



8  
Relaciones  
institucionales  
de Amadeus

GRI

G4-16  
G4-26  
G4-DMA

## Relaciones institucionales de Amadeus

- 8.1 Un diálogo abierto y constructivo con los grupos de interés del sector
- 8.2 Asesoramiento a los responsables políticos de todo el mundo
- 8.3 Colaboración con asociaciones del sector a nivel mundial
- 8.4 Normas y reglas del sector que funcionen para todos
- 8.5 Poner de relieve el perfil de Amadeus en los viajes y el turismo
- 8.6 Colaboración con organizaciones internacionales del sector
- 8.7 Participación en iniciativas y actos del sector

La posición de Amadeus va acompañada de una responsabilidad y una obligación de colaborar con otros grupos de interés en beneficio del sector de los viajes en general. Por ello, Amadeus mantiene una comunicación regular con los gobiernos, entidades públicas, asociaciones del sector e instituciones académicas a nivel mundial.

Aunque el sector de los viajes y el turismo está disfrutando de un importante crecimiento y está adquiriendo un carácter estratégico para la economía de muchos países, el futuro no está exento de retos. Los gobiernos y otros grupos de interés de todo el mundo tendrán que prestar mayor atención a los viajes y el turismo con el fin de mejorar su eficiencia, reducir su huella de carbono y aprovechar su potencial como catalizador de un crecimiento económico sostenible.

Vemos nuevos retos que requieren unos modelos de colaboración totalmente nuevos entre las entidades de nuestro sector y del sector público, y cómo la información de viajes y la tecnología de viajes son factores esenciales para el crecimiento sostenible de un sistema de transportes cada vez más internacional.

Creemos que todos los grupos de interés del sector de los viajes, tanto públicos como privados, necesitan acordar una agenda común basada en los principios de la neutralidad y la transparencia, la competencia justa y el respeto a la sociedad que nos rodea. Mantenemos el firme compromiso de colaborar con nuestros socios para lograrlo.

## 8.1 Un diálogo abierto y constructivo con los grupos de interés del sector

Aspiramos a mantener un diálogo abierto, sincero y constructivo con los grupos de interés del sector acerca de los principales problemas de los viajes y el turismo, con el fin de encontrar soluciones viables y sostenibles, junto con unas normas del sector que tengan en cuenta las necesidades y requisitos de todos esos grupos de interés.

Los grupos de interés del sector, tanto públicos como privados, solicitan a menudo el asesoramiento de Amadeus con relación a temas del sector. En el sector del turismo hemos reforzado nuestra colaboración con la Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas, que promueve el turismo sostenible a nivel mundial, con compromisos en numerosos ámbitos. En 2016 Amadeus aceptó ser Patrocinador Oficial del *Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017*, que ayudará a arrojar luz sobre algunos de los principales retos a los que se enfrenta nuestro sector.

## 8.2 Asesoramiento a los responsables políticos de todo el mundo

Como entidad líder en el sector, a menudo se pide a Amadeus participar en la revisión de reglamentación o en iniciativas sobre políticas, especialmente las relacionadas con tecnología o posibilitadas por la misma. El sector de los viajes y el turismo es complejo y, por ello, nos enorgullece que se solicite nuestra contribución. Compartimos nuestras ideas y nuestra visión equilibrada, respaldada siempre por pruebas y por un análisis basado en los datos.

En 2016 asistimos a varias iniciativas reguladoras o de políticas, en las que aportamos información, conocimientos o asesoramiento para establecer una nueva legislación o mejorar la existente. Las más destacadas de estas fueron en la Unión Europea.

\_ Amadeus contribuyó a la revisión de la Estrategia de Aviación Europea, invitada por la Comisión Europea, y prestó asistencia al Parlamento Europeo en su informe de propia iniciativa sobre la Estrategia de Aviación de la UE. Tuvimos el placer de comprobar que tanto la Comisión como el Parlamento Europeo reconocen la importancia de la transparencia y la neutralidad de la información de los viajes aéreos y la necesidad de proteger las principales características de los mercados de la aviación de la UE.

\_ Amadeus tuvo su aportación en varias iniciativas de la UE con el fin de establecer un sistema de transporte multimodal integrado en Europa y la necesidad de facilitar la experiencia de viaje de principio a fin (reserva, emisión de billetes, pago y procesos).

\_ Aportamos ideas a la Consulta sobre la legislación de Protección del Consumidor, por ejemplo, para garantizar la coherencia entre las distintas políticas e iniciativas reguladoras para proteger el derecho a una información de viajes transparente y neutra, y de equilibrar los mandatos reglamentarios con las realidades del mercado dentro del sector.

\_ Consulta sobre sostenibilidad ambiental y responsabilidad social: en 2016, Amadeus contribuyó a la consulta sobre la mejora de la competitividad en el sector de la aviación en la UE y la descarbonización de los viajes.

\_ Amadeus presentó sus comentarios a la reglamentación propuesta por el Departamento de Transporte estadounidense (DOT) sobre la transparencia de precios en EE. UU.

Amadeus mantiene un diálogo regular con la Comisión Europea sobre aviación, ferrocarril, transporte público y distribución de viajes. En 2016, Amadeus apoyó e intervino en nuevas iniciativas y debates para un sistema de transporte multimodal integrado en Europa.

Amadeus participa en Shift2Rail y IT2Rail, dos importantes iniciativas público-privadas patrocinadas por la Comisión Europea. El consorcio All Ways Travelling (AWT), liderado por Amadeus y que incluye a BeNe Rail, IATA, Thales, Union des Industries Ferroviaires Européennes (UNIFE) y la Universidad Zeppelin, fue elegido por la Comisión Europea (Dirección General de Movilidad y Transportes, DG MOVE) para elaborar y validar un prototipo de sistema de información y reservas de transporte de pasajeros paneuropeo multimodal, que fue entregado con éxito. Amadeus participa en otras iniciativas tecnológicas públicas y del sector y nos encontramos en una buena posición a la vanguardia del sistema digital de transporte en Europa.

## 8.3 Colaboración con asociaciones del sector a nivel mundial

A nivel sectorial, Amadeus está representada de forma indirecta a través de asociaciones profesionales de tecnología de viajes con sede en la UE y EE. UU.: la European Technology and Travel Services Association (ETTSA) y la US Travel Technology Association (TravelTech), que promueven la transparencia, la competencia justa y la elección del consumidor en la distribución de viajes, así como el valor de la distribución indirecta.

Amadeus mantiene una larga colaboración con la Pacific Asia Travel Association (PATA), que promueve el desarrollo responsable de viajes y turismo con origen o destino en la región de Asia-Pacífico o a nivel interno.

Amadeus colabora con la comunidad internacional de agencias de viajes representada por la World Travel Agents Associations Alliance (WTAAA) y sus principales organizaciones miembros, en concreto la European Travel Agents' and Tour Operators' Associations (ECTAA) y la American Society of Travel Agents (ASTA).

Colaboramos con asociaciones de agencias de viajes a nivel nacional en el resto del mundo. Estas organizaciones son importantes defensoras de las agencias de viajes y del conjunto del sector de los viajes y apoyan la transparencia y la neutralidad, la competencia justa y el desarrollo de un sector sostenible de los viajes y el turismo.

En 2016 hemos contactado con varias asociaciones que defienden los intereses de consumidores y pasajeros, incluidas la Federación Europea de Pasajeros (EPF) y la Oficina Europea de Uniones de Consumidores (BEUC), la voz de los consumidores europeos. Se ha pedido a Amadeus que comparta sus ideas acerca del marco normativo de protección del consumidor, cómo la tecnología facilita la experiencia del pasajero y cómo los sistemas de distribución global ofrecen al consumidor un mercado único, neutro y transparente para los viajes.

## 8.4 Normas y reglas del sector que funcionen para todos

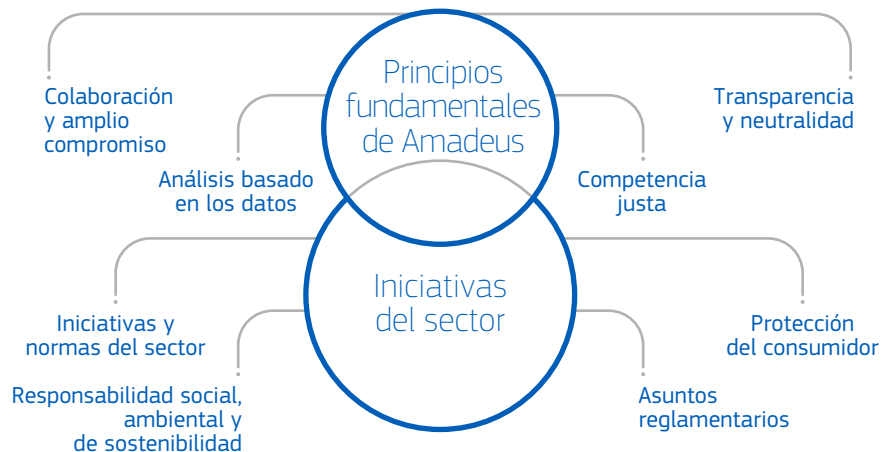
Como socio estratégico de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), participamos activamente en la elaboración de nuevas normas del sector con objeto de asegurarnos de que las normas de la IATA mejoren realmente la eficiencia en la cadena de valor de la distribución aérea, teniendo en cuenta las necesidades y requisitos de todos los grupos de interés.

Amadeus participa en la actualidad en casi 50 grupos de trabajo o procesos diferentes con la IATA.

Amadeus es miembro del Airline Distribution Stakeholder Forum (ADSF), un foro abierto que reúne a asociaciones profesionales de la distribución aérea.

En 2016 Amadeus tomó la iniciativa de crear el Distribution Industry Standards Working Group (DISWG), inicialmente entre los miembros de la ETSA y TravelTech, con el fin de perfeccionar y formalizar una relación entre iguales dentro del sector de la distribución inicialmente con la IATA, pero más tarde con otros miembros también, según sea necesario. La creación de este grupo de trabajo mejora la efectividad de la colaboración del sector en los procesos de normalización, consolidando la opinión de los expertos técnicos del sector de la distribución sobre cómo deben establecerse las normas técnicas para una repercusión y adopción óptimas.

### Nuestro papel en el sector de los viajes



## 8.5 Poner de relieve el perfil de Amadeus en los viajes y el turismo

El concepto de colaboración de Amadeus ofrece a los grupos de interés del sector una invitación abierta a trabajar con Amadeus. Actualmente existen iniciativas en los ámbitos de la tecnología para viajes y turismo, sostenibilidad, responsabilidad social, 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).

Con la capacidad de innovación como uno de nuestros puntos fuertes, 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 (como el acto OUI Innov, destinado a establecer una relación sinérgica en el panorama franco-español de las 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.

En Sudáfrica, Amadeus está colaborando estrechamente con el Gobierno de Sudáfrica —tanto el Ministerio de Turismo como el Departamento de Comercio e Industria— y con los grupos de interés del sector para mejorar la sostenibilidad y el atractivo del sector sudafricano de los viajes y el turismo. En este sentido, se está prestando especial atención a cómo mejorar las habilidades y oportunidades de empleo de los jóvenes y cómo integrarlos de manera efectiva en la población activa del sector.

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 Japón, la Cámara de Comercio de la UE en China, Taiwán y Sudáfrica, y el Spanish Business Council en Dubái. Somos también miembro del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y de Global Travel and Tourism Partnership (GTTT)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La pertenencia de Amadeus a organizaciones de intereses u asociaciones profesionales no implica su apoyo a las posiciones en materia de políticas o iniciativas que estas puedan adoptar.

## 8.6 Colaboración con organizaciones internacionales del sector

### Colaboración de Amadeus con las agencias de las Naciones Unidas para hacer más sostenible y responsable el sector de los viajes y el turismo en materia social



#### Tecnología innovadora

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT)

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

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

\_ Click for Change™ y el programa Donation Engine de Amadeus facilitan las microdonaciones para UNICEF en colaboración con el sector de los viajes.

Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)

\_ Amadeus renovó y amplió el acuerdo con la OACI para asegurar unas calculadoras de emisiones neutras y normalizadas, con arreglo al cual Amadeus utiliza la calculadora de carbono de la OACI para notificar las emisiones de CO<sub>2</sub> por pasajero en las plataformas de Amadeus.



#### Ética y responsabilidad social

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT)

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

\_ Estudio del concepto de viaje accesible y las posibles oportunidades de creación de soluciones de viajes accesibles que permitan a los viajeros con discapacidad acceder a la experiencia completa de los viajes.

\_ Participación en el Día Mundial del Turismo 2016 organizado en torno al tema de la accesibilidad universal al turismo.

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



#### Educación

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT)

\_ Iniciativa conjunta de la OMT para fomentar el desarrollo del talento en el sector del turismo a través de la oferta de prácticas de trabajo.



#### Sostenibilidad ambiental

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT)

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

\_ Participación en la COP22 y presentación del estudio de Amadeus *Carbon Reporting in Travel and Tourism*.

Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)

\_ Nuestro acuerdo con la OACI ha impulsado el desarrollo de iniciativas locales para fomentar la compensación de las emisiones relacionadas con los viajes.

GRI  
G4-26

## 8.7 Participación en iniciativas y actos del sector

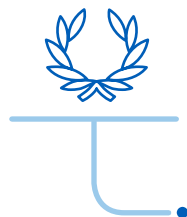
Amadeus participa activamente en iniciativas públicas y privadas del sector con el fin de:

- \_ Poner de relieve el perfil de Amadeus como socio tecnológico innovador líder para el sector de los viajes y el turismo
- \_ Aumentar la visibilidad de la empresa y establecer una relación con los representantes de los gobiernos y del sector
- \_ Situar a la empresa como asesor fiable para los grupos de interés públicos
- \_ Conocer e intercambiar opiniones sobre las principales tendencias que afectan a los viajes y el turismo
- \_ Estimular un debate abierto en torno a los principales problemas del sector

A continuación se ofrecen algunos ejemplos de las iniciativas emprendidas en 2016:




A la izquierda, Luis Maroto, Consejero Delegado de Amadeus, en el acto *Nuevos escenarios de inversión en Iberoamérica*, organizado por El Confidencial.




### Colaboración por el turismo sostenible en la Conferencia sobre el Cambio Climático de las Naciones Unidas

El Simposio Internacional sobre Turismo Sostenible celebrado en el marco de la 22ª Conferencia de las Partes (COP22) de las Naciones Unidas fue una impresionante demostración de cómo la lucha contra el calentamiento del planeta tiene el poder de convocar a un variado grupo de instituciones internacionales. La OMT y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) organizaron un foro de debate acerca de los temas investigados en el estudio del que son coautores Amadeus y la Universidad Griffith de Australia, *Proving the Case: Carbon Reporting in Travel and Tourism*.

Durante el Simposio, varios ponentes hablaron sobre este estudio como un ejemplo de cómo las empresas pueden adoptar un enfoque multidisciplinario para hacer frente al cambio climático. La colaboración con la Universidad Griffith se mencionó también como un ejemplo de liderazgo en el sector. Esto ayudó a confirmar la posición de Amadeus como líder sostenible, lo que complementa sus credenciales de sostenibilidad. <sup>1</sup>



### Concienciar sobre el valor de la accesibilidad universal al turismo

El tema del Día Mundial del Turismo 2016 fue "Turismo para todos": promover la accesibilidad universal". Como proveedor líder mundial de soluciones tecnológicas para el sector de los viajes, Amadeus desempeña un importante papel a la hora de ayudar al sector a desarrollar soluciones de viajes accesibles que permitan a los viajeros con discapacidad y de mayor edad acceder a la experiencia completa de los viajes. <sup>2</sup>

 <sup>1</sup> Para más información, consulte "Sostenibilidad ambiental", pág. 100.

 <sup>2</sup> Para más información, consulte "Compromiso social", pág. 114.



### Apoyo a la innovación y al ecosistema franco-español de empresas de nueva creación

En OUI Innov, un acto que promueve la innovación y el emprendimiento visionario, Amadeus presentó el reto de cómo desplegar soluciones de viajes multimodales e inteligentes en Europa y, junto con un equipo formado por las principales entidades de los viajes, identificar oportunidades en este segmento comercial en desarrollo. La presentación de las iniciativas de Amadeus para la creación de servicios de viajes multimodales ayudó a confirmar a Amadeus como una importante referencia en innovación en el sector de los viajes.



### Apoyo a las pequeñas y medianas empresas (PYME) en el turismo

Tras firmar el Manifiesto sobre el Turismo para el Crecimiento y el Empleo de la UE, Amadeus es ahora un gran aliado en la estrategia del Parlamento Europeo para facilitar el emprendimiento, el crecimiento de las PYME y la innovación impulsada por los datos. Con su participación en el Grupo de Trabajo sobre las PYME del Parlamento y en SME Europe<sup>2</sup>, Amadeus ha apoyado la creación de un ecosistema europeo de empresas incipientes a través de colaboraciones público privadas, transmisión de conocimientos y un mejor acceso al capital.



### Amadeus: un asesor cualificado para la Comisión Europea y el Parlamento Europeo en el establecimiento de la estrategia de aviación de la Unión Europea

Amadeus participó en consultas y talleres organizados por la Comisión Europea, seguidos de un informe de iniciativa del Parlamento Europeo, con el fin de articular una Estrategia de Aviación europea. Nuestra contribución se incluyó en un informe inicial y estuvo centrada en dos aspectos: la importancia de garantizar la transparencia y neutralidad en la distribución aérea y la necesidad de concentrar la ayuda de la UE a la financiación en proyectos que faciliten el despliegue de un sistema de transporte multimodal inteligente.

<sup>2</sup> Pequeños y Medianos Empresarios de Europa. Grupo de trabajo estratégico del Partido Popular Europeo que elabora políticas para apoyar el crecimiento y la competitividad de las PYME.



### Apoyo al empleo juvenil a través de los viajes y el turismo

La cualificación y transmisión de conocimientos han sido importantes herramientas para promover la inclusión de la juventud y el crecimiento económico local, así como para mejorar las posibilidades de los jóvenes de encontrar un empleo en el sector de los viajes. En colaboración con la OMT, Amadeus ha lanzado un proyecto piloto en Kenia  destinado a facilitar el acceso de las mujeres y los jóvenes de grupos sociales desatendidos a oportunidades de emprendimiento y empleo en el sector. Asimismo, como fundador y miembro del Consejo de Global Travel & Tourism Partnership (GTTP), seguimos apoyando su programa internacional para motivar a los jóvenes y permitirles desarrollar una actividad profesional en los viajes y el turismo.



Amadeus compartió su opinión y estimuló el debate entre los grupos de interés de transporte públicos y privados en las Jornadas de la Red Transeuropea de Transporte (TEN-T) 2016 de la Comisión Europea sobre el sistema de transportes integrado.




Contribución al diálogo de la OMT sobre cómo mejorar la sostenibilidad del turismo en una Conferencia en Petra (Jordania) con la presencia de S.A.R. la princesa Dana Firas.



Apoyo a la innovación en el ecosistema de los viajes y el turismo mediante el patrocinio de la categoría de Innovación en los Premios Tourism for Tomorrow en la Cumbre del WTTC 2016 celebrada en Dallas (Texas).



Amadeus' role in the travel industry

 Para más información, consulte "Compromiso social", pág. 114.