



Informe Global de
Amadeus 2022

amadeus

Informe Global de Amadeus 2022

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 2022. 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 *online* en amadeus.com/informe-global-2022

GRI 2-22



Abril de 2023

Mensaje del Presidente del Consejo

El sector de los viajes continúa dando muestras de su resiliencia y sigue brindando oportunidades para la aventura, la exploración y el crecimiento, con el rumbo fijado hacia la recuperación. En 2022, se redujeron las restricciones y en algunos casos incluso se eliminaron por completo. El volumen de viajes fue aumentando a medida que, de forma progresiva, se iban planificando las vacaciones familiares y los desplazamientos por motivos laborales. Preparar las maletas y embarcarse en un viaje revela el deseo humano de expandir horizontes.

Al mismo tiempo, no obstante, el sector de los viajes y la economía mundial tuvieron que hacer frente a nuevos desafíos.

Por primera vez en décadas, se cernió la amenaza de una guerra en Europa, que acabó convirtiéndose en una terrible realidad. Amadeus reaccionó con celeridad para garantizar la seguridad de todo nuestro equipo humano en Ucrania. Se realizaron incansables esfuerzos para lograr la continuidad empresarial y, sobre todo, para prestar apoyo a nuestros equipos tanto a nivel personal como profesional.

Debido en parte a la guerra, la economía mundial tuvo que afrontar un nuevo riesgo que no presenciábamos desde hacía más de una década: un elevado nivel de inflación. Con la inflación, los bancos centrales aplicaron fuertes subidas de los tipos de interés, a las que siguió un nuevo riesgo de reducción del gasto de consumo y, a su vez, una recesión mundial.

GRI 2-22



Preparar las maletas y embarcarse en un viaje revela el deseo humano de expandir horizontes.

Pero incluso en estas condiciones, gracias a nuestra fortaleza financiera y a las medidas que tomamos durante la pandemia, mantuvimos una posición sólida que nos permitió retener y atraer el mejor talento y respaldar a nuestros clientes, sin dejar de invertir en el futuro.

A finales de 2022 pusimos en marcha nuestra nueva estrategia de People & Culture para garantizar que Amadeus continúa siendo una empresa de primer nivel y un socio extraordinario. Es gracias al talento de nuestro equipo humano que podemos seguir generando confianza en nuestros clientes y socios, trabajando conjuntamente para resolver los mayores desafíos del sector de los viajes y materializar las ideas con gran rapidez.

Hoy, al mirar al futuro, nuestro sector se ha marcado el ambicioso objetivo de alcanzar cero emisiones netas de carbono para 2050, prosperar en un escenario económico y geopolítico sometido a continuos cambios y, por encima de todo, recuperar el placer de viajar en todo el mundo. Son retos de gran calado. Retos que debemos abordar colectivamente, como parte de un mundo más conectado. Gracias a nuestros amplios conocimientos que prestamos a clientes y socios a nivel global, podemos mejorar la experiencia de viaje de todas las personas, en todas partes.

En este informe encontrará información detallada sobre el viaje que hemos emprendido y el camino que nos falta por recorrer. Espero que la información sea de su interés.

William Connelly,
Presidente del Consejo
Amadeus

GRI 2-22



Abril de 2023

Mensaje del Consejero Delegado

El sector de los viajes está demostrando ser tan resiliente como siempre. La demanda de viajes se ha mantenido en niveles altos y durante el año pasado se han producido, trimestre a trimestre, incrementos del volumen de viajes en todos nuestros segmentos. Mirando hacia adelante, nuestro optimismo sobre el futuro es compartido por los organismos internacionales, los clientes y los viajeros, y se nutre de nuestro propósito: mejorar la experiencia de viaje de todas las personas, en todas partes.

Durante 2022, trabajamos arduamente junto a nuestros clientes para cumplir con los compromisos asumidos y afianzamos nuestra posición logrando importantes clientes en todas las áreas de negocio. Seguimos ampliando el contenido disponible para agencias de viajes a través de Amadeus Travel Platform y firmamos o renovamos acuerdos de distribución con clientes como el grupo Lufthansa, Ryanair y Hopper. En nuestra línea de negocio Airline IT, dimos la bienvenida a nuevas aerolíneas en Altéa y New Skies, entre las que destacan Air India, ITA Airways, Iraqi Airways y Allegiant Air. También presentamos nuestra nueva oferta de venta minorista para aerolíneas con Finnair. En la línea de negocio Hospitality & Other Solutions, nuestras soluciones de reservas, inteligencia de negocio y medios siguieron despertando el interés de hoteles y organizaciones de promoción de destinos en todo el mundo.

La confianza que todos estos clientes han depositado en nosotros es una prueba del extraordinario trabajo y compromiso de nuestros equipos comerciales y de la inigualable calidad de nuestros ingenieros. El talento de nuestros equipos es lo que verdaderamente nos distingue de la competencia. Su dedicación y compromiso por mejorar la experiencia de viaje y la industria en general son una fuente de inspiración y un incesante motivo de orgullo para mí y mis compañeros en el Comité Ejecutivo de Dirección. Es crucial garantizar que cuenten con los recursos necesarios para seguir innovando y desarrollando nuevas soluciones. En 2022 ampliamos nuestra inversión en I+D en casi un 30 % para seguir conquistando nuevos clientes, logrando nuevos avances en la adopción de la nube y desarrollando nuevas soluciones con Microsoft, y explorando los beneficios que la inteligencia artificial, el metaverso y muchas otras tecnologías pueden aportar al sector de los viajes y a la experiencia de los viajeros.

GRI 2-22



El talento de nuestros equipos es lo que verdaderamente nos distingue de la competencia.

Esto ha sido posible gracias a la recuperación del volumen de viajes y su impacto positivo en nuestras finanzas, pero también a las medidas de eficiencia que tomamos en los años anteriores. A lo largo de 2022 seguimos poniendo el foco en reforzar nuestra situación financiera. Nuestra generación de flujo de caja libre continuó siendo sólida y también ejecutamos varias amortizaciones de bonos para reducir la deuda. Actualmente estamos muy cerca de lograr nuestro objetivo de ratio de deuda neta sobre el EBITDA y, pendientes de la aprobación por la Junta General de Accionistas, confiamos en retomar la remuneración a los accionistas. Para nosotros esto supone un hito muy significativo. Nuestros inversores nos han dado su apoyo a lo largo de estos tres años de pandemia y para nosotros es importante poder recompensar su esfuerzo.

También querría manifestar mi agradecimiento a nuestros clientes por su confianza, a nuestros socios por su apoyo y a nuestros empleados por su dedicación. Mediante la creación de un ecosistema conectado, sostenible y centrado en los viajes y siendo una fuente de inspiración para la innovación a gran escala, podemos impulsar el progreso en todo el sector de los viajes y seguir mejorando la experiencia de viajar.

Tenemos grandes planes para el futuro y estamos impacientes por ver qué nos deparan 2023 y los años venideros.

Luis Maroto,
Consejero Delegado
Amadeus

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 000

Etiqueta de contenidos GRI. Indica que en la página donde se encuentra la etiqueta aparecen contenidos de los estándares GRI (Global Reporting Initiative).



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.



1 Fin de la pobreza



2 Hambre cero



3 Salud y bienestar



4 Educación de calidad



5 Igualdad de género



6 Agua limpia y saneamiento



7 Energía asequible y no contaminante



8 Trabajo decente y crecimiento económico



9 Industria, innovación e infraestructura



10 Reducción de las desigualdades



11 Ciudades y comunidades sostenibles



12 Producción y consumo responsables



13 Acción por el clima



14 Vida submarina



15 Vida de ecosistemas terrestres



16 Paz, justicia e instituciones sólidas



17 Alianzas para lograr los objetivos



Índice



Introducción

Capítulo 1	Perfil de Amadeus y resultados de la empresa	9
→	Resultados de la empresa	
→	Perspectiva para el sector de los viajes	
→	Perfil de Amadeus	

Negocio

Capítulo 2	Líneas de negocio	28
→	Distribución aérea	
→	Soluciones tecnológicas para la industria aérea	
→	Hoteles y soluciones transversales	
Capítulo 3	Tecnología	60
Capítulo 4	Innovación	70

ESG

Capítulo 5	El equipo humano y la cultura de Amadeus	77
Capítulo 6	Responsabilidad social	87
Capítulo 7	Sostenibilidad ambiental	95
Capítulo 8	Gobierno corporativo	110

Grupos de interés

Capítulo 9	Accionariado y entidades financieras	131
Capítulo 10	Relaciones institucionales de Amadeus	137
Capítulo 11	Materialidad y comunicación con los grupos de interés	144

Anexos

Anexo 1	Acerca de este informe	153
Anexo 2	Información cuantitativa e Índice de contenidos GRI	157
Anexo 3	Índice del <i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures</i> (TCFD)	172
Anexo 4	Glosario	177

Capítulo 1

Perfil de Amadeus y resultados de la empresa

En este capítulo

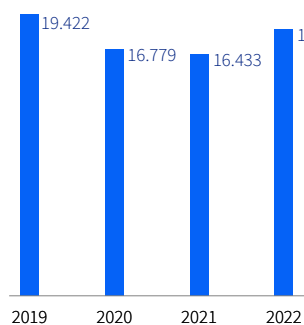
Resultados de la empresa

Perspectiva para el sector de los viajes

Perfil de Amadeus

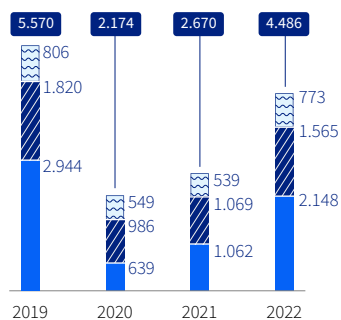


Total de empleados (cifras en FTE)*



* 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.

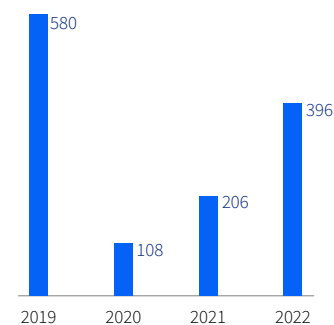
Desglose de los ingresos (cifras en millones €)



Legenda:

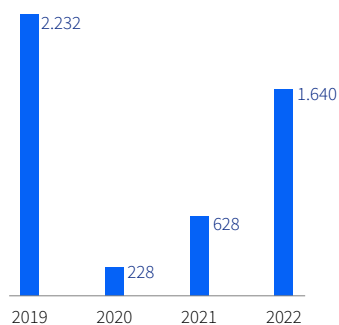
- Distribución aérea
- ▨ Soluciones tecnológicas para la industria aérea
- ⦿ Hoteles y soluciones transversales

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

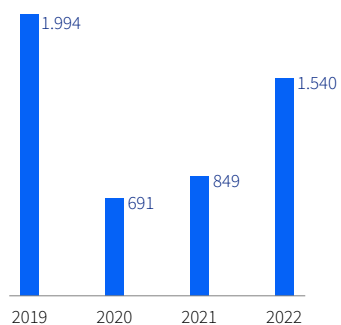


* Reservas procesadas por agencias de viajes que utilizan plataformas de distribución de Amadeus.

EBITDA¹ (cifras en millones €)

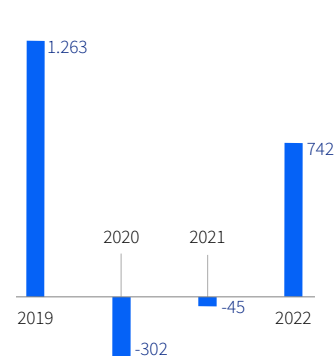


Pasajeros embarcados* (cifras en millones)

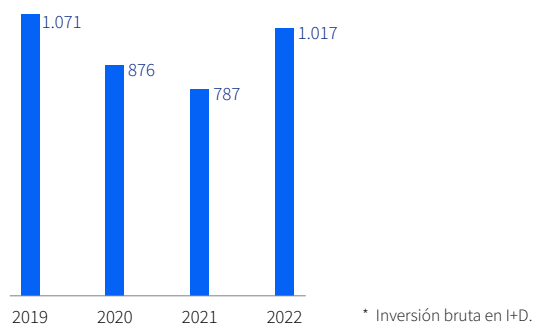


* Pasajeros embarcados reales en vuelos operados por aerolíneas que utilizan al menos los módulos Amadeus Altéa[®] Reservation e Inventory o Navitaire New Skies[®].

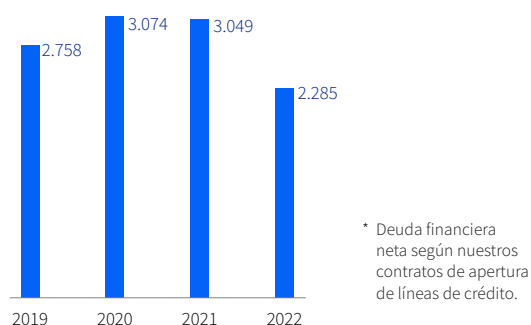
Beneficio ajustado^{1,2} (cifras en millones €)



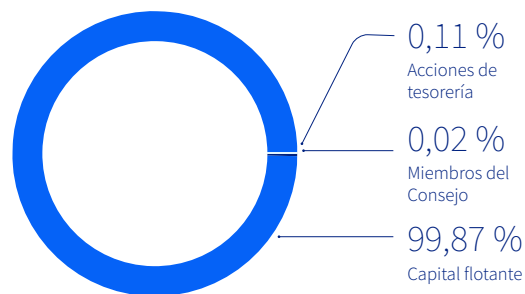
Inversión en I+D* (cifras en millones €)



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



Estructura accionarial de Amadeus



2022 ha sido un buen ejercicio para Amadeus. El tráfico aéreo mundial siguió recuperándose, a la vez que alcanzamos éxitos comerciales de importancia, ganando cuota de mercado. Seguimos muy concentrados en nuestros planes de inversión, sobre todo para apoyar las soluciones implantadas en clientes y avanzar en áreas estratégicas de primer orden. Nuestros resultados financieros se han reforzado considerablemente.

Reservas aéreas de agencias de viajes: Las reservas aéreas totales de agencias de viajes de Amadeus descendieron un 31,7 % con respecto a 2019 (y aumentaron un 92,0 % en comparación con 2021). La región con mejores resultados anuales en 2022 fue Norteamérica, que registró un aumento del 2,9 % con respecto a 2019. A día de hoy, es nuestra región con mayor número de reservas y representa un 30,8 % de las reservas totales de Amadeus.

Pasajeros embarcados: Los pasajeros embarcados (PE) en 2022 disminuyeron un 22,8 % con respecto a 2019. La región con mejores resultados anuales fue Norteamérica, que registró un aumento del 11,1 % con respecto a 2019 en el volumen de PE.

Ingresos: Los ingresos aumentaron un 68,0 % con respecto a 2021, impulsados por los incrementos de las tasas de crecimiento en nuestras líneas de negocio, aunque se situaron un 19,5 % por debajo de las cifras de 2019. Los ingresos de Air Distribution crecieron un 102,3 % en comparación con 2021, lo que representa un 27,0 % menos que en 2019, debido al menor volumen de reservas. Los ingresos de Air IT Solutions aumentaron un 46,4 % con respecto a 2021, lo que representa un 86,0 % de los ingresos de 2019. Los ingresos por pasajero embarcado crecieron en 2022 un 11,4 % frente a 2019, debido principalmente a que las líneas de ingresos no vinculadas a la evolución de los PE registraron tasas de crecimiento más saludables en comparación con los pasajeros de aerolíneas embarcados, y a un efecto positivo de los precios parcialmente compensado por una combinación de impactos. Los ingresos por PE también se vieron afectados por un impacto positivo del cambio de divisa. Los ingresos de Hospitality & Other Solutions (que engloba Hoteles y Pagos) disminuyeron un 4,2 % con respecto a 2019, debido a los efectos de la pandemia de la COVID-19.

Inversión en I+D: La inversión bruta en I+D creció un 29 % con respecto a 2021. Entre los proyectos más relevantes, destacan las implementaciones de clientes, la evolución de nuestra plataforma para el sector de la hostelería, la digitalización de Airline IT y la mejora de las herramientas de compras, venta minorista y *merchandising*, 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 a nuestro programa de coinnovación de la cartera de productos.

EBITDA¹ y beneficio ajustado:^{1,2} El EBITDA ascendió a 1.640,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 161,4 % con respecto a 2021, o un 73,5 % de los niveles de 2019. La evolución del EBITDA, en relación con 2019, registró un descenso del 26,7 % en la contribución de Air Distribution, una caída del 17,3 % en la contribución de Air IT Solutions, una disminución del 16,9 % en la contribución de Hospitality & Other Solutions y un descenso del 6,2 % en costes netos indirectos, debido a la ayuda financiera del gobierno de 51,2 millones de euros recibida en el segundo trimestre de 2022.

Deuda neta: Los principales cambios en nuestra deuda en 2022 consistieron en la amortización de los bonos en circulación emitidos en febrero de 2021 por un importe de 500 millones de euros, la emisión en febrero de bonos a tipo variable por valor de 500 millones de euros, ampliada en 250 millones de euros en abril, la amortización anticipada en febrero de 2023 de dichos bonos por importe de 750 millones de euros, y la amortización de 500 millones de euros en bonos que llegaron al vencimiento en marzo de 2022.

1 Las cifras de 2021 y 2020 se han ajustado para excluir los costes por importe de 28,6 millones de euros (19,8 millones después de impuestos) asumidos en 2021, y 169,1 millones de euros (120,9 millones después de impuestos) asumidos en 2020 en relación con la ejecución del programa de ahorro de costes anunciado en 2020. Las cifras de 2019 incluyen los costes de adquisición relacionados con TravelClick.

2 Excluyendo el efecto después de impuestos de las siguientes partidas: (1) efectos contables derivados de la asignación del precio de compra (PPA) y de las pérdidas por deterioro, (2) ganancias (pérdidas) no operativas por operaciones de cambio de moneda y (3) otros efectos no operativos y no recurrentes.

Perspectiva para el sector de los viajes



Volumen total de viajes

Antes de la crisis de la COVID-19, la contribución de los viajes y el turismo a la economía mundial se estimaba en 9,6 billones de dólares, una cifra que equivale a más de un 10 % del PIB mundial y supone 333 millones de puestos de trabajo (1 de cada 10 en todo el mundo).¹ En aquel momento se esperaba que el tráfico aéreo² creciera a un promedio anual del 4,6 % en los siguientes 20 años.³

Aunque, en el pasado, el sector de las aerolíneas se recuperó completamente de las perturbaciones en la demanda (SARS, recesiones económicas globales, ataques terroristas) en 6-18 meses, el impacto de la crisis de la COVID-19 en los viajes y el turismo no tiene precedentes en intensidad y duración.⁴ Tanto es así que la contribución estimada de los viajes y el turismo a la economía mundial, en comparación con 2019, descendió en un 50 % en 2020 y en un 40 % en 2021.⁵

El sector de la aviación se ha visto aún más afectado y se enfrenta a su peor crisis desde el comienzo de la aviación comercial tras la Segunda Guerra Mundial. Varias aerolíneas han desaparecido del mercado, mientras que otras solamente sobreviven gracias a ayudas públicas. Los viajes aéreos descendieron un 66 % en 2020 y un 58 % en 2021 con respecto a 2019.⁶

- 1 Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTTC) (agosto de 2022). *Global Economic Impact & Trends 2022*.
- 2 Tráfico aéreo medido en Pasajeros por Kilómetro Transportados (PKT). Los PKT indican la suma total de kilómetros recorridos por los pasajeros que han comprado los billetes de avión.
- 3 Boeing (2019). *Commercial Market Outlook 2019-2038*.
- 4 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (4 de octubre de 2021). [“COVID-19: airline industry outlook”](#).
- 5 Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTTC) (agosto de 2022). *Global Economic Impact & Trends 2022*.
- 6 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (junio de 2022). [“Global outlook for air transport: times of turbulence”](#).

Pese a todo, nuestro sector siempre ha superado las recesiones a lo largo de su historia. En 2022 el sector experimentó una fuerte recuperación y logró reducir la brecha en el tráfico aéreo respecto a 2019 hasta el 31,5 %.⁷ A largo plazo, la previsión es que el tráfico aéreo recupere tasas de crecimiento anual del 3,8 %.⁸ Sin embargo, este ritmo de crecimiento puede verse considerablemente lastrado por tendencias y sucesos importantes que afectan al sector de los viajes a nivel mundial (véase a continuación).

Evolución regional

Se espera que la evolución del sector de los viajes sea muy desigual en las distintas regiones del mundo. El crecimiento en el sector de los viajes es particularmente pronunciado en Asia-Pacífico, Oriente Medio y África, donde se espera que la contribución directa de los viajes y el turismo al PIB crezca a unas tasas de crecimiento compuesto anual del 8,5 %, 7,7 % y 6,8 % respectivamente a lo largo de los próximos 10 años, en comparación con una tasa de crecimiento anual de la economía mundial del 5,8 %.⁹

En el ámbito concreto del tráfico aéreo, en Asia-Pacífico, Latinoamérica y África se espera un crecimiento a largo plazo más rápido que en otras regiones. Se prevé que Oriente Medio crezca en consonancia con una tendencia general cercana al 4 % anual que Europa y Norteamérica crezcan a un ritmo más lento.¹⁰

Como resultado de estas diferencias en la evolución de las regiones, el centro de gravedad en el mundo de los viajes seguirá desplazándose de oeste a este, y Asia-Pacífico será el principal catalizador del crecimiento.

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 4.900 personas en la región, lo cual representa el 27 % de todo nuestro equipo humano. También tenemos una posición de mercado muy sólida en la línea de

- 7 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (febrero de 2023). [“Passenger Demand Recovery Continued in December 2022 & for the Full Year”](#).
- 8 Boeing (2022). *Commercial Market Outlook 2022-2041* (tasa de crecimiento del 3,8 % con respecto al tráfico de 2019).
- 9 Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTTC) (agosto de 2022). *Global Economic Impact & Trends 2022*.
- 10 Boeing (2022). *Commercial Market Outlook 2022-2042*.

negocio Air Distribution y muchas aerolíneas importantes son clientes de nuestra línea de negocio Airline IT.

➤ Para más información, consulte “Trabajadores por región”, pág. 78.

Tendencias y sucesos importantes que afectan al sector de los viajes

Varios sucesos y tendencias interrelacionados están afectando al sector de los viajes a nivel mundial. Si bien la crisis sanitaria de la COVID-19 y la guerra en Ucrania han tenido por sí mismas un fuerte impacto directo en el sector de los viajes, también han impulsado nuevas tendencias y acelerado las existentes.

La crisis sanitaria de la COVID-19 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—. La guerra en Ucrania también ha afectado al panorama geopolítico y las tendencias de globalización, una transformación que amenaza con fragmentar la economía mundial en distintos bloques económicos. El impacto combinado de estos dos sucesos, junto a las presiones inflacionistas y una desaceleración en China, han tenido una fuerte repercusión en el entorno económico general. Por último, en los últimos años la preocupación general por la sostenibilidad ha aumentado hasta niveles extraordinarios; en este sentido, las cuestiones climáticas tienen una fuerte repercusión en el sector de los viajes en ámbitos como, por ejemplo, la aviación. Estas tendencias y sucesos se analizan con mayor detalle a continuación.

Crisis sanitarias

Durante los últimos años, en los que la COVID-19 paralizó al mundo entero, el sector de los viajes tuvo que ingeniar formas creativas para lograr la recuperación de los viajes a nivel mundial. En 2022, las previsiones del sector seguían dependiendo de las políticas de vacunación y de las restricciones en los viajes dictadas por los gobiernos. Estas restricciones tuvieron un papel determinante en el ritmo y la naturaleza de la recuperación de los viajes. Tras recuperar la confianza, el sector 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 con codo junto a nuestros clientes para dotarlos de las

herramientas necesarias para adaptarse a las necesidades de los viajeros, en constante evolución.

Por ejemplo, el ritmo con que la biometría se ha desplegado en los aeropuertos ha avanzado a pasos agigantados, lo que ha dado lugar a viajes más fluidos al reducir los puntos de contacto físico. La digitalización también nos permite integrar fácilmente nuevos requisitos de acreditación sanitaria.

Asimismo, a consecuencia de la pandemia, la adopción de pagos digitales está aumentando de forma masiva. Gracias a ello, las empresas de gestión de viajes lograrán una mayor visibilidad de los viajes y los gastos y tendrán acceso a una abundante fuente de datos que permitirá 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 brindarán 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: los viajeros ahora esperan que estas nuevas herramientas, tan presentes durante la pandemia, estén siempre disponibles, lo que significa que los viajes no solo serán más seguros, sino también más rápidos, resilientes y eficientes.

El denominador común entre todas estas tendencias es que la tecnología está impulsando la revitalización de los viajes, aunque debemos seguir trabajando en mejorar la confianza para asegurarnos de que no se pierdan los avances logrados. Como sector, debemos aguzar el ingenio para anticiparnos a las necesidades de los viajeros, siempre en constante evolución.

Geopolítica

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

Amadeus está profundamente preocupado por la guerra y la crisis humanitaria que tienen lugar en Ucrania. Nuestra máxima prioridad es la seguridad de nuestro equipo humano y sus familias. Nuestros equipos de toda la empresa están trabajando por gestionar la situación del mejor modo posible.

Aunque la guerra ha tenido un impacto directo limitado en el sector,¹¹ es posible que también se produzca un impacto indirecto en los viajes aéreos de todo el mundo. El sector de los viajes ha superado rápidamente las crisis geopolíticas anteriores (p. ej., la guerra del Golfo en 1990-1991, la crisis del petróleo de 1979, etc.).¹² No obstante, los expertos creen que la economía mundial podría correr el riesgo de fragmentarse en distintos bloques económicos con diferentes ideologías, sistemas políticos, estándares, etc.¹³ En 2018, la Asociación de Transporte 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).¹⁴ En cuanto al número de pasajeros en 2037, la diferencia sería 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 una estrategia para sostener nuestra posición de liderazgo.^{15,16,17}

Crecimiento económico

Los niveles de crecimiento económico están estrechamente vinculados con el 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 últimos

11 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (25 de marzo de 2022). [“The impact of the war in Ukraine on the aviation industry”](#).

12 Datos del Banco Mundial. [“Transporte aéreo, pasajeros transportados”](#). *Organización de Aviación Civil Internacional, estadísticas mundiales de aviación civil y estimaciones de personal de la OACI*.

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

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

15 Artículos de Amadeus (28 de junio de 2022). [“Preparing for the future, today”](#).

16 Artículos de Amadeus (4 de octubre de 2022). [“Preparing for the future: traveling in the world of tomorrow”](#).

17 Artículos de Amadeus (10 de octubre de 2022). [“Future proofing for a renewed world of travel”](#).

20 años, los Pasajeros por Kilómetro Transportados (PKT) han crecido a una tasa que duplica aproximadamente el PIB.¹⁸

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 presiones inflacionistas persistentes y en expansión, la invasión de Ucrania por parte de Rusia y una desaceleración en China, por citar algunos. En este contexto, el Fondo Monetario Internacional (FMI) espera un crecimiento mundial del 2,9 % en 2023 y de un 3,1 % en 2024.¹⁹ A corto/medio plazo, es probable que la volatilidad macroeconómica tenga un impacto económico dispar en los países y las personas, y teniendo en cuenta que la evolución de la crisis es probable que sea desigual,^{20,21} las relaciones entre el crecimiento del PIB y el sector de los viajes pueden ser diferentes a lo que se ha venido observando históricamente. A su vez, los viajes de placer y los viajes a nivel nacional se han recuperado antes que los viajes de negocios y los viajes a nivel internacional.

Sin embargo, la demanda de viajes es resiliente y en cualquier parte del mundo sigue existiendo la necesidad de viajar para visitar a amigos y familiares, hacer negocios en persona y disfrutar de nuevos destinos. A medio plazo, el FMI espera que el crecimiento económico mundial se mantenga en torno al 3,3 %.²²

Las soluciones técnicas pueden ayudar a lograr una experiencia de viaje fluida y contribuir a una recuperación más rápida de la demanda de viajes. En consecuencia, tenemos la firme convicción de que Amadeus desempeña un papel fundamental a la hora de facilitar la recuperación y la resiliencia de los viajes.

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

19 Fondo Monetario Internacional (FMI) (enero de 2023). [“Informes de perspectivas de la economía mundial”](#).

20 Banco Mundial (junio de 2022). *Global Economics Prospects*.

21 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (junio de 2022). [“Global outlook for air transport: times of turbulence”](#).

22 Fondo Monetario Internacional (FMI) (octubre de 2022). [“Perspectivas de la economía mundial”](#).

Trabajo flexible

La pandemia de la COVID-19 y los correspondientes confinamientos han dado lugar a nuevas modalidades de trabajo. Los modelos de trabajo flexible, que combinan el trabajo presencial en la oficina con el teletrabajo —ya sea desde casa o desde cualquier otro lugar—, constituyen la nueva normalidad y las opciones de teletrabajo cada vez son más comunes en muchas empresas. Estas dinámicas de trabajo flexible han dado lugar a nuevas prácticas y tendencias, como las “trabajaciones” (la combinación de periodos de trabajo precedidos o seguidos inmediatamente de vacaciones) o los “nómadas digitales” (la opción de dedicar periodos más largos trabajando desde otro país). Muchos países, como Alemania, Grecia y Noruega, están adaptando sus visados y planes de incentivos, así como sus infraestructuras, para atraer a nómadas digitales.

Paralelamente a estas prácticas individuales, el trabajo distribuido también ha cambiado las dinámicas de los equipos, aumentando la necesidad de lograr una calidad sistemática y destinar el tiempo presencial a actividades bien focalizadas. Cada vez más empresas organizan experiencias trimestrales de desarrollo de equipos para reforzar los vínculos de su plantilla. Cada vez más directivos sacan provecho de esos momentos en que los equipos se reúnen físicamente para desatar la creatividad y recuperar el contacto humano que se echa en falta en el teletrabajo y el trabajo distribuido. Dada la suma importancia que ha cobrado la “experiencia de los empleados” a la hora de atraer y retener el talento, esperamos que aumenten los programas internos de viajes de equipos, ya que constituyen un elemento esencial para motivar a los equipos y reforzar el sentido de pertenencia a la empresa.

Tras la recuperación de la pandemia, ha aumentado el tiempo de la jornada laboral que transcurre en la oficina. Sin embargo, no esperamos que vuelvan los modelos laborales anteriores a la pandemia. El propósito de la oficina ha cambiado y ahora es un lugar para reunirse, colaborar y socializar. Se da prioridad a los espacios para efectuar las interacciones presenciales que no pueden realizarse cuando se trabaja desde casa o de forma asíncrona.

Como resultado de estas tendencias, estamos presenciando un nuevo impulso en los viajes de negocios. 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.

Las empresas dedicadas a la tecnología de los viajes, como Amadeus, tienen ante sí el reto de 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. Nuestra alianza con Microsoft nos permite crear este tipo de aplicaciones.

 Para más información, consulte “Cytric Easy”, pág. 34.

Sostenibilidad

La preocupación por la sostenibilidad en los viajes ha aumentado a niveles sin precedentes en los dos últimos años y no es probable que amaine en el futuro próximo. A diferencia de lo ocurrido con la crisis financiera de 2008, que eclipsó cualquier inquietud con respecto a la sostenibilidad, la pandemia de la COVID-19 y el entorno económico resultante han puesto de manifiesto lo vulnerable que era el sector de los viajes y la necesidad de reconstruirlo para que sea más robusto, seguro y resiliente. Y, lo que es más importante, también nos hemos dado cuenta de que nada de esto puede lograrse sin situar la sostenibilidad como una prioridad máxima.

El sector de los viajes y el turismo se enfrenta a problemas como el cambio climático, la masificación de los destinos y la desigualdad salarial. En concreto, en los últimos años se ha prestado mucha más atención a la cuestión climática. En 2019, el tráfico aéreo representaba un 2 % de todas las emisiones de dióxido de carbono antropogénicas,²³ y movimientos sociales como “vergüenza de volar” atrajeron una gran atención con una intensidad y rapidez sin precedentes. Esperamos que se cree un marco jurídico más específico y estricto con relación a estos y otros temas que podrían afectar al volumen de viajes a corto plazo. El sector necesita responder con información fiable y acciones.

Sin embargo, en lo relativo a la aviación, el sector está decidido a crecer de manera sostenible, comprometiéndose a alcanzar cero emisiones netas de carbono antes de 2050^{24,25,26,27,28} y trabajar conjuntamente para lograr los compromisos acordados en la

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

24 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (4 de octubre de 2021). “[Net-zero carbon emissions by 2050](#)”.

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

26 Qantas Group (marzo de 2022). *Qantas Group Climate Action Plan*.

27 Easyjet (26 de septiembre de 2022). “[EasyJet reveals roadmap to achieve net-zero by 2050](#)”.

28 Ryanair (21 de marzo de 2022). “[Ryanair aims to become carbon neutral by 2050](#)”.

26.^a Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (“COP26”).²⁹ Por ello, muchas aerolíneas han adoptado un papel activo a la hora de abordar esta cuestión mediante distintas iniciativas. Por ejemplo, IAG y Air France-KLM están adquiriendo combustibles alternativos sostenibles para la aviación para reducir las emisiones de carbono de los vuelos^{30,31} e EasyJet, American Airlines, Delta y British Airways tienen en mente volar en aeronaves propulsadas con hidrógeno que no producen emisiones de carbono.^{32,33,34,35} Al margen de las aerolíneas, Booking.com ha lanzado una plataforma para ayudar a los viajeros a elegir opciones de viaje más sostenibles desde el punto de vista medioambiental y SAP Concur ha lanzado una aplicación que calcula e informa de las emisiones de carbono de forma automática.^{36,37} Asimismo, corporaciones como Microsoft y Ernst & Young están integrando reglas y penalizaciones sobre sostenibilidad en sus políticas de viajes.^{38,39}

29 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (12 de noviembre de 2021). “[International aviation climate ambition reflects airlines’ net-zero goal](#)”.

30 InceptiveMind (24 de agosto de 2022). “[IAG signs agreement with Aemtis for sustainable aviation fuel supply](#)”.

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

32 The Guardian (26 de septiembre de 2022). “[EasyJet to stop offsetting CO₂ emissions from December—airline unveils ‘roadmap to net zero’ strategy focusing on sustainable fuel and more efficient planes](#)”.

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

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

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

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

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

38 Skift (14 de marzo de 2022). “[Microsoft discourages corporate travel by raising own carbon fee 600 percent](#)”.

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

En su camino hacia un sector más sostenible, la tecnología ofrecida por empresas de soluciones tecnológicas puede contribuir a un uso más eficiente de las infraestructuras y la energía, así como a la reducción de las emisiones de carbono. En Amadeus, podemos contribuir principalmente de dos formas. En primer lugar, concienciamos a los millones de viajeros que pasan por nuestras plataformas sobre las emisiones liberadas a consecuencia de sus viajes. Esto les ayuda a tomar decisiones informadas a la hora de comprar un viaje, teniendo en cuenta la sostenibilidad y facilitando medidas de mitigación adicionales, como la compensación del carbono. Actualmente, tenemos un acuerdo con la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de las Naciones Unidas para utilizar su calculadora de emisiones de carbono en nuestras plataformas de distribución. Además, en 2022 nos sumamos a la coalición Travalyst con el propósito de aunar fuerzas con otros actores del sector para que todos podamos ofrecer información coherente sobre sostenibilidad a los pasajeros.

➤ Para más información, consulte “Colaboración en las iniciativas ambientales del sector”, pág. 108.

En segundo lugar, desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes. Por ejemplo, mediante el uso de grandes volúmenes de datos y algoritmos sofisticados, nuestro módulo Departure Control Flight Management ayuda a las aerolíneas a, entre otros aspectos, optimizar el compensador de la aeronave,⁴⁰ lo que reduce el consumo de combustible y las emisiones liberadas.

➤ Para más información, consulte “Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental”, pág. 106.

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 formas completamente nuevas.

Además de este enfoque colaborativo indispensable, creemos que la tecnología será un factor clave para lograr que el sector de los viajes sea más sostenible.

40 El compensador de una aeronave mantiene las superficies de mando en una posición específica, lo cual reduce la necesidad de que el piloto intervenga manualmente para mantener la actitud de vuelo deseada. El compensador es útil para reducir el esfuerzo necesario a fin de mantener una superficie de mando móvil en cualquier posición a cierta velocidad deflectando el aire que circula a su alrededor.

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.

Para que un proveedor de viajes tenga éxito en el mundo actual, debe prestar gran atención no solo a la rentabilidad, sino también a la maximización de los ingresos, así como a la fidelización del cliente y a su marca. En este contexto, 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. 38, y “Nexwave”, pág. 72.

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, lo que puede suponer 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. 28.

En 2022, invertimos 1.017 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.⁴¹

41 Centro Común de Investigación (Comisión Europea) (13 de diciembre de 2022). “[The 2022 EU Industrial R&D Investment Scoreboard](#)”.

Existen distintas tendencias tecnológicas que tienen implicaciones para la evolución de la industria y para Amadeus. En este contexto, la nube supone un cambio tecnológico disruptivo, puesto que trae consigo importantes beneficios tanto para Amadeus como para nuestros clientes. Otras tecnologías recientes y emergentes de importante calado son la inteligencia artificial, la identidad digital y la biometría, el metaverso y los ecosistemas de entornos/plataformas abiertos.

La nube

La tecnología de la nube ha madurado de manera significativa —por ejemplo, en la seguridad y la automatización— y, por tanto, ahora es relevante incluso para sistemas esenciales como los que opera Amadeus. Por esta razón, estamos acelerando la migración de nuestros sistemas y servicios a la nube pública.

A este respecto, a principios de 2021 entablamos una alianza estratégica con Microsoft para migrar todos nuestros sistemas y soluciones a la nube pública.

Dar el salto a la nube comporta distintos beneficios para Amadeus. Desde un punto de vista tecnológico:

- ➔ Mejoraremos todavía más nuestra resiliencia.
- ➔ Impulsaremos la innovación y crearemos nuevas oportunidades de negocio.
- ➔ Ofreceremos asistencia global con proximidad local a nuestros clientes.
- ➔ Aceleraremos la prestación de servicios y tecnología.

Asimismo, también comporta beneficios desde un punto de vista empresarial:

- ➔ Al asociarnos con un proveedor de servicios en la nube, emergerán nuevas oportunidades de negocio que contribuirán a que Amadeus inicie una nueva fase de crecimiento.
- ➔ Podremos aumentar la flexibilidad y ampliar o reducir la capacidad operativa para ajustarnos a unas condiciones y una demanda concretas del mercado.
- ➔ Podremos aprovechar la innovación y las economías de escala de los proveedores de la nube pública y establecer estructuras de costes más flexibles

y competitivas, al tiempo que mejoramos nuestra capacidad para atender las demandas de los clientes en continuo cambio.

Nuestros clientes también obtendrán varios beneficios:

- Mejor rendimiento y menor latencia cuando podamos procesar sus datos más cerca de su ubicación.
- Flexibilidad para gestionar mejor los picos de tráfico no previstos.
- Mejor resiliencia gracias a una mayor continuidad empresarial y una disponibilidad más elevada, además de poder ofrecer mejores capacidades de recuperación en caso de catástrofe.
- Estándares de seguridad más elevados gracias a controles de seguridad más exhaustivos y a la funcionalidad disponible en la nube.

Desde que comenzamos el Programa de Transformación de la Nube en 2021, hemos migrado petabytes de datos a Azure —la plataforma de nube pública de Microsoft—, hemos ejecutado aplicaciones de *back-end* críticas para Amadeus en modo de prueba y hemos realizado ensayos en tiempo real de algunas de nuestras principales soluciones en Azure con algunos clientes. También hemos completado la migración de algunas de nuestras soluciones y aplicaciones a la nube pública.

 Para más información, consulte “Tecnología”, pág. 60.

Tecnologías recientes y emergentes


Las molestias e inconvenientes que, en ocasiones, acarrea viajar pueden ser un impedimento significativo para la evolución del sector. Sin embargo, las tecnologías recientes y emergentes pueden ayudar a todos los actores a ofrecer una experiencia exenta de inconvenientes, evitando que los viajeros los sufran directamente (p. ej., permitir la facturación de un vuelo en el hotel o eliminar la necesidad de presentar una identificación física) o indirectamente (p. ej., reducir el impacto de las alteraciones de los servicios). Con los inconvenientes agravados por la crisis de la COVID-19, la pandemia ha acelerado el uso de estas tecnologías. Algunas tecnologías clave en este ámbito son la inteligencia artificial y la identidad digital y la biometría.

Inteligencia artificial

El potencial de la inteligencia artificial (IA) en los viajes es inmenso, en todas las etapas del itinerario. Pensando en los viajes del futuro, la IA puede utilizarse para mejorar las recomendaciones basándose en una minuciosa comprensión de las necesidades y requisitos de los viajeros. Al buscar viajes específicos, la IA puede aumentar las posibilidades de encontrar la opción más barata. Al vender billetes, para maximizar los ingresos totales, las aerolíneas pueden apoyarse en sistemas de gestión de ingresos (RMS, por sus siglas en inglés) asistidos por IA. A fin de optimizar el uso de combustible y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, las aerolíneas y los servicios de asistencia en tierra pueden usar la IA para prever el peso total del avión basándose en una predicción de la cantidad y el peso del equipaje de los pasajeros. Durante los viajes, también puede utilizarse la IA para reducir el impacto de las alteraciones de los servicios mediante un apoyo rápido y de alta calidad en la toma de decisiones para reasignar vuelos y pasajeros.

En el sector de la hostelería, la IA puede utilizarse para mejorar la previsión ocupacional, anticipar las cancelaciones, traducir las descripciones de los hoteles, personalizar las experiencias de los huéspedes e incrementar la eficacia del *marketing*.

En Amadeus, contamos con equipos de investigación integrados por especialistas en IA y científicos de datos que implementan todas estas posibles aplicaciones prácticas. Seguimos invirtiendo en investigación e innovación en este ámbito y actualmente mantenemos un buen equilibrio entre la exploración y los sistemas ya implementados en el mercado.

 Para más información, consulte “Innovación”, pág. 70, y “Análisis avanzado de datos e inteligencia de negocio”, pág. 69.

Identidad digital y biometría

La identidad digital del viajero está conformada por un conjunto de datos o atributos personales muy variables y contextualizados. Puede consistir, sencillamente, en el número de pasaporte y la información asociada al mismo, pero también en datos médicos o biométricos, y está vinculada a un viaje específico o a un número de reserva. La consecuencia más importante que conlleva la identidad digital del viajero es quizás el viaje sin contacto, una tendencia impulsada por la pandemia que tiene el potencial de transformar radicalmente la forma de viajar y de contribuir a una experiencia de viaje muy superior.

En Amadeus, ofrecemos soluciones sin contacto para todos los puntos de interacción en el aeropuerto: desde la facturación hasta el depósito del equipaje, la verificación del pasajero y el embarque.

➤ Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para aeropuertos”, pág. 47, y “Nexwave”, pág. 72.

Existen otras dos tecnologías recientes y emergentes que pueden repercutir significativamente en el sector de los viajes: el metaverso y los ecosistemas de entornos y plataformas abiertos.

El metaverso

El metaverso es un mundo virtual compartido que, en teoría, puede explorarse tan fácilmente como el mundo real. El metaverso empieza a reconocerse como la próxima evolución de Internet, que tendrá lugar como una transición progresiva de las experiencias actuales de Internet en 2D a una experiencia inmersiva e interactiva en 3D en el metaverso. En la actualidad, el metaverso se encuentra en una fase de desarrollo y su adopción está impulsada fundamentalmente por la industria de los videojuegos —en plataformas como Roblox, Fortnite, etc.—, aunque tiene un potencial disruptivo para todos los sectores, incluido el de los viajes.

A medida que la industria avanza en esta dirección, veremos cada vez más experiencias realistas de naturaleza inmersiva e interactiva. Todo parece indicar que se producirá una explosión de actividades virtuales (conferencias de negocios, conciertos, etc.) y experiencias de viajes (viajes al pasado, a Marte, a destinos peligrosos, etc.). Si se consolida la adopción de esta tecnología, el metaverso podría llegar a convertirse en un nuevo canal de distribución (con una oferta combinada de viajes físicos y en el metaverso), facilitar el tránsito en los aeropuertos mediante gafas de realidad aumentada o impulsar la venta basada en atributos (p. ej., “probar” la habitación del hotel antes de hacer la reserva), etc.

Amadeus está desarrollando capacidades internas mediante un enfoque de prueba y aprendizaje para apoyar mejor a nuestros clientes y socios en este nuevo entorno. Por ejemplo, estamos llevando a cabo experimentos en torno a una aplicación práctica de “probar antes de comprar” orientada a las aerolíneas, donde los viajeros pueden visitar la cabina de la aeronave en 3D y disfrutar de una experiencia inmersiva e interactiva de alto nivel con un entorno virtual en 3D. También estamos trabajando con Microsoft y sus soluciones AltspaceVR para demostrar visualmente cómo podría ser la visión de la fase de “inspiración y búsqueda” del viaje en el futuro.

En este contexto, Amadeus ha participado en foros internacionales dejando patente su liderazgo de opinión en el sector de los viajes. Adicionalmente, hemos contribuido considerablemente al informe sectorial de la IATA sobre el metaverso.⁴² Amadeus es una de las pocas empresas del sector de los viajes que se ha unido al Metaverse Standards Forum, un foro que tiene por objeto facilitar el diálogo entre los actores clave del metaverso y las principales empresas tecnológicas.

Todavía no sabemos cuál será el impacto del metaverso en términos de alcance y profundidad, pero, dado su potencial disruptivo, nuestro criterio es explorar sus aplicaciones y oportunidades sin realizar todavía inversiones significativas.

Ecosistemas de entornos y plataformas abiertos

Las plataformas son negocios que generan valor facilitando los intercambios e interacciones y creando oportunidades para que un ecosistema de grupos de interés pueda colaborar, innovar y realizar transacciones a escala global.

Existen dos tipos principales de plataformas. Las plataformas de emparejamiento se encargan de facilitar el encuentro entre usuarios/compradores y productores que, de otro modo, difícilmente podrían emparejarse. Algunas funciones habituales de estas plataformas son los emparejamientos, las búsquedas y las comunicaciones, además de la realización de transacciones y pagos. El área de negocio Air Distribution de Amadeus es un ejemplo de plataforma de emparejamiento. Las plataformas de creación, en cambio, están encaminadas a personalizar e integrar aplicaciones. Estas plataformas ofrecen herramientas y componentes que utilizan otros proveedores como base para desarrollar servicios o productos de valor añadido. Las plataformas de creación que funcionan con éxito aportan muchos beneficios a los grupos de interés, como la capacidad de innovar, crecer más rápido, ahorrar costes y reforzar su posición en el mercado. Consideramos que las plataformas de creación suscitan el interés de los clientes y socios, por ejemplo, de grandes aerolíneas.

➤ Para más información, consulte “Tecnología”, pág. 60.

⁴² Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (noviembre de 2022). *Digital Think Tank White Paper*.

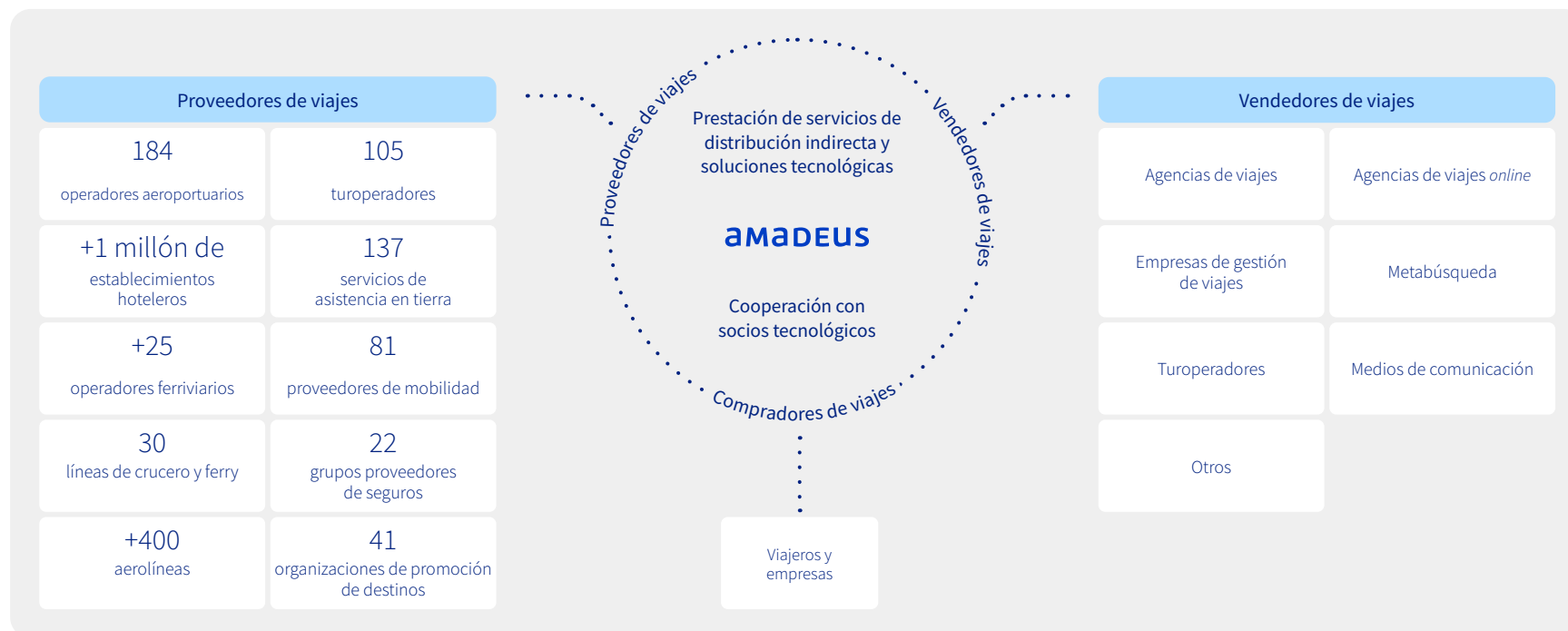
Perfil de Amadeus



En el centro de 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.

Amadeus en el centro del viaje



El propósito de Amadeus es mejorar la experiencia de viaje para todas las personas. 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.

Nuestra tecnología facilita la realización de nuevas ideas. Conecta nuestro sector e inspira nuevas oportunidades de crecimiento, al tiempo que reduce los inconvenientes y nos permite alcanzar más fácilmente nuestros objetivos. Nuestro objetivo es ayudar a ofrecer grandes experiencias a los viajeros con más información, mayor capacidad de elección y mayor autonomía.

Impulsamos el progreso conectando ideas, organizaciones y tecnología. Al ocupar un papel central en nuestro sector, contamos con una perspectiva única de los viajes. 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.

GRI 2-6

Quiénes somos

Amadeus es una empresa tecnológica dedicada al sector de los viajes. La sede corporativa de Amadeus se encuentra en Madrid. Contamos con un equipo verdaderamente internacional compuesto por más de 18.000 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

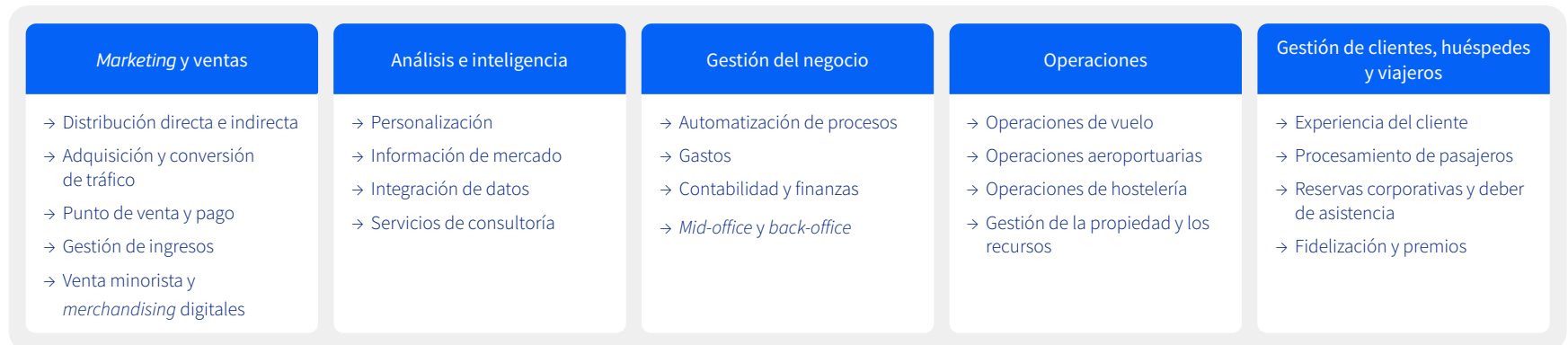
Amadeus ofrece soluciones tecnológicas de vanguardia que contribuyen al éxito de los distintos grupos de interés en el sector de los viajes. Ofrecemos conectividad y hacemos de los viajes personalizados una realidad.

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. 9.

Ayudamos a los proveedores de viajes a crear paquetes y a ofrecer su contenido a través de canales tanto directos como indirectos (de agencias de viajes) 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.

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 sea solvente con la mayor eficiencia posible.



GRI 2-6

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”, pág. 21.

Proporcionamos, asimismo, 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 con el fin 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 redundará 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.

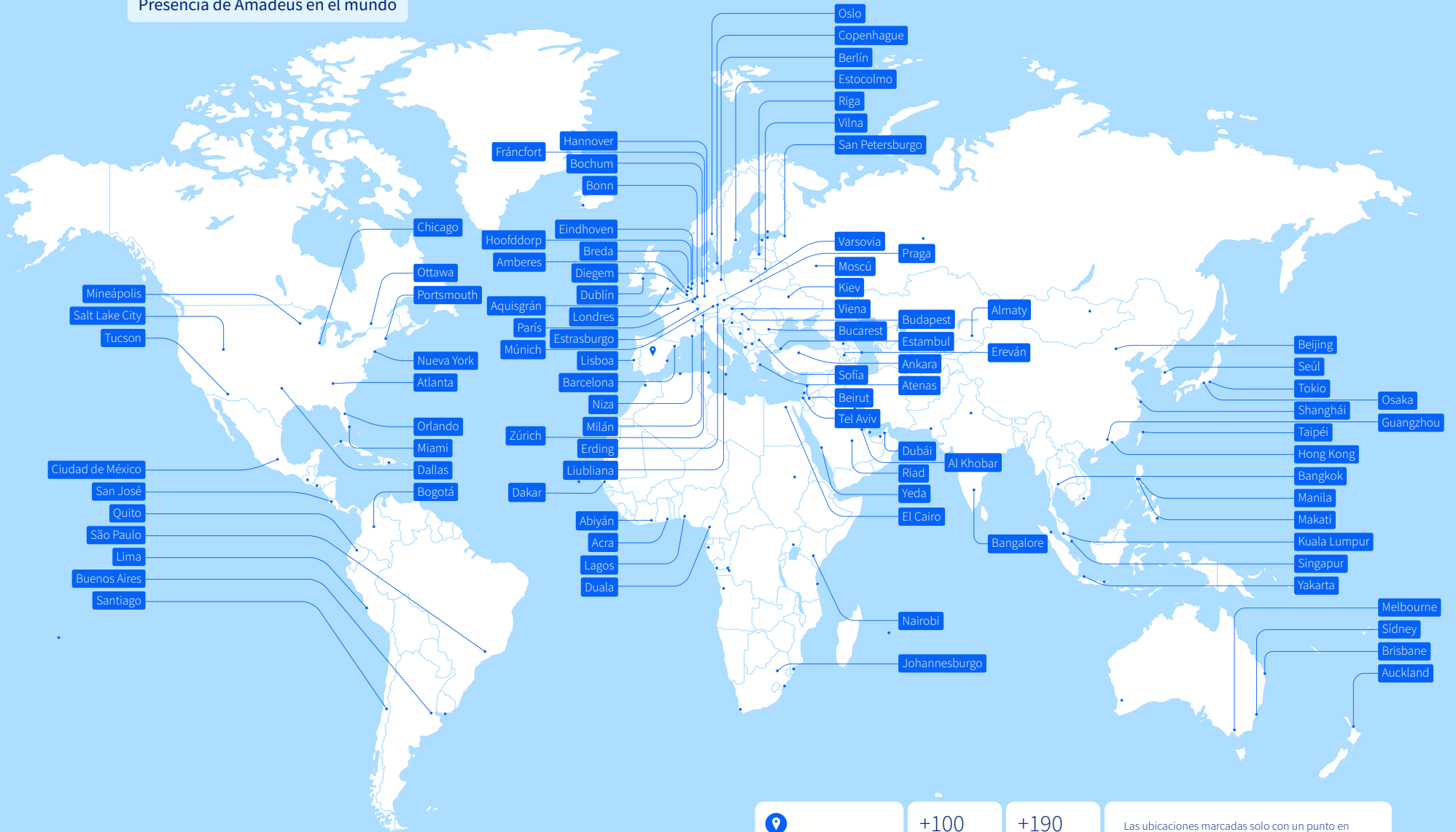
➔ Para más información, consulte “Hoteles”, pág. 53.

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



 Sede principal Madrid

+100 oficinas en todo el mundo

+190 mercados

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.

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.



De dónde venimos: nuestra historia y principales hitos

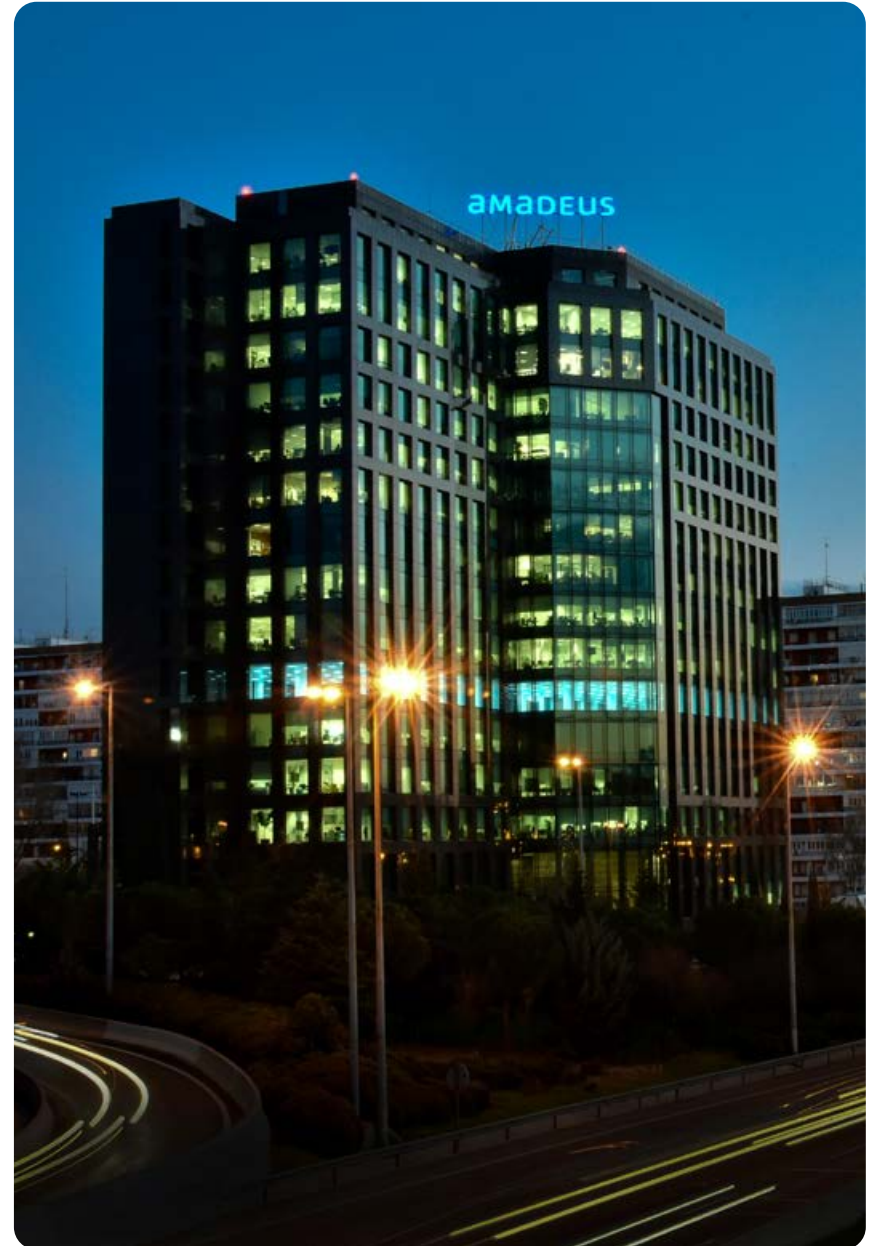
Amadeus fue fundado en 1987 por cuatro aerolíneas: Air France, Iberia, Lufthansa y SAS. Desde nuestros orígenes dedicados a la distribución de aerolíneas y, más tarde, a las soluciones tecnológicas, hemos ido ampliando nuestra capacidad para prestar servicio a clientes de todo el sector de los viajes. 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 ampliado 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 inteligencia de viajes 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. 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

Operaciones comerciales

2021
Alianza con Microsoft

2018
Adquisición de
TravelClick

2019
Adquisición de ICM
Airport Technics

2016
Adquisición
de Navitaire

2017
Desmantelamiento de
los TPF

2012
➤ Diversificación en
nuevas soluciones
tecnológicas
➤ Inclusión en los
Índices Dow Jones
de Sostenibilidad

2014
Adquisición
de Newmarket

2010
1 millón de pasajeros
embarcados al día

2010
Segunda OPI

2002
1 millón de
reservas diarias

2006
Liderazgo en I+D en
la UE

2000
Lanzamiento
de soluciones
tecnológicas para
aerolíneas

2005
Amadeus se privatiza

1996
Lanzamiento de la
división de comercio
electrónico

1999
Primera OPI

1992
Primera reserva

1987
Se fundó Amadeus

Propiedad

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. Utilizamos para ello nuevas estructuras y sistemas para catalizar la cooperación entre equipos, funciones y territorios, tanto dentro de Amadeus como con nuestros clientes.

Reconocimientos y premios



Nuestros compromisos son invertir en innovación y colaboración, promover prácticas comerciales sostenibles, impulsar el avance del sector de los viajes y contribuir a la sociedad. En 2022, renombradas organizaciones de todo el mundo reconocieron nuestros esfuerzos y logros en estas áreas.



DJSI
Índices europeo y mundial



Mejor empresa empleadora de Europa
Top Employer Institute



Empresa de tecnología de los viajes más admirada de Europa
The Beat Readers' Choice Awards



CDP
CDP mide la extensión de las prácticas medioambientales. Amadeus recibió una calificación de B en el cuestionario de cambio climático de CDP 2022 (las calificaciones van de A a D-).



FTSE4Good
El índice FTSE4Good mide el rendimiento de la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ESG). Amadeus está incluido en FTSE4Good con una puntuación de 3,7 (máx. 5) y un rango de percentil de 69.



Premio a la Innovación Tecnológica
Business Travel Awards Europe



Mejor proveedor de tecnología en el sector de los viajes del Reino Unido
Travel Trade Gazette (TTG)

Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus



Till Streichert
Chief Financial Officer

Wolfgang Krips
Senior Vice President, Corporate Strategy

Francisco Pérez-Lozao
Senior Vice President, Hospitality

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

Decius Valmorbidia
Senior Vice President, Travel Unit

Jackson Pek
Senior Vice President, General Counsel

Ana Doval de la Heras
Senior Vice President, People & Culture

Luis Maroto
Consejero Delegado

D. Christophe Bousquet, Chief Technology Officer, Senior Vice President Airlines R&D, dejó la compañía el 31 de diciembre de 2022, y D. Sylvain Roy, nuevo Chief Technology Officer, se incorporó al Comité Ejecutivo de Dirección con efecto el 1 de enero de 2023. Doña Sabine Hansen Pek, Senior Vice President, People, Culture, Communications & Brand, dejó la compañía el 1 de octubre de 2022, y Doña Ana Doval de las Heras, nueva Senior Vice President, People & Culture, se incorporó al Comité Ejecutivo de Dirección con efecto el 1 de octubre de 2022.

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

Capítulo 2

Líneas de negocio

● En este capítulo

Distribución aérea

Soluciones tecnológicas para la industria aérea

Hoteles y soluciones transversales



Distribución aérea



La línea de negocio Air Distribution 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 minoristas como de negocios), empresas de viajes *online* y compradores como, por ejemplo, corporaciones.

Los proveedores de viajes, a través de Amadeus, logran una eficiente proyección de mercado global y pueden vender su oferta de manera más eficaz. Nuestros clientes en el ámbito de la venta de viajes acceden al contenido de los proveedores de viajes conectados a través de la misma plataforma. De ese modo pueden buscar, planificar, reservar y ofrecer experiencias de viaje completas para los viajeros.

Los viajes siempre han constituido una industria de rápida evolución y el año 2022 ha sido especialmente intenso en este sentido. A medida que el volumen de viajes va regresando a los niveles de 2019, las tendencias y comportamientos del sector que ya eran patentes antes de la pandemia ahora se están acelerando con incluso mayor celeridad.

El salto a la digitalización y las compras *online* está abriendo las puertas a nuevos operadores digitales de viajes, lo que, a su vez, supone una mayor competencia para los actores existentes. La flexibilidad en la venta minorista ahora resulta fundamental para capturar todas las oportunidades disponibles en cualquier punto de interacción con los viajeros.

El cambio de valores de las empresas y los consumidores, especialmente en materia de sostenibilidad, pone de manifiesto la importancia cada vez mayor de conectar con nuevos socios en el sector de los viajes a fin de satisfacer la creciente necesidad de opciones de viaje intermodales que sean respetuosas con el medioambiente.

Y, aunque todavía existen algunas restricciones en los viajes por la pandemia, la gente necesita poder viajar de forma integrada y segura.

GRI 2-6

Sabemos que no existe un criterio único aplicable para todos y reconocemos que el valor de la distribución de viajes se obtiene gracias a la flexibilidad de prestar servicio a nuestros clientes y los viajeros de la forma que mejor cubra sus necesidades. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a crecer con soluciones confeccionadas a medida para que se amolden a su manera de trabajar y de dar servicio a los viajeros.

Contenido de servicios aéreos

A lo largo de 2022 hemos renovado nuestro compromiso de liderar la transformación de la distribución aérea. Ahora más que nunca, las aerolíneas y los vendedores de viajes deben estar preparados para ofrecer experiencias óptimas, independientemente del lugar donde se realice la compra o con qué canal de distribución o tecnología. Amadeus se ocupa de esta cuestión cada vez más compleja.

En los últimos años, hemos rediseñado Amadeus Travel Platform para ofrecer a las aerolíneas mayor flexibilidad y más posibilidades de elección a fin de apoyar las estrategias de distribución, en continua evolución, y diferenciar sus marcas de forma más eficaz. Queremos proporcionar a nuestros vendedores un único punto de acceso a la gama más amplia y completa de contenido de servicios aéreos a nivel global, completamente integrados, como parte de nuestra oferta principal.

En 2022 se ha producido una consolidación de las agencias de viajes que va en aumento. Seguimos prestando apoyo a nuestros vendedores de viajes de negocios, de placer e híbridos con el objetivo de impulsar sus negocios. Les ayudamos a repensar cómo ofrecen valor a los viajeros a través de la innovación del contenido, las nuevas tecnologías y los 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 experiencias totalmente personalizadas a lo largo de todo el itinerario del viajero. 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 área 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 alteraciones de los servicios.

Prestamos apoyo a las agencias de viajes *online* con capacidades, contenidos y opciones que les permitan 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

Nos hemos marcado el objetivo de 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 chatbot.

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.

Mediante la distribución de contenido a agencias de viajes, empresas de gestión de viajes, turoperadores, agencias de viajes *online*, proveedores de metabúsquedas, medios de comunicación y otras entidades, Amadeus presta servicio a decenas de miles de organizaciones de viajes en cada rincón del mundo.

GRI 2-6



Una nueva generación de servicios aéreos minoristas digitales con la Nueva Capacidad de Distribución (NDC) como motor clave

A medida que evoluciona la demanda de los viajeros, la personalización ocupa un lugar cada vez más determinante. En la actualidad, los consumidores esperan que las marcas demuestren que les conocen de forma individualizada. Según el informe [Next in Personalization 2021](#), elaborado por McKinsey, el 76 % de los consumidores son más proclives a realizar compras a marcas que personalizan sus productos y servicios. El estándar técnico Nueva Capacidad de Distribución (NDC) de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) está propiciando una transformación minorista digital en la venta de viajes que se asemeja al fenómeno ocurrido con empresas como Netflix o IKEA.

Amadeus Travel Platform ya ofrece contenido diferenciado generado exclusivamente a través del estándar NDC a partir de 19 aerolíneas¹ (Air France, American Airlines, Avianca,² Finnair, Iberia, KLM, Lufthansa Group, Qantas, Qatar Airways, Singapore Airlines y United Airlines) que los vendedores de viajes pueden comprar, reservar, pagar y ofrecer. Está previsto, además, que en los próximos meses se sumen muchas más aerolíneas.

Asimismo, hay 24.000 agencias de viajes de Amadeus en 127 mercados que ya han activado contenido generado a través de NDC en Amadeus Travel Platform. El año 2022 ha sido clave para la consolidación de NDC. En Amadeus, hemos dedicado importantes esfuerzos a publicar contenido de las aerolíneas a través de NDC en todo el mundo hasta lograr una cobertura del 96 % del mercado global. Estamos trabajando estrechamente con todos nuestros socios para apoyar a los vendedores de viajes en su proceso de transición a NDC y para impulsar este estándar en todo el mundo. A día de hoy, las reservas mediante NDC todavía representan una parte muy reducida de nuestras reservas en los canales indirectos.

En Amadeus, seguimos invirtiendo en crear un nuevo mundo de sofisticadas técnicas minoristas con las que nuestros clientes puedan experimentar e innovar.

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 de la IATA. Estamos convencidos de que esta nueva versión del estándar NDC será un motor de aceleración decisivo para las nuevas aerolíneas y para lograr una venta minorista de viajes avanzada a gran escala.

1 La disponibilidad puede variar en función del mercado.

2 El contenido NDC de Avianca Group engloba cuatro aerolíneas: Avianca, TACA International, Avianca Ecuador y Avianca Costa Rica.

GRI 2-6

Este es solo el comienzo de un viaje que nos conducirá a una gran transformación de la industria basada en el estándar ONE Order³ de la IATA y en los nuevos procesos de realización de ofertas y pedidos⁴ de NDC.

Tenemos ante nosotros oportunidades muy significativas. La estrecha relación que mantenemos con nuestros socios —tanto aerolíneas como vendedores de viajes— es de gran ayuda para que la industria pueda llevar a cabo una transición sin fricciones a la venta minorista moderna y, de este modo, aportar beneficios para todos los actores en la cadena de valor.

Ampliamos nuestra cobertura de contenido generado por NDC

Nuestra hoja de ruta de contenido generado por NDC de Amadeus Travel Platform para aerolíneas

Implementado (19)*	Piloto (2)
<p>* La disponibilidad puede variar en función del mercado.</p> <p>** El contenido NDC de Avianca Group engloba cuatro aerolíneas: Avianca-AV, TACA International-TA, Avianca Ecuador-2K y Avianca Costa Rica-LR.</p>	<p>Y muchas más en 2023</p>

3 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.

4 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.

Vendedores de viajes

Los vendedores de viajes siguen innovando para ofrecer experiencias centradas en los viajeros y prestarles un mejor servicio. Por nuestra parte, continuamos ofreciendo innovación tecnológica especialmente relevante, contenido de servicios aéreos y de otra índole, y colaboraciones sectoriales con valor añadido. Todo ello orientado a que los vendedores de viajes de ocio y negocios reactiven su actividad comercial.

La confianza de los viajeros se ha convertido en el nuevo activo de mayor valor y es por ello que estamos dedicando importantes esfuerzos a desarrollar e implementar soluciones que eliminen los posibles inconvenientes a lo largo de todo el itinerario del viaje. La *suite* de productos Amadeus Safe Travel Ecosystem ha evolucionado para incluir información sobre las medidas de seguridad y las restricciones en los viajes para todos los productos relevantes de Amadeus.

Debido al impacto de la pandemia, durante 2022 el rendimiento operativo y la productividad de las ventas de los vendedores de viajes seguían estando amenazados a corto plazo e incluso en un horizonte más lejano. La elevada rotación ha dejado a muchos actores del sector en proceso de reconstrucción con menos personal. Gracias a un potente conjunto de herramientas de automatización de Amadeus en áreas como la reemisión y los reembolsos de billetes, la optimización de tarifas y la gestión de colas, los vendedores de viajes de todos los tamaños pudieron reducir el tiempo dedicado al trabajo administrativo para invertirlo en identificar oportunidades y generar más ingresos.

El contenido más allá de los servicios aéreos y la multimodalidad son elecciones estratégicas para que los vendedores de viajes puedan diferenciar la oferta que brindan a los viajeros. A este respecto, hemos añadido seis nuevos proveedores de alquiler de coches a nuestra plataforma y aumentado nuestra oferta de servicios de traslado con reserva previa. Cubrimos cerca de 37.114 puntos de alquiler de coches en todo el planeta y ahora contamos con más de 80 proveedores de movilidad. Por lo que se refiere a los seguros de viajes, en 2022 se firmaron acuerdos con 6 nuevas aerolíneas, lo que supone un total de casi 50 aerolíneas que utilizan nuestra solución de seguros de protección de viajes, con una cobertura de 80 mercados. En el ámbito de la distribución hotelera, en 2022 firmamos nuevos e importantes acuerdos con Lufthansa City Center International, Selectour, TrustedStays en el Reino Unido, Hilton y Booking.com. También incorporamos nuestras opciones de alojamiento a más de 8 millones de establecimientos.

[↗](#) Para más información, consulte “Hoteles”, pág. 53.

GRI 2-6

Además, gracias a nuestra tecnología escalable y a la amplia oferta de contenido disponible más allá de los servicios aéreos para los vendedores de viajes en nuestra plataforma, distintos actores globales clave pudieron continuar proporcionando la variedad de opciones y la transparencia necesarias para brindar una experiencia de reserva personalizada e integrada para cada viajero.

Este año también nos asociamos con Rappi Travel, la *super-app* más popular de Latinoamérica. Fundada en 2015, tras esta aplicación se encuentra un equipo de jóvenes emprendedores tecnológicos en plena expansión. La aplicación ya cuenta con la impresionante cifra de 30 millones de usuarios en más de 350 ciudades y 9 países distintos. En Asia, anunciamos que la *super-app* Robinhood, del agente de viajes *online* Robinhood Travel, está utilizando Amadeus Web Services para acceder al contenido de Amadeus.

Seguimos realizando inversiones estratégicas en I+D y prestamos gran atención a lo que nos cuentan nuestros vendedores de viajes asociados sobre las herramientas tecnológicas que pueden contribuir a su éxito. En este sentido, nos honra que los lectores de *The Beat* nos hayan elegido “Empresa de tecnología más admirada” por cuarto año consecutivo, y que los Travel Industry Awards 2022, organizados por *Travel Trade Gazette (TTG)*, nos hayan otorgado el premio al “Proveedor de tecnología del año”.

Mediante la aplicación de tecnología e innovación, siempre desarrolladas con el viajero en el centro, podemos acelerar la evolución de la industria y lograr que el ecosistema de los viajes identifique y ofrezca valor para impulsar la renovación del sector y la experiencia del cliente.

Compañías de viajes *online*

El sector de los viajes *online* demostró una gran resiliencia cuando los viajes resurgieron en 2022 e incluso algunos mercados llegaron a superar los niveles de 2019 previos a la pandemia.

Durante estos momentos tan difíciles, las agencias de viajes *online* entendieron la necesidad de adaptarse rápidamente, especialmente en torno a la digitalización y la automatización —ya sea mediante robótica o aprendizaje automático—. En 2022, un 68 % de las ventas mundiales del sector del turismo y los viajes se realizaron *online*, mientras que solo el 32 % fueron *offline*. Según la previsión de Statista Online Travel Market, se estima que esta tendencia se mantendrá y aumentará el porcentaje de ventas *online* hasta alcanzar un 74 % en 2027.

En 2022, las agencias de viajes *online* prestaron mayor atención a la personalización, la automatización, la inspiración y la retención para proporcionar a sus clientes un amplio acceso a los contenidos con resultados rápidos y fáciles de comparar a fin de ofrecer una experiencia más personalizada e interactiva. Estos aspectos seguirán siendo factores clave en 2023.

Nuestra prioridad ha sido centrarnos en la innovación y en colaborar estrechamente con nuestros clientes del sector de los viajes *online*, los equipos de producto e innovación y nuestros socios para sacar partido a estas oportunidades e impulsar el crecimiento y la rentabilidad. Por ello, nuestra cartera para los actores *online* se fundamenta en los seis pilares siguientes: Búsqueda, NDC, automatización y digitalización, pagos, datos y análisis, e 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 *online* 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 y 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.
- Innovar y aumentar el potencial de los viajes *online* trabajando con nuevos actores digitales que quieran monetizar su base de consumidores mediante la prestación de nuevos servicios.

GRI 2-6



Estamos muy entusiasmados con la innovación que aporta Amadeus, porque esta alianza nos permitirá transformar la experiencia de viaje de las personas.

Guido Becher, Global Head of Rappi Travel. Rappi



Amadeus tiene una mentalidad sumamente innovadora que se anticipa a lo que necesitaremos dentro de 5 o 10 años y lo que debemos hacer ahora para alcanzar dicho objetivo. Este espíritu innovador nos resulta de gran utilidad, y hemos colaborado muy estrechamente en el ámbito de la innovación, donde desarrollamos conjuntamente productos y nuevas funciones para presentarlos a nuestros clientes.

Werner G. Kunz-Cho, Chief Executive Officer. Fareportal



Amadeus y su cartera de productos constituyen un socio clave para nosotros, no solo como GDS sino también en NDC-X. Estamos muy satisfechos de trabajar con ellos y de poder ofrecer esa misma satisfacción a nuestros clientes.

Guk Kim, Chief Operating Officer. Lastminute.com

Las relaciones que hemos forjado en todo el mundo abarcan desde agencias de viajes *online* como Expedia Group, Trip.com y Booking Holdings hasta multinacionales como Fareportal, eDreams ODIGEO, Etraveli, Despegar y MakeMyTrip, pasando por actores muy dinámicos como Hopper y Kiwi.com, así como otras *start-ups* locales. También nos hemos asociado con proveedores de metabúsquedas como KAYAK, Skyscanner y Wego, actores digitales como Google y Fliggy y operadores de *super-apps* como Rappi y Robinhood Travel.

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

Corporaciones

Tras el parón forzado que trajo consigo la pandemia, se ha recuperado el interés por celebrar reuniones cara a cara con los clientes y organizar eventos presenciales en el sector. Por muy eficiente que sea la tecnología de videoconferencia, no cabe duda de que las reuniones presenciales constituyen una parte inherente de los negocios y son imprescindibles para generar confianza y relaciones con los clientes. En mayo, un estudio de [tClara](#) reveló que 8 de cada 10 líderes empresariales en EE. UU. consideran que las reuniones presenciales con el personal, los directores y los compañeros son fundamentales, contribuyen a generar confianza, refuerzan la cultura de la empresa y, en general, mejoran el compromiso.

Asimismo, según el [Índice de Tendencias Laborales de Microsoft publicado en septiembre de 2022](#), aunque a la mayoría de empleados (en torno al 70 %) le gustaría conservar las ventajas del teletrabajo, un porcentaje similar preferiría pasar más tiempo presencial con sus compañeros.

Con la reanudación de los viajes de negocios, las empresas deben gestionar y controlar los costes de estos viajes, al tiempo que responden a las nuevas necesidades que emergen de los cambios en los centros laborales —trabajo híbrido, mayor número de nómadas digitales y personas que teletrabajan, etc.—, además de cumplir con su compromiso con la sostenibilidad.

Amadeus Cytric Solutions desarrolla soluciones que están concebidas para cubrir las necesidades de esta nueva realidad de los viajes de negocios y gestionar los viajes y gastos generando valor tanto para el empleado como para la empresa gracias a la



Queremos simplificar todos los aspectos de los viajes de negocios para nuestros empleados. Cytric se encarga de ello con una experiencia muy intuitiva para el usuario. Mantenemos una relación de colaboración con Amadeus y una visión común, como parte de una alianza más amplia, con el objetivo de redefinir los viajes corporativos. Nos complace que nuestros empleados también se beneficien de esta visión y experiencia.

Eric Bailey, Global Travel Director. Microsoft

GRI 2-6

digitalización. Todas nuestras soluciones se han diseñado situando la experiencia de los empleados en el centro y, al mismo tiempo, optimizando los procesos empresariales mediante la eliminación de las cargas que suponen los procesos manuales, gracias a la automatización y las soluciones integradas.

En este contexto, para complementar nuestra cartera, en 2022 Cytric Solutions lanzó Cytric Easy, una innovación única desarrollada en colaboración con Microsoft que permite a los empleados gestionar sus viajes y gastos directamente en Microsoft Teams sin cambiar de aplicación y, además, proporciona funciones de colaboración avanzadas y transforma la experiencia del empleado.

Cytric Easy

Además de colaborar con nosotros en calidad de socio, Microsoft también ha elegido Cytric para transformar los viajes de negocios de sus propios empleados. Se une así a una larga lista de nuevos clientes que han confiado en Cytric a lo largo de 2022, como Meliá Hotels International, Egis, EnBW y TomTom.

En 2022, Cytric Solutions continuó desarrollándose comercialmente gracias a nuevos distribuidores —como Focus Travel Group o Munckhof— e implementando nuestras soluciones en una sólida red de socios de servicio —como las consultoras Numiga, Arago, Conovum, Opteva, TMCON y Cyclad—. Cytric Solutions también estableció acuerdos con nuevos socios para complementar y mejorar sus soluciones, como AppZen, que automatiza los procesos de auditoría de gastos con inteligencia artificial, y Karhoo, que ofrece a los clientes de Cytric Mobile la posibilidad de realizar trayectos con reserva previa o a demanda con cientos de flotas de taxis y empresas de transporte privadas.



Como empresa global, muchos de nuestros empleados viajan por todo el mundo, por lo que la organización de los viajes es una consideración clave para nosotros. Poder encontrar y reservar un vuelo, un hotel o un coche sin salir de las aplicaciones de Microsoft es un punto de inflexión.

José María Dalmau, Vice President Business Development.
Meliá Hotels International

Cartera de Cytric Solutions, la conexión inteligente



Amadeus Cytric Solutions aprovecha todo el potencial de la digitalización. Además de la herramienta de reservas *online* Cytric, ofrece soluciones tecnológicas que permiten disfrutar de una experiencia integral de los viajes corporativos, desde la planificación hasta la gestión de gastos.

Cytric quiere dar respuesta a las nuevas expectativas digitales de los empleados ofreciendo una experiencia de usuario fluida y exenta de inconvenientes. Esto es especialmente importante en la gestión de gastos. La tecnología puede cambiar radicalmente la experiencia de los empleados y suprimir la carga que asumen los departamentos financieros y de viajes, al tiempo que mejora la gestión y el control de costes de los viajes. Actualmente, ofrece múltiples opciones de pago plenamente integradas en Cytric Travel & Expense. Esto incluye las soluciones de pago virtual que, sumadas a los servicios de cobro de facturas y enriquecimiento, optimizan los procesos de contabilidad, auditoría y devolución del IVA. Según el último estudio de Amadeus elaborado junto al Centre for Economics and Business Research (CEBR), gracias a los pagos virtuales se podría ahorrar un 8 % de los costes de viaje si se mejorara el control en todos los gastos del viaje, no solo en la fase anterior al viaje sino también durante el mismo.

Otro aspecto importante en el que la tecnología puede desempeñar un papel clave es la sostenibilidad. En un estudio de WBR encargado en 2022, casi un 80 % de los encuestados reconocieron que la tecnología podría ser esencial para ayudarles a cumplir con

GRI 2-6

sus objetivos de sostenibilidad. Con Cytric, los clientes de Amadeus pueden beneficiarse de distintas funciones que contribuyen a tomar decisiones informadas, gracias a opciones de contenido más ecológicas y a la visualización de emisiones de CO₂ por viaje. De este modo, los clientes pueden medir su huella de carbono y compararla con su presupuesto de carbono, además de evitar el uso de papel para ser más respetuosos con el medioambiente. Con Cytric Easy, por añadidura, pueden incluso compartir un trayecto con sus colaboradores cercanos.

La propuesta de valor global de Cytric ha sido reconocida por varios premios a lo largo de 2022, como los [Business Travel Awards Europe](#), los [European Mission Awards](#) y la [IBTA](#).

Además, dado que la importancia de la seguridad no puede subestimarse, Cytric ha obtenido por décimo año consecutivo la certificación PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*, en español, norma de seguridad de datos en el sector de las tarjetas de pago).

Puede obtener más información acerca de Amadeus Cytric Solutions en [Cytric.com](#).

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 2022, el equipo de Atención al cliente continuó plenamente comprometido con esta misión. En este sentido, implementó una nueva solución de centro de contacto mejorada y desarrolló todavía más los canales de soluciones digitales que actualmente tienen los clientes a su disposición, lo que redundará en una experiencia más integrada. Este año, el equipo de Atención al cliente también inició su andadura hacia la diferenciación de

servicios y sentó las bases para poder ofrecer distintos modelos de servicio centrados en proporcionar el nivel de servicio adecuado para cada tipo de cliente.

Paralelamente, Amadeus ha seguido invirtiendo en una experiencia completa de aprendizaje combinado para que los clientes puedan disfrutar de nuestras formaciones guiadas por un instructor, pero también beneficiarse con total libertad de un extenso conjunto de materiales punteros de aprendizaje digital, en su propio idioma e independientemente de dónde se encuentren.

También redujimos a siete días el tiempo de respuesta general en las reclamaciones de precios. Esto fue posible gracias a nuestros servicios de asesoramiento sobre reglas y tarifas de Airline Tariff Publishing Company (ATPCO) para aerolíneas y agencias de viajes, a nuestro servicio de resolución de controversias para agencias de viajes, así como a nuestra presencia ininterrumpida y otras iniciativas de automatización clave que nos permitieron gestionar un 10 % de las reclamaciones automáticamente en 2022.

Atención al cliente | Un servicio adaptado a nuestros clientes



GRI 2-6

Voz del Cliente

Continuamos mejorando nuestras prácticas de Voz del Cliente para captar, procesar y reaccionar de manera proactiva al *feedback* del cliente.

En 2022, hemos seguido centrándonos en analizar datos, *feedback* cualitativo y tendencias para entender los cambios en el comportamiento y en las expectativas de los clientes, especialmente tras la pandemia. La información obtenida se reforzó con el uso de herramientas de análisis de datos para entender los sentimientos y sensaciones de las respuestas. Los hallazgos y puntos críticos se hicieron llegar a la alta dirección de Amadeus y a los equipos que tratan con el cliente para que pudieran planificar medidas adecuadas.

Durante 2022, enviamos nuestra encuesta anual sobre relación a todos nuestros clientes y realizamos entrevistas en profundidad con clientes clave. Estas actividades nos ayudaron a mantenernos conectados con los desafíos diarios de nuestro sector.

Recibimos un total de 17.336 respuestas (frente a 11.584 del año anterior) a nuestra encuesta sobre relación y registramos un NPS de +54,6. Esta puntuación supone un aumento constante desde el último NPS registrado de +49,4. Asimismo, un 84 % de los clientes confirmaron que se sentían satisfechos con su relación con Amadeus.

Este logro es consecuencia del importante esfuerzo realizado por todos nuestros equipos que tratan con el cliente, gracias al cual situamos a los clientes en el centro de nuestro negocio.

Los clientes han reconocido y apreciado la forma con que les hemos apoyado durante y después de la crisis, lo que se refleja en el elevado NPS.

También hemos incorporado más encuestas transaccionales para captar un *feedback* instantáneo sobre nuestros servicios y la atención al cliente. Hemos medido y analizado más de 40.000 respuestas de encuestas tras implementar una solución, atender a un cliente u ofrecer una formación.

	2021	2022
NPS de relación	49,4	54,6
NPS de atención al cliente	76,7	74,3

En 2023, continuaremos centrándonos en mejorar la experiencia de los clientes y hacer que sus viajes sean todavía más memorables. También trataremos de incorporar nuevas formas de recibir *feedback* para obtener una visión de conjunto más útil y significativa.

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus

En 2022, las reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus ascendieron a 396,3 millones, lo que supone un 92,0 % más que las reservas de 2021 y un 31,7 % menos que las de 2019.

En el cuarto trimestre de 2022, las reservas de Amadeus descendieron un 28,3 % respecto al mismo periodo de 2019. Durante todo el año, las reservas de Amadeus fueron un 31,7 % inferiores a las de 2019 (y un 92,0 % superiores a las de 2021). Durante el año, los ingresos en este segmento descendieron un 27,0 % respecto a 2019, debido al menor volumen de reservas. A pesar del efecto negativo que ejerce el mayor peso de las reservas locales en comparación con 2019, en 2022 se incrementaron los ingresos por reserva gracias a distintos efectos positivos de los precios y a un impacto positivo del cambio de divisa.

La región con mejores resultados anuales en 2022 fue Norteamérica, que registró un aumento del 2,9 % con respecto a 2019. A día de hoy, es nuestra región con mayor número de reservas y representa un 30,8 % de las reservas totales de Amadeus. En el cuarto trimestre, Asia-Pacífico fue la región que registró el incremento más elevado en el número de reservas (con respecto a 2019), en comparación con el trimestre anterior.

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus por región | Variación respecto a 2019

	Todo el ejercicio 2022	% del total de 2022	% del total de 2019
Norteamérica	2,9 %	30,8 %	20,4 %
Europa occidental	(42,1 %)	28,3 %	33,3 %
Oriente Medio y África	(24,4 %)	13,3 %	12,0 %
Asia-Pacífico	(51,2 %)	12,8 %	17,9 %
Latinoamérica	(27,0 %)	7,6 %	7,1 %
Europa central, oriental y meridional	(46,2 %)	7,2 %	9,2 %
Total	(31,7 %)	100,0 %	100,0 %

Aspectos destacados Distribución aérea en 2022

Durante 2022, cerramos 65 contratos nuevos o renovaciones de acuerdos de distribución, entre los que cabe destacar un nuevo acuerdo de distribución con Ryanair, gracias al cual podremos ofrecer a la base de clientes de Amadeus —la más relevante del sector— un acceso más amplio a la oferta de Ryanair.



Renovamos y ampliamos nuestro acuerdo de distribución con Lufthansa Group. El contenido generado por NDC de las aerolíneas de Lufthansa Group está disponible a través de las interfaces habilitadas para NDC de Amadeus.

Finnair reforzó su alianza con Amadeus para proporcionar ofertas habilitadas para NDC a los vendedores de viajes de todo el mundo.

Renovamos y ampliamos nuestro acuerdo plurianual con American Express Global Business Travel (GBT), que incluye NDC.

Renovamos y ampliamos nuestro acuerdo de distribución con Hopper, una agencia de viajes *online* de rápido crecimiento. Gracias a la ampliación de este acuerdo, Hopper podrá acceder a contenido habilitado para NDC a través de Amadeus Travel Platform.



Cytric Travel & Expense se ha integrado en Microsoft 365, dando lugar a Cytric Easy. A partir de ahora, los usuarios podrán planificar viajes y compartir información sobre los itinerarios con sus compañeros sin salir de las aplicaciones que utilizan a diario, como Microsoft Outlook, Calendar o Teams. Meliá Hotels International y la empresa desarrolladora de mapas TomTom, entre otros clientes, se sumaron a esta nueva solución.

Microsoft eligió Cytric Travel para transformar los viajes de negocios de sus empleados. En la primera fase, Microsoft implementará Cytric y Cytric Easy a un grupo seleccionado de empleados.

Nos adentramos en la esfera de las *super-apps* mediante distintos acuerdos con el agente de viajes *online* de la *super-app* tailandesa Robinhood, y con Rappi, la *super-app* más popular en Latinoamérica. Ambos han contratado Amadeus Web Services para reforzar su crecimiento en el sector de los viajes.

Nos asociamos con Karhoo para integrar sus capacidades de reserva de taxis en Cytric, para que nuestros usuarios puedan realizar traslados con reserva previa o a demanda en más de 1.000 ciudades.



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

Soluciones tecnológicas para la industria aérea

A medida que los mercados en todo el mundo avanzan hacia la recuperación de los viajes y alcanzan los niveles de reservas de viajes aéreos previos a la pandemia, nuestros clientes —tanto aerolíneas como aeropuertos— tratan de impulsar el crecimiento al máximo y transformar los procesos y sistemas de sus negocios que fueron diseñados décadas atrás.

En este contexto, nuestra tecnología constituye un motor de cambio fundamental que:

- Mejora la comprensión y el valor a largo plazo del cliente usando datos e información exhaustiva.
- Crea nuevas oportunidades de venta minorista y flujos de ingresos.
- Garantiza la continuidad empresarial para lograr con éxito una transformación a gran escala.
- Apoya las operaciones sostenibles y las iniciativas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG).
- Permite explotar la innovación y explorar nuevas tecnologías para que nuestros clientes adopten una posición ventajosa en el futuro.

En Amadeus, nos hemos asociado con aerolíneas, aeropuertos, empresas tecnológicas y otras entidades comerciales con las que trabajamos para crear un ecosistema único de actores que permita identificar y captar nuevas oportunidades, así como ofrecer experiencias excepcionales a lo largo de todo el itinerario del viaje.

Oferta de Soluciones tecnológicas para aerolíneas de Amadeus

La demanda de viajes aéreos continúa fortaleciéndose y las aerolíneas se han centrado en ampliar sus operaciones, al tiempo que contienen los costes y compensan el impacto que supuso la pérdida de personal y de mano de obra especializada durante la pandemia. Mientras nos adentramos en esta nueva era, las aerolíneas se encuentran

en un momento crucial para pasar a la acción y generar nuevas oportunidades en un mercado sumamente competitivo que evoluciona con mucha celeridad.

Nuestra oferta de Airline IT permite que las aerolíneas aprovechen estas oportunidades:

- Propiciando en el presente las experiencias de viaje del futuro.
- Ayudándolas a diferenciar su negocio frente a la competencia.
- Apoyándolas para que den el siguiente paso con confianza.

Ofrecemos a las aerolíneas soluciones, servicios, nuevos modelos de colaboración e innovación con tecnología de última generación que se ajuste a los estándares más recientes de la industria y ofrece flexibilidad, libertad y eficiencia para aportar el máximo valor posible a su negocio.

Propiciamos en el presente las experiencias de viaje del futuro.

Con los consumidores digitales actuales, la tecnología desempeña un papel absolutamente esencial para poder ofrecer los viajes fluidos, placenteros y personalizados que los viajeros esperan.

Trabajamos con nuestros socios —aerolíneas, empresas tecnológicas y otros socios comerciales— para identificar y ayudar a las aerolíneas a ofrecer experiencias de viaje extraordinarias de forma integrada en todo el itinerario, desde que nace el deseo de viajar hasta la fase posterior al viaje e incluso más allá.

Gracias a un profundo conocimiento del cliente final adquirido mediante una gran cantidad de datos e información, nuestros clientes logran generar nuevas oportunidades para organizar el contenido de una forma eficaz y conectar con los viajeros en cualquier punto de interacción, por ejemplo:

- Creando experiencias únicas en todos los puntos de interacción con los viajeros, tanto digitales como físicos.
- Aumentando la conversión de clientes con búsquedas minoristas dirigidas e hiperpersonalizadas, incluidos los canales de las redes sociales.

GRI 2-6

- Anticipándose y gestionando mejor las alteraciones de los servicios en tiempo real mediante la automatización, el autoservicio y los centros de servicios inteligentes.
- Incrementando el valor a largo plazo del cliente con programas de recompensas y fidelización más eficientes.
- Mejorando la colaboración entre las aerolíneas y los aeropuertos.

Estas oportunidades permiten que las aerolíneas conviertan las experiencias en relaciones a través de momentos excepcionales durante todo el itinerario del viaje, trayendo al presente las experiencias de viaje del futuro. Eche un vistazo al [viaje de Olivia](#), un trayecto fluido lleno de experiencias más placenteras y personalizadas.



Con Amadeus como socio, los clientes de Etihad podrán disfrutar de la mejor experiencia de usuario posible al reservar y gestionar sus vuelos, con la posibilidad de personalizar su viaje hasta niveles sin precedentes.

Mohammed Al Bulooki, Chief Operating Officer. Etihad

C

Conocer a los clientes

Organizar el contenido

Interactuar en cualquier punto de interacción

Información personal	Identidades	Relaciones	Preferencias	Métrica	Segmentación
<p>Nombre Olivia Lee</p> <p>Correo electrónico olivia.lee@gmail.com</p> <p>Nacionalidad Australiana</p> <p>Género Mujer</p> <p>Fecha de nacimiento 28-02-1993</p> <p>Dirección 92 Curlewis Street</p>	<p>CRM ID rgjergoijsiwje</p> <p>Adobe ID woierg5wef48</p> <p>Amadeus ID pwgijj9656w</p> <p>Facebook w89w4gv98d</p>	<p>Hermana Kelly Lee</p> <p>Amigo Liam Ferguson</p> <p>Amiga Janice Doe</p>	<p>Comida Vegetariana</p> <p>Asiento Ventana</p> <p>Aeropuerto de origen SYD</p> <p>Servicio Equipamiento deportivo</p> <p>Destino OOL</p> <p>Contacto Correo electrónico</p> <p>Forma de pago PayPal</p>	<p>Valor de cliente a 1 año 2500AUD</p> <p>Riesgo de deserción del cliente Bajo</p> <p>Ingresos totales 4863AUD</p>	<p>→ Mujeres</p> <p>→ Miembro Gold potencial</p> <p>→ Amante de los deportes</p> <p>→ Cliente de canal directo</p> <p>→ Influencer de Instagram</p>
<p>Nivel Viajero frecuente</p> <p>Nivel de alianza Silver</p> <p>FF 4889848153</p>	<p>Red Instagram</p> <p>Seguidores 126374</p> <p>Recuento de medios 1230</p> <p>Recuento de etiquetas de aerolíneas 2</p>	<p>Consentimiento</p> <p>Marketing ✓</p> <p>Elaboración de perfil ✓</p> <p>Uso compartido ✓</p>	<p>Reclamaciones</p> <p>Reclamación 8496184 pérdida de equipaje</p> <p>Reclamación 4789435- alteración del servicio</p>	<p>Monedero de activos</p> <p>Código de promoción 6X68487984</p> <p>Cupón 6XUPG7848</p> <p>CC TOKENwef88w6</p> <p>PayPal 848ewgf31w8e</p> <p>Millas 65482</p>	

GRI 2-6

Luxair

Propiciamos en el presente las experiencias de viaje del futuro con la experiencia de compra *online* de Luxair para clientes

Nuestra colaboración con Luxair empezó en 2013 con la migración de la aerolínea a las soluciones Amadeus Altéa y, más adelante, con la optimización de sus procesos de gestión de ingresos.

En lo que respecta a su experiencia de compra *online*, Luxair quería una solución que propusiera una oferta consistente a sus clientes, desde que nace el deseo de viajar hasta el momento de la compra.

La perfecta integración de Amadeus Instant Search resultó ser la solución idónea para lograr esta consistencia en la oferta y simplificar la experiencia de búsqueda.

Luxair logró una precisión de las tarifas superior al 90 %, un incremento del 18 % en la tasa de conversión y una mejor interacción con los compradores.

“

Amadeus Instant Search es una solución que pone el foco en la inspiración del viajero, lo que permite a Luxair destacar frente a la competencia y transformar las visitas en reservas.

Alberto Bortott, Program Management Officer. Luxair

**Ayudamos a las aerolíneas a diferenciar su negocio frente a la competencia**

La infraestructura del sector de las aerolíneas sigue siendo complejo y, para que pueda tener lugar una transformación, intervienen muchas consideraciones empresariales y tecnológicas distintas. En Amadeus, estamos haciendo realidad la transformación de la venta minorista de las aerolíneas.

Nos hemos embarcado en la adopción de la Gestión de Ofertas y Pedidos⁵ para que las aerolíneas puedan abordar los 40.000 millones de dólares en ingresos minoristas proyectados por McKinsey & Company.⁶ Esta maniobra conlleva un esfuerzo muy significativo que implica llevar a cabo iniciativas conjuntas con las aerolíneas y otros socios del sector, además de crear nuevos sistemas que se ajusten a las prácticas SAFE (*Scale Agile Framework*)⁷ para lograr resultados eficientes, oportunos y rentables.

La oferta de venta minorista para aerolíneas de Amadeus ofrece capacidades modernas y digitales de venta minorista para ayudar a las aerolíneas a diferenciar sus marcas y ofertas de viajes en un mercado competitivo que evoluciona con gran rapidez.

Nuestra tecnología permite que las aerolíneas creen “Ofertas” —productos y paquetes de la aerolínea— de forma dinámica y las personalicen individualmente para cada viajero usando los estándares más modernos del sector y un avanzado algoritmo de optimización de ingresos. Esto se basa en el uso de un estándar del sector definido por la IATA llamado “Pedido”,⁸ gracias al cual las aerolíneas pueden disponer de una vista completa e integrada del pasajero desde un único sitio.

5 La Gestión de Ofertas y Pedidos es una iniciativa del sector de las aerolíneas liderada por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (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. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (octubre de 2021). *Airline Retailing: An industry vision for Offers and Orders*.

6 McKinsey & Company (9 de septiembre de 2022). [“Airline retailing: how payment innovation can improve the bottom line”](#).

7 Un conjunto de patrones de organización y flujo de trabajo que ayudan a las empresas a adoptar prácticas *lean* y ágiles.

8 El estándar ONE Order de la IATA 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.

GRI 2-6

Nuestra amplia oferta de venta minorista para aerolíneas incluye la gestión de pagos, la prestación de servicios y la gestión de la fidelización. Esto permite a las aerolíneas aprovechar cualquier oportunidad para mejorar la eficiencia y el rendimiento en todas las áreas de su negocio cuando se combina con nuestras capacidades de puntos de interacción, tanto digitales como mediante el uso de la Nueva Capacidad de Distribución (NDC).⁹

9 La Nueva Capacidad de Distribución (NDC, por sus siglas en inglés) es un formato de intercambio de datos basado en los procesos de Gestión de Ofertas y Pedidos que permite a las aerolíneas generar y distribuir ofertas relevantes a los clientes independientemente del canal de distribución.



La mejora de las capacidades digitales es lo que permite ofrecer a los clientes la posibilidad de personalizar su experiencia de viaje a medida y brindar una experiencia extraordinaria. La mejora de las capacidades minoristas, como los precios dinámicos, las ventas incrementales, las ventas cruzadas y los servicios agrupados y desagrupados, también contribuyen a lograr nuestro objetivo de impulsar los ingresos y mejorar la rentabilidad. Estamos entusiasmados de perseverar en este viaje junto a nuestro socio Amadeus, con quien mantenemos una larga colaboración.

Antti Kleemola, Chief Information Officer. Finnair

Oferta de venta minorista para aerolíneas de Amadeus



GRI 2-6

A través de la interfaz Amadeus Airline Business Cockpit, las aerolíneas podrán alcanzar un mayor crecimiento de su negocio y generar nuevas oportunidades gracias al potencial de los datos en tiempo real y del análisis predictivo en toda su actividad de venta minorista.

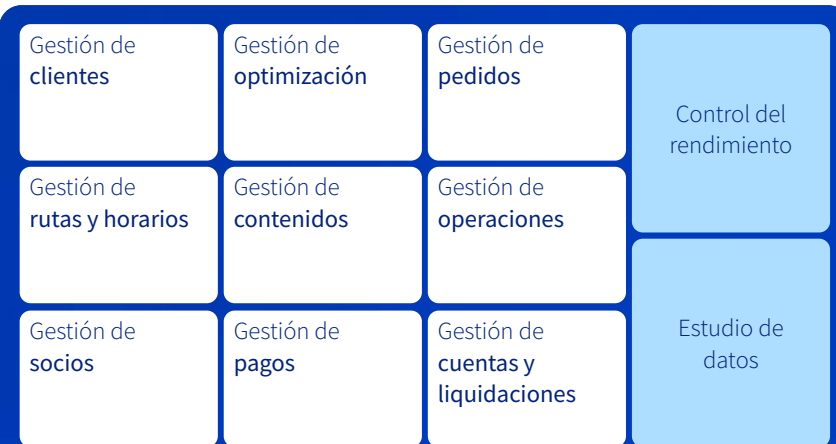
Continuamos mejorando la oferta *premium* de nuestro Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS) Amadeus Altéa para aerolíneas de servicio completo y Navitaire New Skies® para aerolíneas de bajo coste e híbridas a fin de impulsar sus capacidades de venta minorista y respaldar sus operaciones básicas. Esto incluye nuestra adquisición de Kambr, que ha contribuido a ampliar nuestra oferta de gestión de ingresos para que las aerolíneas optimicen la eficiencia operativa con más facilidad de uso, mejor tiempo de comercialización y mayor simplicidad.



La solución de gestión de ingresos de Amadeus y su nuevo modelo de previsión ha logrado que seamos más ágiles y flexibles al monitorizar la cambiante evolución del mercado y la variación entre los escenarios previstos y el comportamiento real de los pasajeros. Esto es crucial para que podamos adaptarnos y transformar rápidamente nuestras estrategias comerciales en plazos tan volátiles.

Kirsten Amrine, Managing Director Revenue Management. Alaska Airlines

Amadeus Airline Business Cockpit



GRI 2-6

Southwest Airlines

Diferenciamos el negocio de Southwest Airlines frente a la competencia con la optimización de rutas

Los horarios constituyen un elemento esencial para todas las aerolíneas y, como aerolínea en crecimiento, Southwest Airlines ha optimizado su enfoque en la planificación de rutas con Amadeus SkyMAX, que forma parte de Amadeus Sky Suite.

Southwest puede generar sus horarios desde cero —desprovisto de sesgos históricos— para crear horarios estacionales, realizar pruebas de viabilidad de nuevas rutas y cambios en los horarios, y adaptar sus rutas en periodos de alteración de los servicios.

Gracias a ello, la aerolínea ha podido agregar destinos a sus rutas (20 nuevos aeropuertos en 2020/2021) con mejores resultados, reducir los efectos de las alteraciones de los servicios, mejorar los procesos y disminuir los cambios manuales en una gestión de casi 4.000 vuelos diarios.



En este periodo de recuperación de la pandemia, las herramientas de Sky Suite están diseñadas para ofrecer a Southwest una mayor capacidad para implementar horarios con rapidez adaptados a un panorama sectorial en constante cambio.

Matt Muehleisen, Senior Director Network Planning, Southwest Airlines

**Ayudamos a las aerolíneas a dar el siguiente paso con confianza**

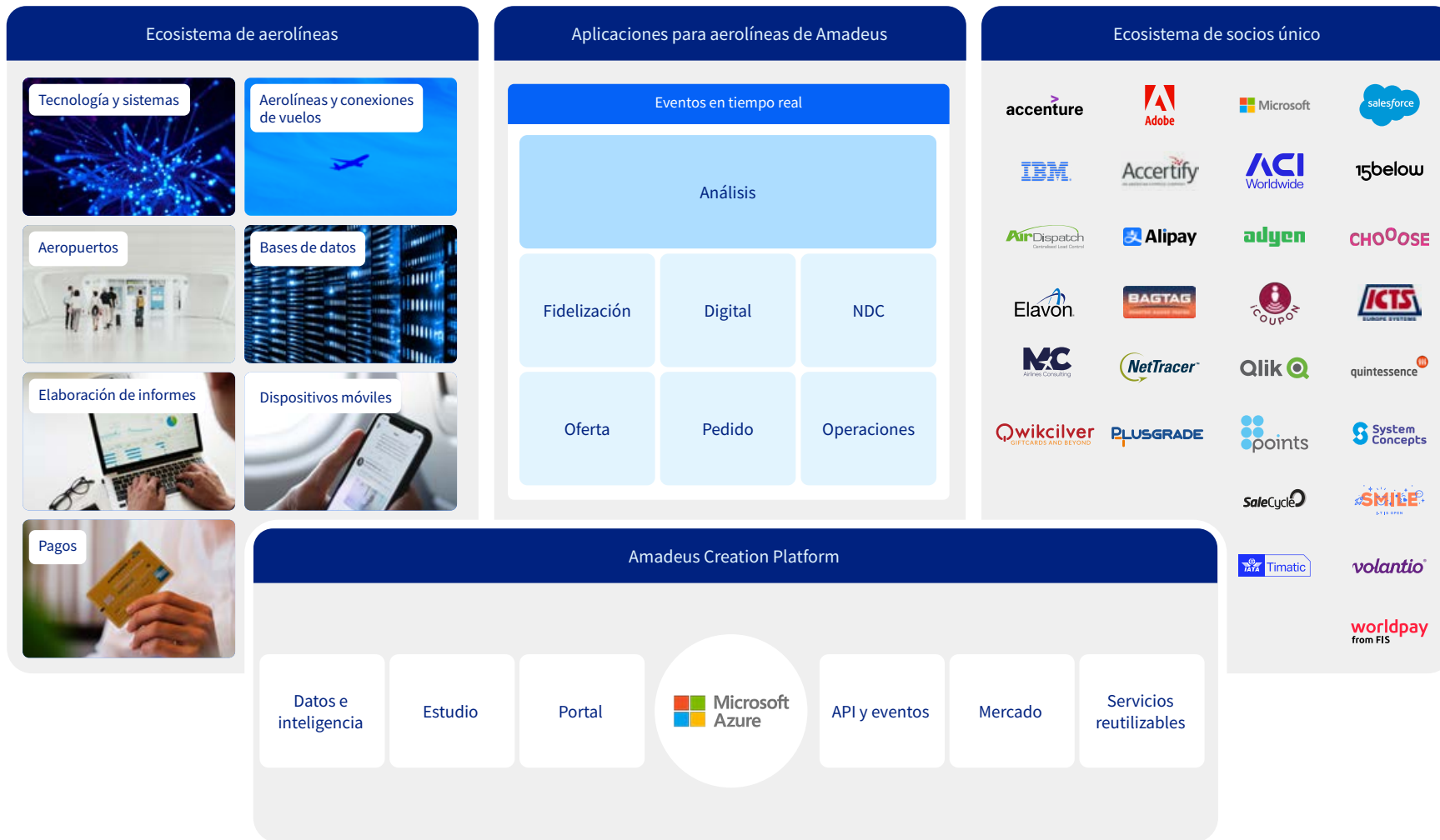
Nuestra plataforma abierta Amadeus Creation Platform es el pilar de nuestra tecnología para las aerolíneas. Está basada en un enfoque modular y flexible de soluciones y servicios y combina componentes fáciles de usar con capacidades que pueden personalizarse conforme a las necesidades concretas de cada aerolínea.

Esto significa que las aerolíneas pueden usar nuestros sistemas de la forma que necesiten con más capacidad de elección, libertad, flexibilidad y retorno sobre la inversión, en función de su estrategia empresarial y de crecimiento.

Los sistemas, infraestructura y socios de cada aerolínea conectan con nuestro ecosistema único de socios empresariales y tecnológicos para generar más oportunidades con una mejor conversión de clientes, nuevos flujos de ingresos y mayor eficiencia.

GRI 2-6

Amadeus Creation Platform



GRI 2-6

El salto que hemos dado a la nube en colaboración con Microsoft implica que todas las nuevas soluciones son nativas de la nube y permiten que nuestros clientes se posicionen de cara al futuro. Las nuevas capacidades de venta minorista y una comprensión del cliente más profunda se están convirtiendo en una realidad gracias a nuestro enfoque integrado de 360 grados que adoptamos con respecto a los datos, al uso que hacemos del aprendizaje automático y la inteligencia artificial, así como a nuestra continua inversión en innovación y exploración de tecnología nueva y emergente. Algunas áreas de exploración incluyen el metaverso, la programación sin código y de código mínimo, la computación cuántica, la programación asistida, la computación en el perímetro, la aceleración de *hardware* usando matrices de puertas lógicas programables en campo (FPGS, por sus siglas en inglés) —que sirven para aumentar la velocidad y el rendimiento con los que se procesan los datos— y muchas otras.

Eche un vistazo a las ventajas que aporta nuestra alianza con Microsoft para las aerolíneas.

Gracias a nuestra tecnología y conocimiento, estamos situados en una posición excepcional para garantizar la continuidad empresarial en múltiples sistemas complejos y transformaciones a gran escala para que las aerolíneas puedan dar el siguiente paso con confianza.

Adobe

Ayudamos a las aerolíneas a automatizar experiencias de cliente únicas en todos los puntos de interacción digitales

Como parte de la evolución hacia las ventas minoristas modernas para aerolíneas, nos hemos asociado con Adobe para ayudar a las aerolíneas a crear perfiles de viajeros completos, activar itinerarios personalizados en tiempo real y ofrecer una gestión de la experiencia del viajero a gran escala mediante la integración de nuestras plataformas tecnológicas.

Gracias a la integración de Adobe Experience Platform con Amadeus Creation Platform, las aerolíneas podrán automatizar y personalizar las experiencias de cliente en todos sus puntos de interacción digitales más rápido que nunca.

Realizamos una prueba piloto con una aerolínea para comparar los resultados comerciales entre su plataforma existente y la nueva plataforma con tecnología de Amadeus y Adobe, y el impacto comercial fue impresionante: mejor conversión de clientes, mayores ingresos, un tiempo de comercialización más rápido y menores costes de TI.



La alianza entre Adobe y Amadeus permite realizar compras de viajes aéreos como cualquier otra compra *online*: fácilmente, desde cualquier lugar y recibiendo ofertas personalizadas y optimizadas a las propias necesidades.

Nik Shroff, Senior Director of Global Technology Partners. Adobe

GRI 2-6

Navitaire Airline Platform

Navitaire, una empresa de Amadeus, proporciona tecnología digital para impulsar la innovación y el crecimiento de más de 70 aerolíneas de bajo coste, ultrabajo coste e híbridas. Navitaire Airline Platform ha liderado, históricamente, las ventas de servicios complementarios,¹⁰ impulsando la venta minorista digital y contribuyendo al éxito del comercio electrónico de muchas aerolíneas de bajo coste y empresas digitales pioneras de todo el mundo.

Navitaire Airline Platform: abierta, digital, conectada y basada en datos

Navitaire Airline Platform es una plataforma digital que se ha diseñado teniendo en mente la venta minorista. Confiere a las aerolíneas capacidades digitales y de venta minorista, con un rendimiento demostrado, mediante una optimización avanzada basada en análisis para crear ofertas personalizadas para cada cliente. Proporciona experiencias digitales fluidas respaldadas por un único registro que gestiona de forma eficiente la Oferta y el Pedido. La plataforma abierta Navitaire permite a las aerolíneas crear su propio ecosistema de venta minorista de viajes para operar en las condiciones que prefieran: vendiendo lo que quieran, cuando quieran y donde quieran, basándose en datos en tiempo real para tomar decisiones bien fundamentadas y prestar un mejor servicio a los clientes.

Nos adaptamos y aceleramos los canales digitales

Desde que nace el deseo de viajar hasta el día de partida, los viajeros esperan un alto nivel de autoservicio unido a experiencias diseñadas a medida. Las aerolíneas pueden empezar a usar de forma rápida y fiable la plataforma digital integrada de Navitaire, que incluye más de 1.000 API¹¹ digitales y los kits de desarrollo de *software* móvil y web y las aplicaciones de muestra de Navitaire Digital Experience Suite. Esta completa *suite*

10 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—.

11 Interfaz de programación de aplicaciones, un lenguaje que permite la comunicación entre dos o más programas informáticos.

de herramientas facilita que las aerolíneas lleguen a sus clientes con la información adecuada, en el momento adecuado, desde cualquier lugar y dispositivo.

Preparada para la nube

Además de ser una plataforma digital y orientada a la venta minorista, ahora Navitaire Airline Platform también está preparada para la nube. En enero de 2022, Navitaire se convirtió en uno de los primeros proveedores tecnológicos en operar en la nube toda su plataforma de soluciones para aerolíneas. Esto permite ofrecer a las aerolíneas escalabilidad dinámica para mantener el ritmo de crecimiento y acceso a tecnología líder compatible con el sistema de Ofertas y Pedidos, un concepto de venta minorista de última generación. Navitaire sigue invirtiendo mediante la prestación de nuevos servicios nativos de la nube.



Nuestro objetivo es que los pasajeros puedan disfrutar de una experiencia integrada y fluida. En nuestro caso, la migración de New Skies a Microsoft Azure permitirá que Volotea se mantenga a la vanguardia de la innovación y nos permitirá mejorar nuestra estrategia basada en datos y, en última instancia, brindar la mejor experiencia digital y personalizada de su clase a nuestros clientes. La hoja de ruta de nuestra evolución digital nos encamina a ser más ágiles y mejorar la eficiencia de nuestras operaciones. Gracias al desarrollo en los servicios en la nube de Navitaire, cada vez somos más competitivos y podemos dar la mejor respuesta a las demandas de los viajeros.

Alex de Jesús, Chief Experience Officer. Volotea

Nuestro objetivo es utilizar la mejor tecnología disponible y crear una organización basada en datos, y nuestra alianza con un líder tecnológico como Navitaire es una prueba de ello.

Anand Srinivasan, Co-Founder and Chief Information Officer. Akasa Air

GRI 2-6

En la actualidad, las aerolíneas de bajo coste, ultrabajo coste e híbridas prestan especial atención a la escalabilidad, la flexibilidad y la creación de más valor para que sus clientes sigan solicitando sus servicios. Navitaire Airline Platform ofrece un paquete potente que confiere capacidades digitales de venta minorista que están preparadas para la nube, son líderes en el sector y resultan idóneas para aerolíneas dinámicas de rápido crecimiento.

Evolución de los pasajeros embarcados

Los pasajeros embarcados (PE) de Amadeus durante todo el año 2022 descendieron un 22,8 % respecto a 2019. En el cuarto trimestre de 2022, los PE de Amadeus fueron un 15,6 % inferiores a los del mismo periodo de 2019. En el cuarto trimestre, Asia-Pacífico y Oriente Medio y África fueron las regiones que registraron las mejoras de rendimiento más pronunciadas en comparación con los resultados del trimestre anterior.

La región con mejores resultados anuales fue Norteamérica, que registró un aumento del 11,1 % con respecto a 2019 en el volumen de PE. Europa occidental registró el mayor peso sobre el total de PE, con una cifra que representa el 34,8 % de los PE de Amadeus.

Pasajeros embarcados por región | Variación respecto a 2019

	Todo el ejercicio 2022	% del total de 2022	% del total de 2019
Europa occidental	(18,9 %)	34,8 %	33,1 %
Asia-Pacífico	(42,7 %)	24,0 %	32,4 %
Norteamérica	11,1 %	19,5 %	13,5 %
Oriente Medio y África	(14,1 %)	8,3 %	7,5 %
Europa central, oriental y meridional	(19,0 %)	7,2 %	6,9 %
Latinoamérica	(27,4 %)	6,2 %	6,6 %
Total	(22,8 %)	100,0 %	100,0 %

Soluciones tecnológicas para aeropuertos

El sector de la aviación sigue enfrentándose a distintos retos operativos asociados al repunte de la demanda de viajes aéreos. Estos retos a menudo se observan y son más visibles en las infraestructuras aeroportuarias, donde los aeropuertos, las aerolíneas y los servicios de asistencia en tierra deben trabajar conjuntamente para ofrecer altos niveles de servicio y operaciones eficientes. Durante 2022, fusionamos la línea de negocio Airport IT con nuestra cartera de operaciones de aerolíneas al constatar que la transformación de la experiencia de los pasajeros en los aeropuertos y el rendimiento operativo requieren una colaboración más estrecha entre estos socios. Creemos que existe una gran oportunidad para proporcionar a las aerolíneas, aeropuertos y servicios de asistencia en tierra una tecnología común basada en una plataforma que reinvente los procesos del sector, al tiempo que facilita que los clientes se beneficien de un ecosistema de otros proveedores de soluciones.

Nuestra línea de negocio Airline and Airport Operations permite superar las limitaciones de las soluciones tradicionales y proporciona la flexibilidad de la tecnología en la nube moderna. Trabajamos en soluciones para servicios de gestión de pasajeros y operaciones básicas en aeropuertos, ambos reforzados gracias al intercambio integrado de datos. Amadeus colabora estrechamente con aerolíneas y aeropuertos para ayudarles a ampliar o reducir rápidamente la capacidad operativa, prestar servicios a los pasajeros tanto dentro como fuera del aeropuerto, e implementar soluciones innovadoras, como la biometría.

Estamos dedicando importantes esfuerzos a desarrollar e implementar soluciones que eliminen los posibles inconvenientes a lo largo de todo el itinerario del viaje. En la actualidad, 23 aerolíneas ya confían en nuestro autoservicio de validación de documentos sanitarios. Nuestras soluciones de terminales de autoservicio, mostradores de autofacturación y embarque biométrico ayudan a reducir las colas y cuentan con sensores de proximidad y opciones de control remoto sin contacto para mejorar la experiencia global en los viajes. Recientemente, hemos introducido el autoservicio de validación de pasaportes, al que le seguirán los visados y otros documentos de viaje necesarios.

Transformamos la experiencia integral de los pasajeros en los aeropuertos

Amadeus proporciona a los aeropuertos una amplia gama de capacidades tecnológicas, como Amadeus Flow, una solución en la nube única para prestar servicios a los

GRI 2-6

pasajeros. Gracias a esta solución, los aeropuertos y aerolíneas pueden ofrecer a los pasajeros una experiencia más ágil y mejor conectada, tanto dentro como fuera de las terminales, desde la facturación hasta el embarque.

Durante 2022 Amadeus Flow ha seguido teniendo una fuerte demanda por parte de los aeropuertos centrados en transformar la experiencia integral de los pasajeros en las infraestructuras aeroportuarias.

Isavia

Isavia, operador de aeropuertos en Islandia, se comprometió a realizar una gran transformación del aeropuerto de Keflavík, donde se está implementando Amadeus Flow para mejorar la colaboración con las líneas aéreas asociadas. Todos los puntos de servicio a los pasajeros del aeropuerto de Keflavík se migrarán a las soluciones en la nube de Amadeus, lo que incluye 130 mostradores de facturación y embarque, 50 nuevos terminales de autofacturación y 25 nuevas unidades de depósito de equipaje.



En este gran proyecto es esencial tener flexibilidad para colaborar de forma más estrecha con nuestras aerolíneas asociadas a fin de ofrecer una mejor experiencia a los pasajeros. Los pagos son un buen ejemplo de ello. Desde hace tiempo queríamos cubrir la demanda de los viajeros permitiendo la aceptación de pagos en la facturación. Ahora Keflavík funciona en la misma nube que la mayoría de nuestras aerolíneas asociadas, lo que significa que podemos ayudarles a gestionar los pagos, compartir datos de forma más eficaz y propiciar la innovación prestando servicios también fuera del aeropuerto.

Bjarni Sigurðsson, Director of IT. Isavia

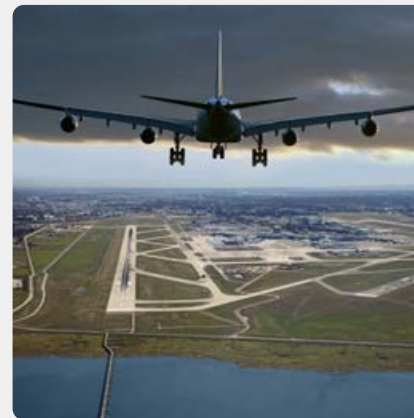
Aeropuerto Internacional de Vancouver

El Aeropuerto Internacional de Vancouver migró su sistema a Amadeus Flow para mejorar más de 650 mostradores de facturación y facilitar la prestación de servicios flexibles a pasajeros fuera del aeropuerto y la creación de un autoservicio biométrico avanzado.



La pandemia de la COVID-19 y el posterior impacto que sufrió el sector de la aviación aceleraron nuestro propósito de realizar una transformación digital. Amadeus nos está ayudando a llevar a cabo esta transición conectándonos con las aerolíneas de forma más eficiente para poder sacar partido a las nuevas innovaciones en beneficio de los pasajeros. La flexibilidad de las soluciones para aeropuertos en la nube permite llevar a cabo una estrategia por fases, donde las aerolíneas y los mostradores de facturación pueden migrar a Amadeus de forma gradual y con pocos riesgos, garantizando que estemos preparados para acoger un número cada vez mayor de pasajeros.

**Lynette DuJohn, Vice President Innovation and Chief Information Officer
Autoridad Aeroportuaria de Vancouver**



GRI 2-6

British Airways

Alianza con British Airways para impulsar la innovación biométrica en la Terminal 5 de Heathrow

Objetivo propuesto. British Airways se ha comprometido a ofrecer una experiencia excepcional a los pasajeros, especialmente en su terminal insignia de Heathrow, la Terminal 5. La aerolínea quería experimentar con la biometría en determinados vuelos para entender las percepciones de los pasajeros y descubrir cómo la tecnología podía mejorar la experiencia del cliente.

¿De qué manera ayudó Amadeus a la aerolínea? Amadeus trabajó codo con codo junto a British Airways para realizar una prueba de las soluciones biométricas de Amadeus durante un periodo de seis meses en una serie de vuelos de Londres a Málaga y otros destinos internacionales. 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:

- Se llevó a cabo una innovadora prueba de biometría integrada en la Terminal 5 de Heathrow.
- El nuevo enfoque implica que los pasajeros de British Airways que participaron en la prueba no necesitaron presentar el pasaporte ni la tarjeta de embarque.
- Experimentación en distintas rutas internacionales de British Airways.



No solo es la primera vez que nuestros clientes han podido registrar su información biométrica en casa, también es la primera vez que han podido usarla para vuelos internacionales de British Airways. Se trata de una herramienta segura y eficiente que permite disfrutar de una experiencia en el aeropuerto más inteligente y fluida, que reducirá el tiempo de embarque. La grandeza de esta tecnología es que libera tiempo a nuestro equipo para poder invertirlo en consultas de los clientes más complejas y ofrecerles la mejor atención posible.

David Breeze, Operations Transformation Manager. British Airways

Innovamos para llevar a cabo operaciones de aeropuertos y aerolíneas más eficientes

Nuestra área de negocio de operaciones de aeropuertos y aerolíneas también ofrece Amadeus Airport Management Suite (AMS), una gama completa de soluciones integradas que se ocupa de todos los aspectos de las operaciones de un aeropuerto. Una vez más, como principal proveedor de soluciones en la nube para ambos grupos

Finavia

Transformamos las operaciones en 20 aeropuertos de Finavia

Tras la importante transformación de la experiencia de los pasajeros que realizamos el año pasado en los aeropuertos de Finavia, Amadeus firmó un nuevo acuerdo para transformar la forma en que 20 aeropuertos de Finavia gestionan sus operaciones. El aeropuerto de Helsinki y otros 19 aeropuertos de Finavia están en proceso de implementar Amadeus Airport Operational Database, una solución única basada en la nube que está plenamente integrada con los sistemas de las aerolíneas para realizar operaciones optimizadas de los aeropuertos.

Finavia dispone de actualizaciones automatizadas en tiempo real de la información de los vuelos en el momento exacto en que las aerolíneas inician los cambios, lo que ofrece un elevado nivel de precisión. Esto ayuda a los grupos de interés de los aeropuertos a asignar mejor los recursos y responder a las necesidades de las aerolíneas y los pasajeros. Gracias a la detallada comprensión y visibilidad de las posteriores conexiones de los pasajeros, Airport Operational Database también ayuda a Finavia a asignar mejor las aeronaves de llegada a la puerta de embarque adecuada.



La implementación de esta nueva capacidad en los aeropuertos de Finavia mejorará significativamente nuestra eficiencia operativa, ayudándonos a colaborar mejor con nuestras aerolíneas asociadas y mejorar la puntualidad para los pasajeros.

Leyla Akgez-Laakso, Chief Information Officer. Finavia

GRI 2-6

de clientes, Amadeus se encuentra en una posición destacada para propiciar una colaboración más eficaz entre los aeropuertos y las aerolíneas en el ámbito de los procesos operativos y la toma de decisiones. Esto implica hacer mejor uso de los activos, como las plataformas de estacionamiento y las puertas de embarque, optimizar las franjas horarias de despegue y aterrizaje e incrementar los flujos de datos comunes que mejoran la puntualidad.

Experiencia del cliente

Comprometidos con una atención al cliente y un soporte excelentes

Ofrecemos una gama completa de servicios dedicados a las aerolíneas para garantizar que obtienen el máximo valor comercial de nuestra tecnología.

Los servicios incluyen la incorporación y la formación, además del soporte técnico que se ofrece con la implementación de nuestras soluciones; asistencia 24/7 que abarca desde el autoservicio digital hasta la monitorización proactiva por parte de nuestro equipo, formado por 200 expertos del sector ubicados en distintos lugares del mundo; y la gestión de incidencias y problemas.

En consonancia con el enfoque integrado que adoptamos con respecto a los datos, nuestros servicios de gestión de contenidos y seguridad garantizan la calidad y la disponibilidad en todo momento de los datos con que se nutre el sistema de Amadeus a partir de proveedores de datos externos, como la IATA o Airline Tariff Publishing Company (ATPCO).

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

Amadeus ofrece servicios profesionales que abarcan desde la consultoría y el asesoramiento hasta los servicios de externalización. Movilizamos a expertos en tecnología de los viajes en todo el mundo para ayudar a las aerolíneas a maximizar su retorno sobre la inversión, simplificar su día a día y afrontar cualquier desafío en toda la cadena de valor comercial.

Cartera de servicios profesionales para aerolíneas de Amadeus

Su socio tecnológico más allá del producto

Una gama completa de servicios para ayudarle a maximizar su retorno sobre la inversión, simplificar su día a día y afrontar cualquier desafío en toda la cadena de valor comercial.



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

Nuestro programa Voz del Cliente monitoriza la lealtad y la satisfacción del cliente en todas las etapas de la relación de las aerolíneas y los aeropuertos con Amadeus. La finalidad principal del programa es convertir la opinión del cliente en información útil que todos los equipos de Amadeus puedan utilizar para mejorar nuestro desempeño. 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 la experiencia general de nuestros clientes trabajando con 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.

En 2022, 1.150 contactos de aerolíneas y 160 contactos de aeropuertos y servicios de asistencia en tierra participaron en nuestra encuesta anual sobre relación.

En el caso de las aerolíneas, logramos un NPS de +28, lo que supone un incremento de 1 punto en comparación con nuestra puntuación de 2021 (+27). Las personas encuestadas destacaron la solidez de las relaciones con los equipos de Amadeus, especialmente la profesionalidad, el compromiso y los conocimientos de las personas con las que interactuaron. Asimismo, las personas encuestadas advirtieron mejoras en la estabilidad y la calidad del *software* y se mostraron entusiasmadas por las innovadoras soluciones de Amadeus para la Nueva Capacidad de Distribución (NDC)¹² y la transformación de la venta minorista de las aerolíneas. Las cifras obtenidas en cuanto a porcentaje de clientes satisfechos fueron muy alentadoras: con las aerolíneas se obtuvo un 89 % de clientes satisfechos y con los aeropuertos, un 93 %.

En el ámbito de los aeropuertos y los servicios de asistencia en tierra, nuestro NPS se incrementó en 16 puntos, con una puntuación de +51. Las personas encuestadas resaltaron la profunda comprensión del cliente que poseen los equipos de cuentas, así como la amplia cartera de productos. Perciben a Amadeus como un auténtico socio y no un mero proveedor.

Tanto las aerolíneas como los aeropuertos consideran que el excepcional conocimiento de la industria que posee Amadeus es el principal elemento diferenciador y factor generador de valor.

Nos aseguramos de que la opinión del cliente se traduzca en medidas concretas y una comunidad de expertos de Voz 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.

12 La Nueva Capacidad de Distribución (NDC, por sus siglas en inglés) es un formato de intercambio de datos basado en los procesos de Gestión de Ofertas y Pedidos que permite a las aerolíneas generar y distribuir ofertas relevantes a los clientes independientemente del canal de distribución.

Aspectos destacados Soluciones tecnológicas para la industria aérea en 2022

A finales de diciembre, 211 clientes habían contratado uno de los sistemas de gestión de pasajeros de Amadeus (ya sea Altéa o New Skies) y 200 clientes habían implementado alguno de ellos.

ITA Airways contrató el paquete completo de Amadeus Altéa PSS, adoptará las soluciones de definición dinámica de precios, *merchandising*, gestión de datos y servicios a los pasajeros, e implementará Amadeus Altéa NDC.



Iraqi Airways y Bamboo Airways contrataron el paquete completo de Amadeus Altéa PSS y algunas soluciones adicionales.

Allegiant Air contrató Amadeus New Skies PSS. Asimismo, la nueva aerolínea de bajo coste india Akasa Air contrató Amadeus New Skies PSS.

Anunciamos una nueva alianza con Finnair. Mediante esta colaboración, desarrollaremos una oferta de venta minorista para aerolíneas de última generación que ofrecerá personalización y datos en tiempo real a través de la adopción de Ofertas y Pedidos.

Air India, adquirida recientemente por Tata Group, implementó Amadeus Altéa PSS y un *host* de soluciones tecnológicas para transformar su experiencia de cliente.

Todos los vuelos nacionales de Nippon Airways (ANA) se migrarán a Altéa. Amadeus Altéa PSS respaldará las reservas, la emisión de billetes y el control de salidas de todos los vuelos nacionales e internacionales de ANA.

Korean Air eligió Amadeus Customer Loyalty Suite para gestionar su programa de fidelización, Skypass.

MIAT Mongolian Airlines contrató el producto Amadeus Altéa NDC, gracias al cual las aerolíneas pueden distribuir ofertas avanzadas de *merchandising*.

Afianzamos nuestra alianza con Fiji Airways con la implementación de Amadeus Digital Commerce y Amadeus Reference Experience. En marzo, Philippine Airlines contrató el producto Revenue Accounting.

Anunciamos la adquisición de Kambr, una *start-up* con sede en Minnesota, EE. UU., especializada en soluciones de gestión de ingresos para aerolíneas. En abril, Kambr anunció que Viva Aerobus había elegido la plataforma de Kambr. La nueva aerolínea de bajo coste dominicana Arajet también eligió Kambr Revenue Management System.

British Airways y Qatar Airways contrataron Amadeus ACUS Mobile. Isavia, operador aeroportuario de Islandia, implementará Amadeus Flow en el aeropuerto de Keflavík y adoptará el producto Baggage Reconciliation System (BRS) de Amadeus.



En Norteamérica, el Aeropuerto Internacional de Fort Wayne migrará de Amadeus Extended Airline System Environment a nuestro sistema de procesamiento de pasajeros ACUS basado en la nube. También realizamos ventas incrementales de servicios al aeropuerto de Long Beach y al Aeropuerto Internacional de Salt Lake City. El Aeropuerto Internacional de Palm Springs contrató ACUS. El Aeropuerto Internacional de Wilmington contrató ACUS y Amadeus Flight Information Display System. El Aeropuerto Internacional de Vancouver adoptó Amadeus Flow.

El Aeropuerto Internacional de Port Hedland contrató ACUS y el Aeropuerto Internacional de Wellington contrató e implementó ACUS. El Aeropuerto Internacional de Taiwán Taoyuan contrató 30 unidades de depósito de equipaje automático.

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

Hoteles y soluciones transversales

Hoteles

La recuperación de la confianza de los viajeros marcó el comienzo de un año de reactivación en el sector de la hostelería y, tras dos años de incertidumbre debido a la pandemia, por fin muchas personas pudieron emprender los viajes que habían postergado y tanto ansiaban. A partir de abril de 2022, la ocupación hotelera a nivel global superó los niveles de 2019 (previos a la pandemia), impulsada sobre todo por los viajes de placer. Según los datos de inteligencia de negocio de Demand360® de Amadeus, a escala mundial la ocupación hotelera alcanzó un máximo del 69 % en junio y julio, lo que supuso un incremento de 5 y 3 puntos porcentuales con respecto a los mismos meses de 2019. Los viajes en grupo también registraron un repunte notable y acabaron el año en un margen del 1-2 % con respecto a los niveles previos a la pandemia, gracias a la reactivación del sector de eventos y conferencias. Aunque estas cifras difieren según el mercado y la región, la disponibilidad generalizada de las vacunas y la reducción de restricciones en los viajes contribuyeron positivamente a la recuperación de la industria.

A medida que se reanudan los viajes y emergen nuevas tendencias, los profesionales de la hostelería están replanteando sus negocios con la tecnología al frente de este proceso de cambio. Las soluciones modernas e innovadoras son cruciales para abordar durante la era de la pandemia los cambios de comportamiento, la escasez del personal, el incremento de los costes y la necesidad de información de mercado más profunda.

La línea de negocio Hospitality de Amadeus consta de más de 3.500 profesionales que prestan servicio a más de 50.000 establecimientos únicos en todo el mundo. Destacamos frente a la competencia gracias a la cartera de soluciones y conjuntos de datos para el sector de la hostelería más amplia del mercado, apoyada por nuestro creciente ecosistema de tecnología formado por más de 1.200 alianzas cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de establecimientos de todos los tamaños.

Nuestras largas relaciones con los clientes y el conocimiento del sector refuerzan nuestro empeño por impulsar una demanda que sea rentable, aumentar la eficiencia operativa y mejorar las experiencias de los huéspedes.

Apoyamos el crecimiento del sector con tecnología innovadora

A medida que el sector de la hostelería evoluciona, nosotros evolucionamos con él. La cartera de soluciones para la hostelería de Amadeus va más allá de las necesidades de los hoteles y se extiende también a organizaciones de promoción de destinos (DMO, por sus siglas en inglés), agencias de viajes, proveedores de movilidad y aseguradoras. A través de 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 pilar fundamental de nuestra visión tecnológica es Amadeus Hospitality Platform, la única tecnología del sector que ofrece una imagen verdaderamente unívoca de todos los datos sobre hostelería —tarifas, inventario, disponibilidad y perfiles— y permite a los hoteleros conectar la oferta y la demanda para beneficiar tanto a los viajeros como a los vendedores de alojamiento. Proporciona 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 Amadeus Central Reservation System como base de la plataforma, las empresas pueden optimizar las operaciones e incrementar las oportunidades de brindar experiencias personalizadas a los clientes a través de ventas basadas en atributos. Al ofrecer productos diferentes de habitaciones para huéspedes y habitaciones de uso común específicos de un establecimiento hotelero, los hoteleros generan nuevas oportunidades de aumentar los ingresos y ofrecer una estancia memorable y personalizada.

Esta tecnología transformadora —desarrollada y lanzada en colaboración con InterContinental Hotels Group y adoptada por Marriott International en noviembre de 2021— definirá un nuevo estándar que permitirá brindar experiencias hoteleras personalizadas y maximizar los ingresos.



[Definimos el futuro de la hostelería](#)

GRI 2-6



El nuevo iHotelier Booking Engine nos ha ayudado a incrementar el valor de nuestro sitio web. Nunca había sido tan fácil para los huéspedes seleccionar y reservar servicios complementarios. El uso de una sola plataforma para el sitio web y el motor de reservas también nos permitirá formar al personal de manera más eficiente a medida que nuestra empresa continúe creciendo.

Heather Cox, Corporate Director of Rooms & Revenue Management.
Hay Creek Hotels

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 iHotelier® Central Reservation System de Amadeus para impulsar la demanda y el valor en este segmento de clientes. En 2022 lanzamos el nuevo Amadeus iHotelier Booking Engine, una integración avanzada del sitio web con un motor de reservas que permite crear una experiencia de compra exclusiva. Gracias a esta integración, el flujo de reservas permanece constante para los compradores, lo que reduce la tasa de abandono al tiempo que se añaden funciones de personalización para aumentar las oportunidades de ingresos para los hoteleros. Hay Creek Hotels, con sede en New Hampshire, EE. UU., participó en un *beta testing* del nuevo motor de reservas y registró un incremento del 25 % en las tasas de conversión de reservas en comparación con las soluciones utilizadas anteriormente.

iHotelier también constituye la base de Amadeus Integrated Booking Suite, una exclusiva oferta de paquetes que incluye gestión de huéspedes y capacidades web para ofrecer una plataforma de comercio electrónico inigualable orientada al sector hotelero.

Para mejorar nuestra *suite* de inteligencia de negocio líder del sector, introdujimos Amadeus Air Traffic Forecast a fin de proporcionar a las empresas de turismo y hostelería una visión holística del movimiento global de viajes a nivel mundial. Contar con información clara sobre las búsquedas de vuelos, la capacidad, el número de vuelos, las reservas y las llegadas permite que los usuarios como las organizaciones de promoción de destinos (DMO) o las agencias de convenciones identifiquen la demanda de viajes, se anticipen a los cambios del mercado y adapten las estrategias empresariales.



Al acceder al rendimiento de nuestra cartera podemos tomar decisiones más eficaces con respecto a los ingresos a nivel de establecimiento individual, además de tomar decisiones estratégicas más fácilmente.

Andrew Rubinacci, EVP Commercial & Revenue Strategy. Aimbridge Hospitality



Aunque Tenerife siempre ha sido un destino bien conocido, el equipo de Amadeus entendió inmediatamente lo que necesitábamos para reposicionar nuestra oferta y creó una solución integral que nos ayudó a llegar a nuevos viajeros de alta calidad procedentes de todo el mundo y durante todo el año.

Laura Castro, Directora Insular de Turismo. Cabildo de Tenerife

Hemos incorporado a RevenueStrategy360™ el primer modelo de previsión de mercado de su categoría. El algoritmo calcula datos reales históricos, datos sobre las tasas de reserva y previsiones de reservas a partir de más de 35.000 proveedores de datos de Demand360 para generar una visión extremadamente precisa de la demanda hotelera a corto plazo a nivel de mercado.

Las mayores empresas de gestión y marcas hoteleras del mundo son cada vez más conscientes del valor de estas soluciones. Reconocidas compañías como IHG, Wyndham, Aimbridge Hospitality, Flemings Hotels, Event Hospitality & Entertainment Limited y Preferred Hotels & Resorts contrataron distintas soluciones de inteligencia de negocio de Amadeus a lo largo de 2022.

Otro ámbito empresarial que depende en gran medida de los datos de calidad es el *marketing*. En 2022, trabajamos con hoteles y DMO de todo el mundo para proporcionar campañas de medios omnicanal con gran éxito. Ya sea a través de metabúsquedas, anuncios publicitarios, publicidad mediante el Sistema de Distribución Global (GDS), palabras clave de búsqueda o *retargeting*, hemos ayudado a entidades como el Departamento de Economía y Turismo de Dubái, Turismo de Tenerife, ProColombia y Louvre Hotels Group a llegar a un nuevo público y aumentar las reservas y el retorno sobre la inversión.

GRI 2-6

También es esencial contar con una mezcla de canales robusta para maximizar las reservas, razón por la cual la distribución siguió siendo un área de fuerte crecimiento para nosotros en 2022. A final de año, los resultados logrados respecto a 2019 fueron del 98 % en la distribución hotelera y del 111 % en el ámbito de la movilidad. Impulsada por la recuperación del mercado y nuevas colaboraciones con empresas como TrustedStays en el Reino Unido, nuestra red creció hasta alcanzar la cifra récord de 8,8 millones de opciones de compra y 1,6 millones de establecimientos únicos. Nuestra proyección también aumentó gracias a acuerdos con agencias de viajes, como Lufthansa City Center International en Alemania, Selectour en Francia y Hotel Planner y Simplenight en los Estados Unidos.



Al asociarnos con Amadeus, estamos incorporando una solución tecnológica única en su categoría al sector de la hostelería y logrando importantes avances en nuestro esfuerzo por emplear innovaciones y estándares vanguardistas y premiados para mejorar los resultados de nuestros hoteles y el servicio prestado a los clientes.

Oral Muir, Vice President, Partnership Development & Global Distribution. Hilton

Adicionalmente, Hilton firmó un acuerdo con Amadeus para integrar su API en Amadeus GDS. Gracias a esta implementación, la cadena hotelera podrá distribuir contenido más rápidamente y ampliar su infraestructura de manera más eficiente, al tiempo que mejora la experiencia global de los viajeros y el proceso de reserva para los huéspedes.

Seguimos diversificando nuestro modelo de distribución, pasando de habitaciones de hotel a proveedores de movilidad para continuar apoyando los viajes de placer. Una inversión en la *start-up* española Eccocar aporta nuevo contenido a la red de Amadeus en forma de alquileres de coches bajo demanda y trayectos urbanos compartidos que reservan los propios viajeros.

Las opciones de pagos y seguros integrados también se encuentran en la lista de prioridades de los viajeros en la era de la pandemia. Por ello, hemos alcanzado un acuerdo con Booking.com para simplificar el proceso de pago entre las agencias de viajes y los proveedores de alojamiento. La solución Amadeus B2B Wallet integrada con Booking.com reduce la necesidad de que los viajeros realicen pagos durante los registros de entrada y salida y, en lugar de ello, permite que las agencias de viajes procesen los pagos mediante una amplia gama de tarjetas virtuales.

 Para más información, consulte “Otros desarrollos clave en 2022”, pág. 57.

La creciente colaboración con el proveedor de seguros Pattern amplía nuestra cartera de seguros para que cualquier agente de viajes del Reino Unido que utilice Amadeus Travel Platform automatice el proceso de propuesta de seguros. Los agentes pueden enviar notificaciones para la cobertura de suscripción relevante directamente al viajero para que este pueda decidir qué opciones desea contratar para su viaje a través del dispositivo que prefiera.

Volviendo a las experiencias en los establecimientos, la gestión de las operaciones hoteleras, la falta de personal y las expectativas de limpieza por parte de los viajeros siguen siendo cuestiones clave. En 2022, desvelamos una nueva experiencia de usuario para nuestra solución líder de optimización de servicios, Amadeus HotSOS. Rediseñada con paneles operativos dinámicos y ayuda en línea, la solución facilita a los equipos el análisis de puntos de datos e informes clave, la métrica de rendimiento laboral y las solicitudes de servicios para huéspedes. Su diseño intuitivo también agiliza la incorporación de empleados y contiene material de formación para mejorar la retención e implicación del personal.

Las reservas de grupos están experimentando una recuperación a escala mundial y han traído consigo un deseo renovado de mejorar la eficiencia operativa tanto de los hoteleros como de las empresas de organización de eventos y reuniones. Para acelerar el proceso de reserva de pequeños eventos que no requieren una solicitud de propuesta, hemos ampliado las capacidades de MeetingBroker para que pueda realizar reservas de grupos de forma instantánea. Gracias a ello, los recintos pueden anunciar su disponibilidad directamente a través de los canales de nuestros socios para que el proceso de reserva de pequeños eventos y reuniones sea tan sencillo como reservar un vuelo o un hotel *online*.

En el caso de equipos de hostelería que organizan eventos de mayores dimensiones, nuestra solución de ventas y *catering* Amadeus Delphi ayuda a que los recintos con un servicio integral optimicen todo el proceso, desde el cliente potencial hasta la ejecución, a través de una sola plataforma nativa de la nube. En 2022 hemos incorporado nuevas funciones de notificación que mejoran estos procesos mostrando cambios de estado, actualizaciones sobre reservas de habitaciones e impacto en los ingresos, entre muchos otros aspectos.

GRI 2-6



La adopción de Delphi nos permitió poner en marcha una organización de ventas empresariales, que fue crucial para tener éxito durante la pandemia. Nuestro equipo de ventas trabaja de forma remota realizando ventas para una cartera de hoteles y tiene todo lo que necesita en un único sistema centralizado. En última instancia, nos ayudó a salvar la empresa.

Kimberly Furlong, Chief Commercial Officer. Atrium Hospitality

Para apoyar a los establecimientos que prestan servicios exclusivos y cuentan con menos espacio de reunión, Delphi Select introduce capacidades mejoradas y una rápida incorporación con formación y ayuda. Además, cuenta con traducciones al francés, alemán y español para facilitar su adopción en Europa.

Actuamos como un solo equipo para cumplir con nuestra visión

Para cumplir los compromisos adquiridos con nuestros clientes y prestar mejor servicio a la industria, hemos dado importantes pasos para unificar nuestros procesos internos. Nuestros equipos de formación, finanzas y atención al cliente han puesto en marcha nuevos modelos operativos para gestionar las solicitudes más rápidamente y con mayor precisión. Hemos estandarizado nuestra capacidad de escrutinio para mejorar la transparencia en toda nuestra línea de negocio Hospitality y hemos ampliado el acceso al *feedback* y los informes. Todo ello se ve reflejado en nuestra última NPS en Atención al cliente y Soporte técnico, que ha alcanzado una puntuación de +54, y en nuestra NPS en Prestación de servicios a clientes, con una puntuación de +62.

Asimismo, nuestros clientes valoran positivamente las mejoras internas que hemos aplicado, lo cual queda reflejado con una puntuación de 21 en nuestra encuesta Voz del Cliente de 2022, una cifra muy superior a la puntuación de 23 obtenida en 2019, antes de la pandemia. Adicionalmente, un 80 % de los clientes que respondieron a nuestra encuesta anual se mostró satisfecho con su relación con Amadeus.

En Amadeus, creemos que nuestro negocio crecerá exponencialmente a medida que sigamos ofreciendo valor al sector con una inversión continua en nuestras soluciones para hacer realidad nuestra visión de una plataforma de hostelería integrada. Esta es

la clave para tener éxito a largo plazo en un sector lastrado por sistemas obsoletos y fragmentados que impiden a los hoteleros tener una visión holística de su negocio. Nuestra misión es dotar a todo el sector de la hostelería con las herramientas necesarias para impulsar una demanda que sea rentable, aumentar la eficiencia operativa y mejorar las experiencias de los huéspedes.



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

Pagos

Amadeus ha invertido en la línea de negocios de pagos de viajes durante más de 10 años con el objetivo de mejorar la experiencia integral del viajero.

Los pagos constituyen una parte esencial de los viajes, pero actualmente los problemas relacionados con los pagos pueden menoscabar la experiencia de viaje. En la actualidad, existen muchas formas de realizar pagos, desde tarjetas hasta monederos digitales pasando por métodos de pago locales específicos. No obstante, a menudo los viajeros no pueden pagar con su método de preferencia en el momento de la reserva, en el aeropuerto o en el hotel, ya sea en un viaje por placer o de negocios.

La integración de los pagos B2B entre empresas —vendedores y proveedores de viajes— en el ecosistema de viajes es un elemento diferenciador clave. Al apoyar a los proveedores en su prestación de servicios a los viajeros, Amadeus conecta cada etapa del itinerario para crear experiencias de pago fluidas que permiten pagar rápida y fácilmente de la forma que prefieran los viajeros. De este modo, ayudamos a aerolíneas, hoteles, vendedores de viajes y corporaciones a brindar una experiencia de pago más fluida y conectada a lo largo de todo el viaje, lo que reduce en la consecución de objetivos más amplios del sector, como el *merchandising* y la transformación.

La innovación y la tecnología forman parte del ADN de Amadeus. A medida que desarrollamos nuestra propuesta para el área de negocios de pagos con el propósito de prestar mejor servicio a nuestros clientes, estamos invirtiendo en tres áreas fundamentales:

1. La inversión tecnológica en entornos de desarrollo abiertos propiciará que las empresas de *fintech* y las entidades bancarias se conecten a nuestra plataforma a través de API, lo que acelerará sustancialmente el ritmo al que los clientes pueden implementar nuevas innovaciones que los viajeros demandan, como los servicios “Comprar ahora, pagar después” (BNPL, Buy Now Pay Later) y los precios multdivisas (MCP).
2. Hemos solicitado una licencia al Banco de España para operar como entidad de dinero electrónico y prestar servicios regulados en España y, posteriormente, en el Espacio Económico Europeo. Esto significa que, una vez obtenida dicha licencia, podríamos tanto ofrecer servicios regulados como aceptar fondos de clientes o emitir tarjetas de débito prepago, lo que mejoraría la capacidad de elección, el servicio y la innovación de nuestros clientes.

3. Tenemos intención de seguir invirtiendo en nuestro crecimiento y, para ello, contrataremos a más expertos en pagos y *fintech* en todas nuestras principales sedes, con el objetivo de ofrecer una cartera de productos y servicios más completa. También tenemos previsto establecer toda una serie de nuevas colaboraciones con empresas de *fintech* y entidades bancarias líderes a fin de eliminar los inconvenientes relacionados con los pagos en los viajes.

Gracias a estas inversiones, encaminadas a desarrollar el área de negocio de pagos, nuestros clientes se beneficiarán de una innovación más rápida, mayor capacidad de elección y una experiencia mejorada.

Para lograr estos objetivos y desarrollar esta área de negocio, al tiempo que ofrecemos más valor a los clientes, en enero de 2023 consolidamos el negocio de los pagos de viajes en una nueva empresa plenamente participada por Amadeus: [Outpayce](#).



[Más información](#) sobre el desarrollo de Outpayce realizado por Amadeus.

Otros desarrollos clave en 2022

En consonancia con nuestra misión de facilitar que los clientes estén conectados con las últimas innovaciones en *fintech*, hemos forjado dos importantes alianzas con dos proveedores especializados de BNPL: Uplift y Fly Now Pay Later. Los clientes de Outpayce que comercializan viajes podrán acceder fácilmente a servicios de BNPL y poner a disposición de los viajeros este nuevo método de pago a través de sus canales digitales. También hemos seguido experimentando una demanda importante de nuestra solución Amadeus FX Box para MCP, que en 2022 ha sido finalista en varios premios de la industria de los pagos.

Según los estudios que hemos realizado en Amadeus, se espera que los viajes constituyan la mayor área de gasto discrecional de los consumidores durante 2023. De hecho, el 75 % de los viajeros que participaron en nuestro estudio global [Consumer Travel Spend Priorities 2022](#) confirmaron que les interesaba la flexibilidad de los servicios de BNPL y de cambio de divisas para financiar las compras de viajes durante este periodo de incertidumbre financiera.

GRI 2-6

Otra colaboración clave, con Chargebacks911, culminó en el lanzamiento de Outpayce Chargeback Management (marca renovada a partir de Amadeus Chargeback Management), un servicio totalmente externalizado que ayuda a las empresas comercializadoras de viajes —como las aerolíneas— a automatizar los procesos de reclamación de pagos. Nuestro propio estudio, realizado junto a compañías de viajes, confirma que, durante la pandemia, el sector ha experimentado un incremento del 50 % en las reclamaciones de pagos en comparación con 2019. Para muchos de nuestros clientes, una gestión eficiente de las reclamaciones de pagos es, hoy día, una cuestión fundamental. Outpayce Chargeback Management soluciona este problema mediante una automatización más eficiente. En lugar de destinar equipos internos a gestionar las reclamaciones, las compañías de viajes ahora pueden conectarse a Outpayce Xchange Payment Platform (marca renovada a partir de Amadeus Xchange Payment Platform) y obtener un resumen detallado de todas las reclamaciones gestionadas por este nuevo servicio.

Nuestras soluciones de pago ayudan a convertir los pagos B2B en una prioridad estratégica para las compañías de viajes. Hemos estado trabajando junto a vendedores de viajes que integran nuestra cartera de clientes con el objetivo de transformar la forma de realizar los pagos a los proveedores.

Nuestra solución insignia Outpayce B2B Wallet (marca renovada a partir de Amadeus B2B Wallet) ofrece acceso a los vendedores de viajes a una amplia selección de distintos métodos de pago —incluyendo opciones de débito, prepago y crédito— que proporcionan socios líderes del sector financiero para que puedan elegir el mejor método de pago para cada reserva. Además de emplear la tecnología de tarjetas virtuales en nuestra solución B2B Wallet, también estamos trabajando para incorporarla a una gama más amplia de soluciones de Amadeus.

A título de ejemplo, en noviembre de 2022 anunciamos que las agencias de viajes que reserven alojamientos de Booking.com a través de Amadeus Travel Platform podrán elegir cómo se procesa el pago entre una variedad más amplia de tarjetas virtuales de nuestro monedero digital, con más de 1,3 millones de alojamientos posibles.

Asimismo, en 2022 publicamos el informe Opening the Door to Guest-Centric Payments: The opportunity for hospitality. El informe realiza un análisis psicológico de personas que habían viajado recientemente a otros países y se habían hospedado en hoteles internacionales. El estudio arroja luz sobre las percepciones conscientes e inconscientes de los huéspedes al realizar pagos en el hotel y cómo esta experiencia incide en su opinión de la marca del hotel. Los datos aportados por el estudio se complementan

con la visión de Amadeus sobre cómo las cadenas hoteleras pueden transformar su enfoque con respecto a los pagos mediante la centralización y la digitalización de toda la experiencia para que esté más centrada en el huésped.

En lo que respecta al ámbito corporativo, un importante estudio económico realizado por Amadeus en 2022, titulado It's Time to Transform: The economic case for end-to-end digital spend management in business travel, pone de relieve la oportunidad que representa la digitalización de los pagos en los viajes corporativos. Según un análisis que llevó a cabo el Centre for Economics and Business Research (CEBR) para este estudio, al incorporar una gestión de gastos integral, las empresas de Francia, Alemania, el Reino Unido y los Estados Unidos lograron reducir, de media, el gasto directo de los viajes de negocios en un 8,2 %, liberando a 188.000 empleados equivalentes a tiempo completo (FTE) implicados en la gestión y logrando así que desempeñen otras tareas más importantes. Este estudio respalda la estrategia de Amadeus de integrar los pagos mediante tarjetas virtuales en Amadeus Cytric, nuestra herramienta de viajes y gastos.

Nuestros expertos en pagos esperan solucionar un conjunto aún más amplio de retos en colaboración con nuestros clientes a lo largo 2023 y en los próximos años como parte de nuestra inversión estratégica en Outpayce.



Nuestro objetivo principal, por lo que se refiere a opciones de pago, es facilitar y simplificar todos los aspectos de la experiencia del viaje tanto para los viajeros como para los proveedores de viajes. Las tarjetas virtuales ofrecen ventajas muy significativas y están sustituyendo gradualmente a los esquemas de liquidación tradicionales y los pagos manuales con tarjetas de plástico en los viajes. Amadeus Travel Platform es un canal de distribución muy importante para nuestros socios que ofrecen alojamiento, y el hecho de que los pagos virtuales entren a formar parte del proceso de reserva supone un gran paso adelante para todas las partes implicadas.

Jeremy Cornuau, Global Director for Partnerships. Booking.com

Aspectos destacados Hoteles y soluciones transversales en 2022

Ampliamos nuestro acuerdo existente de distribución hotelera con Van der Valk Hotels & Restaurants e incorporamos iHotelier Central Reservation System y RevenueStrategy360.

Casa Andina, que cuenta con 34 establecimientos en 23 destinos distintos de Perú, contrató nuestras soluciones iHotelier Central Reservation System y Guest Management Solutions.

Aimbridge Hospitality, multinacional líder de gestión hotelera, acordó utilizar en exclusiva la *suite* completa de inteligencia de negocio de Amadeus.

En noviembre, anunciamos que solicitamos una licencia al Banco de España para operar como entidad de dinero electrónico y prestar servicios regulados en España y, posteriormente, en el Espacio Económico Europeo. El área de negocio de pagos de Amadeus se constituyó en Outpayce, una empresa plenamente participada por Amadeus. La transferencia de activos y empleados a la nueva entidad se hizo efectiva el 1 de enero de 2023.

Firmamos un acuerdo de colaboración con Hilton para implementar su API en el sistema de distribución de Amadeus. Tanto Hilton como Amadeus sacarán partido de una conexión más rápida y avanzada al canal de GDS.

Anunciamos que las agencias de viajes que reserven alojamientos de Booking.com a través de Amadeus Travel Platform podrán elegir cómo se procesa el pago entre una variedad más amplia de tarjetas virtuales de Amadeus B2B Wallet.

Renovamos nuestro acuerdo de larga duración con IHG Hotels & Resorts, lo que significa que la compañía continuará recomendando en exclusiva a sus establecimientos que utilicen Demand360, Agency360 y RevenueStrategy360.

Lanzamos Amadeus Chargeback Management, un servicio que, gracias a la tecnología de Chargebacks 911, proporciona a las aerolíneas un servicio automatizado y plenamente externalizado para gestionar reclamaciones a gran escala.

Grupo Posadas se asoció con Amadeus para crear nuevos sitios web personalizados en sus 185 hoteles y 9 marcas. La nueva experiencia web, respaldada por los productos iHotelier Booking Engine y Digital Media Campaigns de Amadeus, permite a las marcas del Grupo Posadas conseguir resultados significativos a través de los canales de reserva directa del sitio web gracias a promociones de servicios personalizados y oportunidades de venta incremental.

HotelPlanner firmó un nuevo acuerdo de larga duración para implementar Amadeus Web Services y tener acceso al amplio y profundo contenido hotelero disponible a través de Amadeus Travel Platform.

El motor de reservas de hoteles francés CDS Groupe contrató Amadeus Value Hotels. Asimismo, como parte de la extensión del acuerdo que firmamos con Travel Advisors Guild, sus agencias de viajes ahora tienen acceso a Amadeus Value Hotels.

Anunciamos un nuevo acuerdo de colaboración con Uplift y Fly Now Pay Later para incorporar las capacidades BNLP en nuestras ofertas de servicios de pago.

Preferred Hotels & Resorts aprobó el uso en exclusiva de las soluciones Demand360, Agency360+ y Sales & Catering de Amadeus, además de recomendar las soluciones GDS, Guest Management y Service Optimization Solutions de la compañía.

El Departamento de Economía y Turismo de Dubái renovó su acuerdo para canales digitales con Amadeus para seguir empleando todo el potencial de las soluciones de inteligencia de negocio y los servicios multimedia de Amadeus en su plataforma de promoción turística.

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

Capítulo 3

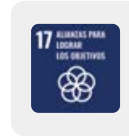
Tecnología

● En este capítulo

Somos líderes en la tecnología de los viajes	Tecnologías verdes y eficiencia energética
Una organización orientada a los negocios	Seguridad
Centros tecnológicos en todo el mundo	De una API abierta a una estrategia en plataforma
Desarrollo de vanguardia	Análisis de datos e inteligencia de negocio
Una arquitectura eficaz basada en la nube	
Operaciones distribuidas y centros de datos	



Somos líderes en la tecnología de los viajes



La dependencia del sector de los viajes en cuanto a la tecnología continúa incrementándose y, actualmente, existen múltiples canales y formas de interactuar con los viajeros y gestionar los servicios. El reto en 2022 de lograr una recuperación gradual de los volúmenes de viajes anteriores a la pandemia ha continuado impulsando los avances tecnológicos con importantes repercusiones en los viajeros, como la gestión de pasajeros sin contacto. Por ejemplo, la mayoría de proveedores de viajes utilizan métodos sofisticados para comercializar sus productos, evolucionando a ofertas completamente personalizadas que abarcan todas las partes de un itinerario. Para poder lograr esta personalización es esencial adquirir un mejor conocimiento del comportamiento de los viajeros mediante el análisis de grandes cantidades de datos. La inteligencia artificial (IA) y el análisis avanzado de datos basado en la nube están empezando a ser 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. 38.

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.

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

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. En 2022 procesamos más de 100.000 transacciones de usuarios al segundo en la hora punta en nuestro principal centro de datos.
- 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.
- La gestión de bases de datos de enorme tamaño junto con una absoluta integridad de las transacciones constituye un factor esencial en las reservas de viajes.
- 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 permiten que nuestros clientes personalicen sus servicios meticulosamente 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) y de disposiciones sobre propiedad intelectual en nuestros acuerdos transaccionales con el fin de proteger nuestras innovaciones.

[↗](#) Para más información, consulte “Diversificamos las fuentes de innovación”, pág. 75.

La migración actualmente en curso a una infraestructura de nube pública reforzará algunas de estas capacidades, como la flexibilidad, la escalabilidad y el rendimiento.

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.



GRI 3-3 (Gestión de I+D)

Informes de investigación y liderazgo de opinión de Amadeus



Are You Having the Right Conversations about NDC with Your OB T Provider?



Consumer Travel Spend Priorities 2022: How fintech is supporting industry renewal



Rethink, Rebuild, Renew: Travel fintech investment trends 2022



It's time to Transform: The economic case for end-to-end digital spend management in business travel



Sustainable Business Travel in 2022 & Beyond



Digitally Driven Multimodality Can Supercharge Sustainable Growth of European Passenger Mobility



Scaling NDC the Digital Travel Players; The NDC offer repository



Digital Transformation for Travel and Expense



Opening the Door to Guest Centric Payments: The opportunity for hospitality



Air Transport Competitiveness Index in Latin America and the Caribbean

Una organización tecnológica orientada a los negocios



Impacto medio-bajo

En 2022, seguimos la estrategia definida con nuestro Chief Technology Office para ofrecer nuevas capacidades. La entidad Plataformas Tecnológicas y Capacidades Compartidas de Amadeus (*Technology Platforms & Shared Capabilities*, TEC) proporciona las capacidades PaaS (*Platform-as-a-Service*) a los ámbitos de negocio 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 orquestar la especificación del producto, el desarrollo de *software*, el control de calidad, la fase de gestión/implantación operativa y la gestión de proyectos. Durante 2022 continuamos afianzando la comunidad de ingeniería integrada dentro de nuestras unidades de negocio 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 se centran en aportar valor a nuestros clientes.


La organización TEC combina las capacidades tecnológicas esenciales y proporciona plataformas seguras y estables sobre las que se construyen las soluciones de los clientes. Estas plataformas incluyen aplicaciones básicas, como las reservas, la definición de precios y las compras de las aerolíneas, que son comunes en todas las principales soluciones empresariales de Amadeus (nuestro Sistema Mundial de Distribución, o GDS, y nuestros productos de tecnología informática para aerolíneas). TEC también proporciona 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, fomenten 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

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

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.

La organización TEC se encarga 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. A tal efecto, contamos con un programa activo de colaboración académica con varios doctorados (p. ej., sobre cuestiones como predicción de precios, comprensión del comportamiento *online* de los clientes en las búsquedas y reservas) y también realizamos exploración interna (p. ej., aceleración de *hardware* o integración de IA mediante API para retrasos de vuelos y recomendaciones de viajes). En 2022, instauramos un marco de supervisión tecnológica para identificar, explorar e implementar nuevas tecnologías de forma sistemática en nuestros productos.

 Para más información, consulte “Identificamos y adoptamos nueva tecnología con Tech Watch y nuestros servicios especializados”, pág. 75.

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. Desde 2015, Amadeus ha promovido la carrera profesional especializada a fin de reconocer el valor del conocimiento profundo empresarial o técnico. Hasta ahora, se han designado a más de 180 personas como expertos y especialistas en todos los dominios funcionales y técnicos esenciales. Amadeus también ofrece numerosos periodos de prácticas para estudiantes internacionales de primer nivel, con un reconocimiento formal de su contribución en forma de concurso interno anual.

Invertir en el liderazgo de nuestro equipo humano sigue siendo una de nuestras prioridades, al tiempo que reforzamos las carreras profesionales de nuestros colaboradores individuales. Tanto si se trata de colaboradores individuales como de directores, hemos tendido puentes entre los distintos puestos de trabajo teniendo en cuenta los roles dentro del contexto de Agile/SAFe¹. Para adaptarnos a las prácticas del mercado de TI y valorar las competencias tecnológicas que son imprescindibles

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

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, especialmente en ámbitos muy dinámicos, como la seguridad y la gestión de datos.

Centros tecnológicos en todo el mundo

La comunidad de ingeniería de Amadeus está organizada como una red de centros tecnológicos por todo el mundo. Estos centros están integrados por grupos de ingenieros capaces de desarrollar y mantener nuestras soluciones de forma autónoma en todo el mundo. Los ingenieros de estos centros forman parte de equipos de varias sedes que trabajan en productos utilizados globalmente o bien proporcionan especialización local. La localización se basa en la experiencia técnica o en un conocimiento profundo del mercado local que sea relevante para nuestros clientes. En 2022, nuestros equipos se han orientado a las necesidades de los clientes con el objeto de recuperar la actividad comercial.

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. Bangalore (India) y Niza (Francia) son los mayores centros tecnológicos y cuentan con una única sede y equipos globales que desarrollan soluciones para todas nuestras unidades de negocio, así como la organización TEC, que desarrolla las plataformas y la tecnología básicas. Mantenemos equipos especializados en distintas tecnologías en las mismas ubicaciones que los clientes clave, por ejemplo, en nuestras oficinas de Dallas, Dubái, Montreal, Tokio, Seúl y Sídney. En 2022, contratamos a nuevos talentos del sector tecnológico en ubicaciones como Bogotá (Colombia), Estambul (Turquía) y Sofía (Bulgaria).

Nuestro grupo de ingeniería de plataforma y operaciones con sede en Erding (Alemania) desarrolla las herramientas operacionales e implementa la infraestructura en nuestros centros de datos. También se encarga de controlar las implementaciones, cada vez más numerosas, en la nube pública de Amadeus. Asimismo, es responsable de dar soporte operacional ininterrumpido sin importar la zona horaria, con grupos de soporte específicos en Australia, Alemania, la India, el Reino Unido y los Estados Unidos. Esta distribución en ubicaciones estratégicas en diferentes husos horarios garantiza una atención las 24 horas del día y una respuesta inmediata ante cualquier incidencia de un cliente. Como parte de nuestra transformación tecnológica, estamos migrando progresivamente las aplicaciones de nuestros centros de datos a la nube pública.

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

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. Esta transformación organizativa abarca las personas, herramientas y procesos que cubren la totalidad de la gestión de sistemas, expandiendo las actividades operacionales y de desarrollo para incluir aspectos financieros y de seguridad.

Metodología de desarrollo de vanguardia

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. Este año 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.

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.²

Las capacidades de la nube proporcionan una potente solución para la gestión de la resiliencia y la capacidad. Para estar disponibles, las aplicaciones solo deben estar ejecutándose en una ubicación física, y ya puede gestionarse la distribución en múltiples ubicaciones con facilidad. Hay pocas limitaciones para aumentar (o disminuir) el número de equipos en cada ubicación en la que se estén ejecutando las aplicaciones. 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.

² Estas capas se suelen denominar SaaS (*Software-as-a-Service*), PaaS (*Platform-as-a-Service*) e IaaS (*Infrastructure-as-a-Service*).

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

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 automatización potente. 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.

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, denominado *Realtime Stream Processing*. 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. De este modo, podemos emplear potentes capacidades *plug-and-play* y disponer de una gran flexibilidad para implementar evoluciones de servicio.

Hemos seguido aumentando la capacidad de nuestra plataforma de nube interna 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. La plataforma nativa de la nube 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.

Este año 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 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 puede realizar 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.

Operaciones distribuidas y centros de datos



A lo largo del proceso de migración a la nube que hemos acelerado en Amadeus, 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

GRI 302-5 GRI 3-3 (Gestión de I+D)

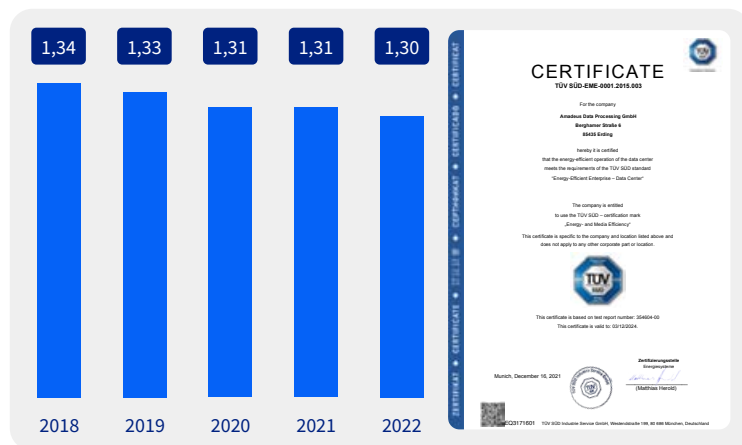
la responsabilidad integral que asumimos frente a nuestros clientes. También nos permite realizar cualquier cambio que sea necesario en nuestros esquemas técnicos u operacionales sin dependencias ni limitaciones externas.

Tecnologías verdes y eficiencia energética



Amadeus siempre se ha centrado en la eficiencia energética de todas sus operaciones. En 2022, Amadeus continuó mejorando la eficiencia operacional y adoptando enfoques innovadores 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

Efectividad del uso energético y certificación de eficiencia energética del Centro de Datos



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. 96.

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 2022. Esta iniciativa ha tenido una repercusión muy positiva en las emisiones generales de la compañía.

➤ Para más información, consulte “Procesamiento de datos y desarrollo de *software*”, pág. 97.

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),³ que ha pasado de 1,49 en 2009 (cuando empezó a controlarse por primera vez este valor) a 1,30 en 2022. Según la última encuesta anual del Uptime Institute,⁴ el índice de PUE promedio para centros de datos en 2022 fue de 1,55.

3 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.

4 El *Uptime Institute Journal* se fundó en 2013 con el fin de promover el liderazgo de opinión, la innovación y las metodologías más asentadas en diversas disciplinas y profesiones en el sector de los centros de datos mundiales.

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

Seguridad



La seguridad es fundamental en los sistemas de Amadeus en lo que respecta a 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).

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. 128.

En diciembre de 2022, 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. 128.

Por lo que respecta a las operaciones y tecnologías a nivel mundial, Amadeus confía en un centro de operaciones de seguridad (SOC, por sus siglas en inglés) 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 los servicios en la nube.

Todo el personal 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 los departamentos tecnológicos, esta formación se complementa con sesiones específicas sobre seguridad para aplicaciones basadas en las prácticas más novedosas conocidas como Security Development Lifecycle (SDL) y defensa en profundidad⁵ 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, obliga a Amadeus a proteger sus sistemas y a sus clientes frente a nuevos tipos de vulnerabilidades, ciberataques y fraudes. En 2022 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

Amadeus fue el primer Sistema Mundial de Distribución 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.


⁵ Un enfoque de aseguramiento de la información que confiere varias capas de seguridad.

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

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 nueva 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 *online* y un modelo de precios *freemium*.

Amadeus va más allá del modelo de API abierta gracias a su estrategia de plataforma, por ejemplo, la Amadeus Airline Platform. El concepto de plataforma está generalizado en el sector y lo ponen en práctica los principales actores como, por ejemplo, Adobe y Salesforce.

 Para más información, consulte “Oferta de soluciones tecnológicas aéreas de Amadeus”, pág. 38.

En 2020, definimos nuestra visión y un plan para ampliar esta plataforma a PaaS (*Platform-as-a-Service*), un proceso que empezamos a poner en práctica en 2021 aprovechando las características de los entornos en la nube (véase la sección anterior “Una arquitectura eficaz basada en la nube”). 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.⁶

- 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.
- 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 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.

⁶ 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.

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 interactúan 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 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 es capaz de gestionar volúmenes de datos excepcionalmente grandes y permite realizar análisis predictivos, incluso en 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 para minimizar 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. 106.

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 4

Innovación

● En este capítulo

Nexwave

Alianzas estratégicas

Fomentamos la colaboración

Diversificamos las fuentes de innovación

Tecnología para impulsar la innovación

Innovación para mejorar nuestros procesos



En 2022, a medida que el sector se recuperaba de la pandemia, en Amadeus dedicamos mayor atención a la innovación para proporcionar a nuestros clientes las mejores soluciones, ofrecer a los viajeros la mejor experiencia e identificar nuevas áreas de crecimiento. También recurrimos a la innovación a nivel interno para mejorar la eficiencia, atraer y retener talento y mejorar nuestro impacto en el medioambiente y la sociedad. Para lograr estos ambiciosos objetivos, hemos adaptado nuestro modelo operativo, forjado alianzas más sólidas y maximizado nuestras capacidades tecnológicas.

Nuestro renovado modelo operativo nos permite compartir buenas prácticas en toda la empresa y capitalizar nuestros éxitos y fracasos, al tiempo que reducimos la incertidumbre, mejoramos nuestra competitividad y eficiencia e impulsamos el valor de la industria en el menor tiempo posible.

Estos cambios se han materializado en una cartera de innovación mejorada que ha incrementado el valor de los proyectos existentes y ha dado origen a nuevos proyectos.





Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus centrado en la experiencia del viajero

A medida que se reanudan los viajes a nivel global, debemos empezar a repensar nuestro sector y reforzar la resiliencia centrándonos en las necesidades del viajero y creando una industria más colaborativa. La misión de Nexwave consiste en identificar, incubar y gestionar la próxima generación de negocios de Amadeus que consideramos que tienen el potencial de transformar la experiencia del viajero en el presente y el futuro.

En 2022, revisamos nuestra metodología de incubación para armonizarla con el marco Lean Scaleup, un enfoque más adecuado para desarrollar negocios en un contexto corporativo. Esta metodología incorpora un conjunto de herramientas para los equipos de incubación y un sistema de puntuación mediante evaluaciones que facilita el control operacional y ejecutivo.

Paralelamente, aceleramos la puesta en marcha de nuestros proyectos de innovación:

1. Amadeus Hey!

Un asistente de viajes digital a través de una API que acompaña a los viajeros en cada etapa de su viaje con información y servicios personalizados y contextualizados del viaje. Mediante la automatización de los servicios al viajero, Amadeus Hey! ayuda a las empresas de viajes a aumentar la satisfacción del cliente y reducir los costes operativos. Durante 2022, lanzamos un asistente de viajes digital de marca blanca con formato de aplicación que permite a las compañías de viajes ofrecer asistencia conversacional a sus clientes a través del teléfono móvil. Asimismo, ampliamos nuestra cartera de clientes integrando nuevos perfiles: una agencia de viajes *online* y una agencia de viajes de negocios.

Amadeus Hey! también se integra en nuestro producto insignia B2C, CheckMyTrip, que ya utilizan millones de viajeros. En diciembre de 2022, renovamos completamente la experiencia de la aplicación CheckMyTrip con un asistente conversacional integrado para que los viajeros no solo puedan acceder rápidamente a todas las notificaciones del viaje, sino también pedir ayuda a lo largo del itinerario.

2. Amadeus Traveler ID

Una solución que permite que las empresas de viajes digitalicen y automaticen la verificación de la identidad y documentación de los viajeros durante el itinerario. Debido a la necesidad urgente de las aerolíneas de optimizar el tráfico de pasajeros y reactivar los sistemas de autofacturación, propusimos una solución para digitalizar la verificación de la documentación relacionada con la COVID-19. Amadeus Traveler ID se integra completamente en los propios canales de las aerolíneas y en el sistema de control de salidas (DCS, por sus siglas en inglés) para poder automatizar el proceso. Con 19 aerolíneas que ya han implantado este sistema en su entorno de producción, en 2022 logramos verificar en torno a 20 millones de documentos. También lanzamos una nueva función para verificar pasaportes de forma automática.

3. Amadeus Discover

Una plataforma B2B para agregar y distribuir proveedores de experiencias en el destino a través de nuevos canales de distribución. Desde 2021, hemos unido fuerzas con el primer banco público de inversiones francés, Banque des Territoires, y con la plataforma de intercambio de datos Dawex para crear Alentour, empresa que se encargará de distribuir Amadeus Discover en Francia. En 2022, Amadeus Discover fue utilizado por varias de las principales marcas hoteleras y se puso a disposición de todos los desarrolladores del mundo a través de la plataforma de API "Amadeus for Developers".

4. Amadeus Traveler Centric Platform

Concebida en 2021, se trata de una plataforma de colaboración sectorial orientada a los proveedores de viajes que quieren compartir y acceder a información relevante sobre los viajeros en mercados verticales. En 2022, trabajamos junto a Microsoft para desarrollar esta plataforma basada en la nube que permite a los proveedores de viajes contar con una perspectiva más amplia de los distintos aspectos del itinerario de un viajero y ofrecer productos y servicios más personalizados.

También iniciamos la incubación de dos nuevos negocios en colaboración con empresas especializadas en emprendimiento corporativo:

- a. **Loyalty for the Planet**, que motiva y premia a los empleados cuando toman decisiones de viajes de negocios sostenibles.
- b. **Wander**, un *middleware* para empresas de alquiler de coches que brinda una experiencia digital al cliente cómoda e integrada.

Por último, y considerando la importancia que le concedemos a la eliminación de barreras, Nexwave creó Travel Innovation Club en 2021 junto a otras entidades y socios del sector. Se trata de un foro sectorial que aglutina a líderes de todos los mercados verticales del ecosistema: aerolíneas, aeropuertos, agencias de viajes, hoteles, *start-ups*, actores del sector tecnológico, etc. En 2022, el club acogió a nuevos miembros y ahora está formado por más de 30 compañías.


Alianzas estratégicas: coinnovación con nuestros socios

En 2022, se ha acelerado el trabajo que hemos desempeñado con nuestros socios en proyectos conjuntos de innovación, lo que ha dado lugar a mejoras tangibles para nuestros clientes, nuevas oportunidades de negocio y una mayor eficiencia interna. Entre las distintas alianzas que promueven la innovación, seguimos prestando máxima atención a nuestras alianzas estratégicas con los siguientes tres actores clave.

Microsoft

Nuestra alianza con Microsoft sigue apoyando la migración a la nube y está acelerando nuestras iniciativas de innovación, que casi se han duplicado en el último año. Juntos estamos trabajando en impulsar la transformación digital de nuestros clientes del sector de los viajes y en dotarles de nuestra tecnología compartida para que puedan ofrecer viajes que susciten el máximo interés de sus clientes.

Algunas de las áreas de innovación que Amadeus y Microsoft están explorando actualmente son:

- Ayudar a los clientes a usar sus propios datos y los de sus socios para ofrecer experiencias personalizadas y procesos empresariales más eficientes. Un producto clave en este ámbito, que ya se anunció a los mercados en octubre de 2022, es *Airline Creation Platform*.
-  Para más información, consulte “Ayudamos a las aerolíneas a dar el siguiente paso con confianza”, pág. 43.
- Convertir el proceso de búsqueda en una experiencia inspiradora, personal e inmersiva. Gracias a recursos de Microsoft como *Azure Cognitive Services*, estamos mejorando nuestras capacidades de búsqueda para que nuestros clientes puedan efectuar una captación y conversión de clientes multicanal más eficiente.
- Extender los viajes de negocios al flujo de trabajo diario de los empleados de corporaciones. La principal iniciativa en 2022, que ya utilizan varios clientes, es *Cytric Easy*, que integra la solución *Cytric* de Amadeus en *Microsoft Teams*.

Cytric Easy permite experimentar un nuevo nivel de colaboración y es nuestro primer paso hacia la adaptación de los viajes corporativos al mundo pospandémico.

 Para más información, consulte “Cytric Easy”, pág. 34.

IBM

Sobre la base de una larga relación comercial, IBM y Amadeus firmaron una alianza estratégica en 2021 con el objetivo de conectar y atender mejor el ecosistema de los viajes y el transporte, combinando nuestra dilatada experiencia en el sector de los viajes con las competencias técnicas y la experiencia en las industrias verticales de IBM.

Tras un proyecto inicial que integró IBM Digital Health Pass en Amadeus Traveler ID —nuestra solución de verificación de credenciales sanitarias—, en 2022 ambas compañías han seguido explorando otros proyectos de coinnovación en áreas como la transformación digital, la sostenibilidad, el procesamiento de lenguaje natural, al aprendizaje automático, la inteligencia artificial y la computación cuántica.

Accenture

Tras trabajar con Accenture durante muchos años, hemos reforzado nuestra colaboración con una nueva alianza estratégica. En 2022, Accenture nos ayudó a migrar Navitaire New Skies a la nube, lo que reportó a nuestros clientes un tiempo de respuesta más rápido y una mayor estabilidad del sistema. Al margen de las aerolíneas, actualmente estamos explorando oportunidades en otras áreas como la hostelería, los aeropuertos y la tecnología informática corporativa. Gracias a esta nueva alianza, estamos mejorando el servicio que prestamos a nuestros clientes, llegando a clientes nuevos y ofreciendo soluciones integrales más completas para el sector de los viajes.

Fomentamos la colaboración con el 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 posibilidad de entablar una colaboración estratégica donde Amadeus, como empresa tecnológica global líder en el sector, pueda aportar valor en calidad de accionista minoritario. El programa no solo hace un seguimiento del rendimiento financiero del capital de riesgo, 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 de Amadeus Ventures.

Nuestro equipo de Ventures mantiene una comunicación continua anualmente con más de 300 *start-ups*. En el marco del programa se han realizado más de 19 inversiones en los Estados Unidos, Israel y Europa, en áreas como la sostenibilidad, el intercambio de datos sobre viajes, la devolución del IVA y la gestión de la identidad. En la actualidad, el programa cuenta con 11 empresas activas en cartera y ha llevado a término 8 inversiones.

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 catálogo de *start-ups* y *scale-ups* de nuestro sector en las que vale la pena invertir. Gracias a las nuevas ideas generadas a través de las *start-ups*, queremos contribuir al esfuerzo de innovación de nuestro sector y explorar las tecnologías emergentes a través de pruebas sobre el terreno en situaciones reales junto a nuestros clientes en todos los mercados verticales del sector de los viajes.

Diversificamos las fuentes de innovación

Creemos que la innovación es un vector de suma importancia para estimular la implicación del personal y la atracción de talento y que las buenas ideas pueden surgir en cualquier ámbito, también desde fuera del sector de los viajes y de nuestros socios tradicionales. Tenemos varias iniciativas clave con ese espíritu.

El programa Lift

Este programa tiene como objetivo descubrir oportunidades de crecimiento aprovechando activos existentes de la empresa o explorando el uso de nuevas tecnologías. El programa promueve las ideas más prometedoras de los empleados, que se recopilan a lo largo de una campaña anual, y refuerza así el compromiso de nuestro personal. Los equipos que hayan presentado los proyectos más prometedores reciben financiación y asesoramiento de expertos en innovación, negocios y campos técnicos para incubar su idea. En 2022, las ideas seleccionadas abordaron ámbitos tan diversos como la reducción del consumo de recursos digitales de las aerolíneas, la exploración de la distribución a través de las redes sociales y la mejora del rendimiento y personalización de las búsquedas con computación en el perímetro.

Hackathons

Los encuentros de programadores, o *hackathons*, son una excelente forma de sacar partido a la creatividad de los estudiantes y combinarla, por un lado, con los conocimientos de nuestros socios y clientes y, por otro lado, con nuestras propias soluciones y tecnologías. En Amadeus, planificamos eventos de esta índole periódicamente. Entre los que organizamos en 2022, estamos especialmente orgullosos de la *hackathon* sobre sostenibilidad para estudiantes, que acogió a unos 700 estudiantes de todo el mundo reunidos para innovar y desarrollar aplicaciones que contribuyan a crear un ecosistema de los viajes más sostenible.

Ámbito académico

Amadeus mantiene estrechas relaciones con el mundo académico a través de acuerdos de colaboración formales con universidades e institutos de investigación a nivel internacional (p. ej., Inria, EURECOM, Université Côte d'Azur y MIT). Esta cooperación

favorece los proyectos de investigación, como doctorados y prácticas de investigación. En 2019, nuestra sede principal en Niza se convirtió en socio fundador de 3IA Côte d'Azur, uno de los cuatro institutos interdisciplinarios de inteligencia artificial creados en Francia en 2019. Amadeus también es miembro fundador del Industrial Council of Artificial Intelligence Research (ICAIR), en el que varias empresas y laboratorios de investigación de IA intercambian perspectivas sobre cuestiones comunes relacionadas con el uso de la IA en sus respectivos sectores.

Propiedad intelectual

La propiedad intelectual es una excelente herramienta para proteger nuestros activos, retener el talento y reforzar nuestro liderazgo. En Amadeus, mantenemos un conjunto de disposiciones sobre propiedad intelectual en los acuerdos transaccionales para proteger nuestras innovaciones y derechos de propiedad intelectual como, por ejemplo, secretos comerciales, derechos de autor, código abierto y patentes. A fin de valorizar las contribuciones tangibles que aportamos a la innovación, incluimos una selección de nuestras patentes —detallando los nombres de los inventores y un resumen de la innovación protegida por la patente— en lugares destacados de múltiples sitios de Amadeus. También contribuimos al desarrollo de comunidades de código abierto en el contexto de nuestras colaboraciones con los principales proveedores de soluciones tecnológicas.

Tecnología para impulsar la innovación

Sacamos máximo partido a nuestra plataforma abierta

La innovación requiere una plataforma y un entorno de desarrollo adecuados para acceder a los datos y suscitar nuevas aplicaciones prácticas, así como para combinar funcionalidades que permitan desarrollar prototipos con rapidez, tanto internamente como junto a nuestros socios. Nuestra estrategia tecnológica y las características de nuestra plataforma abierta —accesible a través de Technology Hub— responden a esta necesidad y hacen posible compartir un catálogo de datos abiertos y microservicios entre las aplicaciones internas y con terceros. Dichos catálogos de datos abiertos y microservicios se ofrecen a través de nuestra API abierta y se potencian con las

capacidades del aprendizaje automático. Este entorno de desarrollo abierto permite que los desarrolladores internos y externos puedan crear fácilmente extensiones o complementos para las aplicaciones existentes.

➤ Para más información, consulte “De una API abierta a una estrategia en plataforma”, pág. 68.

Identificamos y adoptamos nueva tecnología con Tech Watch y nuestros servicios especializados

Amadeus Tech Watch es un marco creado para apoyar las decisiones estratégicas, el intercambio de conocimiento, el reconocimiento de especialidades y la innovación. En este marco, definimos un posicionamiento estratégico para cada tecnología analizada, determinamos su trascendencia para nuestro negocio, respaldamos las decisiones de inversión y, en última instancia, nos diferenciamos de la competencia. También mejora el intercambio de conocimientos entre la comunidad de ingeniería —y fuera de ella— y fomenta el reconocimiento de especialidades entre aquellos empleados que pueden influir en la estrategia de Amadeus.

Además, también es una fuente de inspiración y una forma de identificar oportunidades de innovación, al abordar aplicaciones prácticas existentes con nuevas tecnologías o crear nuevas soluciones orientadas al futuro.

Contamos con servicios de expertos específicos para prestar apoyo a la innovación:

➔ Servicios compartidos de análisis científico de datos

Un grupo de expertos en el campo del análisis científico de datos que recurre a la IA y a las técnicas de aprendizaje automático para apoyar los proyectos de incubación, desde la validación de hipótesis a los prototipos y los productos viables mínimos (MVP, por sus siglas en inglés).

➔ Foster AI

Un programa que ayuda a acelerar la adopción de IA en toda la empresa liderando varias iniciativas que incluyen la formación y mejora de procesos y herramientas. En 2022, también definimos nuestros principios éticos internos en materia de IA para abordar los desafíos emergentes y dilemas éticos que suscita

la IA, especialmente en ámbitos como la privacidad, la equidad, la rendición de cuentas y la sostenibilidad.

➔ Exploración práctica de nuevas tecnologías

Se abarcan campos como el aprendizaje federado, el procesamiento de lenguaje natural, la programación de código asistida por IA, la computación cuántica y la aceleración de *hardware*.

Innovación para mejorar nuestros procesos

También aplicamos una mentalidad y un enfoque orientados a la innovación en nuestros procesos internos; ya sea analizando nuestras formas de trabajar en el ciclo de vida de los productos o automatizando tareas con poco valor añadido en las funciones de apoyo, nuestro equipo humano siempre trata de poner a prueba nuevos enfoques para alcanzar sus objetivos. En 2022:

- ➔ Reforzamos nuestra implementación de Integración Continua/Entrega Continua (IC/EC), un conjunto de herramientas y buenas prácticas para automatizar y supervisar el ciclo de producción de *software* de principio a fin. 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.
- ➔ Realizamos una práctica de automatización de procesos robóticos. Gracias a este programa, las operaciones de la unidad de negocio Hospitality pudieron reorientar sus recursos a actividades con alto valor añadido. También sirvió para absorber el incremento de actividades tras la recuperación de la pandemia. Desde mediados de 2021 hasta mediados de 2022, evitó que la plantilla tradicional tuviera que ocuparse de realizar 17.253 horas de tareas repetitivas y propició la formación de una plantilla digital híbrida e innovadora. Un panel de creación de valor robusto y un sólido retorno de la inversión nos permitieron dirigir e implementar esta capacidad a más procesos corporativos, como la compra o la financiación y unidades de negocio adicionales.

Capítulo 5

El equipo humano y la cultura de Amadeus

● En este capítulo

Una empresa que se preocupa

Talento

Diversidad e inclusión

Aspectos destacados en 2022

El equipo humano de Amadeus es nuestra mayor ventaja competitiva y la pieza clave del éxito de nuestra estrategia. El equipo de People & Culture se encarga de que contratemos y retengamos a los mejores talentos para poder ofrecer así lo mejor a nuestros clientes.

Nuestro objetivo es 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. 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. Fomentamos y apoyamos la movilidad internacional: más de 1.100 empleados se han desplazado a otros países para asumir nuevos cargos y responsabilidades a través de cesiones internacionales.



+60
idiomas hablados



+150
nacionalidades



GRI 2-8 GRI 3-3 (Atracción y retención de talento)

Trabajadores por tipo de contrato (FTE)*

	2020	2021	2022
Personal indefinido	16.135	15.621	16.816
Mano de obra externa	527	678	1.003
Personal temporal	117	134	259
Total	16.779	16.433	18.077

Trabajadores por región (FTE)*

	2020	2021	2022
Europa	9.490	8.854	9.670
Asia-Pacífico	4.021	4.344	4.927
Norteamérica	2.473	2.266	2.344
Sudamérica	497	621	752
Oriente Medio y África	298	348	384
Total	16.779	16.433	18.077

* 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.

Una empresa que se preocupa

Amadeus fomenta un entorno acogedor que busca un equilibrio entre una carrera gratificante y la vida personal y familiar de nuestro equipo humano. Nos consideramos una comunidad con valores inherentes de respeto y participación, plenamente volcada con las personas. Tenemos una cultura de comunicaciones abiertas, transparentes e inclusivas con los empleados. Nuestro objetivo es ayudar a nuestro personal a conectar lo que hace a nivel individual con el concepto y la estrategia de la empresa, con el fin de implicarse más en su trabajo diario y generar un sentimiento de pertenencia a un único equipo internacional.

Unas buenas comunicaciones contribuyen al rendimiento: informamos a nuestros empleados sobre nuestra estrategia comercial, nuestros clientes, el mercado y el panorama tecnológico, y los acontecimientos importantes a nivel tanto 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; y dos ediciones anuales de *Amadeus Live*, que se celebran a nivel mundial y que en 2022 fueron vistas por casi 7.000 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.

Gracias a ello, un 70 % de nuestros empleados tiene previsto seguir trabajando en Amadeus en los próximos tres años.

85 %

de los empleados creen que en sus equipos hay un **entorno acogedor**, según nuestra encuesta de interacción

top EMPLOYER EUROPE 2023
CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS

glassdoor
2021 BEST PLACES TO WORK

GRI 3-3 (Atracción y retención de talento)

GRI 3-3 (Salud, seguridad y bienestar)

Modelo de trabajo híbrido

Empezamos a revisar nuestras directrices laborales en 2019 para abordar la retención y atracción de talento, el desempeño de los empleados y la optimización de costes y espacio. La pandemia aceleró nuestro plan de adoptar un modelo de trabajo híbrido permanente; en 2021, iniciamos su implementación gradual, sede a sede, a través de políticas y directrices locales adaptadas a cada legislación, práctica empresarial, infraestructura y otras políticas existentes.

Nuestro objetivo es equilibrar las necesidades de la empresa con la flexibilidad para que cada empleado trabaje de forma óptima y cuente con más opciones que le permitan combinar el teletrabajo y el trabajo en la oficina. La flexibilidad es imprescindible tanto para los empleados como para la empresa. En 2022, lanzamos una Política Global de Trabajaciones, que permite a nuestros empleados trabajar desde cualquier lugar hasta cuatro semanas al año, por ejemplo, desde su ciudad o país de origen y más cerca de sus familias.

La tecnología desempeña un papel clave que posibilita una configuración híbrida y que los empleados se mantengan conectados. Esto implica contar con nuevos equipos, directrices y asistencia técnica basándose en conceptos de flexibilidad, colaboración, escritorios sin asignar, tipos de espacios diversos y múltiples formas de trabajar. 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.

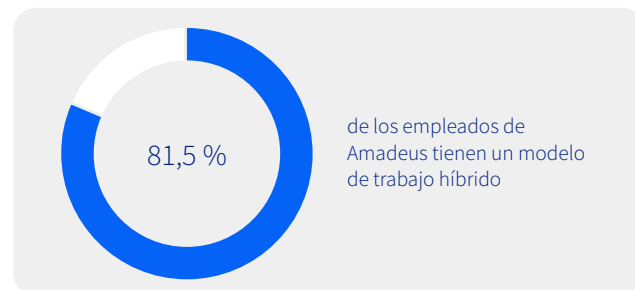
En este nuevo modelo, la oficina pasa a ser un lugar para la socialización y la colaboración que puede adoptar distintas disposiciones, ya que la proporción del espacio asignado al trabajo individual se ve reducida. El espacio asignado a otras

funciones varía según las necesidades de cada comunidad. Durante 2022 se han empleado las directrices de las oficinas adaptadas al trabajo híbrido para diseñar distintos centros en todo el mundo (Singapur, París, Dallas, Miami, etc.).

Nuestra encuesta anual sobre el lugar de trabajo recaba las intenciones de los empleados en lo que respecta al teletrabajo, así como a sus preferencias en cuanto a las herramientas y la disposición del espacio en la oficina. Este *feedback* ha servido para perfeccionar las políticas y directrices locales. Los beneficios de este nuevo modelo híbrido global son una nueva experiencia global de los empleados, una configuración híbrida más flexible y un mayor enfoque hacia la colaboración y la innovación.

Primeros auxilios en salud mental

Amadeus tiene el firme compromiso de mantener un entorno laboral donde todas las actividades se realicen de manera segura, con el objetivo de eliminar todos los riesgos identificados para la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados. Esto incluye también la salud mental. En 2020, Amadeus lanzó por primera vez el programa *Amadeus Mental Health First-Aiders* en el Reino Unido, que en 2022 se extendió a la sede de Madrid. A través de este programa, personas voluntarias de Amadeus reciben formación para prestar primeros auxilios en salud mental. Gracias a esta formación, los voluntarios son capaces de reconocer distintos trastornos de salud mental y, cuando es necesario, orientar a la persona afectada para que busque ayuda profesional.



GRI 3-3 (Atracción y retención de talento)

GRI 404-2

Talento



La atracción y retención del talento es crucial para el éxito de Amadeus. Transformamos continuamente algunos de nuestros procesos fundamentales en materia de personal, como la evaluación y gestión del desempeño de los empleados. Recurrimos a procesos que son simples, transparentes y totalmente flexibles, lo que incluye el *feedback* constructivo, una herramienta muy potente que utilizamos en nuestros sistemas tecnológicos. También seguimos reforzando la marca de nuestros empleados 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. Esto significa que podemos llevar a cabo campañas dirigidas a perfiles clave necesarios para el éxito de la empresa y ofrecer una experiencia personalizada para los candidatos.

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 directores de contratación, los encargados de selección de personal y los candidatos.

Aprendizaje y desarrollo

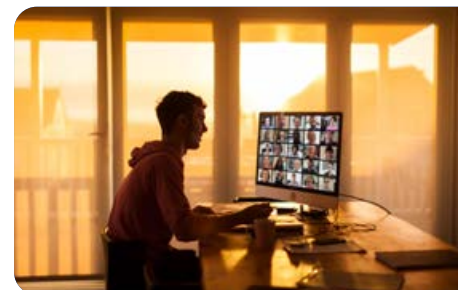
En Amadeus, impulsamos el crecimiento de nuestro equipo humano con oportunidades de aprendizaje y desarrollo relevantes y modernas. En Amadeus, el aprendizaje tiene lugar de manera constante y de múltiples formas: en el propio puesto de trabajo, mediante actividades de aprendizaje formal, a través de distintas herramientas y gracias a la interacción cotidiana con los compañeros. Nuestro equipo humano también puede recurrir a distintas plataformas de aprendizaje como LinkedIn Learning y Pluralsight. 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 personas que conforman nuestra plantilla ha trabajado, al menos, en dos departamentos o funciones.



En 2022 impartimos más de 7.200 cursos a un 99 % de nuestros empleados



En 2022 más de 2.800 empleados completaron más de 5.800 cursos en LinkedIn Learning y Pluralsight



En 2022 más de 550 empleados cambiaron de departamento o equipo

GRI 3-3 (Atracción y retención de talento) GRI 404-2

Mentoring

El *mentoring* continúa siendo una de nuestras herramientas más eficientes para desarrollar las competencias de nuestros empleados. Hemos impartido sesiones de formación específicas para mejorar las competencias de los mentores implicados. También continuamos ofreciendo 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.

Oportunidades generales de aprendizaje y desarrollo

Los empleados de Amadeus disfrutan de más de 2.500 oportunidades de aprendizaje combinadas, entre las que se incluyen sesiones formativas presenciales, virtuales y *online* en habilidades técnicas e interpersonales. Asimismo, tienen acceso a un gran número de cursos a través de plataformas externas de aprendizaje, como LinkedIn Learning, Pluralsight, Linux Academy y Enterprise Skills Initiative de Microsoft. Se ofrecen programas de desarrollo para empleados y directivos en 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 ese motivo implementamos varias plataformas de aprendizaje *online*, como LinkedIn Learning, Pluralsight y Linux Academy. 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.
- **Páginas de aprendizaje funcional en nuestra intranet.** Los *hubs* de aprendizaje SAFe y Cloud 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.** Los programas de aprendizaje personalizados como SAIL —dirigido a equipos

comerciales con el objetivo de mejorar su formación y reforzar sus competencias tecnológicas—, CUS Academy y CIT Campus —dirigido a nuestros equipos de Travel Channels y Corporate IT Customer Service— se crearon en consonancia con los objetivos empresariales y el liderazgo organizativo de Amadeus y se integraron en el plan de desarrollo y los programas de desarrollo profesional de las respectivas unidades de negocio de la empresa.

- **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 el lugar de trabajo del futuro. Por este motivo, creamos seis vías de aprendizaje de liderazgo y dirección para Managers y Senior Managers en LinkedIn Learning y, actualmente, estamos en proceso de revisar y rediseñar los programas de desarrollo de liderazgo para Assistant Directors y Directors.
- **Comunidad de formadores internos.** Nuestros formadores internos desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de conocimientos y habilidades de los empleados y en la consecución de los objetivos empresariales actuales y futuros de Amadeus.



GRI 3-3 (Atracción y retención de talento)

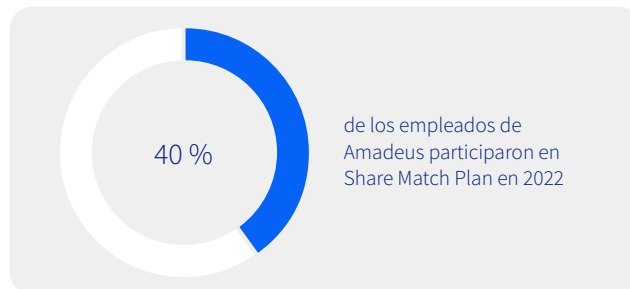
GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

GRI 403-6

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. Todos los empleados de Amadeus tienen derecho a una remuneración justa por su trabajo. Nos comprometemos a remunerar a los empleados de acuerdo con las buenas prácticas del mercado laboral y la legislación local. Nuestras actuales políticas de compensación incluyen directrices globales que se aplican durante nuestro proceso de revisión salarial, a fin de asegurar la justicia y equidad en los diferentes mercados y la no discriminación de grupos minoritarios o por razones de género. Nuestro programa de bonificaciones (*Amadeus Performance Payment*) está diseñado tanto para reconocer el desempeño individual como para compartir con todos nuestros empleados el éxito de Amadeus. En 2022, un 40 % de nuestra plantilla participó en *Amadeus Share Match Plan*, un plan de compra de acciones voluntario de “ahorros y contribuciones” que ofrecemos a nuestros empleados.

Amadeus también mantiene el compromiso de ofrecer 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 deber de asistencia.



Diversidad e inclusión



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 ofrecer la mejor versión 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.

En 2022, Amadeus designó un nuevo Head of Diversity and Inclusion como parte del equipo de Global Employee Experience en People and Culture. También se ha empezado a trabajar para incluir la diversidad y la inclusión en el marco de aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) de Amadeus. El equipo de ESG y el equipo directivo de People and Culture se encargan de dirigir las estrategias y los objetivos de Diversity and Inclusion. El Head of Diversity and Inclusion coordina una red de responsables a nivel regional y nacional que se encargan de la implementación local.

Estos fueron algunos de los logros conseguidos en este ámbito a lo largo de 2022:

- Las redes de empleados de Amadeus organizaron más de 70 eventos en todo el mundo, que contaron con cerca de 7.200 participantes, sobre asuntos como la inclusividad en el lugar de trabajo, la igualdad de género, el movimiento LGBTQIA+, el multiculturalismo, la indigeneidad, las mujeres en el sector tecnológico, las niñas y la tecnología, la salud mental, los hombres como aliados, la discapacidad y la accesibilidad. A lo largo del año se revisaron las prácticas clave de People and Culture, como la adquisición de talento, las retribuciones, el crecimiento profesional, la promoción y las evaluaciones, para garantizar que proporcionan igualdad de oportunidades a personas de todas las condiciones.
- Se siguió impartiendo nuestro curso de *e-learning* accesible en todo el mundo y, en determinados países y regiones, los directivos y empleados completaron un conjunto de formaciones presenciales y virtuales sobre inclusividad.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

- Hemos continuado mejorando nuestra comunicación con los empleados en materia de diversidad e inclusión a través de las páginas locales y regionales de la intranet de la compañía, además de abordar estos asuntos en asambleas y actos informativos con los empleados.
- Gracias a la puesta en marcha del sistema de recursos humanos Workday, Amadeus cuenta con paneles de datos sobre diversidad que permiten realizar análisis interseccionales, así como observar tendencias y brechas de género y edad.

En 2022, el *Financial Times* incluyó a Amadeus, un año más, en su lista *Diversity Leaders*.

Igualdad de género

Desde hace años, Amadeus se ha propuesto como objetivo mejorar la paridad de género de su personal directivo, que ha registrado un incremento continuo de un 3,2 % anual. Con todo, se siguen destinando esfuerzos en este ámbito y el grupo de recursos de empleados Amadeus Women Network (AWN) sigue creciendo y realizando importantes contribuciones al personal directivo de Amadeus y al equipo de People and Culture. Las distintas filiales de AWN en todo el mundo también han realizado programas de *mentoring*, así como actividades para establecer redes de contactos con el personal directivo de la empresa y con líderes externas.

En 2022, AWN también organizó un evento *online* a nivel mundial para celebrar el Día Internacional de las Mujeres el 8 de marzo. En el acto, se debatió el lema internacional #BreakTheBias de las Naciones Unidas para concienciar sobre los distintos tipos de sesgos, cómo afectan a hombres y mujeres en el lugar de trabajo, qué se puede hacer para acabar con ellos y qué puede hacer cualquier persona para crear una sociedad más diversa e igualitaria en cuestiones de género. Más de 400 empleados participaron en el evento.

Amadeus se esfuerza por ser una empresa que facilita la conciliación de la vida familiar. En muchos casos, ofrecemos unas prestaciones superiores a las que conceden los regímenes de la seguridad social de cada país, como permisos más prolongados de maternidad, paternidad o de un cuidador secundario, o compensaciones económicas suplementarias. Por ejemplo, en nuestras mayores sedes en España, Niza, los Estados Unidos y el Reino Unido, Amadeus se asegura de que nuestros empleados conserven su salario completo durante sus periodos de baja, superando la cuantía máxima de la prestación estipulada por el gobierno. En Bangalore, Amadeus ofrece a todos los padres 10 días de permiso de paternidad remunerado, algo que el Gobierno de la India ni exige

ni cubre. En 2022, la oficina de Amadeus en el Reino Unido añadió cuatro semanas adicionales plenamente remuneradas de permiso de paternidad, lo que significa que los padres o cuidadores secundarios ahora pueden disfrutar de un periodo total de seis semanas. Las oficinas de Amadeus en EE. UU. y Canadá mejoraron el permiso parental hasta cubrir un periodo de ocho semanas plenamente remuneradas para los nuevos progenitores —incluyendo la adopción— de todos los empleados con contrato indefinido, desde su primer día en la empresa.

Con el objetivo de apoyar la salud de las mujeres, la oficina de Amadeus en el Reino Unido puso en marcha “Flourish”, una iniciativa de salud reproductiva que define políticas y ofrece prestaciones sociales a las trabajadoras en el ámbito de la (peri)menopausia, la fertilidad y la planificación familiar.

Como parte de nuestra colaboración global con la Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas, Amadeus estuvo representado en el Women in Tourism Leadership for Africa Committee (WiTLAC). En 2022, el WiTLAC se marcó como objetivo identificar esferas de intervención prioritarias que sirvieran como base de referencia para llevar a cabo actividades y programas estratégicos que permitan reposicionar a las mujeres en el centro de la recuperación del turismo en África. El objetivo de este grupo de trabajo va en consonancia con la agenda de la OMT en África: Turismo para un Crecimiento Inclusivo, que identifica como una de sus esferas de intervención el empoderamiento de jóvenes y mujeres a través del turismo.

En 2022, Amadeus emprendió su andadura hacia el compromiso 25by2025, una iniciativa global para cambiar el equilibrio de género en la industria de la aviación y concienciar sobre la necesidad de aumentar la representación de mujeres, al que se han adherido las aerolíneas miembros de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y los socios estratégicos.

Inclusión LGBTQIA+

En Norteamérica se creó una nueva filial de Amadeus Proud, lo que significa que las redes LGBTQIA+ de Amadeus ya están presentes en toda la extensión de la compañía. Toda la comunidad dio la bienvenida a esta nueva filial durante el acto mundial del Orgullo, que se celebró en junio de forma *online* y donde se subrayó la importancia de tener una cultura LGBTQIA+ inclusiva. A lo largo del año también se celebraron otras actividades, como un panel sobre microagresiones, varias oportunidades para establecer redes de contactos y un acto de sensibilización con motivo del Día

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

Mundial del Sida. Asimismo, se actualizó la herramienta de viajes de empresa Cytric de Amadeus para que admita el uso de “Género X” para aquellas personas que se identifican con otras categorías de género. En el ámbito de la contribución a la sociedad, Amadeus volvió a ser elegido para continuar en la Junta Directiva de REDI (Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión LGTBI), entidad de la que es miembro fundador y que tiene como finalidad promover las buenas prácticas en el lugar de trabajo para la diversidad e inclusión LGTBI en España.

En colaboración con Solidarity Foundation, nuestra oficina de Bangalore lanzó Pride Café, una iniciativa —la primera de este tipo en la India— que se propone empoderar a la comunidad LGBTQIA+ con oportunidades de medios de vida y construir una sociedad más inclusiva. Como parte de esta iniciativa, patrocinamos 2 *food trucks* móviles que darán empleo a 12 miembros de la comunidad.

Los objetivos de Pride Café son los siguientes:

1. Facilitar que miembros desfavorecidos de la comunidad LGBTQIA+ creen negocios sostenibles que eleven sus ingresos y tengan un impacto positivo en su calidad de vida.
2. Visibilizar a miembros de la comunidad como personas que contribuyen a la economía y cambiar así las percepciones en la sociedad.
3. Crear un modelo robusto que pueda replicarse en un futuro en otras ubicaciones.

El trabajo preliminar comenzó en abril de 2022, cuando se identificaron estos objetivos y se inició la labor para hacer realidad este sueño. También tuvimos la oportunidad de que nuestro Consejero Delegado, Luis Maroto, y otros miembros de la alta dirección pintaran el *food truck* durante su estancia en la India en junio de 2022.

Amadeus cree firmemente en el potencial de Pride Café para convertirse en un emprendimiento de éxito en los días venideros que logre mitigar la exclusión social y vele por la igualdad de acceso y las condiciones de empleo.

Viajes accesibles, lugar de trabajo accesible e inclusión de la diversidad funcional

A lo largo del año, la oficina de Amadeus en Francia participó en varios programas sociales de enseñanza secundaria para tutorizar a estudiantes con diversidad funcional y fomentar el empleo. Los equipos de accesibilidad de Amadeus también realizaron campañas internas de concienciación sobre la importancia de la inclusión a través de sesiones de sensibilización, formaciones y el Foro de Accesibilidad Digital, que organizamos anualmente a nivel interno para promover un desarrollo de *software* inclusivo y accesible.

Los empleados de Amadeus en Francia participaron como embajadores en el *Défi Sport Entreprises Handi-Valide*, un desafío deportivo entre empresas para apoyar a las personas con diversidad funcional mental o física a través de deportes adaptados. Nuestro equipo estuvo formado por tres representantes de Amadeus y cuatro personas externas con diversidad funcional.

Además, ocho empleados y directivos de nuestra oficina en Francia también participaron en Sport2Job, una iniciativa deportiva celebrada en Marsella para apoyar la inclusión y el empleo de personas con diversidad funcional. Nuestros empleados formaron equipo con tres candidatos externos con diversidad funcional que buscaban trabajo o un trabajo en prácticas y que pudieron beneficiarse de los consejos de nuestro personal. ¡Y además el equipo llegó al podio!



Durante 2022 se continuó trabajando en las pruebas, el desarrollo y la auditoría de los módulos Amadeus Cytric Travel y Amadeus Cytric Expense a fin de que cumplan con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)* 2.1 nivel AA. Se han realizado mejoras, entre muchos otros aspectos, de los colores, fuentes, escalabilidad, navegación mediante el teclado, lectores de pantallas y aplicaciones de *feedback*. Un equipo interno de Amadeus, formado por personas con diversidad funcional que se encargan de realizar las pruebas, valida continuamente los diseños y las soluciones.

* Estas directrices, publicadas por la Iniciativa para la Accesibilidad Web del World Wide Web Consortium (W3C), proporcionan recomendaciones para que el contenido web sea más accesible para las personas con diversidad funcional.

¡Así es nuestra empresa!

Consejo de Administración

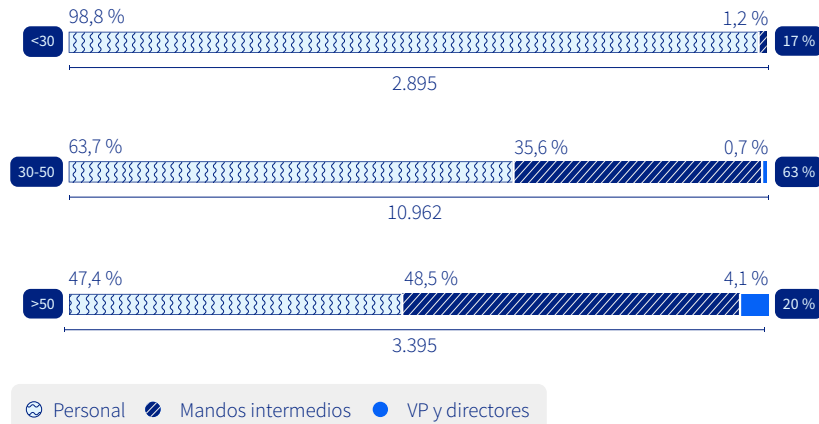
	2020	2021	2022
Porcentaje por sexo			
Hombres	77 %	58 %	55 %
Mujeres	23 %	42 %	45 %
Porcentaje por nacionalidad			
No españoles	69 %	75 %	73 %

210

empleados con discapacidad en 2022

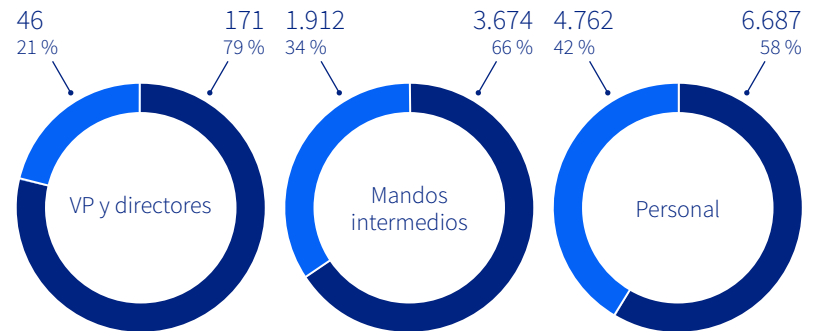


Edad por niveles directivos



Nuestra empresa en cifras

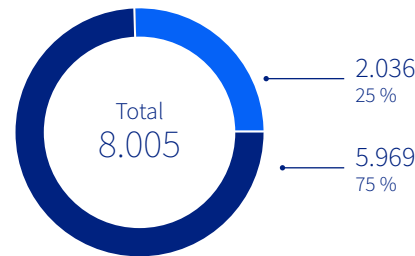
Mujeres Hombres



Total de empleados por sexo



Distribución por sexo en la comunidad de ingeniería



Aspectos destacados en 2022

Nuestra oficina de Amadeus en Bangalore inició un programa de “reincorporación” para favorecer el retorno de las mujeres al mundo laboral después de un periodo sabático —p. ej., tras un permiso de maternidad— con el objetivo de aumentar la participación de las mujeres en el sector de la tecnología y velar por que el talento regrese al mercado tecnológico tras las bajas prolongadas. La iniciativa brindó la oportunidad a las participantes de experimentar la vida laboral en Amadeus antes de decidir si optaban por incorporarse. Al final de un periodo de seis meses, se realizó una evaluación de competencias que dio lugar a la incorporación de 20 participantes como empleadas de Amadeus. El programa, llamado “Udaan”, seguirá realizándose en 2023.



La oficina de Amadeus en Niza, una de nuestras mayores sedes, lanzó la Red de Embajadores de Diversidad e Inclusión, que está centrada en la inclusión de la diversidad funcional en el lugar de trabajo. La red consta de 33 empleados y tiene como objetivo prestar apoyo a los compañeros con diversidad funcional, facilitando el diálogo, promoviendo iniciativas de diversidad e inclusión, compartiendo buenas prácticas y participando en actividades deportivas y de selección de personal.

La oficina de Amadeus en Miami lanzó un programa llamado *Women in Tech Co-Sponsorship*, que está diseñado para reducir la brecha de género y aumentar la presencia de mujeres en el sector tecnológico, además de mejorar la innovación mediante la diversidad de talento. A través de este programa, Amadeus patrocinó a dos personas en prácticas de comunidades infrarrepresentadas. Otra novedad destacable en Norteamérica es la adopción de nuevos días festivos que celebran aspectos diversos, como el Día de Martin Luther King, el Día de la Emancipación, el Día de los Pueblos Indígenas, el Día de los Veteranos y el Día Nacional de Canadá por la Verdad y la Reconciliación.



GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes y el turismo a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus) GRI 203-2

Capítulo 6

Responsabilidad social

● En este capítulo

 Un futuro responsable, inclusivo y sostenible

 Nuestros logros de RSC en 2022

 Social Innovation Powers Good

 Powering Good with Partners

 Empowering Communities



Queremos construir un futuro responsable, inclusivo y sostenible para todas las personas



Nuestro objetivo en materia de responsabilidad social corporativa (RSC) es utilizar nuestra tecnología junto con nuestro equipo humano para ayudar a construir un sector de los viajes y el turismo más responsable, inclusivo y sostenible. Los viajes pueden aportar importantes beneficios socioeconómicos a las comunidades locales. Tienen un impacto directo en la sostenibilidad a largo plazo de los destinos. Es por ello que nos centramos en iniciativas que contribuyan al desarrollo responsable de los viajes y el turismo mediante:

1. La maximización de la contribución positiva que los viajes y el turismo hacen a la sociedad a través de la participación de grupos de interés locales y la creación de oportunidades para las comunidades en todo el mundo mediante iniciativas formativas y de desarrollo socioeconómico.
2. La minimización de los efectos negativos potenciales del turismo en destinos concretos mediante la protección de la biodiversidad, el patrimonio cultural y el espíritu comunitario.

Seguimos priorizando el apoyo a nuestro sector y nuestros entornos sociales para propiciar una recuperación más rápida de la economía mundial. Hemos consolidado tres programas estratégicos globales diseñados para alcanzar nuestros objetivos sociales y en materia de RSC:

- **Social Innovation Powers Good:** impulsar efectos sociales positivos mediante la innovación de productos y servicios.
- **Powering Good with Partners:** aunar fuerzas con nuestros grupos de interés en iniciativas colaborativas para crear juntos soluciones con efectos sociales positivos para nuestro sector y nuestras comunidades.

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

GRI 203-2

- **Empowering Communities:** fomentar el compromiso de los empleados para fortalecer las comunidades locales y ayudarles a proteger su patrimonio natural y cultural.

Para aumentar nuestro impacto positivo, promovemos un enfoque colaborativo de la RSC. Amadeus ocupa una posición privilegiada en el sector y trabaja en alianza con clientes, organizaciones intergubernamentales/sin ánimo de lucro, instituciones educativas y líderes del sector tanto públicos como privados para amplificar el efecto multiplicador de nuestros proyectos de RSC.

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).



Nuestros logros de RSC en 2022

En 2022, continuamos consolidando nuestra estrategia de RSC a largo plazo para apoyar la recuperación del sector de los viajes y el turismo. Nos marcamos como objetivo optimizar los esfuerzos para fortalecer nuestro impacto social positivo en todo el mundo. Nos centramos en poner en práctica nuestra visión de la RSC a través de nuestros tres programas estratégicos, para apoyar a nuestras comunidades y ayudar a que el sector de los viajes y el turismo se renueve de una forma responsable, inclusiva y sostenible.

En 2022, las actividades de RSC se desarrollaron en 71 sedes (45 países), donde se encuentra más de un 85 % del personal. Hemos trabajado con organizaciones para establecer colaboraciones a largo plazo y hemos participado en proyectos estratégicos que pueden influir enormemente en nuestros beneficiarios.

Generar un impacto positivo mediante la innovación social es un elemento fundamental de nuestra actividad y hemos trabajado junto a nuestros socios durante 2022 para sacarle el máximo partido a aquello que nos hace únicos —nuestro equipo humano y nuestra tecnología—, a fin de incidir positivamente en la sociedad y lograr resultados que sirvan para cambiar las cosas. Por nombrar algunas iniciativas destacadas:

- Celebramos la segunda edición del programa de becas de Amadeus, orientado a fomentar la contratación de estudiantes en el sector de los viajes y el turismo.
- Ampliamos la red Travel4Impact para que las pymes europeas aumenten sus capacidades de sostenibilidad y digitalización.
- Celebramos el Día Mundial del Voluntario Amadeus anual, en el que 2.800 empleados prestaron apoyo a sus comunidades locales y protegieron sus entornos.
- Organizamos la primera *hackathon online* a nivel mundial sobre sostenibilidad en los viajes e invitamos a cerca de 600 estudiantes universitarios para innovar y desarrollar aplicaciones que contribuyan a una experiencia de viaje más sostenible.

Ejemplos de KPI sociales alcanzados en 2022

	2020	2021	2022
Personal implicado en proyectos	2.942	3.492	3.009
ONG a las que apoyamos	74	87	161
Instituciones educativas a las que apoyamos	170	167	119

Compromiso social de Amadeus en 2022: contribuir al desarrollo local a través de la tecnología, las personas y los viajes en todo el mundo*

Cuánto hemos invertido en la comunidad

+3,8

millones de euros es el valor total de la inversión en la comunidad*

35.829

horas dedicadas por el personal



Qué hemos obtenido como resultado

3.009

personas de la plantilla participaron en actividades

+220

proyectos

71

sedes

+300

instituciones recibieron apoyo

+2

millones de beneficiarios directos

45

países

Ejemplos de cómo hemos logrado incidir positivamente

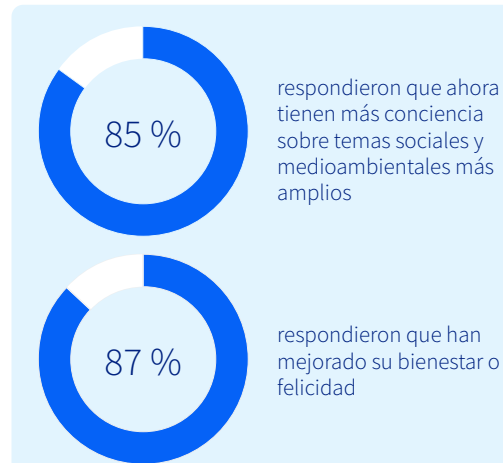
Programa de becas de Amadeus

De los estudiantes encuestados:



Día del Voluntario Amadeus

De los voluntarios encuestados:



* Amadeus sigue la metodología B4SI (Business for Societal Impact) para el cálculo de inversiones en la comunidad.

Social Innovation Powers Good



Este programa fomenta la innovación orientada a lograr unos objetivos y generar un impacto. En 2022, trabajamos estrechamente con los grupos de interés de Amadeus para apoyar la creación y el desarrollo de nuevas soluciones que hagan frente a los desafíos sociales y medioambientales de los viajes y el turismo, además de cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Colaboramos con estudiantes y con el ecosistema de la innovación en nuestras iniciativas de innovación social

El fomento de un entorno adecuado para que emerjan nuevas ideas forma parte del proceso de innovación social. En Amadeus, este año hemos trabajado para propiciar la participación de estudiantes y otras partes interesadas del ecosistema de la innovación en la generación de ideas innovadoras que ayuden a solucionar los actuales desafíos sociales y medioambientales de nuestro sector.

#1AHACK4SUSTAINABILITY, un encuentro de programadores dirigido a estudiantes y enfocado en la sostenibilidad, fue la primera *hackathon online* a nivel mundial sobre sostenibilidad en los viajes. Invitamos a unos 600 estudiantes universitarios de todo el mundo para innovar y desarrollar aplicaciones que puedan contribuir a una experiencia de viaje más sostenible. Los alumnos tuvieron la oportunidad de compartir ideas con líderes de algunos de los actores más influyentes del sector tecnológico y de los viajes. Pudieron beneficiarse de la visión y orientación de entidades como Microsoft, Air France-KLM, Etihad, Red Hat, MongoDB, la Organización Mundial del Turismo (OMT) y muchas otras organizaciones, mientras programaban en una plataforma nativa de la nube de última generación para hacer realidad sus ideas. Más de 80 empleados de Amadeus participaron en la *hackathon* como mentores, ponentes en seminarios web y miembros del jurado.

También acogimos la Global Travel Hackathon Series promovida por Amadeus for Developers, que este año cumplía su quinta edición virtual en Brasil. En esta edición se

reunieron más de 200 desarrolladores, emprendedores, diseñadores y profesionales de producto del próspero ecosistema de la innovación brasileño en un concurso concebido para crear soluciones de viajes innovadoras con potencial para generar un impacto positivo en el sector a través de interfaces de programación de aplicaciones (API) de Amadeus.

Fomentamos viajes más responsables, inclusivos y sostenibles a través de la tecnología

Nuestros esfuerzos en innovación social han continuado centrándose en la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de los viajeros. También hemos ayudado al sector de los viajes y a nuestras comunidades a ser más resilientes, promoviendo la generación de ideas y el desarrollo de soluciones para crear un ecosistema de los viajes más inclusivo y sostenible.

Los asistentes digitales como CheckMyTrip han seguido ofreciendo servicios e información sobre viajes gratuitamente a los viajeros de forma contextualizada y relevante a lo largo de todo su itinerario. En diciembre de 2022, renovamos completamente la experiencia de la aplicación CheckMyTrip con un asistente conversacional integrado para que los viajeros no solo puedan acceder rápidamente a toda la información del viaje, sino también pedir ayuda a lo largo del itinerario. En 2022, más de 2,2 millones de usuarios disfrutaron de los servicios de asistencia digital en viajes de CheckMyTrip. Asimismo, la [API Safe Place](#), creada en colaboración con GeoSure, ofrece valoraciones sobre seguridad para más de 65.000 ciudades y barrios de todo el mundo. La API devuelve una puntuación de seguridad a nivel general y para seis categorías: seguridad para las mujeres, salud, amenazas físicas, hurto, libertad política y seguridad para la comunidad LGBTQIA+.

Amadeus también ha promovido los viajes inclusivos y responsables acelerando proyectos innovadores o incubando nuevas soluciones. Por ejemplo, Amadeus Discover permite que los proveedores de actividades turísticas en los destinos logren mayor visibilidad entre los viajeros y aumenten sus reservas. Amadeus Discover facilita el acceso a una plataforma de distribución global para pymes y promueve el desarrollo socioeconómico local. En 2022, Amadeus Discover fue utilizado por varias de las principales marcas hoteleras y se puso a disposición de todos los desarrolladores del mundo a través de la plataforma de API Amadeus for Developers. Adicionalmente, hemos iniciado la incubación de nuevos negocios, como Loyalty for the Planet, que

motiva y premia a los empleados cuando toman decisiones de viajes de negocios de forma sostenible y les empodera como agentes del cambio.

- Para más información, consulte “Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus centrado en la experiencia del viajero”, pág. 72.

Powering Good with Partners



Este programa busca aunar fuerzas con nuestros grupos de interés a través de iniciativas colaborativas para crear juntos soluciones que tengan un efecto multiplicador y aumenten nuestro impacto social positivo colectivo. Continuamos colaborando con nuestros socios para seguir apoyando a nuestro sector y nuestras comunidades.

Alianzas con grupos de interés para aumentar el impacto positivo de las pymes del sector de los viajes y el turismo

Para reforzar nuestro sector, también debemos respaldar a nuestras comunidades y apoyar a las personas y organizaciones que dependen de los viajes para sobrevivir y prosperar. Al colaborar proactivamente con grupos de interés del sector y la comunidad, podemos crear colectivamente un ecosistema de viajes que sea más responsable, inclusivo y sostenible.

En colaboración con IE University —una universidad de prestigio internacional especializada en los negocios—, con la OMT y con otras asociaciones del sector, en 2022 lanzamos la segunda edición de Travel4Impact, una red diseñada para ayudar a las pymes a mejorar la competitividad y amplificar su impacto positivo social y medioambiental dentro del ecosistema de los viajes y el turismo. Este proyecto tiene por objeto ayudar a reconstruir la sociedad y el sector mediante la creación y el refuerzo de una red de microempresas de viajes y turismo que entiendan la digitalización y la sostenibilidad como elementos fundamentales de su propuesta de valor.



Los desafíos a los que nos enfrentamos exigen nuevas formas de colaboración. Los cambios sistémicos precisan acciones colectivas. Amadeus e IE University se han unido para movilizar a sus numerosos grupos de interés a fin de construir un futuro sostenible que no deje a nadie atrás.

Concepción Galdón, Directora. IE Center for Social Innovation & Sustainability, IE University

Trabajamos con clientes y entidades sociales para promover los viajes como motor de cambio positivo

En Amadeus, reconocemos que una recuperación sostenible que proteja nuestro planeta y garantice la prosperidad en el futuro debe ocupar un lugar central en las decisiones que tomamos. Continuando con nuestro compromiso con el Decenio de las Naciones Unidas sobre la Restauración de los Ecosistemas, Amadeus se asoció en 2022 con [Plastic Bank](#) para financiar la recogida de más de 100.000 kg de plástico en zonas costeras y reducir el plástico en el océano. Al ofrecer fuentes de ingresos seguras e identificables a cambio de plástico, también contribuimos a que los miembros de las comunidades de recogida cuenten con unos ingresos adicionales para mejorar su calidad de vida.



Estamos orgullosos de colaborar con Amadeus para aportar sostenibilidad, circularidad y regeneración al sector de los viajes. Los viajes constituyen una de las experiencias más enriquecedoras del mundo y dan acceso a nuevas culturas, comunidades y formas de pensar. Gracias a la reducción de plástico en el océano y el apoyo a las comunidades de recogida en las zonas costeras más vulnerables del mundo, Amadeus forma parte de la solución y no de la contaminación.

David Katz, Fundador. Plastic Bank

En 2022 reforzamos nuestra colaboración con Saving the Amazon, trabajando con los clientes para que el bosque de Amadeus sea cada vez más extenso y robusto.

En apoyo de las iniciativas de socorro humanitario en Ucrania, hemos colaborado con nuestros socios globales para amplificar el impacto positivo de sus programas a fin de cubrir las necesidades básicas de niños y niñas, mujeres y familias en necesidad.

Colaboramos con clientes e instituciones educativas para fomentar la contratación de estudiantes y profesionales del sector de los viajes y el turismo

En 2022, ofrecimos algunos de nuestros servicios de aprendizaje gratuitamente a estudiantes de viajes y turismo y profesionales de agencias de viajes, centrándonos en mejorar su preparación y competencias laborales.

A fin de paliar la falta de cualificación que afronta nuestro sector, nos hemos asociado con instituciones educativas y grupos de interés del sector para transferir nuestro conocimiento y experiencia fuera de Amadeus, así como promover la inclusividad en las comunidades locales donde operamos mediante la prestación de oportunidades educativas y laborales en el sector de los viajes y el turismo.

Por otro lado, en 2022 también celebramos la segunda edición del programa de becas de Amadeus. En colaboración con 12 centros de formación profesional de toda España, los alumnos tuvieron la oportunidad de acceder a formación gratuita y obtener un certificado que acredita que han adquirido los conocimientos básicos necesarios para trabajar en Amadeus Selling Platform Connect dentro de las agencias de viajes. El programa aumentó su empleabilidad y preparación para el mercado laboral.

Amadeus lleva más de 20 años implicándose activamente con GTTP. Este programa educativo sin parangón acerca el sector de los viajes y el turismo a los estudiantes de educación secundaria y les muestra las oportunidades de desarrollo profesional.

Amadeus, en colaboración con Plastic Bank, ha adquirido el compromiso de financiar la recogida y reciclaje de más de 100.000 kg de plástico.



1 Recoger
Los miembros de las comunidades de recogida hacen acopio del plástico a lo largo de 50 km de zonas costeras.



2 Premiar e incentivar
Las personas encargadas de la recogida reciben una prima por los materiales que recogen, como alimentos, combustible de cocina, matrículas escolares y seguros de salud.



3 Empoderar
Plastic Bank imparte cursos básicos sobre finanzas y educación sobre salud a las personas encargadas de la recogida.



4 Renovar y regenerar
El plástico recogido vuelve a nacer como Social Plastic® y se reintroduce en la cadena de suministro.

Empowering Communities



Este programa busca el compromiso de nuestros empleados para apoyar iniciativas sociales que tengan efectos positivos en los entornos sociales locales en los que operamos. Este año, nuestros empleados continuaron centrándose en sus entornos y comunidades locales a través del voluntariado, la recaudación de fondos e iniciativas ciudadanas activas.

Cubrimos las necesidades de nuestras comunidades y entornos

A lo largo del año, Amadeus ha ayudado a las comunidades locales a identificar sus necesidades durante los continuos desafíos globales. Las sedes de Amadeus participaron en actividades muy diversas, como campañas de recogida en beneficio de la comunidad local, y ofrecieron formación *online* en tecnología básica, así como asesoramiento profesional. Nuestros compañeros en distintos puntos de todo el planeta también unieron esfuerzos para prestar apoyo a las personas afectadas por la guerra en Ucrania. En Australia, Amadeus recaudó fondos para las víctimas afectadas por las inundaciones, mientras que nuestra sede en Bangkok siguió ayudando a Safe Haven Orphanage, con quien mantiene una relación de colaboración a largo plazo, a través de distintas actividades.

Día Mundial del Voluntario Amadeus

En esta cuarta edición del Día Mundial del Voluntario Amadeus, 2.800 empleados ofrecieron su tiempo y talento para ayudar a las comunidades locales a través de actividades virtuales, remotas y presenciales.

Aprovechando nuestra colaboración mundial con Plastic Bank, las sedes de Amadeus en Indonesia y Brasil visitaron los centros de esta organización en sus respectivas regiones y participaron en actividades de recogida de residuos. Nuestra sede en Colombia se

ofreció voluntaria para plantar árboles y ampliar el bosque de Amadeus junto a uno de nuestros socios globales, Saving the Amazon. Por su parte, nuestra sede en Bangalore volvió a organizar el Día del Voluntario Amadeus, un exitoso encuentro en el que nuestro equipo humano desplegó un enorme entusiasmo en distintas actividades benéficas, como el Concurso de Iniciativas Sociales, en el que los empleados identificaron ONG para que reciban el apoyo de Amadeus.

Nuestra sede central en Madrid organizó la semana del voluntariado, abanderada por los responsables de la alta dirección de la compañía, y contribuyó a varios fines sociales como el apoyo a personas desempleadas, la ayuda a comunidades con pocos recursos y la protección del medioambiente. Los empleados en Niza también participaron en varias actividades de apoyo social y protección del medioambiente. Por último, nuestra sede en Erding aunó su pasión por el deporte y el medioambiente para organizar una batida de limpieza, así como una carrera solidaria en favor de la ONG Atmosfair, que compensa los gases de efecto invernadero.

Los voluntarios de Amadeus de todo el mundo demostraron su compromiso de ayudar a sus comunidades con acciones positivas.

Green is the New Blue

“Green is the New Blue” se lanzó en 2019 como una campaña interna de participación para fomentar que nuestro equipo humano comparta ideas sobre cómo promover un futuro más verde. Este año invitamos a nuestros empleados a compartir aspectos de su propio proceso de transformación #GreenistheNewBlue. Miles de personas participaron en la campaña y compartieron los cambios que han logrado desde su lanzamiento. La campaña interna estuvo acompañada de nuestra colaboración global con Plastic Bank, que recogerá más de 100.000 kg de plástico presente en los océanos en nombre de Amadeus.

Los empleados de Amadeus en todo el mundo aportaron su contribución en la cuarta edición anual de nuestro Día del Voluntario Amadeus, que este año se celebró a lo largo de los meses de octubre y noviembre.



En España, algunos empleados se prestaron voluntarios para clasificar artículos de ayuda humanitaria en el centro logístico de la Cruz Roja española, mientras que otros participaron en un taller sobre competencias laborales, ayudando a jóvenes a mejorar sus competencias para encontrar empleo.



En los Estados Unidos, nuestros voluntarios participaron en varias actividades, como campañas de recogida de alimentos para apoyar a las comunidades de su entorno.



Muchas sedes de Amadeus participaron en actividades verdes durante el Día del Voluntario Amadeus —por ejemplo, plantando árboles y realizando batidas de limpieza— para amplificar nuestra campaña “Green is the New Blue”.



Los voluntarios de Amadeus pasaron un día con los miembros de la comunidad de recogida de Plastic Bank en Brasil e Indonesia, ayudándoles a recoger residuos de plástico del entorno y aprendiendo cómo funciona la gestión del plástico.



Capítulo 7

Sostenibilidad ambiental

● En este capítulo

Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus

Propuesta de valor

Colaboración en las iniciativas ambientales del sector

Credenciales de sostenibilidad de Amadeus



La preocupación por la sostenibilidad ambiental de los viajes —y el cambio climático en particular— ha aumentado a niveles sin precedentes en los dos últimos años, y no es probable que amaine en el futuro próximo. A diferencia de las anteriores crisis sanitarias, financieras o geopolíticas, en las que la importancia de la sostenibilidad quedó relegada a un segundo plano, la pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la fragilidad del ecosistema del sector de los viajes. Por todo ello, se hace imprescindible reconstruir el sector para que sea más robusto, seguro y resiliente. Parece haber un consenso cada vez más amplio en que nada de esto puede lograrse sin situar la sostenibilidad como una prioridad máxima. Para hacer frente al desafío de la sostenibilidad a nivel global es crucial adoptar un enfoque colaborativo.

En Amadeus, somos partícipes de la experiencia de viaje de millones de pasajeros cada día. Somos un referente importante en el sector de los viajes y el turismo y reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático. En consecuencia, nuestra estrategia de sostenibilidad ambiental se sustenta sobre tres pilares: (1) responsabilidad: encauzar la eficiencia ambiental de nuestras operaciones; (2) compromiso: prestar ayuda a nuestros clientes con nuestra propuesta de valor de sostenibilidad; y (3) colaboración con grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad.

Amadeus apoya el *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) desde 2021 y sigue sus recomendaciones para presentar la información. Amadeus también es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2018.

En 2022, asumimos el compromiso de establecer objetivos basados en la ciencia¹ para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) conforme a los objetivos del Acuerdo de París. Asimismo, 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.

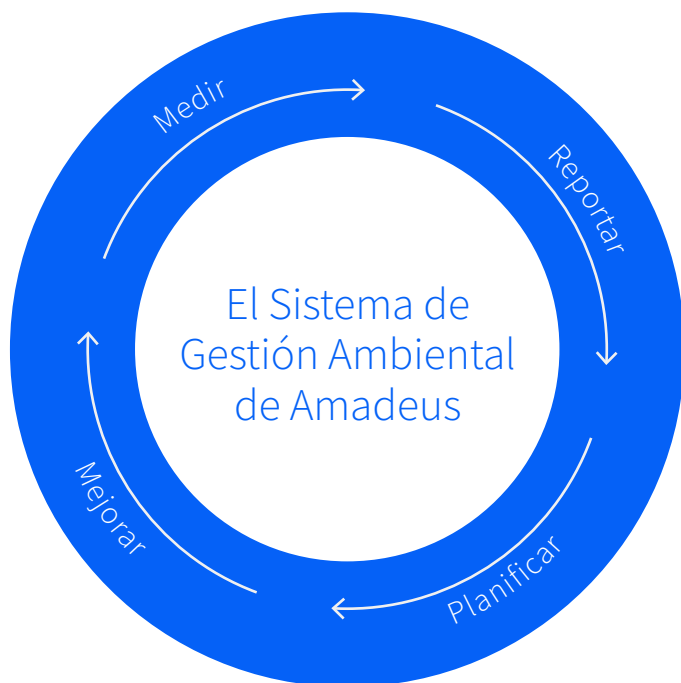
GRI 3-3 (Cambio climático) GRI 3-3 (Agua) GRI 303-1, 303-2 GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

1. Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus



El primer paso para abordar la sostenibilidad ambiental es comprender el impacto ambiental de nuestras operaciones y fomentar una cultura empresarial que lo considere un asunto prioritario.

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.



Sistema de Gestión Ambiental (EMS) de Amadeus

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.

- 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.
 - 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 basados en la ciencia a corto y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Como parte de este ejercicio, estamos ampliando la información de nuestras emisiones de alcance 3 para cubrir completamente todas las categorías relevantes enumeradas en el GHGP. Esperamos concluir este ejercicio durante 2023.
 - 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.
- 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.

GRI 3-3 (Cambio climático) GRI 3-3 (Agua) GRI 303-1, 303-2 GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

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 este elemento. Los residuos generados por actividades extraordinarias, como las obras realizadas en los edificios, generalmente sí se miden, pero por razones de comparabilidad se reportan por separado de los residuos habituales.

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:

1. Niza, Francia
2. Bangalore, India
3. Miami, FL, Estados Unidos
4. Erding, Alemania
5. Madrid, España
6. Londres, Reino Unido

7. Bad Homburg, Alemania
8. Bangkok, Tailandia
9. Sídney, Australia
10. París, Francia
11. Singapur
12. Manila, Filipinas
13. Portsmouth, NH, Estados Unidos
14. San José, Costa Rica

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**, que implica la supervisión y mejora continua de la eficiencia energética de nuestro Centro de Datos. Utilizamos certificaciones como la norma EN 50600 y métricas como la efectividad del uso energético (PUE),⁴ que son específicas de la industria. Durante los últimos cinco años, el PUE de nuestro Centro de Datos se ha reducido ligeramente de 1,34 en 2018 a 1,30 en 2022. Se trata de una cifra notoriamente mejor que el PUE promedio de 1,55 de los centros de datos globales, según la última encuesta anual del Uptime Institute.⁵

4 La 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.

5 Uptime Institute (septiembre de 2021). *Uptime Institute Global Data Center Survey 2022*.

GRI 3-3 (Cambio climático)

Desde 2010, el Centro de Datos de Amadeus tiene la certificación de eficiencia energética de TÜV SÜD por su suministro de energía, 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.

➤ Para más información, consulte “Tecnologías verdes y eficiencia energética”, pág. 66.

- **Migración progresiva 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 gracias a la flexibilidad que aporta la infraestructura tecnológica de gran escala proporcionada por la nube, y reduciendo el desperdicio de recursos informáticos al mejorar el ajuste entre la demanda y la capacidad de los servidores. Esto redundará en una mejora de la flexibilidad y la escalabilidad, lo que, a su vez, reduce el impacto ambiental general por cada 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 Origen⁶ 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.

⁶ 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 303-1, 305-5 GRI 3-3 (Economía circular) GRI 3-3 (Agua) 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

Amadeus ha desarrollado una metodología a su medida para condensar en una sola imagen nuestros resultados medioambientales en comparación con el año anterior. La metodología, resumida en el gráfico de la derecha, consta de:

1. La recopilación de más de 300 elementos de datos únicos.
2. La evaluación de los resultados respecto al año anterior.
3. La ponderación de los cinco elementos que están incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental.
4. El factor de crecimiento de la empresa para equilibrar la relevancia de la eficiencia respecto a los objetivos absolutos.
5. El aprovechamiento de los componentes de nuestras operaciones, es decir, las operaciones del Centro de Datos respecto a los edificios de oficinas.

Basándose en esta metodología, en 2022 Amadeus mejoró el rendimiento ambiental de las operaciones en un 11,93 %. Sin embargo, el año 2022 fue un periodo muy excepcional en cuanto a crecimiento y la comparación con el año 2021 no es tan sencilla.

Como se explica en el documento de acceso público [Objetivos y resultados medioambientales 2022 de Amadeus](#), la metodología anterior está diseñada para escenarios de crecimiento (o descenso) anual de entre el 1 % y el 25 % aproximadamente, en términos de número de empleados, número de transacciones de viajes procesadas e ingresos. Si bien la plantilla de Amadeus creció un 6 % en 2022, los ingresos y las transacciones procesadas se incrementaron en un 68 % y 82 %

Objetivos y resultados medioambientales en 2022



GRI 3-3 (Cambio climático) GRI 303-1, 305-5 GRI 3-3 (Economía circular) GRI 3-3 (Agua) GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

respectivamente. Por consiguiente, no deberían utilizarse los resultados logrados como el único indicador de rendimiento. Por este motivo, nos hemos centrado en algunos de los principales elementos de nuestro impacto general para reflejar mejor nuestros resultados en 2022, que son, concretamente, el uso de la energía y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Las únicas emisiones de gases de efecto invernadero que se han identificado como materiales en las operaciones de Amadeus son las emisiones de CO₂. La siguiente tabla muestra los objetivos anuales y la consecución de los mismos.

En el alcance 1 incluimos las emisiones de gas natural, que se utiliza principalmente para calefacción, y diésel, que se usa en un gran generador para garantizar un suministro de energía ininterrumpido en el Centro de Datos.

En el alcance 2 incluimos las emisiones asociadas al uso de electricidad en nuestros edificios de oficinas en todo el mundo y en el Centro de Datos.

La cobertura de la información de alcance 3 está actualmente en proceso de ampliación y esperamos elaborar un inventario completo antes de finalizar 2023. En 2022, se amplió

la cobertura de nuestras emisiones de alcance 3 para abarcar más del 90 % de nuestras emisiones estimadas de los viajes de negocios. En 2021, incluimos las emisiones de los viajes de negocios de 13 de nuestras sedes principales, si bien debe tenerse en cuenta que en 2021 se realizó una cantidad muy limitada de viajes de negocios debido a la pandemia de la COVID-19. En 2022, también incluimos las emisiones debidas a la compra de papel y, sobre todo, las emisiones derivadas de la compra de servicios en la nube pública. Estas emisiones se han estimado basándose en la información reportada por nuestro proveedor.

En global, en 2022 la cobertura de nuestras emisiones de alcance 3 puede dividirse del siguiente modo:

- Alcance 3, categoría 6 del GHGP. Viajes de negocios: 8.389 toneladas de CO₂
- Alcance 3, categoría 1 del GHGP. Compra de bienes y servicios. Uso de la nube pública: 808 toneladas
- Alcance 3, categoría 1 del GHGP. Compra de bienes y servicios. Compra de papel: 43 toneladas

	2021		2022		Objetivos y resultados en 2022	
	Brutas	Compensadas	Brutas	Compensadas	Brutas	Compensación de emisiones netas
Emisiones de CO ₂ (t)						
Alcance 1 Emisiones directas de combustibles fósiles	1.961	581	1.600	374	<1.961	<1.253
Alcance 2 Emisiones indirectas de la electricidad adquirida*	11.767	-	11.552	2.697	<11.767	<9.043
Alcance 1 y 2 por empleado (kg)	856	181	776	36	<856	
Alcance 3 Emisiones indirectas de otras fuentes	366	-	9.240	8.389		

* Los factores de conversión aplicados (la cantidad de CO₂ emitida por kWh utilizado) se han obtenido de 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 2022.

GRI 3-3 (Cambio climático) GRI 303-1, 302-4, 305-5 GRI 3-3 (Economía circular) GRI 3-3 (Agua) GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

Como se desprende de la tabla en la página anterior, en 2022, a pesar del importante crecimiento que experimentamos en los ingresos y la plantilla, logramos reducir las emisiones totales de alcance 1 y 2. Esto se debe a una serie de medidas de eficiencia energética y mejoras generales en la eficiencia de uso de nuestros edificios de oficinas. Adicionalmente, recurrimos a mecanismos basados en el mercado para mitigar las emisiones que no podían evitarse, del siguiente modo:

- Adquirimos Garantías de Origen de energías renovables para evitar la liberación de 20.413 toneladas de emisiones de CO₂ en nuestro Centro de Datos.
- Adquirimos 8.389 Reducciones Certificadas de Emisiones (CER) de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio⁷ (CDM) de las Naciones Unidas para compensar el 100 % de las emisiones de los vuelos de negocios.
- Adquirimos 3.071 CER para compensar parcialmente nuestras emisiones de alcance 1 y 2 a fin de ajustar nuestra compensación de emisiones netas al objetivo para 2025 de alcanzar la neutralidad en carbono.

La tabla de la derecha muestra el uso que realizamos de electricidad, nuestros objetivos a corto plazo y nuestros resultados.


Los resultados medioambientales de Amadeus en 2022 estuvieron marcados por tres elementos principales. En primer lugar, la migración progresiva a la nube. Aunque los efectos en el uso de la energía se hayan limitado en 2022, el salto a la nube será un componente fundamental para que nuestras operaciones sean más eficientes energéticamente en los próximos años.

En segundo lugar, hemos experimentado un crecimiento excepcional en lo que se refiere a ingresos y transacciones clave facturadas procesadas. A pesar de este elevado crecimiento, hemos sido capaces de mantener el uso de la energía de forma estable en 105 GWh. Esto se debe a la eficiencia de nuestras actividades de procesamiento de

7 El Mecanismo de Desarrollo Limpio (CDM, por sus siglas en inglés) de las Naciones Unidas es uno de los mecanismos basados en el mercado definidos en el Protocolo de Kioto. El CDM facilita la inversión en proyectos de reducción de emisiones a cambio de Reducciones Certificadas de Emisiones (CER, por sus siglas en inglés). Una unidad de CER 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.

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 describen 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 el lanzamiento de nuestra iniciativa Green IT, cuyo caso práctico puede consultarse más adelante, y la respuesta de nuestra comunidad de ingenieros, que ha sido muy alentadora.

	2021	2022	Objetivos y resultados en 2022	
Uso de energía en edificios de oficinas	43.994	41.623	<43.994	-5,4 % 
Uso de energía en el Centro de Datos	61.513	63.977	<61.513	4,0 % 
Uso de energía total por ingresos (MWh/millón de euros)	39,5	23,5	-	-40,4 %

Todas las cifras en MWh a menos que se indique otra cosa.

GRI 3-3 (Cambio climático)

GRI 302-4, 305-5, 306-2, 303-1, 303-2

GRI 3-3 (Economía circular)

GRI 3-3 (Agua)

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.
- Uso de energías renovables en sedes como nuestro Centro de Datos en Alemania (mediante el uso de Garantías de Origen) y nuestras oficinas en Manila.
- 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 de la cubierta produjeron más de 82.000 kWh en 2022.
- 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 % del uso de gas en comparación con 2021.
- Uso de Garantías de Origen de energías renovables para el Centro de Datos, con un ahorro de 20.413 toneladas de CO₂ en 2022.
- Uso de medios de transporte compartido en nuestras oficinas más grandes 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 nuevo 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 aparcabici 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 (CER) de Mecanismo de Desarrollo Limpio (CDM); compra de cantidades limitadas de combustibles alternativos sostenibles (SAF) en colaboración con programas de aerolíneas y promoción de hábitos de austeridad en los viajes, por ejemplo, compartiendo los traslados entre los empleados.

Generación de residuos y economía circular

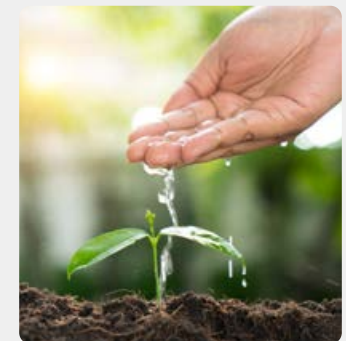
- Aplicación a nivel mundial de sistemas de impresión mediante tarjeta identificadora personal que reducen el uso de papel, además de tener otros beneficios como la mejora de la confidencialidad. Esta ha sido la iniciativa que ha tenido más éxito para reducir el papel en general.
- Configuración por defecto de todas las impresoras para impresión a doble cara 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.



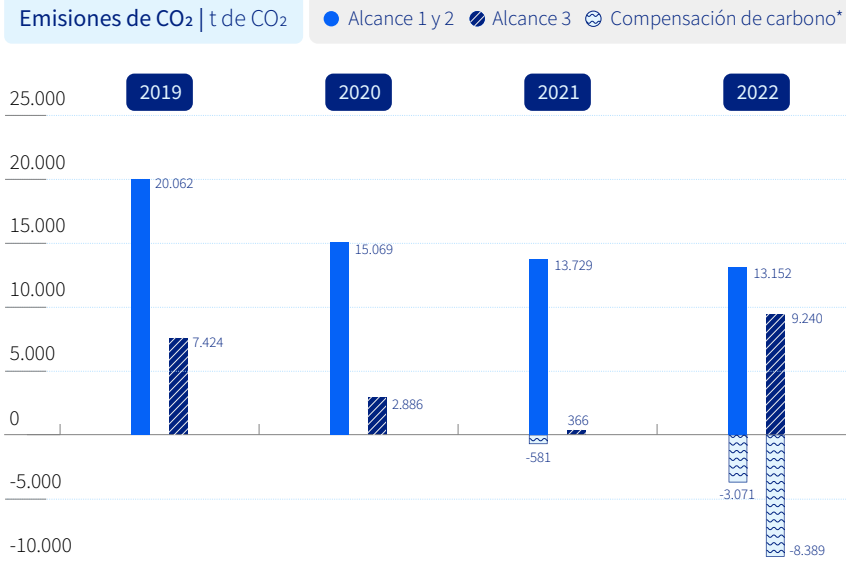
- Instalación de infraestructuras adecuadas para fomentar la separación de los residuos.
- Sustitución de las papeleras individuales en cada puesto de trabajo por cubos compartidos para reducir los residuos.
- Eliminación del uso del plástico en la medida de lo posible. Sustitución de vasos de plástico 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

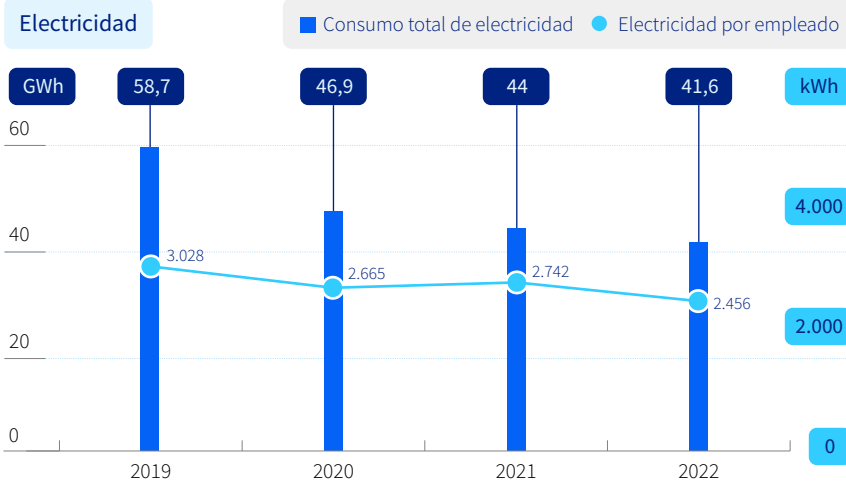
- Instalación de grifos con sensores de movimiento, reguladores de flujo de agua y aireadores en los baños para optimizar el consumo.
- Uso de sistemas de riego por goteo y plantas con bajo consumo de agua.
- Uso de lavavajillas eficientes en las cocinas.
- Instalación de unidades de detección de fugas 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 Sidney, 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 3-3 (Cambio climático)



* En 2021, compensamos 581 t de CO₂ con Reducciones Certificadas de Emisiones (CER) de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (CDM) para equilibrar el incremento de nuestras emisiones de alcance 1 con respecto a 2020. En 2022, compensamos las emisiones de los viajes aéreos de negocios (8.389 t de CO₂, alcance 3) y la proporción de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 combinadas (3.071 t de CO₂) necesarias para cumplir con nuestro compromiso de alcanzar progresivamente a la neutralidad en carbono en 2025, tomando 2021 como año de referencia.



Objetivos a largo plazo

La mejora continua de la metodología descrita anteriormente ha dado resultados notables con el paso de los años. Por ejemplo, desde la puesta en práctica de esta metodología hace más de una década hemos reducido en casi el 50 % la energía utilizada por empleado y en más de un 80 % el papel utilizado.

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.

En 2022 también nos comprometimos formalmente con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) para establecer objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia a corto plazo y de cero emisiones netas (a largo plazo).

Objetivos climáticos a largo plazo de Amadeus

- Operaciones neutras en carbono para 2025
- Compromiso de establecer objetivos basados en la ciencia a corto plazo y de cero emisiones netas

Proyecto Helios

Un paso adelante hacia la sostenibilidad de nuestros edificios

Ante los elevados precios de la energía y animados por un fuerte deseo de contribuir a un mundo mejor, Amadeus Francia está explorando opciones para reducir nuestro consumo energético general e incrementar el uso de energías renovables.

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 4.000 ingenieros de Niza y está dirigido por el Presidente de Amadeus Francia, Denis Lacroix. El proyecto se divide en cuatro líneas de trabajo para abordar los complicados aspectos técnicos, económicos y administrativos:



El equipo que dirige el Proyecto Helios, de izquierda a derecha: Eric Felten, Philippe Conrardy, Léa Dalian, Denis Lacroix, Eric Canamas, Hervé Schimmerling, Jean-Chafic Hays.⁸

→ **Línea de trabajo 1:** Análisis de las **necesidades energéticas y de la eficiencia energética en la actualidad y en el futuro**. Analizamos el rendimiento térmico de nuestros edificios y la eficiencia energética de nuestros equipos actuales. A continuación, buscamos formas de ahorrar energía a diario a través de la optimización y de la adopción de buenas prácticas. Por último, realizamos una proyección de nuestras necesidades energéticas a lo largo de la próxima década para encontrar la solución más adecuada.

→ **Línea de trabajo 2:** Identificación de **opciones de energía renovable, priorizando**

⁸ También forman parte del equipo Benedicte Rachet y Corinne Jolesse, que no aparecen en la fotografía.

la autoproducción. Tras estudiar las turbinas eólicas y otras opciones menos convencionales, como la energía de biomasa, la línea de trabajo enseguida puso el foco en los paneles fotovoltaicos: disponemos de mucho espacio para paneles en las azoteas y 300 días de sol al año. Además, se identificaron algunas opciones singulares y prometedoras, como las bombas de calor geotérmicas; en la actualidad, estamos realizando perforaciones de prueba para valorar su viabilidad.

→ **Línea de trabajo 3:** Análisis de **soluciones financieras** para respaldar la inversión necesaria. Basándonos en el análisis de nuestros contratos actuales y en varios modelos de costes energéticos a medio y largo plazo, desarrollamos tres negocios centrados respectivamente en la rehabilitación térmica de nuestros edificios, la renovación de equipos y los paneles fotovoltaicos. Aunque contar con un buen retorno sobre la inversión no era un objetivo específico, se utilizó este parámetro para clasificar todas las iniciativas potenciales.

→ **Línea de trabajo 4:** Revisión de los **requisitos normativos y de las opciones de financiación relacionadas**. Amadeus Niza debe cumplir con una normativa a nivel nacional que obliga a las empresas del sector terciario en territorio francés a reducir el consumo energético: si todo permanece igual, debemos lograr reducir nuestro consumo energético de 2016 en un 30 % para 2030 y en un 60 % para 2050. Hemos entablado un diálogo con las autoridades locales correspondientes, así como con Ademe, una agencia pública encargada de prestarnos apoyo y posiblemente financiar parte de la inversión necesaria.

El **Proyecto Helios**, un concepto participativo e innovador, se presentó al concurso ARSEG* 2022, en el que fue galardonado con el segundo premio en la categoría “Nuevos conceptos de edificio y entorno laboral”.



Lo que hace tan especial al Proyecto Helios es que se trata de un modelo de estudio colaborativo único en su categoría. Quiero darles las gracias a nuestros más de 50 voluntarios y a nuestro equipo de expertos en edificios e instalaciones de Niza.

Denis Lacroix, Senior Vice President, Core Shared Services Research & Development Amadeus

* La Asociación de Directores de Entorno Laboral, la única entidad que representa a los profesionales del entorno laboral en Francia.

Green IT

Nuestra iniciativa Green IT (tecnologías verdes) se lanzó en 2022 como un importante componente de nuestra estrategia para reducir la huella ambiental de las operaciones de Amadeus. La eficiencia energética y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestras operaciones tecnológicas se han convertido en una necesidad imperiosa de sostenibilidad y en un requisito de nuestros clientes, inversores, empleados, socios y organismos reguladores.

Nos hemos marcado el objetivo de convertir los principios del *software* ecológico en una parte fundamental de nuestras prácticas y hábitos de ingeniería. En este sentido, en 2022 la iniciativa Green IT se ha centrado en cuatro ejes:

1. **Impulsar un cambio cultural en la comunidad de ingeniería de Amadeus**, en especial con la realización de talleres “El Mural del Clima”.⁹ Un grupo de 35 empleados de Amadeus se encargó de facilitar los talleres y formar a 1.500 ingenieros de Amadeus durante 2022, con un índice de satisfacción de 4,7 sobre 5.
2. **Implicar a nuestra comunidad de ingeniería en las prácticas verdes**, empleando los últimos estándares de ingeniería de *software* ecológico. Amadeus es la primera entidad del sector de los viajes que se incorpora a la Green Software Foundation (GSF).¹⁰ La experiencia de la GSF fue crucial para crear el kit de desarrollo de *software* ecológico, incluidas las directrices de ingeniería específicas de Amadeus.
3. **Medir y supervisar la huella de nuestras aplicaciones en la nube** y utilizar la capacidad de Microsoft Azure para reportar información sobre CO₂.
4. Apoyar, fomentar y promover acciones para lograr una **optimización continua de nuestras aplicaciones**.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

Amadeus Flight Search redujo el poder de cómputo necesario en un 20 % en 2022

El motor de Amadeus Flight Search procesa miles de solicitudes de búsquedas de vuelos por segundo. Devolver las mejores respuestas a estas solicitudes requiere un poder de cómputo intensivo y continuas optimizaciones, puesto que, en segundo plano, el motor de búsqueda debe evaluar y combinar miles de itinerarios y miles de millones de precios, al tiempo que tiene en cuenta complejas restricciones y numerosos criterios de búsqueda.

En 2022, el poder de cómputo necesario del motor de búsqueda se redujo en un 20 % gracias a una serie de optimizaciones algorítmicas y a la implementación de optimización guiada por perfiles (PGO, por sus siglas en inglés), una técnica avanzada que mejora la eficiencia de uso del poder de cómputo basándose en el comportamiento de ejecución de una aplicación.

Estas iniciativas permiten lograr un ahorro energético equivalente a 510 servidores (28.560 núcleos de unidades centrales de procesamiento), lo que supone una reducción de costes estimada de 5 millones de euros anuales y evitar 2,35 toneladas de emisiones de CO₂ al día.¹¹



Cuando pusimos en marcha la iniciativa de energía sostenible, nuestro primer objetivo fue centrarnos en fomentar una cultura de la sostenibilidad. Gracias a nuestros 35 formadores voluntarios, hemos formado a 1.500 ingenieros mediante la iniciativa “El Mural del Clima”.

Virginie Corraze,
Associate Director, Engineering Quality & Sustainability
Amadeus

¹¹ Estimación basada en la metodología de green-algorithms.org.

GRI 3-3 (Cambio climático)

2. Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental



Somos conscientes de que el sector de los viajes es una industria que genera una gran cantidad de emisiones y, como proveedor tecnológico, una parte fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad consiste en desarrollar soluciones tecnológicas que ayuden a los proveedores de viajes a reducir su impacto. Cuantitativamente, esto es mucho más relevante que cualquier iniciativa que aborde el impacto directo de nuestras operaciones.

En 2022, Amadeus invirtió 1.017 millones de euros 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.

Para más información, consulte “Resultados de la empresa”, pág. 10.

En 2022, hemos planificado la implementación de servicios transversales que cubran la visualización, el reporte y la compensación de emisiones, con el objetivo de introducirlos en toda la gama de soluciones de distribución de Amadeus de forma sistemática. También hemos trabajado con equipos de innovación para crear soluciones sostenibles en ámbitos como los programas de incentivos para motivar a los empleados a que elijan viajes sostenibles y recompensarles por ello. En junio, anunciamos una inversión en Chooose, una empresa de tecnología climática que integra opciones de acción climática en la experiencia del cliente.

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 alteraciones del servicio, 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 de 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 CO₂.¹² Amadeus Airport Common 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.
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

12 Eurocontrol (European Organization for the Safety of Air Navigation) (2008). *Airport CDM Cost-Benefit Analysis*.

GRI 3-3 (Cambio climático)

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.



Con Cytric Easy los colaboradores pueden compartir los desplazamientos en el lugar de destino sin salir de Microsoft Teams, lo que propicia que tanto las corporaciones como los viajeros de negocios adopten comportamientos responsables y sostenibles.

Rudy Daniello, Executive Vice President
Amadeus Cytric Solutions

Ventajas ambientales de las soluciones de Amadeus en las cinco fases del ciclo de viaje



GRI 3-3 (Cambio climático)

3. 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

Alianza entre la OACI y Amadeus

Mayor conciencia medioambiental en el sector





Calculadora de carbono	Alcance del sector de los viajes
<ul style="list-style-type: none"> → Legitimidad → Neutralidad → Alcance mundial 	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto con más de 2 millones de viajeros al día → Opera en más de 190 países

carbono de la OACI en nuestras plataformas de distribución para ofrecer a los viajeros información acerca de las emisiones de gases de efecto 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, una organización sin ánimo de lucro constituida por algunas de las mayores compañías de viajes y tecnología del mundo cuya misión es cambiar los viajes para siempre. Juntos, estamos elaborando marcos uniformes para todo el sector en distintas plataformas en materia de sostenibilidad que sean coherentes, fiables y fáciles de entender tanto para los proveedores de viajes como para los consumidores. En última instancia, esta iniciativa permitirá que todas las partes implicadas puedan tomar decisiones más sostenibles.



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. 26.

Por undécimo 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. Una de las puntuaciones más notables logradas en los resultados del DJSI anunciados en noviembre de 2022 fue la obtenida en la categoría de presentación de información ambiental, en la que Amadeus obtuvo 100 puntos, la máxima puntuación. Nuestra estrategia climática obtuvo 93 puntos.

Amadeus obtuvo una calificación de B en el cuestionario de cambio climático de CDP 2022. 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 también ha sido incluido por noveno año consecutivo en el Índice de Sostenibilidad FTSE4Good. La serie de índices FTSE4Good incluye empresas que reflejan sólidas prácticas de gestión de riesgos ESG.

Hemos sido reconocidos como una de las empresas con mejores resultados ESG por parte de Sustainalytics, entre más de 5.000 empresas del universo de calificaciones de Sustainalytics.

El Financial Times, en su número del 12 de abril de 2022, incluyó a Amadeus en su lista inaugural de Líderes climáticos europeos 2022. La lista está conformada por las 300 empresas que lograron la mayor reducción de intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero¹³ entre 2014 y 2019. La inclusión de Amadeus en la lista afianza nuestras credenciales de sostenibilidad y confirma el éxito de nuestra estrategia climática.

13 La intensidad de emisiones se define como las toneladas de emisiones de CO₂ por millón de euros de ingresos.

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.



Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**

Powered by the S&P Global CSA

GRI 2-9, 2-10, 2-12

Capítulo 8

Gobierno corporativo

● En este capítulo

Estructura y políticas

Consejo de Administración

Gestión de riesgos de la empresa



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.

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:

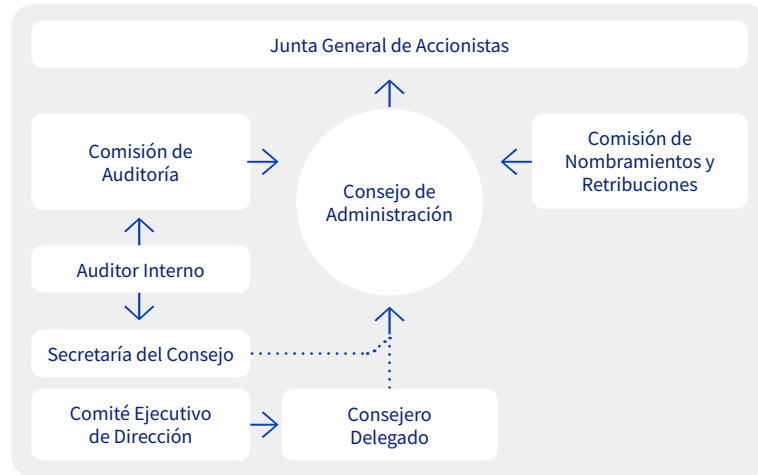
- Los Estatutos de la sociedad.
- El Reglamento del Consejo de Administración.
- El Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- El Código de conducta en relación con los mercados de valores.

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).

GRI 2-9, 2-10, 2-12

Estructura de gobierno corporativo de Amadeus



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.

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.

GRI 2-9, 2-10, 2-12

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 sacará partido de las diferentes aptitudes de sus consejeros, de las diferentes experiencias a nivel regional y en el sector, así como de 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 Doña Jana Eggers y de Doña 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, Doña 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.



GRI 2-9, 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. Francesco Loredan	Vicepresidente	21/2/2005	Otro externo		Vocal
D. Luis Maroto Camino	Consejero Delegado	26/6/2014	Ejecutivo		
Doña Pilar García Ceballos-Zúñiga	Consejera	15/12/2017	Independiente	Vocal	Vocal
D. Peter Kürpick	Consejero	21/6/2018	Independiente		Vocal
D. Stephan Gemkow	Consejero	21/6/2018	Independiente	Presidente	
Doña Xiaoqun Clever	Consejera	19/6/2020	Independiente		Vocal
Doña Amanda Mesler	Consejera	17/6/2021	Independiente	Vocal	Presidente
Doña Jana Eggers	Consejera	17/6/2021	Independiente		
Doña Eriikka Söderström	Consejera	25/2/2022	Independiente	Vocal	
D. David Vegara Figueras	Consejero	23/6/2022	Independiente	Vocal	
D. Jacinto Esclapés Díaz	Secretario (no consejero)	1/1/2022			
Doña Ana Gómez Ruiz	Vicesecretaría (no consejera)	1/1/2022			

La Junta General de Accionistas del 23 de junio de 2022 ratificó la designación de D. David Vegara Figueras como Consejero independiente, para cubrir la vacante que dejó D. Josep Piqué Camps, cuyo mandato finalizó en junio de 2022 tras tres años en el cargo. La consejera Doña Clara Furse y el consejero D. David Webster, cuyos mandatos vencieron en junio de 2022, no renovaron sus cargos como miembros del Consejo. 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 los nueve nuevos miembros actuales. 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 2-11

D. William Connelly
Consejero independiente y Presidente del Consejo



El Sr. Connelly es licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de George Town desde 1980. Actualmente es Presidente no ejecutivo del Consejo de Supervisión de Aegon N.V. y Consejero independiente del Grupo Sociétés 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 el Chase Manhattan Bank, donde estuvo diez 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 es Presidente del Consejo desde junio de 2021.

D. Francesco Loredan
Consejero Otros Externos y Vicepresidente del Consejo



El Sr. Loredan es licenciado en Económicas por la London School of Economics y MBA por INSEAD. Trabajó como directivo de créditos para Bank of America-BAL en Milán y como consultor de dirección en Boston Consulting Group en París y Milán. En 1989 se incorporó a BC Partners, firma de la que fue socio director y Copresidente hasta diciembre de 2014.

Actualmente es Consejero de Oneiros Investments, S.A. (*private equity*), Vicepresidente del grupo de sociedades White Bridge Investments (*private equity*) y Consejero de algunas de las sociedades

que conforman su cartera de inversión: QC Terme, S.r.l. (operador de instalaciones de *spas* y *wellness* en Italia) y Nutkao, S.r.l. (manufactura de crema de chocolate). También es Consejero de White Bridge Investments II, con su cartera de inversión en Akeron, compañía que ofrece *software* para fuerza de ventas y servicios profesionales de gestión. Es, además, Consejero de Spring SA (*private equity*) y de Pictet Alternative Advisors, UK Ltd (*private equity/hedge funds*).

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 21 de febrero de 2005.

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 Dufry AG (sector minorista de los viajes).

Doña 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 los cuales 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 5 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 “Fundación Caja de Extremadura” y, desde junio de 2019, Vicepresidenta 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 Vicepresidente sénior 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 forma parte del consejo asesor 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. Stephan Gemkow
Consejero independiente



El Sr. Gemkow es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Paderborn.

Inició 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., compañía global de gestión de cartera de propiedad familiar establecida en Duisburg, Alemania, hasta el 30 de junio de 2019. El Sr. Gemkow

formó 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 Zürich AG, entidad que opera en el sector de aeropuertos. Es también miembro del Consejo de Administración de Airbus SE, industria aeroespacial, al que se unió en 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.

Doña Xiaoqun Clever
Consejera independiente



La Sra. Clever 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 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. Entre otros, la Sra. Clever ha desarrollado su carrera profesional durante dieciséis años en SAP SE (desde 1997 hasta 2013) ocupando diversos cargos, como Chief Operating Officer de Technology & Innovation, Senior Vice-President de Design & New Applications y Executive Vice President & President de Labs

en China. Desde 2014, la Sra. Clever 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).

La Sra. Clever es Consejera independiente de Capgemini SE y BHP Group Limited, además de 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.

Doña 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.

Doña 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.

Doña Eriikka Söderström
Consejera independiente



La Sra. Söderström, de nacionalidad finlandesa, 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 las multinacionales 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 Universidad Autónoma 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 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.

GRI 2-19, 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 23 de junio de 2022:

- D. William Connelly, Consejero independiente
- D. Luis Maroto Camino, Consejero ejecutivo
- D.ª Pilar García Ceballos-Zúñiga, Consejera independiente
- D. Francesco Loredan, Consejero “otros externos”
- D. Peter Kürpick, Consejero independiente
- D. Stephan Gemkow, Consejero independiente

Adicionalmente, la Junta General de Accionistas del 23 de junio de 2022 ratificó el nombramiento de Doña Eriikka Söderström, que fue designada Consejera independiente por el procedimiento de cooptación de conformidad con la resolución del Consejo de Administración del 24 de febrero de 2022, por un periodo de tres años.

Finalmente, la Junta General de Accionistas del 23 de junio de 2022 nombró a D. David Vegara Figueras 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 2022 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 Camino (Consejero ejecutivo), asistieron a todas las reuniones del Consejo.

El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 16 de diciembre de 2021, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó el nombramiento D. Jacinto Esclapés Díaz como Secretario del Consejo de Administración en sustitución de D. Tomás López Fernebrand. Asimismo, Doña Ana Gómez Ruiz, Director, Group Corporate, fue nombrada Vicesecretaria del Consejo de Administración en sustitución del Secretario entrante, D. Jacinto Esclapés Díaz. Dichos nombramientos fueron efectivos el 1 de enero de 2022.

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 remuneración variable en función de beneficios ni dietas por asistencia, ni aportaciones a planes de pensiones, ni acuerdos por 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 %.

GRI 2-19, 2-20

El correspondiente Informe Anual 2021 sobre la remuneración de los consejeros de las sociedades cotizadas fue aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas del 23 de junio de 2022, al recibir un voto favorable del 91,22 % (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 y 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.

Los auditores externos, Ernst & Young, representados por los socios encargados de auditar a Amadeus, asisten a las reuniones dos veces al año,* a menos que su asistencia *ad hoc* sea requerida por el Presidente de la Comisión. 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 2022, la Comisión de Auditoría elaboró el informe anual obligatorio de sus actividades sobre el ejercicio 2021, que abarcaba, entre otras, las siguientes áreas:

- Regulación.
- Composición.

* Los miembros de la Comisión de Auditoría acordaron en una reunión celebrada el 3 de noviembre de 2022 invitar a los auditores externos a asistir a todas las sesiones de la Comisión de Auditoría.

GRI 2-10, 2-19, 2-20

- Actividad operacional.
- Asuntos tratados durante el ejercicio 2021 (auditoría externa, auditoría interna, gestión de riesgos y otros aspectos).
- Operaciones con partes vinculadas.
- Independencia del auditor de cuentas.
- Evaluación del funcionamiento y desempeño.
- Incidencias y propuestas para mejorar las reglas de gobierno de la Sociedad.

La Comisión de Auditoría la componen en la actualidad cinco miembros independientes del Consejo.

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:

1. Introducción.
2. Composición.
3. Requisitos para el nombramiento de sus miembros.
4. Reglas de funcionamiento.
5. 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.
- Gestión de los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG).

6. Participación de expertos y otros recursos.
7. Informe anual.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones



Esta comisión la componen cinco miembros externos del Consejo 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

GRI 2-10, 2-19, 2-20

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.

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 y 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.

En 2022, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones elaboró el informe anual obligatorio de sus operaciones sobre el ejercicio 2021, que abarcaba las siguientes áreas:

- Competencias y funciones asignadas.
- Composición.
- Actividad operacional.
- Asuntos tratados durante el ejercicio 2021 (asuntos sobre retribuciones, corporativas, nombramientos y otros).
- Naturaleza del cargo de consejero (independiente, Consejero ejecutivo y otros externos).
- Composición del Consejo de Administración.
- Diversidad de género del Consejo de Administración.
- Autoevaluación del Consejo de Administración (apartados declarativos y de autoevaluación).
- 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 2021 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.

Tanto Doña Eriikka Söderström como D. David Vegara Figueras han sido designados miembros del Consejo en 2022 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 2023. 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. 27.

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.

Doña Sabine Hansen-Peck, SVP People, Culture, Communications & Brand y miembro del Comité Ejecutivo de Dirección, dejó la compañía el 30 de septiembre de 2022 y

Doña Ana Doval de las Heras tomó el relevo en el cargo y se incorporó al Comité Ejecutivo de Dirección con efecto el 1 de octubre de 2022. A finales de 2022, D. Christophe Bousquet, Chief Technology Officer (CTO), dejó la compañía y D. Sylvain Roy fue designado CTO y se incorporó al Comité Ejecutivo de Dirección con efecto el 1 de enero de 2023, tomando el relevo del Sr. Bousquet.

Gestión de riesgos de la empresa

A lo largo de 2022 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 de 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.

Modelo de Tres Líneas



GRI 2-12, 205-1

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 3-3 (Derechos humanos)

GRI 3-3 (Salud, seguridad y bienestar)

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. 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, género, idioma, religión, convicciones políticas, origen social, propiedad, nacimiento u otra condición).
- Negociación colectiva.
- Libertad de asociación.
- Salario justo.
- Prohibición del trabajo infantil o el trabajo forzoso.
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo.

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.

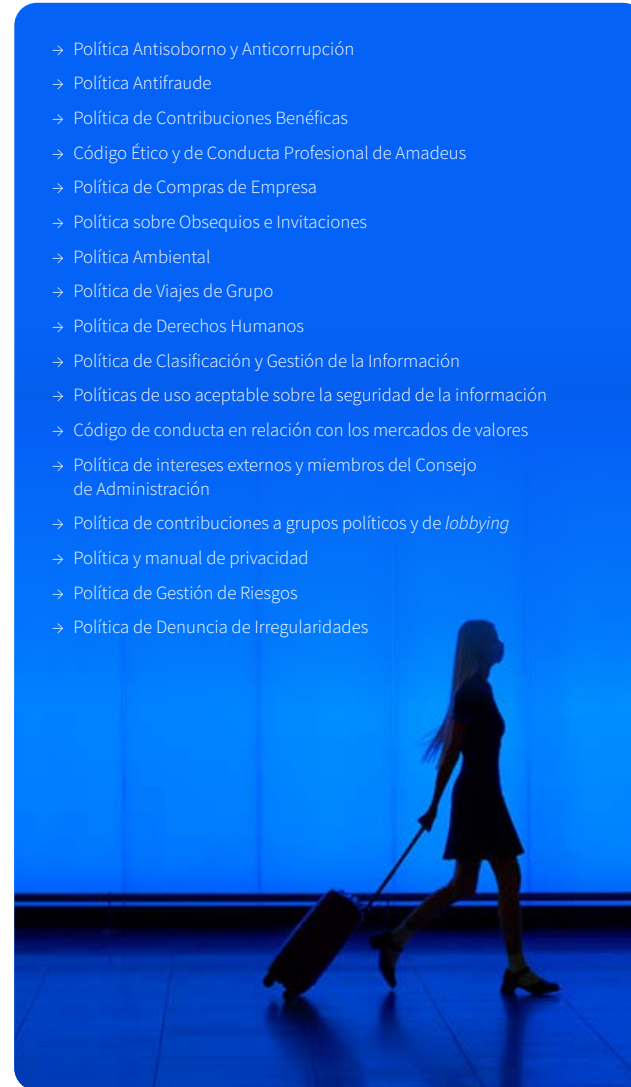
Nuestros procedimientos de fusiones y adquisiciones incluyen también la diligencia debida en materia de riesgos relacionados con los derechos humanos. Nuestro equipo de Integración se asegura de que las políticas de Amadeus se implementen efectivamente en las empresas recién integradas.

El conjunto de políticas corporativas que se enumeran a la derecha 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.

Políticas de Amadeus

- Política Antisoborno y Anticorrupción
- Política Antifraude
- Política de Contribuciones Benéficas
- Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus
- Política de Compras de Empresa
- Política sobre Obsequios e Invitaciones
- Política Ambiental
- Política de Viajes de Grupo
- Política de Derechos Humanos
- Política de Clasificación y Gestión de la Información
- Políticas de uso aceptable sobre la seguridad de la información
- Código de conducta en relación con los mercados de valores
- Política de intereses externos y miembros del Consejo de Administración
- Política de contribuciones a grupos políticos y de *lobbying*
- Política y manual de privacidad
- Política de Gestión de Riesgos
- Política de Denuncia de Irregularidades



GRI 2-23, 2-24, 205-1

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 3-3 (Derechos humanos)

GRI 3-3 (Salud, seguridad y bienestar)

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 and 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 último 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.

Por ejemplo, en lo que respecta a riesgos de salud de pública, aunque el sector de los viajes se está recuperando, también sufre el impacto de cambios estructurales como el aumento de las regulaciones, requerimientos de seguridad, restricciones en los viajes, largas cuarentenas (la política de “COVID cero” en China), controles gubernamentales y otros riesgos macroeconómicos que añaden más tensión a los viajes. Para mitigar este

1 Foro Económico Mundial (2022). *Global Risks Report 2022, 17th Edition*.

GRI 2-12, 205-1 GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) GRI 3-3 (Ética e integridad)

riesgo, Amadeus monitoriza continuamente su volumen de viajes, el comportamiento de los viajeros y las previsiones de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA). Amadeus también elabora escenarios de recuperación basándose en las últimas previsiones del sector y nuestras propias cifras.

La guerra entre Rusia y Ucrania y su prolongada duración también están teniendo una gran repercusión en la economía mundial, con una importante escalada de precios de los alimentos y de la energía. El aumento de la inflación tiene un impacto tanto en Amadeus como en nuestros clientes, puesto que encarece los viajes, pone en riesgo los destinos tradicionales y emergentes y aumenta los niveles de incertidumbre. La inflación y el aumento de los costes de capital que tienen lugar actualmente de forma sostenida nos están conduciendo a una recesión económica, en la que Europa y EE. UU. son las regiones más afectadas. 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 la crisis geopolítica.

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. Las consecuencias socioeconómicas de los fenómenos meteorológicos extremos, como los incendios, las olas de calor y las heladas con efectos catastróficos, se están multiplicando. 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: (1) reduciendo internamente nuestra huella, (2) ayudando a nuestros clientes a reducir sus emisiones y (3) trabajando en estrecha colaboración con los grupos de interés del sector en las iniciativas de reducción de emisiones.

➊ Para más información, consulte “Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático”, pág. 165.

En el plano social, se está produciendo un auge del activismo climático, especialmente entre las personas más jóvenes, en cuanto al tono y la frecuencia de las protestas, con el objetivo de crear revuelo y captar la atención de los medios. Otros movimientos sociales, como “vergüenza de volar”, el uso cada vez mayor de las redes sociales y la preocupación general por la sostenibilidad del sector de los viajes son fenómenos y respuestas que resultan difíciles de prever. Para mitigar estos riesgos, Amadeus ayuda a concienciar sobre el medioambiente y a reducir las emisiones, por ejemplo, incluyendo las emisiones de CO₂ en nuestras plataformas de reserva o el desarrollo de soluciones tecnológicas que pueden ayudar a las aerolíneas a mejorar el rendimiento medioambiental.

➋ Para más información, consulte “Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental”, pág. 106.

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 2022 cubre más del 70 % de operaciones de Amadeus en términos de número de empleados (internos y externos). Los resultados obtenidos de esta evaluación muestran que la probabilidad de que estos riesgos se materialicen en estos países no es significativa.

La evaluación de riesgos realizada en 2022 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 pandemia también puso en jaque los paradigmas tradicionales del entorno laboral y obligó a las organizaciones a adaptarse recurriendo al teletrabajo. El entorno laboral ha cambiado radicalmente y, dada la fuerte competitividad que existe, la atracción y retención de talento suponen uno de los mayores riesgos actuales. En relación con este

GRI 2-12, 205-1

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 3-3 (Derechos humanos)

riesgo, Amadeus está optimizando un modelo de trabajo híbrido para atraer a personas que ya trabajan de forma remota, lo que permitirá contratar personal desde cualquier mercado de talento y reducir gastos generales, entre otras medidas.

 Para más información, consulte “Modelo de trabajo híbrido”, pág. 79.

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 macroeconómicas y 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 operativos que podrían afectar a la eficiencia de los procesos y servicios comerciales.
- Riesgos asociados a las personas, como la incapacidad de atraer talento y recursos altamente cualificados o el incremento en el desgaste de talento.
- Riesgos asociados a la seguridad y al cumplimiento de normas.
- Riesgos asociados a la legalidad y al cumplimiento normativo en el contexto de una posible infracción de regulaciones.

El impacto de la pandemia ha demostrado el carácter interconectado de los riesgos. Los confinamientos sin precedentes en todo el mundo han tenido un impacto directo en el sector de los viajes, y el aumento de la dependencia en la tecnología a consecuencia de los confinamientos ha provocado un incremento de los riesgos asociados a la ciberseguridad.

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.

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, la evaluación de la incidencia de un determinado riesgo en la reputación se ha incluido en nuestra metodología.

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 Amadeus de los mecanismos y herramientas que le permitan anticiparse, prepararse, responder y adaptarse a acontecimientos susceptibles de afectar negativamente a su equipo humano, sistemas e infraestructura, y que le permitan 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 constantemente 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 los 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.

GRI 2-12, 205-1 GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes y el turismo a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus) GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) GRI 3-3 (Ética e integridad)

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 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.

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.

* SSDLC: Secure Software Development Life Cycle.

** PCI DSS: Payment Card Industry Data Security Standard.

→ 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.

→ Security by design

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 hacer un seguimiento del nivel de concienciación.

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) GRI 3-3 (Ética e integridad) GRI 205-1

→ 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*.

Todas estas actividades son supervisadas y controladas por nuestro *Corporate Security Program* (SHIELD).

Por lo que respecta a las operaciones y tecnologías a nivel mundial, Amadeus ha establecido un Security Operations Center 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 privacidad es una cuestión de importancia capital para Amadeus. Protegemos el derecho fundamental a la privacidad 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.

Recientemente hemos revisado la Política de Privacidad de la empresa, que se aplica a todas nuestras actividades y está ratificada por la alta dirección, estableciendo nuestra gobernanza de la privacidad y nuestros objetivos en materia de 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.

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.

El desarrollo de productos y servicios con los principios de privacidad de Amadeus ya integrados desde un inicio 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.

GRI 2-25, 2-26, 205-1, 205-3 GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) GRI 3-3 (Ética e integridad)

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 ética empresarial, tal como se establece en nuestro Código Ético y de Conducta Profesional (CEBC) y en nuestras políticas globales de antisoborno, anticorrupción, antifraude y prevención de delitos empresariales. Las denuncias de irregularidades pueden enviarse a través de mecanismos seguros que respetan los derechos de los denunciantes, tal como se establece en nuestra Política de Denuncia de Irregularidades. Durante 2022, Amadeus diseñó e implementó un canal habilitado para denunciar irregularidades con distintas mejoras, de conformidad con la legislación aplicable de la UE y los Estados miembros sobre la protección de personas que denuncian vulneraciones de la legislación de la Unión Europea.

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 CEBC. En julio de 2022, Amadeus implementó un portal web para gestionar las denuncias de forma integral.

En 2022, se recibieron 34 comunicaciones, 27 de las cuales fueron consultas u otros mensajes y 7 de las cuales fueron denuncias. No se ha confirmado ningún caso de discriminación, corrupción o vulneración de los derechos humanos.

Todas las comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncia son confidenciales y se tratan con la máxima diligencia. 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 unidad Corporate Compliance and Business Ethics de Amadeus colabora estrechamente con el Comité Ético, que ofrece asesoramiento sobre asuntos relacionados con el comportamiento ético y el cumplimiento regulatorio. Además del canal habilitado para denunciar irregularidades mencionado anteriormente, los empleados también pueden trasladar al Comité Ético cualquier inquietud que tengan relacionada con el Código Ético y de Conducta Profesional. Concedemos gran importancia al fomento de la integridad, la transparencia y la conducta ética en todas nuestras operaciones y tenemos tolerancia cero con las prácticas prohibidas, tanto en nuestros asuntos internos como en las operaciones externas.

Corporate Compliance elabora e imparte una formación obligatoria a nivel global sobre cumplimiento regulatorio y ética empresarial para toda la plantilla. 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. Amadeus lleva a cabo un Programa de prevención de delitos empresariales anualmente 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, el soborno, la propiedad intelectual, la privacidad, la seguridad, la protección de los inversores o el blanqueo de capitales—, garantizando que se aplican controles adecuados para detectarlos y prevenirlos.

 Para más información, consulte “Formación en 2022”, pág. 161.

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:

GRI 2-12, 2-16, 205-1

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

- 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 2022² representaron más del 40 % 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 por los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP) 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).

Capítulo 9

Accionariado y entidades financieras

● En este capítulo

Misión y actividad de Investor Relations de Amadeus



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 garantiza 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 aplicables 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. Durante 2022, incluyó:

- La participación en congresos de inversores y giras de presentación en todo el mundo. Entre otras ciudades, se visitó Boston, Nueva York, Montreal, Toronto, Londres y París.
- Una elevada cantidad de conferencias telefónicas con inversores particulares.

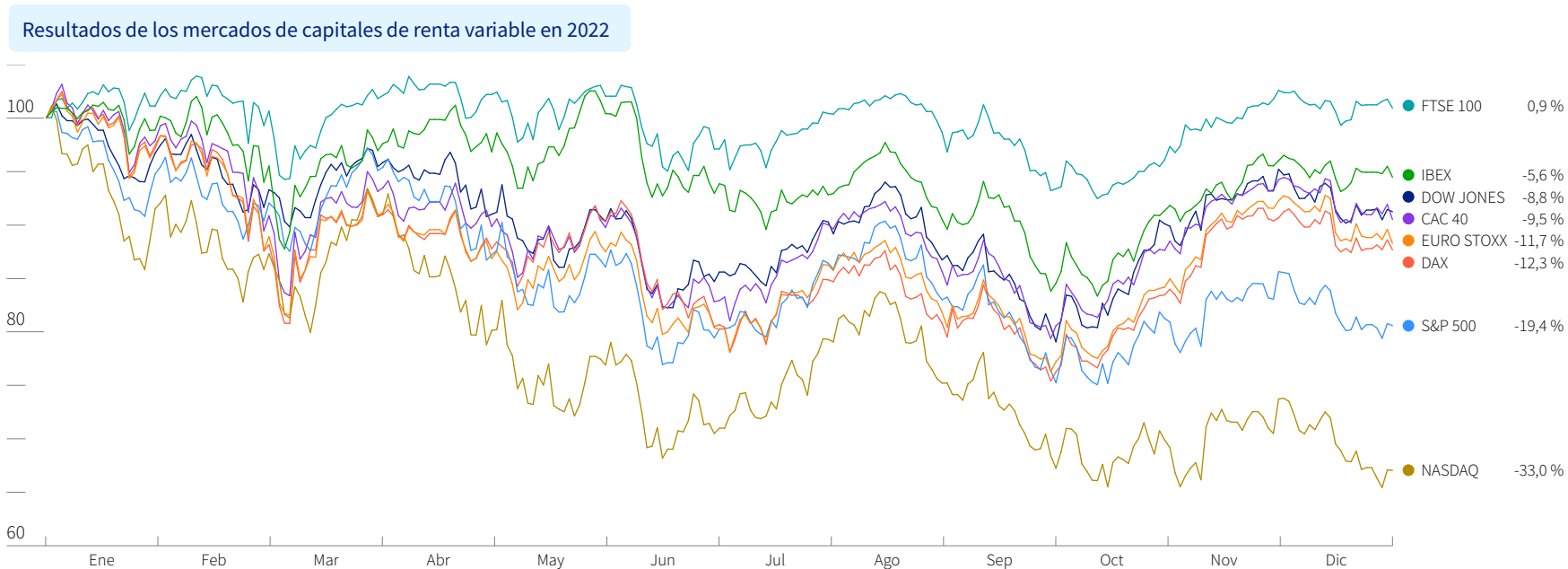
→ Reuniones y comunicación permanente con los analistas de investigación —un total de 31 a finales de 2022— que cubren los valores de Amadeus.

La sección Relaciones con los Inversores 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.

Por undécimo año consecutivo, Amadeus ha logrado el prestigioso reconocimiento de aparecer en los Índices Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI), tanto en el índice europeo como mundial. Los DJSI incluyen a las principales empresas del mundo en sostenibilidad conforme a criterios económicos, ambientales y sociales. Este éxito ha sido el resultado de nuestro compromiso por el desarrollo de un negocio sostenible, que aporta recompensas a largo plazo a todos nuestros grupos de interés y que hace hincapié en la cuidadosa gestión de los recursos.

El mercado de valores en 2022

2022 fue un año complicado para el mercado de valores. El rendimiento de los índices bursátiles en Europa y EE. UU. se vio afectado por un entorno macroeconómico hostil —debido principalmente al repunte de la inflación y las tasas de interés, así como a la inestabilidad geopolítica— y se registraron descensos que oscilaron entre niveles altos de un solo dígito y dos dígitos, en comparación con el comienzo del año.



Evolución del rendimiento de las acciones de Amadeus en 2022

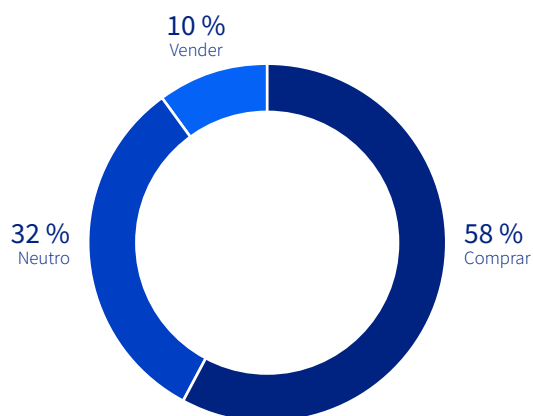
El valor de cotización de Amadeus descendió en un 18,6 % en 2022 y registró un mejor comportamiento que el S&P 500 y el NASDAQ, aunque peor que el EURO STOXX y el IBEX. El sector tecnológico se vio especialmente afectado en 2022 debido a la elevada inflación y al endurecimiento de la política monetaria, puesto que las valoraciones altas fueron más difíciles de sustentar. Nuestro valor de cotización máximo durante 2022 se alcanzó el 6 de enero con 63,86 €. Cerramos el año en 48,55 €.

Nuestro valor de mercado a fecha de 31 de diciembre de 2022 era de 21.872 millones de euros. El volumen medio diario de negociación fue de 769.195 acciones, para un volumen total negociado de 10.900 millones de euros en todo el año. El capital flotante alcanzó el 99,87 % del capital social de Amadeus a final de año.

Evolución del rendimiento de las acciones de Amadeus en 2022



Recomendaciones de los analistas a final del ejercicio 2022



Datos clave de las operaciones de negociación de Amadeus para el ejercicio

	2021	2022
Variación del precio de las acciones (%)	0,1 %	(18,6 %)
Precio máximo por acción (cifras en €)	65,70	63,86
Precio mínimo por acción (cifras en €)	49,69	45,79
Precio medio ponderado por acción (cifras en €)*	57,75	55,13
Volumen medio diario (número de acciones)	1.094.420	769.195
Volumen medio diario (cifras en miles de €)	62.801	42.525
Volumen anual (cifras en miles de €)	16.139.783	10.928.812

* Negociación cruzada de valores no incluida.

Datos clave de las operaciones de negociación al final del ejercicio

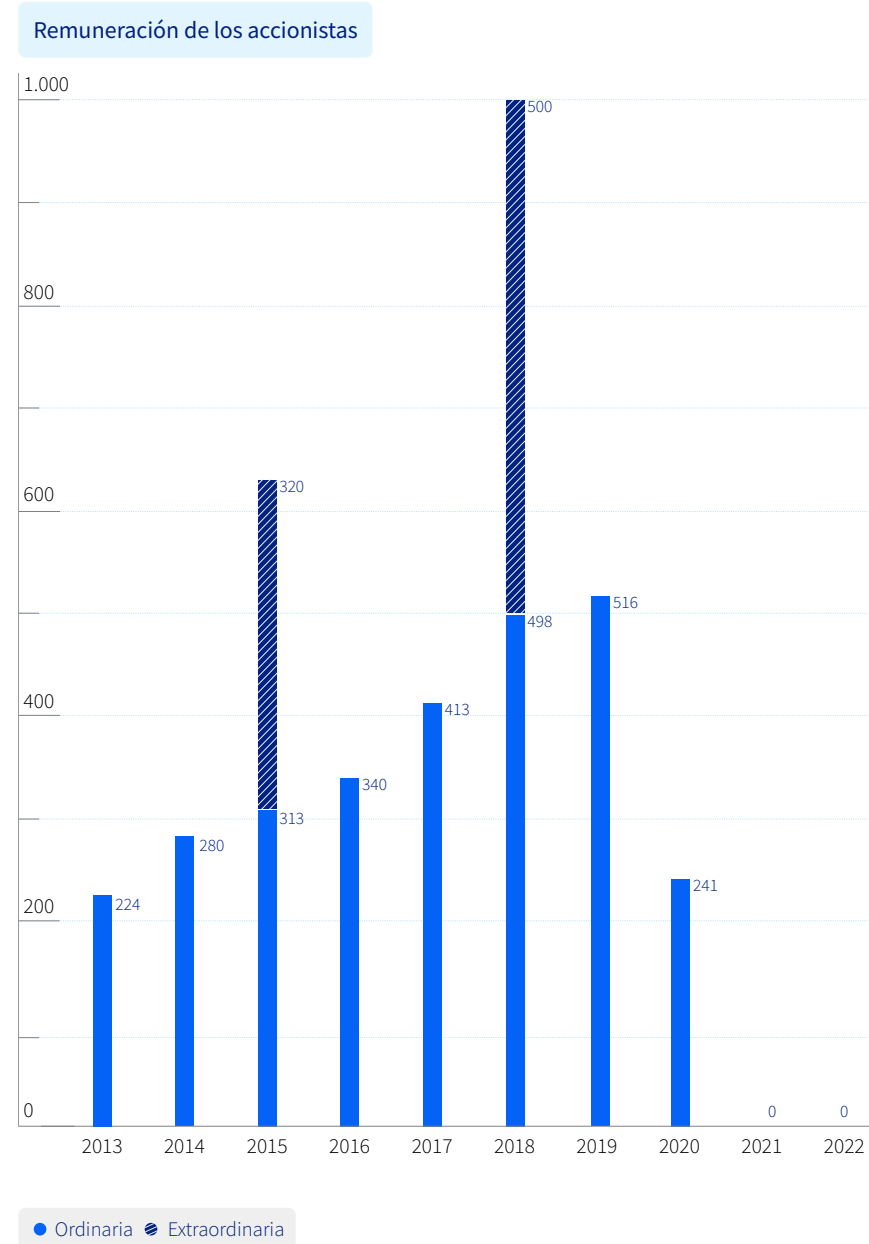
	2021	2022
Número de acciones emitidas a 31 de diciembre	450.499.205	450.499.205
Precio por acción a 31 de diciembre (cifras en €)	59,64	48,55
Valor de mercado a 31 de diciembre (cifras en millones de €)	26.868	21.872
Beneficios ajustados por acción, ejercicio completo (cifras en €)	(0,10)	1,65

Remuneración de 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.

Desde 2020, el rendimiento financiero de Amadeus se ha visto afectado por la pandemia de la COVID-19 y, por primera vez desde su OPI, Amadeus registró pérdidas en 2020 y 2021. En consecuencia, 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. Teniendo en cuenta los resultados financieros de 2020 y 2021 debido a la pandemia de la COVID-19, el Consejo de Administración de Amadeus acordó no distribuir los dividendos correspondientes a los ejercicios 2020 y 2021.

En junio de 2023, el Consejo de Administración someterá a la aprobación de la Junta General Ordinaria un dividendo íntegro total de 0,74 euros por acción, lo que supone un 50 % del beneficio consolidado del periodo. Por tanto, la propuesta de aplicación de los resultados de 2022 que se refleja en los estados financieros consolidados auditados del ejercicio 2022 representa el reparto de un total de 333,4 millones de euros en concepto de dividendo con cargo a los resultados del ejercicio 2022.



Instituciones financieras

La deuda financiera neta, de acuerdo con lo especificado en nuestros contratos de apertura de líneas de crédito, ascendió a 2.284,5 millones de euros a fecha del 31 de diciembre de 2022 (1,4 veces el EBITDA de los últimos doce meses).

Los principales cambios en nuestra deuda neta en 2022 fueron:

- El 18 de febrero de 2022, Amadeus amortizó los bonos en circulación emitidos el 9 de febrero de 2021 (con fecha de vencimiento 9 de febrero de 2023) por un importe de principal de 500 millones de euros. Por otra parte, Amadeus realizó una emisión de bonos a tipo variable por valor de 500 millones de euros con un vencimiento a dos años (25 de enero de 2024) y una amortización opcional por parte del emisor una vez transcurridos 373 días desde la fecha de emisión (2 de febrero de 2023). Esta emisión de bonos se amplió en 250 millones de euros el 1 de abril de 2022. El 21 de diciembre de 2022, Amadeus ejerció la opción de amortizar de forma anticipada dicho bono por importe de 750 millones de euros, que se hizo efectiva en febrero de 2023.
- El 22 de septiembre de 2022, Amadeus llevó a cabo una recompra parcial de los bonos en circulación emitidos en septiembre de 2020 (con vencimiento en septiembre de 2028) por un importe de principal de 250 millones de euros.
- La amortización de 500 millones de euros en bonos que llegaron al vencimiento en marzo de 2022 (emitidos en septiembre de 2018).
- La amortización de 15,0 millones de euros relacionados con los préstamos del Banco Europeo de Inversiones.

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 necesidades empresariales en general. El 17 de enero de 2023 se extendió el vencimiento hasta enero de 2028 (con una extensión adicional de dos años al vencimiento). A fecha de 31 de diciembre de 2022, todavía no se había dispuesto de esta línea de crédito.



GRI 3-3 (Colaboración sectorial)

Capítulo 10

Relaciones institucionales de Amadeus

● En este capítulo

Fomentamos la cooperación de los grupos de interés públicos

Fomentamos la cooperación de los grupos de interés del sector privado y profesionales



El liderazgo de Amadeus lleva aparejada la responsabilidad de trabajar con otros grupos de interés en beneficio del sector de los viajes en su conjunto. Por ese motivo, colaboramos regularmente con gobiernos, entidades públicas, asociaciones del sector y otras instituciones a nivel mundial.

Durante el año 2022 hemos empezado a observar la recuperación de los viajes desde la pandemia. El acceso a las vacunas, la aparición de variantes menos virulentas, la apertura de las fronteras por parte de los gobiernos y la adopción de enfoques comunes con respecto a los pasaportes sanitarios digitales han animado a los viajeros a reemprender los viajes aéreos. Aun cuando la recuperación se ha dado principalmente en vuelos nacionales, también ha comenzado a observarse un aumento de los trayectos de larga distancia, especialmente en el segundo semestre.

A lo largo del año, Amadeus ha adoptado una posición de liderazgo en distintas iniciativas orientadas a impulsar la recuperación del sector en colaboración con grupos de interés públicos y privados. En primer lugar, hemos continuado prestando apoyo de forma colaborativa a gobiernos, asociaciones profesionales, socios y viajeros de nuestra iniciativa Safe Travel. En segundo lugar, hemos mantenido nuestro compromiso con la digitalización de las pymes. Y, por último, hemos seguido avanzando hacia una recuperación del sector de los viajes más sostenible y resiliente. Asimismo, este año hemos dado un paso significativo en nuestro objetivo de adoptar un sistema de transporte multimodal verdaderamente inteligente y sostenible en distintas zonas geográficas, especialmente en la Unión Europea. Por una parte, hemos prestado asesoramiento a los responsables políticos y, por otro parte, hemos encargado un estudio sobre multimodalidad que demuestra las oportunidades en materia de economía, consumo y sostenibilidad que puede suscitar la multimodalidad.


Sin embargo, 2022 también ha sido un año de incertidumbre política y económica. El estallido de la guerra de Ucrania, el incremento de los precios, la inestabilidad política y los temores a una recesión amenazaron la economía mundial y el sector de los viajes en particular. Ante este escenario, Amadeus ha desempeñado un papel proactivo como asesor. En este rol, hemos facilitado información a entidades gubernamentales a nivel nacional y europeo, además de colaborar en la definición de políticas y proporcionar asesoramiento en áreas digitales.

La unidad Industry and Regulatory Affairs de Amadeus continúa trabajando junto a todos los grupos de interés, tanto públicos como privados, de todo el sector de los viajes a nivel mundial con el fin de elaborar una agenda común basada en los principios de transparencia, competencia justa, capacidad de elección del consumidor y respeto por la sociedad. Se trata de una apuesta por lograr una mayor colaboración público-privada que englobe a todos los grupos de interés del sector.

GRI 3-3 (Colaboración sectorial)

Nuestro enfoque para la integración del sector

Colaboración con el sector



Principios clave	Áreas prioritarias
<ul style="list-style-type: none"> → Capacidad de elección del consumidor → Competencia justa → Transparencia y neutralidad → Colaboración y amplia participación → Análisis basados en hechos 	<ul style="list-style-type: none"> → Regulación y políticas públicas → Competencia justa y acceso al mercado → Sostenibilidad del sector y resultados medioambientales → Estándares de la industria → Derechos de consumidores y pasajeros

Compartimos nuestra visión global y equilibrada con los grupos de interés públicos



Creemos en la transparencia y la libre elección en un mercado justo y competitivo que beneficie a los consumidores.

Amadeus colabora con las revisiones de reglamentos para los sectores del transporte, el turismo y la tecnología y participa activamente en las iniciativas políticas y sectoriales realizando aportaciones relevantes.

En un sector tan complejo como el de los viajes y el turismo, además del digital, nos enorgullece que se nos pida participar en consultas, estudios de investigación y talleres patrocinados por grupos de interés públicos nacionales y regionales. Compartimos nuestra experiencia y nuestra visión global y equilibrada, siempre sobre la base del análisis de evidencias y hechos.

Este año, nuestra unidad Industry and Regulatory Affairs ha mantenido su firme compromiso con la Comisión Europea y con los Estados miembros para presentar propuestas y análisis sobre las mejores políticas y reglamentos a fin de abordar los desafíos en nuestro sector. Amadeus ha participado en varias iniciativas que demuestran nuestra ambición en distintos ámbitos.

Promovemos la transparencia y la competencia justa en el mercado de la distribución del transporte

En 2022, Amadeus colaboró estrechamente con la Comisión Europea y el Parlamento Europeo en calidad de asesor para ofrecer opiniones equilibradas y basadas en hechos sobre la mejor manera de desarrollar el complejo y difícil mercado de la aviación. En la actualidad, el mercado de la distribución del transporte tiene ante sí distintos retos

GRI 3-3 (Colaboración sectorial)

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. Asimismo, tiene un impacto en la capacidad de las pymes para competir en el mercado y 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 algunos de estos problemas. La iniciativa reglamentaria de Servicios digitales de movilidad multimodal (MDMS, por sus siglas en inglés) impulsada por la Comisión Europea pretende intensificar la implementación y el uso operacional de servicios digitales de movilidad en los modos de transporte de pasajeros, con el objetivo de mejorar significativamente el desarrollo del ecosistema de servicios digitales de movilidad multimodal, la inclusividad y la sostenibilidad en la UE. Esta iniciativa supone una oportunidad para propiciar un marco normativo integrado y más favorable que garantice el acceso efectivo a datos relevantes e incluya modos de transporte relevantes (aéreo, ferroviario y otros) a fin de estimular la competencia, la capacidad de elección y opciones de viaje más ecológicas.

Esta política es fundamental para impulsar un auténtico mercado multimodal en Europa, donde los consumidores puedan acceder a distintas opciones de transporte y compararlas desde múltiples plataformas para ir desde un punto A hasta un punto B. De este modo, se aprovecharía la infraestructura digital existente de los intermediarios y operadores que compiten conforme a los méritos de sus ofertas y servicios.

Este año, Amadeus ha contribuido activamente al proceso de elaboración de esta política futura. Hemos seguido colaborando con la Comisión Europea mediante reuniones periódicas, consultas y talleres. Asimismo, Amadeus ha encargado un estudio sobre multimodalidad que demuestra sus ventajas en materia de economía, consumo y sostenibilidad.

Un líder digital de Europa que apoya la agenda global sobre innovación, digitalización y soberanía digital

En 2022, Amadeus ha seguido participando activamente con la UE y los Estados miembros en proyectos relacionados con la nube y en el campo de la soberanía digital:

- Amadeus es uno de los 22 miembros fundadores de Gaia-X, el proyecto europeo de soberanía en la nube impulsado por Alemania y Francia. Amadeus es miembro

del *hub* francés y ha participado en la creación del *hub* español, del cual ha sido designado miembro del Consejo.

- Amadeus, en colaboración con otros actores del sector de los viajes, lidera EONA-X, el espacio de datos europeo de movilidad, viajes y turismo que hará posible intercambiar datos y soluciones basadas en la nube siguiendo los principios de Gaia-X. A lo largo de este año, hemos desarrollado una primera prueba piloto de multimodalidad, hemos definido los principios de gobierno y hemos aumentado nuestra actividad y el número de miembros.
- 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 ha colaborado con los gobiernos francés, español y alemán en el Proyecto importante de interés común europeo para infraestructura y servicios en la nube de próxima generación (IPCEI-CIS), presentando distintos proyectos relacionados con las plataformas de intercambio de datos en Francia, la ciberseguridad en entornos de nubes múltiples en España y aplicaciones prácticas para el sector en Alemania. Amadeus ha participado en el acto de presentación de la UE y ha sido elegido para liderar una de las líneas de trabajo del IPCEI-CIS relacionada con las plataformas de intercambio de datos.
- Amadeus se ha unido a la Alianza Europea para Datos Industriales, Cloud y Edge y contribuye así a la hoja de ruta que se presentará a la Comisión Europea para la implementación de las soluciones de soberanía digital de nueva generación.

GRI 2-28 GRI 3-3 (Colaboración sectorial)

Contribuimos a la competitividad y al crecimiento económico en los mercados emergentes

A pesar de la difícil situación económica a nivel mundial, los mercados emergentes representan una oportunidad significativa para la inversión. Los mercados de Asia, Oriente Medio y África se encuentran en un momento de auge tecnológico y, a su vez, están ansiosos por encontrar inversión extranjera, especialmente en forma de innovación tecnológica.

Amadeus ha estado muy activo en Turquía y Arabia Saudí. En Turquía, gracias al apoyo de la Oficina de Inversiones de la República de Turquía, la Embajada de España, la Cámara Oficial de Comercio e Industria Hispano-Turca y la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), hemos reforzado nuestra colaboración con las autoridades del Gobierno turco y hemos ampliado la presencia pública de Amadeus en Turquía. A fin de dar mayor relevancia a la contribución de Amadeus en los debates sobre políticas, hemos entablado diálogo con distintos actores, por ejemplo, durante nuestra comparecencia en el acto de apertura que celebró la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en su nuevo centro dedicado en Estambul, donde nos reunimos con ministros de la región de Oriente Medio y el Norte de África para debatir sobre el papel de la digitalización. De forma similar, con el apoyo de las autoridades francesas y españolas, Amadeus ofreció sus capacidades digitales para ayudar al Reino de Arabia Saudita a alcanzar sus objetivos de Visión 2030, un marco estratégico que sitúa los viajes en primera línea de la economía saudí con inversiones multimillonarias en aviación e infraestructura hotelera.

En Sudáfrica, Amadeus llevó a cabo una exitosa colaboración con el Departamento de Comercio, Industria y Competencia y el Departamento de Turismo del país para desarrollar una plataforma digital basada en datos a fin de apoyar el objetivo de Sudáfrica de crear, promover y comercializar una mayor oferta turística.

Apoyamos la digitalización de las pymes en el sector de los viajes y el turismo

Las pymes ocupan un lugar central en la estructura del sector de los viajes y el turismo, y los responsables políticos consideran que la digitalización de las pymes es un objetivo clave para lograr la recuperación de la actividad económica de este sector.

El reto es encontrar una forma de aplicar todas estas políticas de forma eficaz junto al sector privado.

Actualmente, Amadeus trabaja con un gran número de pymes en distintos países: agentes de viajes, hoteles y organizaciones de promoción de destinos (DMO, por sus siglas en inglés), entre otras entidades. Hemos estado trabajando con grupos de interés del sector para poner en marcha proyectos dirigidos a (1) la digitalización de las pymes que operan en destinos turísticos nacionales y locales junto a DMO y (2) hoteles pequeños y medianos. El objetivo es ayudarles a competir en un entorno cada vez más digitalizado, al tiempo que protegemos su eficiencia mediante tecnología innovadora, inteligencia de negocio y la mejora de competencias.

Fomentamos la cooperación de los grupos de interés del sector privado y profesionales

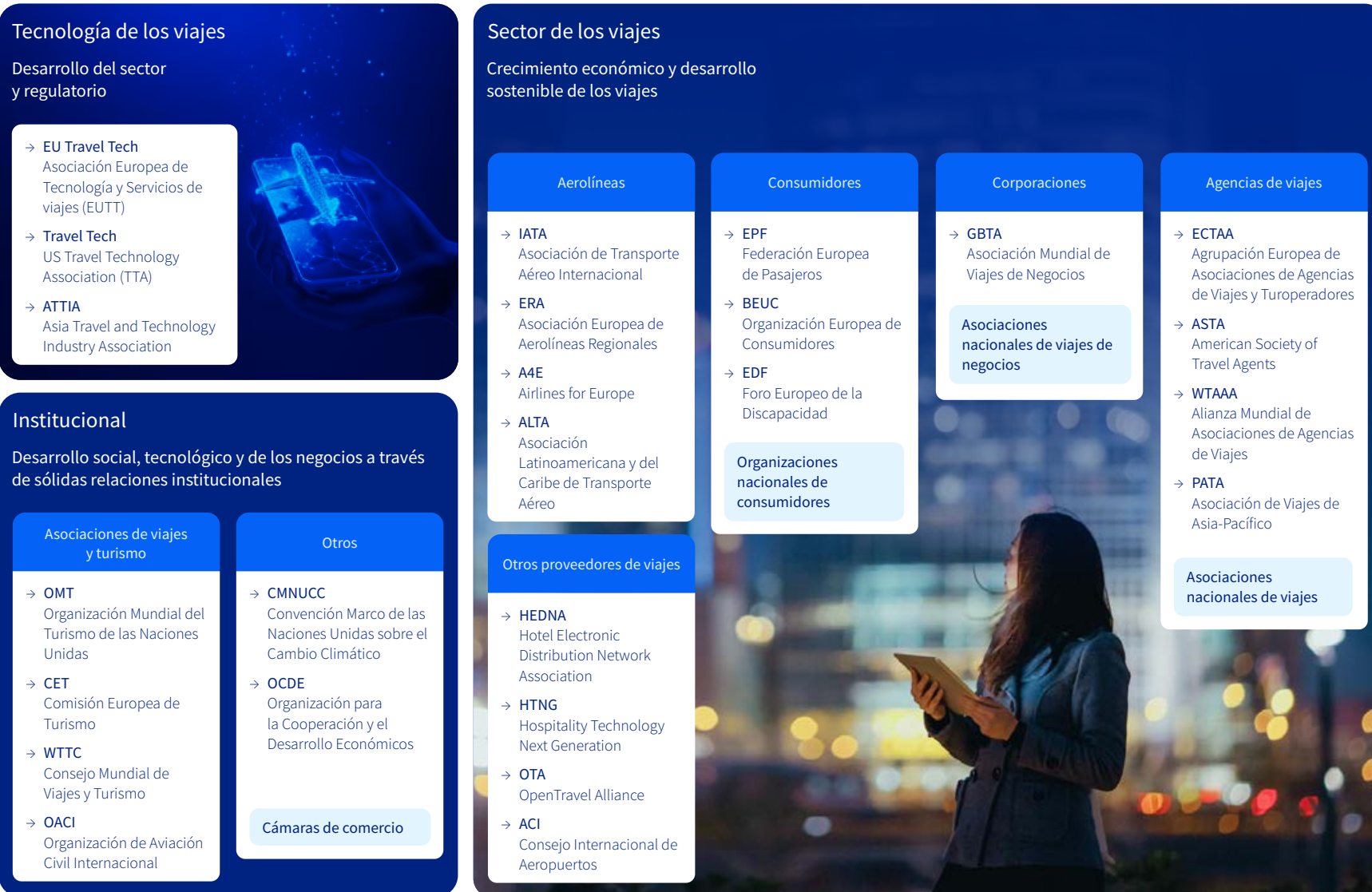


En el amplio panorama de los distintos grupos de interés del sector privado y profesionales de los viajes y el turismo, Amadeus mantiene una comunicación con algunas entidades concretas en un diálogo abierto y constructivo acerca de los temas del sector.

Colaboramos con nuestras propias asociaciones profesionales y nos asociamos con aerolíneas y agencias de viajes por objetivos comunes de políticas públicas. Como colaborador activo, nuestra puerta está siempre abierta y mantenemos una fuerte y estrecha relación con grupos de interés institucionales, defensores del consumidor y muchas otras asociaciones de viajes y turismo de todo el mundo.

GRI 2-28 GRI 3-3 (Colaboración sectorial)

Mapa de los grupos de interés de Amadeus en el sector privado y en el ámbito de los viajes



GRI 2-28 **GRI 3-3 (Colaboración sectorial)**

Las asociaciones de tecnología de viajes defienden la competencia justa y la transparencia

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). Estas tres asociaciones representan el sector de la tecnología de los viajes en asuntos regulatorios e institucionales.

Amadeus preside EUTT, asociación que ha sido especialmente activa en cuestiones clave relacionadas con el Código de conducta para los sistemas informatizados de reserva (Reglamento [CE] N.º 80/2009), así como los reglamentos que establecen las normas comunes para la explotación de servicios aéreos (Reglamento [CE] N.º 1008/2008) y la propuesta de reglamento de Servicios digitales de movilidad multimodal de la Comisión Europea. EUTT promueve 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.

En 2022, EUTT también ha trabajado en la agenda digital de la UE y en reglamentos clave, como la Ley de Mercados Digitales, la Ley de Servicios Digitales y la Ley de Datos —esta última, de inminente aplicación—, para garantizar que se establezcan criterios precisos para dirigirse a los grupos de interés apropiados.

En Norteamérica, Travel Tech aboga por políticas que promuevan la competencia justa, la estandarización del sector y una mayor transparencia para los consumidores.

En Asia, la ATTIA ha continuado centrándose en la reactivación del sector turístico de Asia-Pacífico, la región que más ha tardado en recuperar los niveles de actividad previos a la pandemia. En este sentido, ha puesto el foco en las prioridades específicas del mercado, como las regulaciones de alquiler de corta estancia a nivel regional en Malasia y Australia, las iniciativas de tasas turísticas en Tailandia y Malasia y la tokenización de pagos en la India.

Trabajamos con el sector de los viajes persiguiendo objetivos comunes

Amadeus establece relaciones sólidas con las asociaciones profesionales que representan los intereses de nuestros clientes y de otros grupos de interés en el sector de los viajes.

Defendemos los intereses de los consumidores

Los consumidores constituyen el elemento más importante en la cadena de viaje, pero también el más vulnerable, especialmente cuando no disponen de visibilidad completa y, por tanto, no pueden acceder a las opciones de viaje más adecuadas. La transparencia facilitaría que los viajeros pudieran comparar y combinar las opciones de viaje para tener acceso a una única oferta integrada de un punto a otro. La Organización Europea de Consumidores (BEUC, por sus siglas en inglés) y la Federación Europea de Pasajeros (EPF, por sus siglas en inglés) colaboran en un grupo de trabajo para crear una propuesta de reglamento de Servicios digitales de movilidad multimodal, y Amadeus, a través de EUTT, también contribuye activamente a lograr el acceso al contenido de los proveedores de viajes en condiciones justas, razonables y no discriminatorias.

A este respecto, Amadeus organizó junto a Kearney el coloquio [Passenger Multimodality in Europe](#) con el objetivo de reunir a distintos grupos de interés y debatir en torno a las oportunidades y barreras empresariales para la construcción de un mercado del transporte más sostenible y digital en Europa.

Colaboramos estrechamente para aportar valor a la comunidad de agencias de viajes

La comunidad de agencias de viajes son un socio muy importante para Amadeus a la hora de desarrollar iniciativas institucionales comunes relacionadas con aspectos políticos clave. Nuestro firme compromiso con la multimodalidad también aportará nuevas capacidades a la comunidad de agencias de viajes.

Amadeus trabaja en estrecha colaboración con la comunidad de agencias de viajes de todo el mundo, representada por la Alianza Mundial de Asociaciones de Agencias de

GRI 3-1

Capítulo 11

Materialidad y comunicación con los grupos de interés

● En este capítulo

Análisis de materialidad

Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Enfoque para la participación de los grupos de interés

Relación con los proveedores



Análisis de materialidad

Un factor esencial para la selección de los indicadores específicos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) es el análisis de materialidad llevado a cabo por Amadeus. La materialidad nos ayuda a entender el impacto de Amadeus y los intereses de nuestros grupos de interés, así como a cumplir con sus expectativas. Priorizamos la información relacionada con aquellos asuntos que reflejan nuestro impacto más significativo en la economía, el medioambiente y las personas, incluido el impacto en los derechos humanos.

En 2022, Amadeus actualizó su evaluación de materialidad basándose en el principio de “doble materialidad”¹. No obstante, solo hemos tenido en cuenta la materialidad de impacto en la actualización del análisis de materialidad de 2022 e incluiremos la evaluación de materialidad financiera en una segunda fase que se está llevando a cabo en 2023. Un equipo de consultores externos (Mazars) se encargó de realizar este estudio de materialidad.

El alcance de la evaluación abarca los grupos de interés más representativos: empleados y candidatos externos, clientes, proveedores, accionistas, gobiernos y organismos reguladores, asociaciones del sector, la sociedad y el medioambiente.

La metodología seguida está armonizada con los Estándares Universales GRI y con los borradores de las Normas Europeas de Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (ESRS, por sus siglas en inglés) preparados por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG). La actualización constó de las siguientes fases:

1. Identificación del impacto real y potencial que Amadeus tiene o podría tener en sus grupos de interés.

¹ La doble materialidad presenta dos dimensiones: la materialidad de impacto y la materialidad financiera. La materialidad de impacto 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. La materialidad financiera hace referencia a la información sobre la creación de valor económico al nivel de la empresa que reporta dicha información en beneficio de los inversores (accionistas).

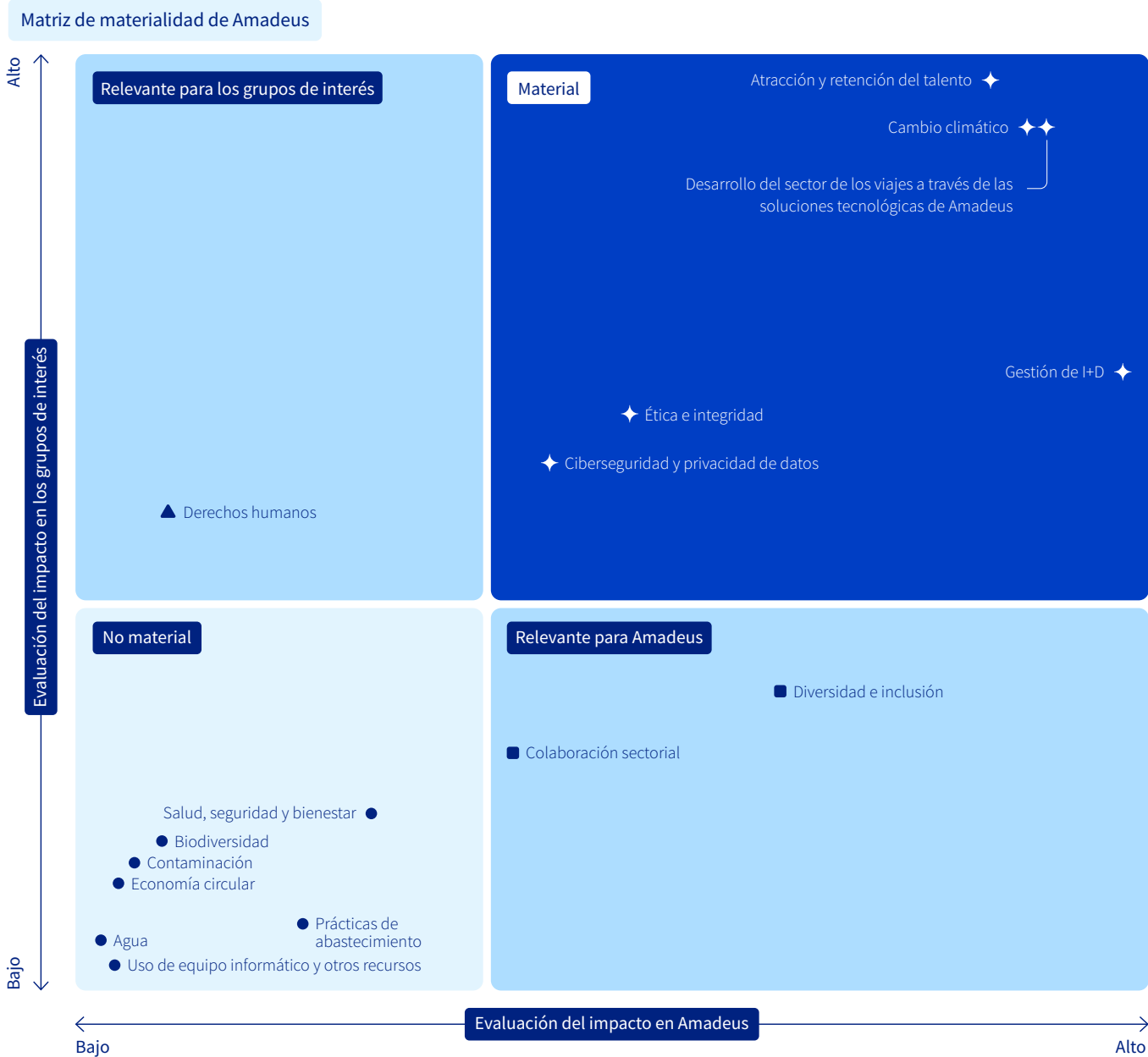
GRI 3-1

2. La evaluación de impacto de Amadeus se está realizando con las aportaciones de los miembros de la alta dirección y un grupo relevante del personal de Amadeus. La estrategia de Amadeus en cuanto a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) también se ha tenido en cuenta en esta evaluación.
3. Agrupamiento del impacto real y potencial identificado en aspectos ESG específicos. Estos aspectos ESG fueron —en una fase posterior del proceso— el foco de las preguntas que se formularon a nuestros grupos de interés.
4. Evaluación del impacto de los grupos de interés: refleja el punto de vista que tienen los grupos de interés externos sobre la importancia del impacto que tienen las actividades de Amadeus en sus grupos de interés. A tal efecto, realizamos una encuesta a un grupo significativo de nuestros proveedores e incluimos los resultados de una gran encuesta a los clientes. Los analistas e inversores también se han tenido en cuenta a través del análisis del Índice Dow Jones de Sostenibilidad y FTSE4Good.
5. Consolidación y priorización de los resultados de fases anteriores para crear una matriz de materialidad. Esta matriz tiene dos ejes que representan la evaluación del impacto de Amadeus y la evaluación del impacto de los grupos de interés, y prioriza los aspectos ESG según cada uno de ellos. Los aspectos materiales se definen como aquellos que exceden la puntuación media en ambos ejes, mientras que los aspectos que solo exceden las puntuaciones medias en un único eje se consideran relevantes a nivel externo o interno (véase el gráfico en la página siguiente).

Esta matriz se revisa anualmente. Conviene destacar que la matriz de materialidad no pretende ser una representación exacta, sino un indicador de los factores principales.



GRI 3-2



De acuerdo a la revisión del análisis de materialidad de ESG de 2022, nuestros clientes y empleados, entre otros grupos de interés, priorizan que Amadeus pueda ofrecer tecnología que contribuya a la sostenibilidad del sector de los viajes. Nuestros proveedores consideraron que la ciberseguridad, la privacidad de los datos y la inversión en I+D son los aspectos más relevantes. Los grupos de interés externos e internos, por su parte, cada vez se muestran más preocupados por la atracción y retención del talento y el cambio climático, y priorizan también la ética y la integridad.

El análisis de materialidad ha ayudado a definir qué es lo que debe incluirse en el informe con mayor detalle. Tomando esto como punto de partida, incluimos en el informe no solo nuestros aspectos materiales, sino también los principales asuntos identificados como relevantes, ya sea en la evaluación de impacto de Amadeus o en la de los grupos de interés: la diversidad y la inclusión, los derechos humanos y la colaboración sectorial.

Asimismo, la regulación actual y las principales calificaciones de sostenibilidad exigen que informemos sobre determinados aspectos, aunque no sean materiales. Por lo tanto, con el fin de mejorar la transparencia en general y el compromiso de los grupos de interés, hemos incluido indicadores sobre materiales (consumo de papel), uso del agua, 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, 13, 16 y 17.

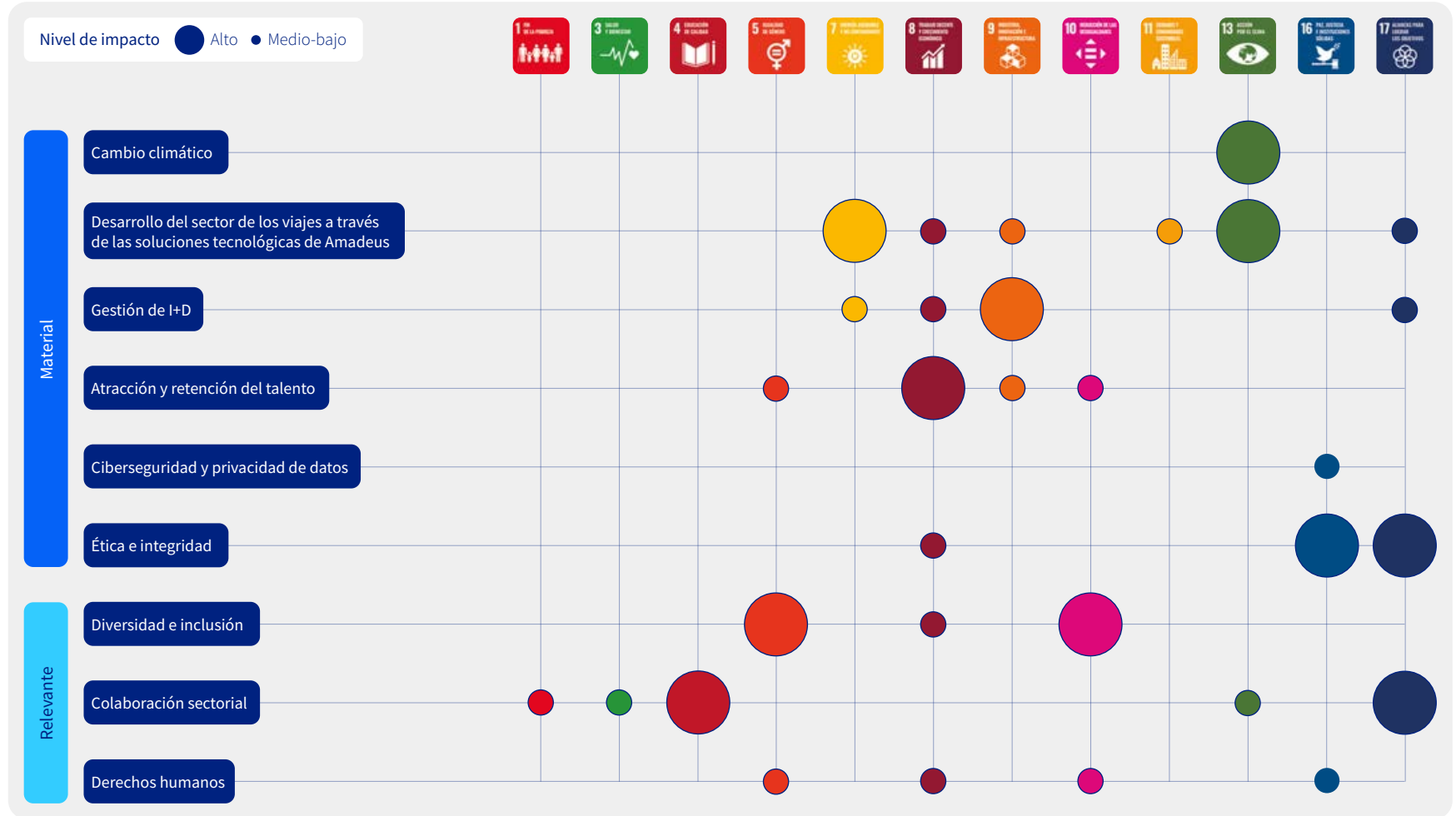
Nuestra innovación tecnológica tiene un enorme potencial para contribuir positivamente a los ODS 8 y 9. Como empresa dedicada a la tecnología de los viajes, invertimos en soluciones tecnológicas que ayudan a que el sector de los viajes sea más sostenible a largo plazo. El sector de los viajes tiene un impacto ambiental significativo, y hemos de abordar este impacto hallando maneras de viajar que sean más sostenibles, contribuyendo también así al ODS 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, 3 y 11 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, Twitter, 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 “Líneas de negocio”, pág. 28; “El equipo humano y la cultura de Amadeus”, pág. 77; “Responsabilidad social”, pág. 87; “Sostenibilidad ambiental”, pág. 95; “Relaciones institucionales de Amadeus”, pág. 137; y “Accionariado y entidades financieras”, pág. 131.

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 de comunicación 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 → Páginas específicas para los inversores en https://corporate.amadeus.com/
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 de 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 Affairs y de los directores generales locales de Amadeus → Participación en reuniones y actos relacionados → Páginas específicas para las relaciones institucionales en https://corporate.amadeus.com/
Sociedad y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> → Comunicación directa a través de foros integrados por múltiples grupos de interés → Buzón de correo electrónico de Industry Affairs → 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

* El Canal de Denuncia es un canal de comunicación a disposición de los empleados de Amadeus, así como de antiguos empleados, clientes, proveedores, socios comerciales y otras entidades.

GRI 2-6, 2-8, 2-29, 403-7

GRI 3-3 (Prácticas de abastecimiento)

Una interacción adecuada con los grupos de interés nos permite entender cuáles son sus principales preocupaciones y qué esperan de nosotros. En la tabla 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 más de 30 grupos de interés del sector privado y de asociaciones profesionales del sector de los viajes y el turismo.
- Implicación en actividades de responsabilidad social corporativa (RSC) en 45 países.
- En 2022, hemos apoyado a 300 instituciones a través de nuestros programas de RSC.
- *Net Promoter Score* (NPS) en Atención al cliente para los clientes de Air Distribution de +74,3 y NPS sobre relación de +54,6.
- Casi 7.000 empleados vieron *Amadeus Live*, que en 2022 celebró dos ediciones anuales a nivel mundial.
- El equipo de Investor Relations asistió a 32 conferencias y giras de presentación durante 2022.

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. En términos generales, Amadeus disfruta de una situación estable en lo que respecta a la concentración de proveedores. Los 50 principales proveedores de Amadeus representan casi el 61 % del gasto total.

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 todas las leyes y reglamentos aplicables en todos los países y jurisdicciones donde operan. El alcance de estas leyes y reglamentos engloba la 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:

GRI 403-7, 308-1, 414-1 GRI 3-3 (Prácticas de abastecimiento)

- 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. En 2022, los proveedores que suscribieron nuestro CEBC representaban un 45 % de nuestra cifra de negocios.
- 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 los proveedores ayuda a identificar los candidatos con 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 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. 129.

GRI 3-3 (Prácticas de abastecimiento) GRI 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Sistemas y auditorías de supervisión 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 revisarse 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.

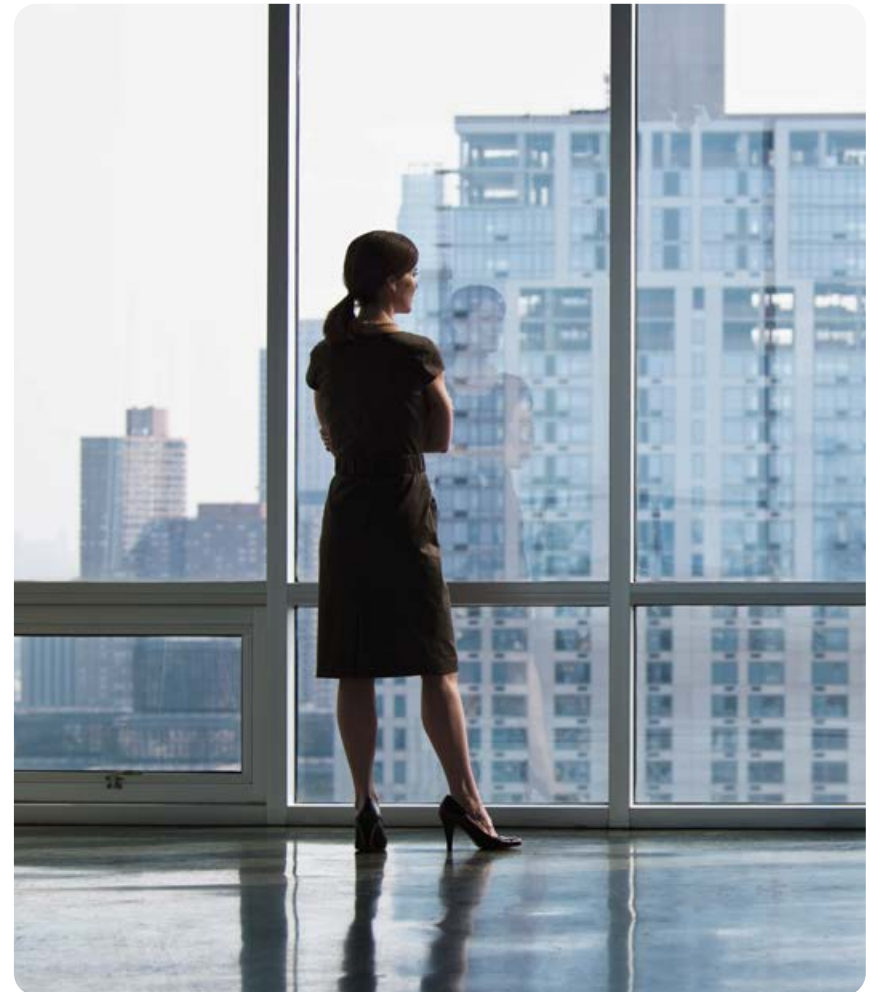
El enfoque de gestión de riesgos de proveedores adoptado por Amadeus es multidisciplinar y engloba áreas como la privacidad, la ciberseguridad, la continuidad empresarial, los controles de tecnología informática y el cumplimiento normativo y legal. Esto nos permite evaluar y monitorizar el rendimiento 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 90 % de nuestra relación con los proveedores (los proveedores que representan un 45 % de nuestra cifra de negocios han suscrito nuestro CEBC para Proveedores).

En 2022, Amadeus no identificó ningún impacto ambiental o social significativo en la cadena de suministro.



GRI 2-2

Anexo 1

Acercas de este informe

● En este capítulo

Objetivos, alcance y limitaciones

Metodología

Supervisión del proceso de elaboración



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 inducción. 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 2022. 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. 164 y “Análisis de materialidad”, pág. 144.

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.
-  Para más información, consulte “Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible”, pág. 123.



- **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.

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.

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. En cuanto al Content Index – Essentials Service, GRI Services ha revisado que el Índice de contenidos GRI esté presentado con claridad y conforme a los estándares y que las referencias para el contenido 2-1 a 2-5, 3-1 y 3-2 se correspondan con las secciones pertinentes del cuerpo del informe.
- **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 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.

GRI 2-14

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

Proceso de elaboración del Informe Global de Amadeus



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, Industry Affairs, 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.

GRI 302-1, 302-3, 201-1

Anexo 2

Información cuantitativa e Índice de contenidos GRI



Valor económico directo generado y distribuido¹



Valor económico distribuido | cifras en millones de euros

	2022
Costes de explotación	1.331,1
Salarios y beneficios de los empleados	1.514,5
Pagos a proveedores de capital*	80,5
Pagos a gobiernos	68,4
	2.944,5

* Todos los pagos financieros realizados a proveedores de capital de la organización (una vez pagados intereses y dividendos).

Valor económico generado | cifras en millones de euros

	2022
Ventas netas	4.485,9
Ingresos financieros	35,6
Ventas de activos	0
	4.521,5

¹ Según se define en los estándares GRI (contenido 201-1).

GRI 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental²



Consumo energético

	2020	2021	2022*
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus** (GJ)	168.761	158.377	149.844
Número de empleados	17.593	16.042	16.948
Consumo eléctrico por empleado (GJ)	9,6	9,9	8,8
Consumo eléctrico del Centro de Datos de Amadeus (GJ)	228.611	221.446	230.317
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	473	737	1.341
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	483,4	300,4	171,7
Consumo eléctrico total en las principales sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	397.372	379.823	380.161
Gas natural (GJ)	22.234	33.760	26.211
Gasóleo (GJ)	3.076	2.769	3.282
Consumo energético total en las principales sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	422.683	416.352	409.505

* Los objetivos y resultados se describen y explican en la página 101.

** No incluye el Centro de Datos de Amadeus.

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.

Tipo de combustible utilizado para la generación de electricidad en 2022 (GJ)*

	Carbón	Fuelóleo	Gas natural	Biocombustible	Residuos	Otros**	Total
Sedes de Amadeus en todo el mundo (excluyendo el Centro de Datos)	93.576	5.951	56.815	8.936	2.857	89.583	257.717
Centro de Datos***	0	0	0	0	0	230.317	230.317

* 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 2022 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: 201.120; fuelóleo: 5.064; gas natural: 92.520; biocombustible: 46.146; residuos: 12.673; otros: 100.013; total: 466.536.

GRI 2-7, 306-3, 303-5, 301-1

Consumo de combustible

	2020	2021	2022	Objetivo 2022
Gas natural (m ³)	578.834	878.897	682.375	878.897
Gasóleo (L)	79.675	71.707	85.002	71.707

Consumo de papel

	2020	2021	2022	Objetivo 2022
Consumo de papel (kg)	22.307	14.440	18.307	14.440
Número de empleados	17.593	16.042	16.948	-
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	1,15	0,82	0,98	0,82

El incremento de consumo de papel en 2022 en comparación con el año anterior se debe al cierre parcial de las oficinas en 2021 a causa de los protocolos de la COVID-19 y al aumento de la asistencia presencial de los empleados en las oficinas en 2022.

Consumo de agua y generación de residuos

	2020	2021	2022	Objetivo 2022
Consumo de agua (m ³)	152.105	130.707	149.269	130.707
Total estimado de residuos (kg)*	184.034	164.644	241.444	164.644

* Con fines comparativos, las cifras de los residuos no incluyen los equipos obsoletos o los residuos peligrosos. El total de equipos obsoletos en 2022 fue de 6.395 kg y el total de residuos peligrosos fue de 8.946 kg. El porcentaje de equipos obsoletos y residuos peligrosos enviados para su reciclaje en 2022 fue del 88 % y el 100 %, respectivamente. En el caso de los residuos no peligrosos, se estima que el porcentaje medio de residuos enviados a reciclaje fue del 93 % en las sedes incluidas en nuestra información directa.

El incremento de residuos generados y de consumo de agua en 2022 en comparación con el año anterior se debe al cierre parcial de las oficinas en 2021 a causa de los protocolos de la COVID-19 y al aumento de la asistencia presencial de los empleados en las oficinas en 2022.

Tablas adicionales de información sobre recursos humanos³

Diversidad de la plantilla

Empleados por tipo de contrato de trabajo y por región en 2022

	Indefinido	Temporal
Europa	8.912	205
Asia-Pacífico	4.704	49
Norteamérica	2.281	-
Sudamérica	741	-
Oriente Medio y África	354	6
Total	16.992	260

Diversidad de sexos por tipo de empleo y contrato en 2022

	Tipo de empleo		Contrato de trabajo	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal
Hombres	10.329	203	10.386	146
Mujeres	6.156	564	6.606	114
Total	16.485	767	16.992	260

³ Cifras en número de empleados a 31 de diciembre. Alcance: todos los empleados en empresas controladas.

GRI 405-1

	VP y directores			Mandos intermedios			Personal		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Total	206	206	217	4.142	5.033	5.586	12.202	10.697	11.449
Por edad									
<30	0	0	0	9	26	35	2.296	2.368	2.860
30-50	82	80	79	2.913	3.547	3.903	8.046	6.756	6.980
>50	124	126	138	1.220	1.460	1.648	1.860	1.573	1.609
Por sexo									
Hombres	164	162	171	2.784	3.326	3.674	7.179	6.270	6.687
Mujeres	42	44	46	1.358	1.707	1.912	5.023	4.427	4.762

Órganos de gobierno corporativo

	2020	2021	2022
Porcentaje por edad			
<30	0 %	0 %	0 %
30-50	8 %	0 %	0 %
>50	92 %	100 %	100 %
Porcentaje por sexo			
Hombres	77 %	58 %	55 %
Mujeres	23 %	42 %	45 %
Porcentaje por nacionalidad			
No españoles	69 %	75 %	73 %

Empleados con discapacidad

	2020	2021	2022
Total	217	219	210

GRI 2-24, 404-1, 205-2

Formación en 2022

Horas medias de formación en 2022

Categoría de empleados	Hombres	Mujeres	Total
SVP, EVP y VP	3,03	2,49	2,96
Directors	11,75	7,41	10,71
Associate directors	11,40	7,18	10,27
Senior managers	11,12	12,52	11,57
Managers	14,25	12,10	13,51
Personal	14,90	13,26	14,24

Contrataciones de empleados y rotación de personal

	Contrataciones de empleados				Rotación de personal			
	2020	2021	2022	% del número total de empleados	2020	2021	2022	% del número total de empleados
Número total de empleados	827	2.358	3.434	19,9 %	2.078	2.987	2.231	12,93 %
Por región								
Europa	281	704	1.394	15,3 %	891	1.507	1.024	11,23 %
Asia-Pacífico	420	1.196	1.418	29,8 %	525	887	836	17,59 %
Norteamérica	72	227	343	15,0 %	553	465	262	11,49 %
Sudamérica	46	220	235	31,7 %	52	89	87	11,74 %
Oriente Medio y África	8	11	44	12,2 %	57	39	22	6,11 %
Por edad								
Hombres	556	1.535	2.181	20,7 %	1.299	1.918	1.468	13,94 %
Mujeres	271	823	1.253	18,6 %	779	1.069	763	11,35 %
Por sexo								
<30	404	1.238	1.585	54,7 %	525	608	602	20,79 %
30-50	391	1.036	1.688	15,4 %	1.187	1.825	1.337	12,20 %
>50	32	84	161	4,7 %	366	554	292	8,60 %

Formación global en políticas anticorrupción en 2022*

Número de FTE formados**	17.567
Porcentaje de FTE formados***	88 %
Número de horas de formación	8.784

* Las cifras presentadas corresponden a los años 2021 y 2022 combinados, puesto que nuestro ciclo de formación es bienal. La formación en políticas anticorrupción se realiza *online* e incluye: el Código Ético y de Conducta Profesional, políticas antisoborno y anticorrupción, obsequios e invitaciones, políticas antifraude, prevención de uso indebido de información privilegiada y mecanismos de denuncia. Desglose por región: 3.874 empleados en APAC (Asia-Pacífico), 8.744 empleados en EMEA (Europa, Oriente Medio y África) y 2.952 empleados en América (Norteamérica y Sudamérica); 1.997 empleados equivalentes a tiempo completo (FTE) no están asignados a ninguna región.

** Los miembros de la alta dirección realizan la formación obligatoria sobre políticas anticorrupción.

*** Las cifras incluyen el promedio de FTE internos y externos en 2021-2022.

GRI 401-1

Lesiones por accidente laboral en 2022

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	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Huesos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Tejidos blandos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Quemaduras	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Lesiones por movimientos repetitivos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Otros	5	15	-	-	-	-	-	-	-	-	20
Total de lesiones	5	19	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Índice de lesiones	0,59	2,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,80
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	0,12	0,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,26	0,44	0,01	0,02	0,15
Índice de absentismo	1,45	2,90	0,25	0,46	0,00	0,00	0,22	0,38	1,30	2,56	1,11
Fallecimientos relacionados con el trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00

Acuerdos de negociación colectiva

	2020	2021	2022
Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	48 %	46 %	43 %

GRI 2-30, 403-9

GRI Content Index Service*

- Temas materiales
- Otros temas notificados, relevados interna o externamente
- Otros temas notificados



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 2022 y el 31 de diciembre de 2022.
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			
	2-1 Información de la organización	pág. 22; 180		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	pág. 153		
La organización y sus prácticas de presentación de informes	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 2022 y el 31 de diciembre de 2022, y se elabora anualmente. Punto de contacto: sustainability@amadeus.com		
	2-4 Actualización de la información	No se ha actualizado la información de periodos de presentación de informes anteriores.		
	2-5 Verificación externa	pág. 176		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	pág. 20-21; 23; 28-36; 38-50; 53-58; 150		
Actividades y trabajadores	2-7 Empleados	pág. 159		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	pág. 78; 150		

* En cuanto al Content Index – Essentials Service, GRI Services ha revisado que el Índice de contenidos GRI esté presentado con claridad y conforme a los estándares y que las referencias para el contenido 2-1 a 2-5, 3-1 y 3-2 se correspondan con las secciones pertinentes del cuerpo del informe. El servicio se ha realizado en la versión en lengua inglesa del presente informe.

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. 110-113		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	pág. 110-112; 120-121		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	pág. 113-114		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	pág. 110-112; 123; 125-127; 130		
	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. 156		
	2-15 Conflictos de interés	Informe de gobierno corporativo de Amadeus 2022 (pág. 49-50)		
Gobierno	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	2-16a: pág. 130 2-16b: En 2022 no se ha comunicado 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 desarrollo sostenible.		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe de gobierno corporativo de Amadeus 2022 (pág. 23, 42, 44)		
	2-19 Políticas de remuneración	pág. 118-119; 120-121		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	pág. 118-119; 120-121		
	2-21 Ratio de compensación total anual	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros de Amadeus 2022 (pág. 27) En la información no financiera de Amadeus 2022 (pág. 39-41), 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. 124			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	pág. 124; 161			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	pág. 129			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	pág. 129			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2022 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. 140-143			
Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	pág. 149-150			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	pág. 163			
GRI 3	Temas materiales 2021				
Contenido sobre temas materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	pág. 144-145			
	3-2 Lista de temas materiales	pág. 146			
Cambio climático					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 96-98; 100-103; 106-108		TC-SI-130a.3	
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	pág. 172-175			

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	pág. 157-158		TC-SI-130a.1
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	En 2022, el consumo energético fuera de la organización fue de 114.554 GJ.		
	302-3 Intensidad energética	pág. 157		
	302-4 Reducción del consumo energético	pág. 101-102		
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	pág. 66-67		
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	pág. 158		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	pág. 158		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	pág. 158		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	pág. 158		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	pág. 99-102		
Desarrollo del sector de los viajes y el turismo a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 28; 38; 53; 57; 87-88; 127		TC-SI-550a.1 TC-SI-550a.2
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	pág. 157		
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	pág. 87-88		
Gestión de I+D				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 60-66		
Atracción y retención del talento				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 78; 79-82		TC-SI-330a.2

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	pág. 161		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	pág. 80-81		
	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. 162		
Ciberseguridad y privacidad de datos				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 67-68; 123-129; 130		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 2022 no hubo reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad de datos de clientes ni pérdidas de datos de clientes.		TC-SI-220a.3 TC-SI-230a.1
Ética e integridad				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 123-130		
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	pág. 123-130		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	pág. 161		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	pág. 129		
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2022 no ha habido acciones jurídicas contra Amadeus relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.		
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	Información no financiera de Amadeus 2022 (pág. 57-59)		
	207-2 Gobierno fiscal, control y gestión de riesgos	Información no financiera de Amadeus 2022 (pág. 59-61)		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de preocupaciones relacionadas con la fiscalidad	Información no financiera de Amadeus 2022 (pág. 61)		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-4 Información por países	<p>207-4a, b vi; b viii: <u>Información no financiera de Amadeus 2022</u> (pág. 62-64)</p> <p>207-4b i, b ii: <u>Cuentas anuales consolidadas de Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes</u> (pág. 66-78)</p> <p>207-4b iii: <u>Información no financiera de Amadeus 2022</u> (pág. 36)</p> <p>207-4 c: El período de tiempo cubierto por la información facilitada comprende del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</p>	<p>Requisitos omitidos 207-4b iv; v; vii; ix; x</p> <p>Motivo Restricciones de confidencialidad</p> <p>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 notificar la información en un futuro cuando sea posible.</p>	
GRI 415 Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Amadeus no hace contribuciones a partidos políticos.		
Diversidad e inclusión				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 82-84		
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	pág. 160		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 2022</u> (pág. 40-41)		
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas adoptadas	pág. 129		
Derechos humanos				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 123-124; 126		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	<p>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.</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. 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.</p>		
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	<p>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.</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. 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.</p>		
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	<p>En 2022, Amadeus no identificó ningún caso de violación de derechos de los pueblos indígenas.</p>		
Colaboración sectorial				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 137-143		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Economía circular				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 99-102		
	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. 102		
	306-3 Residuos generados	pág. 159		
GRI 306 Residuos 2020	306-4 Residuos no destinados a eliminación	De las 14 sedes en nuestra información directa del EMS, los equipos obsoletos totales en 2022 ascendieron a 6,4 toneladas, de las cuales un 88 % (5,6 toneladas) se destinó al reciclaje; los residuos peligrosos totales ascendieron a 8,9 toneladas, de la cual el 100 % se destinó al reciclaje. Los residuos no peligrosos en las sedes incluidas en nuestra información directa ascendieron a 179 toneladas y un 93 % (166,5 toneladas) es el porcentaje medio estimado de residuos que se destinó al reciclaje. En conjunto, el porcentaje estimado de residuos destinados al reciclaje en 2022 fue del 93 % (181 toneladas de 194).		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	De las 14 sedes en nuestra información directa del EMS, los equipos obsoletos totales en 2022 ascendieron a 6,4 toneladas, de las cuales un 12 % (0,8 toneladas) se destinó a su eliminación; los residuos peligrosos totales ascendieron a 8,9 toneladas, de la cual el 0 % se destinó a su eliminación. Los residuos no peligrosos en las sedes incluidas en nuestra información directa ascendieron a 179 toneladas y un 7 % (12,5 toneladas) es el porcentaje medio estimado de residuos que se destinó a eliminación. En conjunto, el porcentaje estimado de residuos destinados a eliminación en 2022 fue del 7 % (13 toneladas de 194).		
Agua				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 96-97; 99-102		
	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	pág. 96-97; 99-102		
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	pág. 96-97; 102		
	303-5 Consumo de agua	pág. 159		TC-SI-130a.2

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Uso de equipo informático y otros recursos				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 96-97; 99-102		
GRI 301 Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	pág. 159		
Salud, seguridad y bienestar				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 79; 123-124		
	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			
	403-4 Participación, consulta y comunicación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	pág. 82		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	pág. 150-151		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	pág. 163		
Prácticas de abastecimiento				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 150-152		
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	pág. 151-152		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pág. 152		
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. 151-152		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pág. 152		

GRI 201-2

Anexo 3

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



Amadeus apoya el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) desde 2021 y sigue sus recomendaciones para presentar la información. La siguiente tabla 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. 173
	b) Describe el rol del equipo directivo en la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	pág. 173
Estrategia	a) Describe los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que la organización ha identificado a corto, medio y largo plazo.	pág. 174-175
	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. 173-175
	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. 95-108
Gestión de riesgos	a) Describe los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	pág. 173-175
	b) Describe los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	pág. 123-127; 173
	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. 173
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. 96-105
	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. 99-101; 103
	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. 99-105

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 a 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. 123.

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 “Gestión y evaluación de riesgos relacionados con el cambio”.

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

Gestión y evaluación de riesgos relacionados con el cambio climático

Riesgo relacionado con el cambio climático	Descripción	Gestión	Valoración
Riesgos físicos			
Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos	Al operar en más de 190 países, en Amadeus nos exponemos a fenómenos meteorológicos extremos que afectan a cualquiera de los entornos sociales donde operamos, a nuestros proveedores y clientes o a nuestras actividades.	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.	Probabilidad: muy alta Impacto: bajo
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.	Probabilidad: media Impacto: moderado
Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus		En el caso de sucesos que afectan a nuestras oficinas, la mitigación se facilita con tecnología de comunicaciones, lo que nos permite mantener las operaciones sin interrupciones. El riesgo más significativo está relacionado con sucesos que afectan a las operaciones regulares de nuestro Centro de Datos en Erding (Alemania). A fin de gestionar este riesgo, el diseño del Centro de Datos incluye medidas de resiliencia, como el aislamiento con hormigón reforzado y los suministros redundantes de agua y electricidad. Asimismo, se han puesto en práctica estrategias de continuidad empresarial para minimizar, entre otras cosas, los efectos de los fenómenos meteorológicos extremos.	Probabilidad: baja Impacto: catastrófico
Riesgos de transición			
Riesgos regulatorios: regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono	Cada vez se aprueban más regulaciones que obligan a informar sobre cuestiones relativas al cambio climático.	Estas regulaciones pueden afectar a Amadeus de forma directa o indirecta, ya que nuestros clientes podrían pedirnos que les ayudemos a cumplir con la nueva legislación. Estas regulaciones no representan un riesgo relevante para Amadeus, a menos que se vuelvan demasiado complejas o 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.	Probabilidad: baja Impacto: moderado
Riesgos regulatorios: regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	Puesto que el sector de los viajes es global por naturaleza, la implementación de limitaciones de emisiones regionales podría crear ciertas alteraciones en la competencia y tener implicaciones políticas.	Debido a la diversificación geográfica del negocio de Amadeus, este riesgo podría tener un efecto limitado. Amadeus mantiene estrechas relaciones con organismos regulatorios en la UE y en los EE. UU. y permanece alerta ante cambios de relevancia.	Probabilidad: media Impacto: bajo
Riesgos reputacionales	Este riesgo está relacionado con el aumento de la conciencia pública y la preocupación por el cambio climático y nuestro compromiso por llevar a cabo actividades más ecológicas.	Se espera que las empresas cumplan con todas las normas ambientales del sector y vigilen su rendimiento ambiental. El Sistema de Gestión Ambiental (EMS) de Amadeus y nuestra participación en los índices de sostenibilidad nos permiten informar de forma transparente sobre nuestros resultados medioambientales.	Probabilidad: baja Impacto: moderado
Riesgos tecnológicos	Las necesidades de sostenibilidad deben incluirse en nuestra propuesta de valor de las soluciones tecnológicas para mantener y aumentar nuestra competitividad en el mercado.	Los resultados medioambientales se están convirtiendo en un elemento muy importante en el rendimiento operativo global. Debemos asegurarnos de que nuestras soluciones tecnológicas ayuden a los clientes a mejorar los resultados medioambientales.	Probabilidad: media Impacto: moderado
Riesgos de mercado	Creciente interés de los viajeros y de nuestra propia plantilla por nuestras iniciativas para luchar contra el cambio climático.	Los viajeros cada vez piden más información sobre opciones de viajes sostenibles. Estamos en proceso de mejorar nuestro contenido sobre opciones de viajes sostenibles y proporcionar herramientas que informen sobre el impacto medioambiental de los viajes a los propios viajeros. También es importante optimizar los resultados medioambientales de las operaciones para captar o retener talento de las generaciones más jóvenes. Nuestro EMS proporciona la base para una mejora continua de los resultados medioambientales de nuestras operaciones.	Probabilidad: media Impacto: 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 ayuden a los proveedores de viajes a mejorar la eficiencia ambiental de sus actividades. Estas soluciones pueden mejorar 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.



Oportunidades para Amadeus relacionadas con el cambio climático

Tipo de oportunidad	Solución/funcionalidad	Descripción
Nuevos productos y servicios	Exponer	Proporcionar al viajero una estimación de las emisiones liberadas en un viaje en el momento de la reserva.
	Comparar	Comparar las emisiones de distintos itinerarios o medios de transporte.
	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.
Ventajas competitivas	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 Common Use Service	Ayuda a disminuir la necesidad de equipamiento informático local y los costes de energía al aprovechar la tecnología en la nube.
	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.

GRI 2-5



Ernst & Young, S.L.
Torre Azca
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid
España

Tel: 915 727 200
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DEL INFORME "AMADEUS GLOBAL REPORT 2022" 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 "Amadeus Global Report 2022". 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 "Annex 1. About this report".

El perímetro considerado por Amadeus para la elaboración del mencionado Informe está definido en el apartado "Annex 1. About this report".

La preparación del Informe "Amadeus Global Report 2022", 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 "Amadeus Global Report 2022", 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 "Amadeus Global Report 2022" 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 "Annex 2. Quantitative information and GRI Content Index", 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 "Amadeus Global Report 2022" 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
Socia

17 de abril de 2023

Anexo 4

Glosario

**Aceleración de hardware:**

Mediante el uso de capacidades de computación específicas de procesadores físicos para ejecutar una tarea dedicada a mayor velocidad que un ordenador normal.

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 más arriba), 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 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (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 sobre el impacto generado por la empresa que reporta dicha información 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 de las Naciones Unidas:

Uno de los mecanismos basados en el mercado que se definen en el Protocolo de Kioto. El Mecanismo de Desarrollo Limpio (CDM, por sus siglas en inglés) facilita la inversión en proyectos de reducción de emisiones a cambio de Reducciones Certificadas de Emisiones (CER, por sus siglas en inglés). Una unidad de CER 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 (GEI). 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 (PE):

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.

PNR:

Registro de Nombres de Pasajero (*Passenger Name Record*), 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).

Protocolo de Gases de Efecto Invernadero:

El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (*Greenhouse Gas Protocol*) 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.

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 ágiles.

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 establecimientos:

Un sistema informatizado que facilita la gestión de establecimientos hoteleros.

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 CDS, por sus siglas en inglés).

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.

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 comunicaciones que hacen uso de diversos tipos de material gráfico, incluidas imágenes de los asistentes al evento. Al acceder al lugar de celebración del evento, las personas asistentes al evento dieron su consentimiento para autorizar a Amadeus a realizar fotografías y a su divulgación, publicación, exhibición o reproducción para uso en comunicaciones internas o con cualquier otro fin legítimo y lícito relacionado con cualquiera de las áreas de negocio de Amadeus, así como su inclusión en páginas 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

GRI 2-1

amadeus

Amadeus IT Group S.A.
C/ Salvador de Madariaga, 1
28027 - Madrid, España

Teléfono: +34 915 820 100
sustainability@amadeus.com
amadeus.com

