

Mensaje del *President & CEO*



Luis Maroto, *President & CEO*

Amadeus opera en el punto donde convergen la tecnología y los viajes ofreciendo soluciones que facilitan los desplazamientos de cientos de millones de personas cada año. A menudo medimos el éxito de nuestra empresa con esas grandes cifras, es decir, las reservas que procesamos cada año y los pasajeros embarcados a través de nuestros sistemas tecnológicos (447 millones y 564 millones, respectivamente, en 2012). Estas magnitudes se traducen en unos sólidos resultados financieros.

Sin embargo, uno de los factores que, en nuestra opinión, hacen diferente a Amadeus es que también medimos nuestro éxito con parámetros que van más allá de los resultados comerciales. Amadeus está presente en 195 países y creemos que nuestras actividades empresariales deben generar valor para nuestros grupos de interés sólo de forma sostenible para así hacer una contribución positiva a las sociedades en las que operamos.

Negocios que son sostenibles y responsables, además de rentables

Nuestra apuesta por desarrollar un negocio socialmente responsable y sostenible que dé fruto a largo plazo para todos nuestros grupos de interés quedó plasmada en

2012 con nuestra inclusión en el índice Dow Jones Sustainability, en donde Amadeus quedó clasificada como primera en el sector de los servicios auxiliares.

Si bien reconocemos que siempre podemos hacer más, y nos esforzaremos por hacer más, nuestros empleados tienen motivos para estar orgullosos de los primeros pasos dados y apoyan sin reservas la voluntad de la empresa de mejorar su contribución a la sociedad.

Hoy en día, la industria de los viajes y el turismo abarca sectores diversos e interdependientes que suponen el 9% del PIB y el empleo a nivel mundial, por lo que tiene un peso importante en las sociedades donde está presente. La sostenibilidad a largo plazo de este sector y sus sociedades demanda colaboración entre los actores de la industria. El papel de Amadeus como puente entre los proveedores y los consumidores de viajes nos coloca en una posición única para encabezar los esfuerzos que darán forma al futuro de esta actividad. Somos conscientes de que esto es también un privilegio y estamos decididos a usar nuestra posición de forma positiva y a aplicar los principios de transparencia, competencia justa y respeto por el medio ambiente y la sociedad.

Nos mueve la innovación

Nuestra posición de liderazgo en la industria de los viajes y el turismo también conlleva responder de la mejor forma posible a las demandas de nuestros clientes.

Anticiparnos a las necesidades de los viajeros del mañana, mejorar la experiencia de viaje, ofrecer soluciones tecnológicas avanzadas que posibiliten el éxito de nuestros clientes... todas estas actividades impulsan nuestro compromiso con la innovación y nos permiten ser verdaderamente competitivos en nuestra industria. En 2012, seguimos reforzando nuestra ventaja competitiva sostenible invirtiendo el 14,2% de nuestros ingresos en I+D, un total de 414,1 millones de euros que presentan un incremento del 21,3% con respecto a 2011.

Estos esfuerzos, materializados en 16 centros de I+D en todo el mundo y un equipo de más de 4.000 personas dedicadas a mejorar la propuesta de valor de Amadeus para nuestros clientes, han sido reconocidos en la edición 2012 del *EU Industrial R&D Investment Scorecard*, un informe que analiza las 1.000 empresas europeas más grandes por su inversión en I+D y en el que Amadeus se alzó de nuevo con la primera posición como inversor en I+D en el sector de los viajes y el turismo.

Desarrollamos soluciones tecnológicas innovadoras que ponen en contacto a los viajeros y a una amplia gama de proveedores de servicios de viaje —desde pequeños hoteles familiares que sólo ofrecen alojamiento y desayuno hasta las principales alianzas aéreas— en tiempo real y a nivel mundial.

Al mismo tiempo, nuestros profesionales comprenden a la perfección esta industria y conocen de primera mano el poderoso papel que la tecnología y la información desempeñan en ella. Gracias a la combinación de nuestros cualificados recursos con nuestras innovadoras capacidades, podemos ayudar a la sociedad y las regiones en desarrollo a participar del turismo internacional y sus ventajas.

Nuestro compromiso con la Acción Social y el medio ambiente

Así, en 2012 pusimos en marcha nuestro programa de Acción Social para desarrollar actividades que mejoren la calidad de la vida de las sociedades en las que trabajamos. Estamos convencidos de que actuamos en colaboración con todos los agentes sectoriales y aplicando nuestros atributos singulares —nuestro equipo humano y su talento, nuestras capacidades tecnológicas y nuestra experiencia en esta

industria global mundial— podemos dejar una huella tangible e impulsar el cambio social allí donde estamos presentes.

Con este objetivo en mente y entre otros proyectos solidarios, firmamos una alianza internacional con UNICEF para mejorar las vidas de los niños en todo el mundo a través de la industria del viaje. Amadeus aplicará su tecnología y desplegará en portales de viajes una solución a través de la cual los viajeros de todo el mundo podrán realizar donaciones destinadas a proyectos de UNICEF cuando reserven sus viajes en Internet.

Este es sólo uno de nuestros muchos proyectos solidarios, pero nos ilusiona especialmente.

Aunque el impacto medioambiental directo de Amadeus es relativamente bajo, como proveedor tecnológico con más de 10.000 empleados y una red internacional de organizaciones comerciales en 73 países, tenemos la responsabilidad de minimizar el consumo de recursos naturales y de ofrecer a nuestros clientes soluciones que les ayuden a optimizar su huella ecológica, contribuyendo al mismo tiempo a los esfuerzos de la industria del viaje hacia la sostenibilidad.

Nuestro equipo y nuestra cultura son nuestra piedra angular

Las personas que integran Amadeus, nuestra cultura de empresa y nuestros valores y conductas son activos únicos. En 2012, intensificamos nuestros esfuerzos para hacer de Amadeus un lugar en el que se reconozca el talento, la excelencia y el éxito profesional, un lugar donde se promueva una cultura de implicación y responsabilidad basada en el respeto y la colaboración. Creemos en la protección de los derechos y la dignidad de todos y cada uno de los integrantes de la empresa, defendemos la igualdad de oportunidades y un trato justo para todos y rechazamos cualquier tipo de discriminación.

Nuestro modelo de negocio sólido y sostenible, junto a un personal estable y comprometido, nos ha permitido seguir creciendo. Quiero aprovechar esta oportunidad para alabar la dedicación de nuestros empleados, ya que su esfuerzo, profesionalidad, implicación y entusiasmo son los que han hecho posible nuestro éxito en 2012. La fusión de talento y pensamiento global, enfoque multinacional común y compromiso, así como la diversidad de nuestros equipos, son factores cruciales para crecer de forma sostenible en el futuro.

Les invito a descubrir en estas páginas, y en todo aquello que hacemos día a día, cómo Amadeus propicia cambios positivos para el sector del viaje, sus empleados, sus accionistas y la sociedad.



Luis Maroto
President & CEO