

# Informe Global 2015

Análisis de la actividad empresarial,  
financiera y de sostenibilidad

# 10. Relaciones institucionales de Amadeus



Amadeus se sitúa en el centro del sector mundial de los viajes y creemos que esta posición privilegiada nos otorga la responsabilidad de colaborar con otros grupos de interés de la industria para conformar un futuro sostenible para los viajes. Para ello, Amadeus mantiene una comunicación con sus principales interlocutores, como gobiernos, entidades públicas, asociaciones del sector e instituciones académicas. El gráfico de esta página ilustra el enfoque estratégico que guía las actividades de Amadeus en las relaciones institucionales. Este enfoque se basa en los siguientes principios fundamentales:

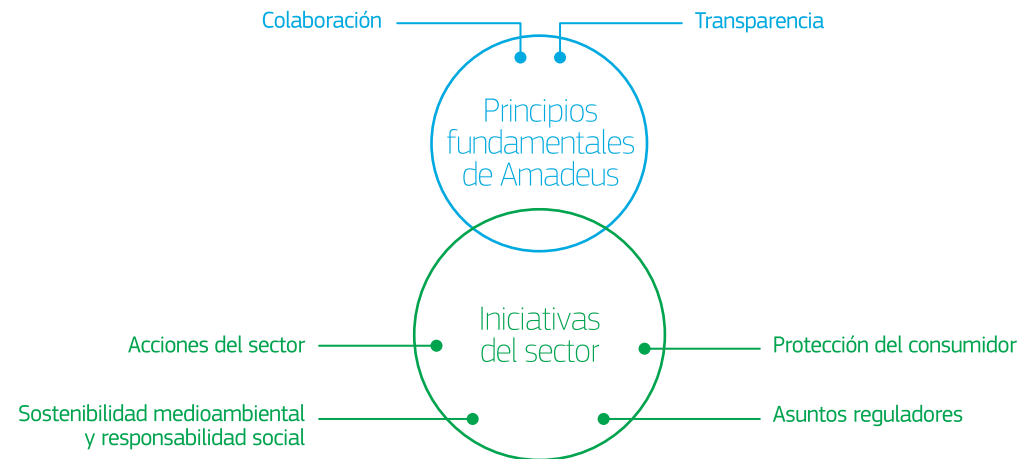
- \_ Un diálogo abierto y transparente con los grupos de interés del sector en torno a los principales problemas de la industria y del mercado en los viajes y el turismo
- \_ Colaborar y trabajar con nuestros socios para encontrar soluciones viables y sostenibles, junto con unas normas del sector que tengan en cuenta las necesidades y requisitos de todos los grupos de interés del mercado

Participamos en diversas iniciativas reguladoras y del sector:


\_ Iniciativas reguladoras y de políticas, dentro de las cuales aportamos información, conocimientos o asesoramiento al regulador para establecer una nueva legislación o mejorar la legislación existente. En 2015, Amadeus contribuyó a la reglamentación europea sobre los derechos de los pasajeros aéreos, a los informes de propia iniciativa del Parlamento Europeo sobre la emisión de billetes integrados multimodales y al *Libro Blanco sobre Transporte: Hoja de ruta hacia un espacio único europeo de transporte* (2011).

- \_ Acciones relevantes para el sector, como la actual iniciativa de la UE para la configuración de un sistema de transporte multimodal europeo.
- \_ Protección del consumidor, por ejemplo, salvaguardar el derecho a una información sobre viajes transparente y neutral.
- \_ Sostenibilidad medioambiental y responsabilidad social. En 2015, Amadeus participó en procesos de consulta sobre la mejora de la competitividad en el sector de la aviación en la UE y la descarbonización de los viajes.

### Nuestro papel para conformar el futuro de los viajes




## Colaboración con los gobiernos y las organizaciones profesionales para la sostenibilidad del viaje

El sector de los viajes y el turismo se está convirtiendo en un sector estratégico para la economía de muchos países.  Los gobiernos nacionales y regionales manifiestan un interés cada vez mayor por convertir el turismo en un sector económico sólido y resistente y atraer a un número creciente de turistas a su territorio.

Amadeus colabora con organismos reguladores de todo el mundo, incluidos gobiernos nacionales, la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y el Departamento de Transporte estadounidense, así como las principales asociaciones profesionales de la industria y organizaciones de consumidores, para construir un mercado de los viajes y el turismo más competitivo.

En 2015, Amadeus ocupó la Presidencia de la European Technology and Travel Services Association (ETTSA, Asociación Europea de Tecnología y Servicios de Viajes), de la cual Amadeus es cofundadora. Somos también miembro fundador de la Travel Technology Association (TTA) y miembros aliados de la European Travel Agencies' and Tour Operators' Association (ECTAA, Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes y Turoperadores).

Mantenemos una estrecha colaboración con la American Society of Travel Agents (ASTA, Asociación Americana de Agencias de Viajes) y con la organización internacional World Travel Agents Association Alliance (WTAAA). Somos miembros de la Coalición para la transparencia en los precios (Open Allies for Airfare Transparency) y de la Pacific Asia Travel Association (PATA, Asociación de Viajes Asia-Pacífico).

Amadeus es socio estratégico de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) desde hace más de 25 años y colaboramos estrechamente en la elaboración de nuevas normas del sector. Apoyamos la labor de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en la promoción de una solución común para calculadoras de carbono de la aviación. 

Somos socio mundial del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)  y miembro afiliado del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

En 2015, Amadeus estableció un nuevo acuerdo de colaboración con la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Comisión Europea de Turismo (CET) para colaborar en distintos proyectos para la sostenibilidad del sector de los viajes y el turismo.

Es fundamental la colaboración entre los integrantes de esta industria para la sostenibilidad a largo plazo del sector mundial de los viajes y el turismo. Creemos fundamentalmente que todos los grupos de interés de la industria de los viajes, ya sean aerolíneas, compañías ferroviarias, agencias de viajes, destinos, compradores de viajes o pasajeros, necesitan reunirse para acordar una agenda común basada en los principios de la transparencia, la competencia justa y el respeto al medio ambiente. Mantenemos el firme compromiso de colaborar con nuestros socios para lograrlo.

Amadeus está colaborando activamente con los grupos de interés públicos y profesionales del sector de los viajes y el turismo para hacerlo más sostenible y competitivo de cuatro formas:

- 1\_ Diálogo con gobiernos y grupos de interés públicos
- 2\_ Colaboración con entidades profesionales del sector
- 3\_ Apoyo a las iniciativas de transporte y turismo de los gobiernos nacionales
- 4\_ Participación en conferencias y actos relevantes del sector

 [Para más información, consulte "Visión general del sector de los viajes", pág. 15.](#)

 [Para más información, consulte "Participación de Amadeus en iniciativas ambientales del sector", pág. 78.](#)

 [Para más información, consulte "Technology for Good", pág. 88.](#)

### 1. Diálogo con gobiernos y grupos de interés públicos

Mantenemos una comunicación con los gobiernos y otros grupos de interés privados para abordar los principales problemas del sector que afectan a su sostenibilidad, como la facilitación de visados, las políticas para promover la competencia y la digitalización de los viajes y el transporte de pasajeros, así como para favorecer el debate sobre el futuro del turismo. En la actualidad estamos trabajando con el WTTC y la OMT para concienciar sobre algunos de los problemas mencionados anteriormente. Hemos contribuido también al informe del Parlamento Europeo sobre los nuevos retos y conceptos para la promoción del turismo en Europa.

Amadeus fue la primera empresa privada en unirse a 20 entidades del sector de los viajes para el lanzamiento de un Manifiesto Europeo del Turismo, apoyado por la Comisión Europea y el Parlamento Europeo. El Manifiesto destaca las prioridades en las políticas de la UE para el sector en los próximos años y Amadeus ha contribuido a capítulos como la Digitalización, Conexión de Transportes y Sostenibilidad.

En lo relativo al transporte, Amadeus sigue manteniendo un diálogo abierto y transparente con la Comisión Europea acerca de los problemas que afectan a nuestra empresa en ámbitos como la aviación, ferrocarril, transporte público y distribución de viajes. En 2015, Amadeus articuló y apoyó especialmente nuevas iniciativas y debates para un futuro sistema de transporte multimodal integrado en Europa. Nuestra contribución a esta importante iniciativa de la Comisión Europea ha adoptado diversas formas:



- 1\_ Fomentar el debate entre grupos de interés de transporte públicos y privados mediante la organización o participación en una serie de conferencias y seminarios, como el acto de Amadeus celebrado en el Parlamento Europeo en 2015 sobre el futuro del viaje integrado, copatrocinado por tres miembros del Parlamento Europeo.
- 2\_ Compartir nuestra opinión sobre informes e iniciativas de políticas relevantes, como las consultas iniciadas por la Comisión Europea sobre el Paquete de Aviación, su revisión del *Libro Blanco sobre Transporte* de 2011 y los informes publicados por el Parlamento Europeo sobre la emisión de billetes integrados multimodales.
- 3\_ Liderar iniciativas público-privadas del sector patrocinadas por la Comisión Europea, como el proyecto All Ways Travelling, un consorcio liderado por Amadeus que incluye a BeNe Rail, IATA, Thales, UNIFE y la Universidad Zeppelin, designado por la Comisión Europea (Dirección General de Movilidad y Transportes) para elaborar y validar un modelo de sistema de información y reservas de transporte de pasajeros paneuropeo multimodal. Amadeus participó además en otras iniciativas tecnológicas públicas y del sector, como Shift2Rail y IT2Rail.

## 2. Colaboración con entidades profesionales del sector

Las alianzas de Amadeus con la OMT y la CET sirven para lanzar iniciativas que incluyen proyectos relacionados con la tecnología, iniciativas de educación en materia de turismo, estudios de investigación sobre aspectos fundamentales del sector y actividades relacionadas con el medio ambiente, la ética y la responsabilidad social.

Amadeus colabora también con el sector ferroviario en Europa, como la CFE (Comunidad de Ferrocarriles Europeos), ATOC (Association of Train Operating Companies o Comunidad de empresas operadoras de trenes) y la AFE (Agencia Ferroviaria Europea de la Comisión Europea), así como otros miembros de la ETTSA y la ECTAA, en la ejecución del proyecto de implantación de la ETI APV<sup>1</sup>. Este proyecto está destinado a implantar unas normas mínimas para compartir datos de horarios, tarifas, reservas y emisión de billetes en todo el sector ferroviario de la UE con relación a los viajes en tren transfronterizos (actualmente en su fase de desarrollo previo al despliegue). Amadeus ha representado a la ETTSA y la ECTAA en el Comité de Dirección del proyecto de la ETI APV e inició el proyecto Full Service Model, una iniciativa del sector destinada a elaborar unas normas técnicas totalmente funcionales para la distribución de productos y servicios ferroviarios a través de las agencias de viajes.



< Ver el vídeo Viaje multimodal

<sup>1</sup> Especificaciones Técnicas de Interoperabilidad correspondientes a las Aplicaciones Telemáticas para los Servicios de Viajeros (ETI APV), que entraron en vigor el 31 de mayo de 2011 como Reglamento (UE) nº 454/2011 de la Comisión.



Colaboración de Amadeus con las agencias de la ONU: hacer más sostenible y responsable el sector de los viajes y el turismo en materia social y ambiental



### Educación en materia de turismo

#### Organización Mundial del Turismo (OMT)

Participación en el la Conferencia de la OMT y el proyecto piloto para lanzar el Foro sobre el Desarrollo del Talento y la Educación en el Sector Turístico



### Tecnología innovadora

#### Organización Mundial del Turismo (OMT)

Proyecto de demostración para la formación del sector y la identificación de las principales barreras para el despliegue de una solución multimodal de transporte integrado, aprovechando el proyecto All Ways Travelling y teniendo en cuenta los requisitos del mercado local

#### Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

El programa Donation Engine de Amadeus facilita las microdonaciones para UNICEF en colaboración con el sector de los viajes

#### Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)

Indicación de las emisiones de CO<sub>2</sub> por pasajero en las plataformas de Amadeus



### Ética y responsabilidad social

#### Organización Mundial del Turismo (OMT)

Contribución a la revisión del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT

Contribución experta a las Recomendaciones de la OMT sobre Accesibilidad de la Información Turística

Elaboración de un proyecto piloto conjunto para contribuir al crecimiento económico local inclusivo a través del emprendimiento y el empleo en viajes y turismo



### Seminarios conjuntos y actos generales

#### Organización Mundial del Turismo (OMT)

Participación en la Comisión Regional de Ministros de Turismo de Oriente Medio

Invitación de la OMT al acto de Amadeus sobre multimodalidad celebrado en el Parlamento Europeo

Patrocinio de los Premios Ulises de la OMT a la Excelencia y la Innovación en el Turismo

Participación en la jornada de FITUR: "Turismo Accesible: una apuesta empresarial estratégica"

#### Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)

Patrocinio y participación en el Seminario de la OACI sobre Asociaciones Mundiales en la Aviación para Reducir las Emisiones (E-GAP)



### Sostenibilidad

#### Organización Mundial del Turismo (OMT)

Asistencia experta para la OMT en el establecimiento de normas para medir y notificar la sostenibilidad

#### Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)

Programa de compensación de carbono



### 3. Apoyo a las iniciativas de transporte y turismo de los gobiernos nacionales

El modelo de trabajo colaborativo de Amadeus ofrece una sólida propuesta de valor para las iniciativas de transporte y turismo de los gobiernos nacionales. Nuestro ámbito de colaboración se centra en los aspectos de la tecnología para viajes y turismo, transporte, diplomacia económica, innovación y emprendimiento.

En términos de tecnología de viajes, Amadeus ofrece soluciones de inteligencia de negocio que permiten a los destinos turísticos vigilar, seguir y comparar los flujos de tráfico turístico, así como productos digitales para la comercialización y promoción de destinos a través de los canales tradicionales y digitales. En términos de transporte, Amadeus proporciona soluciones tecnológicas utilizadas por proveedores de servicios de transporte tanto públicos (aeropuertos, ferrocarril) como privados (aerolíneas, empresas de alquiler de coches, autobuses).

En nuestro trabajo para conformar el futuro de los viajes, la innovación es uno de nuestros puntos fuertes y participamos en diversas iniciativas conjuntas con grupos de interés del sector públicos y profesionales para entablar un diálogo fructífero e identificar aspectos de cooperación mutua. Participamos activamente en conferencias y actos destinados a promover la innovación y el emprendimiento, como el T3 Business Forum en Francia (patrocinado por Amadeus, Air France, Aéroports de Paris y Skyboard).

Colaboramos con la Iniciativa French Tech para estimular un ecosistema de empresas de nueva creación y colaboramos con SEGITTUR (la entidad pública española que promueve la innovación en la tecnología turística) para apoyar y mejorar la cualificación de los emprendedores en el sector de los viajes.

Amadeus se suma también a otras organizaciones público-privadas en sus iniciativas a nivel local. Actualmente Amadeus es miembro de la Cámara de Comercio Estadounidense, la Cámara de Comercio e Industria Hispano-Turca, la Cámara de Comercio Española en Sudáfrica y la Cámara de Comercio Europea en Taiwán.



## 4. Participación en conferencias y eventos del sector

Amadeus participa activamente en actos públicos y privados del sector con distintos objetivos:

- \_ Conocer e intercambiar opiniones sobre las principales tendencias que afectan a los viajes y el turismo
- \_ Representar a Amadeus en foros y grupos del sector
- \_ Estimular un debate abierto en torno a los principales problemas del sector

A continuación se ofrecen algunos ejemplos de los eventos celebrados en 2015.



### Premios anuales de GTTP (Global Travel and Tourism Partnership) para estudiantes y profesores

Más de 120.000 estudiantes compitieron por representar a su país, con 22 estudiantes de 11 países miembros de GTTP seleccionados para presentar los resultados de su investigación sobre "Turismo de aventura sostenible" en la conferencia celebrada en el centro de I+D de Amadeus en Niza. Estos líderes potenciales del sector investigaron si el turismo de aventura posee un atractivo importante para los visitantes a sus respectivos países y qué nuevas acciones de sostenibilidad deberían adoptarse, utilizando modelos locales del sector de los viajes como ejemplos prácticos.



### Cumbre Mundial de Innovación para Niños y Jóvenes de UNICEF

Amadeus destacó la posibilidad de utilizar los datos relacionados con los viajes para orientar la toma de decisiones a la hora de planificar campañas para proteger a los niños de la explotación a través del turismo.



### Asamblea General de la OMT

Amadeus participó en la 21ª Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en uno de los foros dedicados a las iniciativas de desarrollo del talento en el turismo. La asistencia a esta conferencia fue una oportunidad para intercambiar ideas con otros grupos de interés públicos y privados del sector del turismo, así como para presentar cómo puede contribuir Amadeus en este aspecto.



### Conferencia del Día Europeo de las Personas con Discapacidad

En esta conferencia, organizada por la Comisión Europea y el Fondo de Desarrollo Europeo, Amadeus analizó los distintos requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad en Europa. Compartimos también nuestra opinión sobre posibles oportunidades de colaboración con la Comisión Europea y organizaciones no gubernamentales en el ámbito de los viajes y el turismo accesibles.



### Consejo Estratégico de la Atractividad

El Consejero Delegado de Amadeus participó en este acto organizado por el Gobierno francés. Representantes de 22 grandes multinacionales se reunieron con el Jefe de Estado, el Primer Ministro y miembros del Gobierno francés con el fin de entablar un diálogo sostenible con consejeros delegados e inversores de todo el mundo. Este acontecimiento resulta de enorme importancia en términos de inversión internacional y sirve para poner de relieve el atractivo económico de Francia. La invitación a este consejo es una prueba de la importancia de las actividades que desarrollamos en este país.



### Seminario de la OACI sobre Alianzas Mundiales en la Aviación para Reducir las Emisiones (E-GAP)

La presentación de Amadeus en el acto sobre E-GAP apoyó la divulgación de la información sobre emisiones relativas a los viajes entre los viajeros, con el fin de fomentar las opciones de compensación de carbono como medio de neutralizar las emisiones inevitables. Explicamos nuestra iniciativa en el mercado japonés, ayudando a las agencias de viajes *online* a proporcionar a sus clientes información sobre las emisiones de CO<sub>2</sub> relativas a sus viajes, además de ofrecerles la posibilidad de optar por la compensación de carbono, todo lo cual se puede efectuar durante la fase de reserva.



### El futuro del viaje integrado: hacia el despliegue efectivo de un sistema de transporte multimodal para los pasajeros en Europa

Esta conferencia, organizada por Amadeus, se celebró en el Parlamento Europeo y estuvo patrocinada por tres miembros de los principales grupos políticos de la UE. El objetivo de este acto era fomentar el debate entre los grupos de interés del sector del transporte y profesional, públicos y privados, sobre cómo desplegar de manera efectiva un sistema de transporte multimodal en la UE, una de sus máximas prioridades de cara al futuro. Asistieron a la conferencia más de 70 participantes del Parlamento Europeo, la Comisión Europea y el sector profesional.



### 5º Congreso Internacional de Turismo para Todos

Organizado por la Fundación ONCE, Amadeus participó en el panel "Visión empresarial de la accesibilidad", aportando sus ideas acerca del valor comercial y la operatividad de la accesibilidad en los viajes y el turismo.



## Transparencia en las tarifas aéreas y colaboración con el sector: el precio total del viaje en avión

La compra de viajes aéreos se está volviendo más compleja desde que las aerolíneas han desagregado su oferta, separando la tarifa básica del billete de una lista cada vez más amplia de servicios complementarios. Algunos tipos de servicios complementarios (denominados servicios complementarios centrales), como la asignación de asientos anticipada, la prioridad en el equipaje, la facturación y el embarque prioritario, tienen una vinculación directa con el viaje en avión. Por el contrario, otros servicios complementarios no centrales, como el acceso a una sala de espera, las comidas a bordo o el wifi durante el vuelo, se pueden adquirir en cualquier momento, antes o incluso durante el vuelo, con una incidencia relativamente mínima en la elección del consumidor, la calidad del servicio y el valor global del viaje en avión.

Cuando las aerolíneas han introducido esta nueva forma de comercializar sus productos y servicios, no se ha facilitado toda la información a través de todos los canales de distribución. A consecuencia de ello, al consumidor le resulta difícil ver con claridad cuál es el precio total del viaje en avión. Además, no todas las aerolíneas ofrecen servicios comparables, lo cual dificulta aún más la toma de decisiones fundamentadas por parte del viajero.

Tal como señalaba un estudio sobre las ventajas de la posibilidad de los consumidores de comparar tarifas aéreas, “la más significativa de estas en términos competitivos es la posibilidad (o imposibilidad) del consumidor de comparar precios entre distintas líneas aéreas. La compra mediante la comparación transparente y fácilmente accesible de precios aéreos mejora la competencia entre las aerolíneas y beneficia en último término al consumidor”<sup>2</sup>.

Esta opinión parece reforzada por una declaración realizada por Northwest Airlines durante su testimonio ante el Senado estadounidense para apoyar la fusión de Delta-Northwest ya en 2008:

“En los últimos años se han creado sitios web como Orbitz, Expedia y Travelocity para permitir

a los consumidores comparar directamente las ofertas de las líneas aéreas [...] Estas herramientas han proporcionado una enorme ventaja a los consumidores y han aumentado la competitividad de precios en el sector de las aerolíneas. De hecho, existen pocos sectores donde exista tanta transparencia de precios”<sup>3</sup>.

En la actualidad en EE. UU., cerca de la mitad de todos los billetes de avión son procesados por distribuidores indirectos. A falta de una orientación reglamentaria clara, la información sobre los servicios complementarios, a diferencia de las tarifas aéreas básicas, no se ha facilitado en general a través de las agencias de viajes. El Departamento de Transporte estadounidense está preparando un Aviso de Reglamentación Propuesta que contempla exigir a las aerolíneas que faciliten sus servicios complementarios en todos los canales donde decidan distribuir sus tarifas básicas.

Amadeus, en apoyo a sus clientes de distribución y en colaboración con importantes grupos independientes de defensa del consumidor y de distribución, es un gran defensor de la transparencia, la competencia justa y elección del consumidor en materia de tarifas aéreas. Respetamos la decisión de las aerolíneas y su derecho a comercializar sus productos y servicios del modo que consideren conveniente, y hemos realizado importantes inversiones en nuestra tecnología para que nuestra plataforma de distribución pueda admitir sus requisitos. Creemos firmemente en el valor y las ventajas que aporta nuestro sistema de distribución global y en las ventajas para la comunidad de proveedores, para los distribuidores y para los viajeros a quienes prestan servicio.

Estamos seguros de que, colaborando con todos nuestros socios, grupos de interés del sector y reguladores, se facilitará la información pertinente, se prestará un mejor servicio al consumidor y, gracias a ello, las aerolíneas y el sector de los viajes seguirán prosperando.

<sup>2</sup> Morton, F. S., y Romaine, R. C. (2015). *Benefits of Preserving Consumers' Ability to Compare Airline Fares*. Washington DC, Travel Technology Association y Charles River Associates.

<sup>3</sup> Declaración de Douglas M. Steenland, Consejero Delegado de Northwest Air Lines, Inc., ante la Comisión Judicial del Senado, Subcomisión sobre Antimonopolio, Política de la Competencia y Derechos del Consumidor, 24 de abril de 2008.