

## Carta del *President & CEO*



Luis Maroto, *President & CEO*

En Amadeus nos esforzamos por destacar en todo lo que hacemos, y esta es sin duda la característica más distintiva de nuestra identidad. Con más de 463 millones de reservas procesadas y 439 millones de Pasajeros Embarcados<sup>1</sup> gestionados en todo el mundo en 2011, la excelencia es un ingrediente fundamental, tanto en la manera de relacionarnos con nuestros grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, socios, proveedores, etc.), como en el modo en que respondemos a las expectativas de todos ellos. Esta excelencia no solo ha moldeado la forma en que proporcionamos soluciones tecnológicas a nuestros clientes, sino también la forma en que invertimos e innovamos, la forma en que concebimos el desarrollo de nuestros empleados y de su talento y, por último, la forma en que colaboramos con otras entidades.

Como empresa de ámbito mundial, llegar a comprender las dinámicas del mercado y las necesidades o exigencias técnicas de nuestros clientes resulta clave para crear y mantener relaciones a largo plazo que supongan un beneficio mutuo. La importancia de nuestra presencia local, con un total de 73 organizaciones comerciales (ACOs) en 195 países, la consolidación de nuestra estructura regional, que nos permite adaptar nuestra oferta a las características específicas de los diversos clientes y mercados, y la solidez de nuestra organización de asistencia mundial se traducen en una mayor flexibilidad y en un mayor grado de satisfacción de nuestros clientes.

Durante 2011, Amadeus mejoró su huella global gracias a la implantación de procesos transparentes y responsables que han logrado mejorar nuestra cadena de suministro y nuestra forma de colaborar internamente.

Desde la Oficina de Riesgos y Cumplimiento, hemos definido políticas globales que nos ayudan a controlar y a gestionar los principales riesgos que podrían comprometer nuestra misión como proveedor referente de soluciones tecnológicas del sector de los viajes y el turismo.

La innovación es uno de los principales motores del éxito de Amadeus. En la actualidad, disfrutamos de una destacada posición competitiva, con más de 2.000 millones de euros invertidos en I+D desde 2004. Con un total de 16 centros de I+D en todo el mundo y un equipo de más de 4.000 profesionales dedicados a mejorar la propuesta de valor que Amadeus hace a sus clientes, hemos sido galardonados por segundo año consecutivo como el *Proveedor tecnológico más admirado* en la edición de 2011 de los premios *Reader's Choice Awards* que concede anualmente la revista *The Beat*. Junto con nuestros socios American Express Global Business Travel y Microsoft, también fuimos reconocidos como equipo de viajes del año (*Travel Team of the Year*) en la edición anual de los premios *Business Travel Awards*.

En Amadeus, nos sentimos orgullosos de nuestra posición de liderazgo y de las posibilidades que están a nuestro

<sup>1</sup> Pasajeros Embarcados (PB): pasajeros reales embarcados en vuelos operados por aerolíneas que utilizan, al menos, los módulos Altéa Reservation (reservas) y Altéa Inventory (inventario) de Amadeus. El PB es el principal indicador de los ingresos por transacciones de Amadeus en la línea de negocio de soluciones tecnológicas.

alcance para hacer de nuestra comunidad un lugar mejor. Somos conscientes de que, a pesar de tener un escaso impacto directo en el medio ambiente, nuestra responsabilidad como líderes tecnológicos reside en minimizar el efecto de nuestras operaciones al tiempo que contribuimos a las iniciativas del sector del viaje en aras de la sostenibilidad. En este sentido, desarrollamos soluciones tecnológicas que ayudan a las aerolíneas y a otros actores del sector a reducir sus emisiones, y colaboramos con los grupos de interés para mejorar el eficiencia medioambiental de nuestra industria.

Para alcanzar nuestros objetivos sociales, dedicamos una parte de nuestros recursos empresariales a colaborar con otros actores del sector y, de este modo, combinamos nuestra excelencia tecnológica y proyección mundial con su experiencia y su valiosa contribución. En 2011, Amadeus suscribió formalmente el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, un conjunto de principios que pretende guiar el desarrollo del turismo para mejorar al máximo sus beneficios socioeconómicos y minimizar su impacto negativo en el medio ambiente, en el patrimonio cultural y en la sociedad a escala mundial.

Las personas que integran Amadeus, nuestra cultura de empresa y nuestros valores y conductas son activos únicos. Nuestro sólido modelo de negocio, en combinación con nuestro liderazgo constante y con la aportación de nuestros empleados, son los factores que nos

permiten crecer ininterrumpidamente. Creemos en la protección de los derechos y en la dignidad de cada miembro de la empresa, y defendemos la igualdad de oportunidades y el trato justo de cada individuo, rechazando cualquier tipo de discriminación. La fusión de talento y pensamiento global, un enfoque multinacional común y el compromiso y diversidad de nuestros equipos son los factores en los que se fundamenta nuestro éxito.

En nuestro cometido de proporcionar soluciones tecnológicas al sector del viaje y el turismo, nuestra misión como corporación va mucho más allá del simple crecimiento comercial, y procuramos asegurarnos de hacer una contribución positiva a nuestro sector y a la sociedad en general.

En estas páginas podrá conocer algunas de las iniciativas con las que pretendemos garantizar esta contribución. Mientras miramos hacia el futuro con confianza, les invito a descubrir en este informe, y en todo aquello que hacemos día a día, cómo Amadeus puede propiciar cambios positivos para el sector del viaje, sus empleados, sus accionistas y las comunidades que atiende.



**Luis Maroto**  
**President & CEO**