

The Amadeus logo, consisting of the word "aMADEUS" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "a" is lowercase, while "MADEUS" is uppercase. The background is a dark blue gradient with abstract, glowing blue curved lines on the right side.

aMADEUS

Informe Global 2025

Análisis de la actividad empresarial,
financiera y de sostenibilidad

Informe Global 2025

Análisis de
la actividad
empresarial,
financiera y de
sostenibilidad

amadeus

La finalidad de este Informe Global es ofrecer una visión completa y transparente de las actividades, operaciones y resultados de Amadeus durante 2025. 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 en línea en [amadeus.com/informe-global-2025](https://www.amadeus.com/informe-global-2025)

Índice

007

Perfil de Amadeus y
resultados de la empresa

089

Impulsamos el impacto
social

025

Distribución aérea

101

Fomentamos la
sostenibilidad ambiental

033

Soluciones tecnológicas
para la industria aérea

113

Gobierno corporativo

045

Hoteles y soluciones
transversales

137

Inversores

057

Tecnología

143

Relaciones institucionales

067

Innovación

150

Anexos

075

Nuestro equipo humano

Mensaje del Presidente del Consejo

William Connelly

Presidente del Consejo, Amadeus



“Amadeus desempeña un papel de liderazgo en la transformación de los viajes, conectando a los proveedores de viajes con los viajeros y contribuyendo a dar forma a experiencias integradas”.

El año 2025 transcurrió en un entorno global de gran complejidad. La incertidumbre económica y un entorno geopolítico inestable siguieron marcando la evolución de los mercados, las empresas y las sociedades, al tiempo que el progreso tecnológico se aceleraba en todos los sectores. En estas circunstancias, resulta esencial contar con una perspectiva a largo plazo y una gobernanza sólida. Para Amadeus, el año 2025 puso de relieve el valor de la estabilidad, una dirección clara y una apuesta a largo plazo por la innovación en un sector de los viajes y el turismo en permanente evolución.

El valor perdurable de los viajes

Los viajes siguen siendo una de las manifestaciones más elocuentes de la conexión humana. El deseo de descubrir nuevos lugares, reencontrarse con personas y culturas y vivir el mundo en primera persona sigue sustentando la demanda en todas las regiones. Al mismo tiempo, las expectativas no dejan de aumentar. Los viajeros buscan experiencias cada vez más sencillas, conectadas e intuitivas. Ofrecer experiencias de viaje integradas, de principio a fin, exige una estrecha coordinación en todo el ecosistema

de los viajes y la hostelería, además de una responsabilidad compartida para contribuir a configurar una industria resiliente y sostenible a largo plazo.

La tecnología como catalizador del progreso

La tecnología ocupa un lugar central en esta transformación. La IA, la computación en la nube y la biometría, junto con otras tecnologías transformadoras, se están utilizando para incrementar la eficiencia, apoyar la toma de decisiones y mejorar las experiencias a gran escala. La oportunidad pasa ahora por integrar estas tecnologías de forma más fluida en todo el ecosistema, ayudando al sector a operar de formas no solo más eficaces, sino también más responsables con la sostenibilidad a largo plazo de la industria.

El papel de Amadeus como facilitador en el ecosistema de los viajes

Amadeus se encuentra en la confluencia de los viajes y la tecnología. Guiados por nuestro propósito —mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes—, guiamos a la industria global de los viajes y el turismo gracias a nuestro alcance, experiencia y alianzas de largo recorrido. Amadeus

desempeña un papel de liderazgo en la transformación de los viajes, conectando a los proveedores de viajes con los viajeros y contribuyendo a dar forma a experiencias integradas que responden a unas expectativas en constante evolución. Esta posición trae consigo tanto oportunidades como responsabilidades, y las abordamos con una mirada de largo recorrido que tiene en cuenta el conjunto del ecosistema.

En lo que respecta específicamente a la IA, Amadeus se encuentra en una posición única para orquestar el ecosistema de los viajes impulsado por la IA. La IA reforzará y ampliará la plataforma de Amadeus como un sistema de referencia del sector de los viajes, con una profunda integración entre tecnologías, con la escala necesaria para aportar valor de forma consistente y, sobre todo, con integridad y confianza.

Un esfuerzo colectivo

Mirando al futuro, la incertidumbre seguirá siendo un factor persistente del panorama global. Amadeus afronta la siguiente etapa con la confianza que le aportan su solidez financiera, una gobernanza disciplinada y

una dirección estratégica clara. Gracias a la inversión en tecnología innovadora, a nuestra apuesta por los viajes integrados y a nuestro firme compromiso con la confianza y la fiabilidad, la compañía está bien posicionada para apoyar la evolución del sector y crear valor duradero para la industria a la que prestamos servicio.

Quiero dar las gracias a los empleados de Amadeus, así como a nuestros clientes, socios y accionistas, por el papel que cada uno de ellos ha desempeñado en nuestro progreso. Este informe refleja el esfuerzo colectivo que hay detrás de los avances de Amadeus en 2025 y el papel que la compañía desempeña en el ecosistema global de los viajes y el turismo. Espero que le resulte informativo.

Mensaje del Consejero Delegado

Luis Maroto

Consejero Delegado de Amadeus



“Guiados por nuestro propósito, centramos nuestros esfuerzos en ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes de todo el ecosistema de los viajes y seguimos invirtiendo de forma responsable en las tecnologías que están transformando los viajes”.

2025 fue un año difícil para la industria, en un escenario macroeconómico y geopolítico especialmente exigente y cambiante. En este contexto, me siento orgulloso del papel que Amadeus sigue desempeñando en el ecosistema de los viajes y de cómo hemos evolucionado junto a nuestros clientes y socios conforme la industria ha seguido transformándose.

Guiados por nuestro propósito —mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes—, seguimos centrando nuestros esfuerzos en ofrecer soluciones innovadoras a todo el ecosistema de los viajes. Apoyamos a nuestros clientes en un entorno exigente, al tiempo que seguimos invirtiendo de forma responsable en las tecnologías que están transformando los viajes.

Aprovechamos las tecnologías transformadoras

Hoy en día, los viajes dependen de una amplia gama de tecnologías innovadoras y transformadoras —desde la IA y la computación en la nube hasta la biometría y las capacidades avanzadas de datos— que trabajan de forma integrada en todo

el ecosistema de los viajes. Nuestro papel consiste en incorporar estas tecnologías de una forma cohesionada, escalable y fiable para lograr operaciones más ágiles, viajes más fluidos y conectados de principio a fin y mejores experiencias para los viajeros.

Todo ello exige una inversión sostenida y un compromiso a largo plazo. En 2025, invertimos 1.400 millones de euros en investigación y desarrollo y seguimos liderando la construcción de las bases tecnológicas dentro del sector que permiten mejorar la experiencia de viajar. Al trabajar estrechamente con clientes y socios en todo el ecosistema, ayudamos a traducir la innovación en resultados tangibles, al tiempo que contribuimos a una industria de los viajes más resiliente y sostenible.

Generamos valor a lo largo de todo el itinerario, de principio a fin

A lo largo del año, trabajamos estrechamente con clientes de todos los segmentos de los viajes para acompañarlos en el despliegue de sus estrategias. Observamos un fuerte impulso en aerolíneas, hostelería, aeropuertos, pagos, medios y distribución, reflejo de la confianza que nuestros clientes depositan en Amadeus para respaldar sus operaciones esenciales. La adopción de nuestras soluciones

de nueva generación siguió creciendo, desde las transformaciones de la venta minorista en Airline IT hasta las implementaciones a gran escala de sistemas centrales de reservas en Hospitality, junto con los avances continuados en las soluciones para aeropuertos, controles fronterizos y pagos.

Tanto en las alianzas de largo recorrido como en las relaciones con nuevos clientes, nuestra capacidad para ejecutar transformaciones complejas de forma fiable y a gran escala siguió siendo un elemento central del valor que generamos para la industria.

Orquestamos un ecosistema de los viajes impulsado por la IA

A lo largo de 2025, seguimos avanzando en nuestro proceso de adopción de la IA. Creemos que Amadeus se encuentra en una posición única para orquestar el ecosistema de los viajes impulsado por IA, conectando a proveedores, vendedores y asistentes de IA con datos de viajes fiables y dinámicos a gran escala, de forma neutral, segura y responsable.

Somos la capa de ejecución integrada y neutral del sector de los viajes, sustentada en tres pilares: nuestra condición de sistema de referencia de confianza para la industria

desde 1987; la fortaleza de una lógica de negocio integrada y profundamente conectada; y nuestra capacidad para operar a escala global en mercados y segmentos de la industria de los viajes de todo el mundo. La IA reforzará y ampliará la plataforma de Amadeus.

Nuestro equipo humano y el futuro que tenemos por delante

Detrás de todos nuestros logros en 2025 está nuestro equipo humano. Su experiencia, compromiso y sentido de la responsabilidad nos permiten innovar, ejecutar y apoyar a nuestros clientes con consistencia y dedicación. Quiero dar las gracias a todos los compañeros y compañeras de Amadeus, así como a nuestros clientes y socios, por su confianza y colaboración continua, y a nuestros accionistas por su apoyo constante.

De cara a los próximos años, somos optimistas respecto al futuro de los viajes y al papel que Amadeus desempeña en el corazón de la industria. Combinando nuestro profundo conocimiento del sector, tecnología fiable e inversión a largo plazo, en Amadeus estamos transformando los viajes en colaboración con nuestros clientes y el ecosistema en su conjunto. Así es como lograremos mejorar la experiencia de viajar.

El presente Informe Global incluye la información de Amadeus IT Group SA y sociedades dependientes (también denominado “Amadeus”, “el Grupo” o “el Grupo Amadeus”).

Leyendas

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 (Global Reporting Initiative)

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.

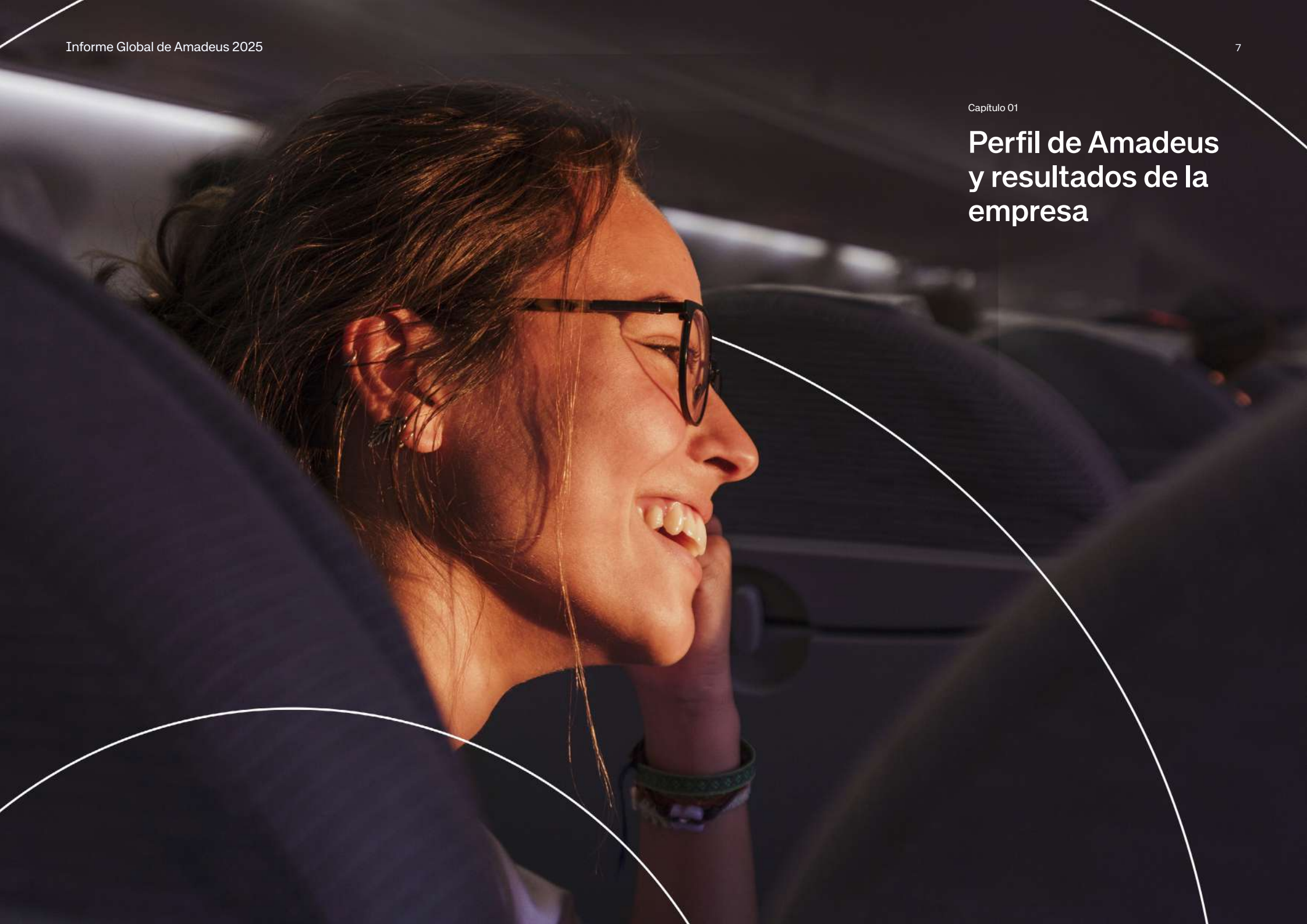
Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estos iconos señalan las acciones específicas de Amadeus que contribuyen a los principales Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

	Fin de la pobreza		Hambre cero		Salud y bienestar
	Educación de calidad		Igualdad de género		Agua limpia y saneamiento
	Energía asequible y no contaminante		Trabajo decente y crecimiento económico		Industria, innovación e infraestructura
	Reducción de las desigualdades		Ciudades y comunidades sostenibles		Producción y consumo responsables
	Acción por el clima		Vida submarina		Vida de ecosistemas terrestres
	Paz, justicia e instituciones sólidas		Alianzas para lograr los objetivos		

Capítulo 01

Perfil de Amadeus y resultados de la empresa

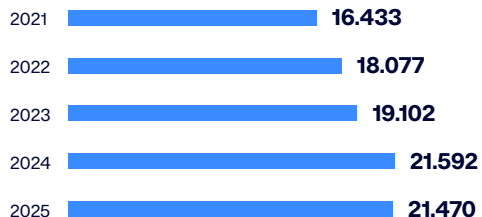


Impacto medio-bajo



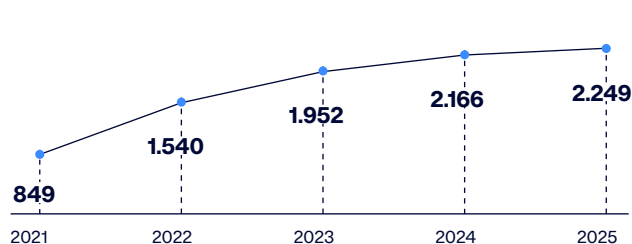
Resultados de la empresa

Total de empleados (cifras en FTE)*



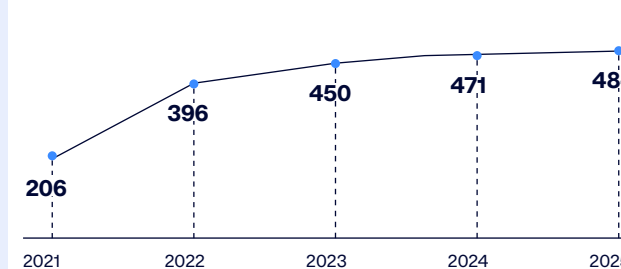
* Alcance: todas las empresas de plena titularidad de Amadeus. Cifras en equivalentes a tiempo completo (FTE) a 31 de diciembre. FTE es el número de empleados convertido a una base de tiempo completo, por ejemplo, un empleado que trabaje a tiempo parcial cubriendo un 80 % de una jornada a tiempo completo se considerará un 0,8 FTE.

Pasajeros embarcados* (cifras en millones)



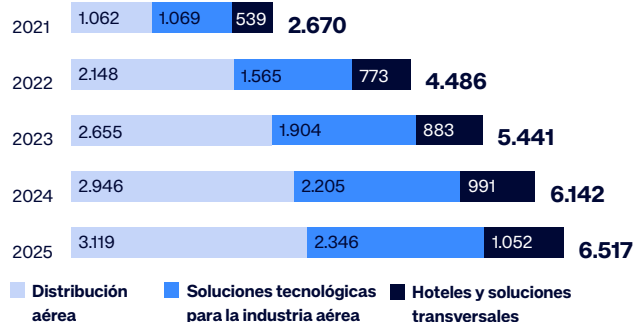
* Pasajeros embarcados reales en vuelos operados por aerolíneas que utilizan al menos los módulos Amadeus Altéa Reservation e Inventory o Navitaire New Skies.

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

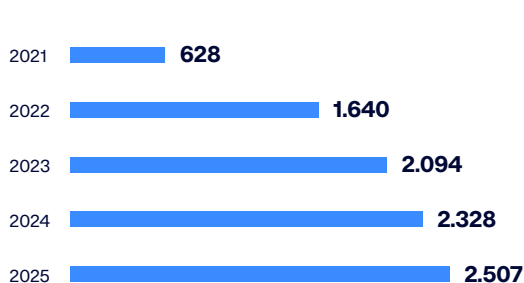


* Reservas procesadas por agencias de viajes que utilizan plataformas de distribución de Amadeus.

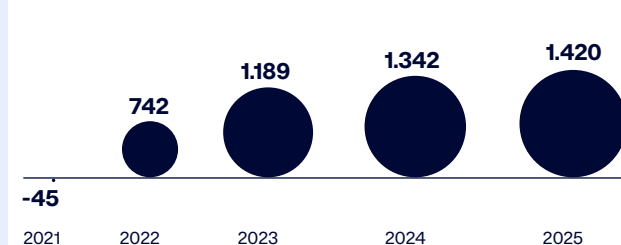
Desglose de los ingresos (cifras en millones €)



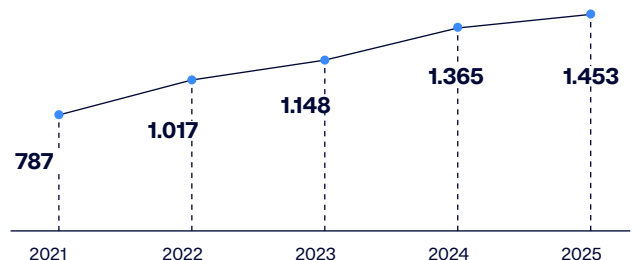
EBITDA¹ (cifras en millones €)



Beneficio ajustado¹ (cifras en millones €)

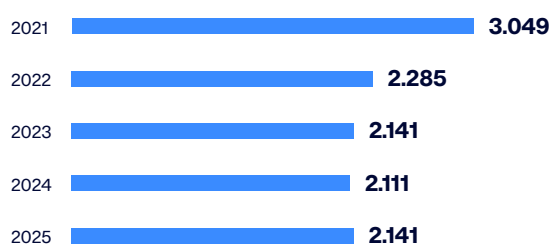


Inversión en I+D* (cifras en millones €)



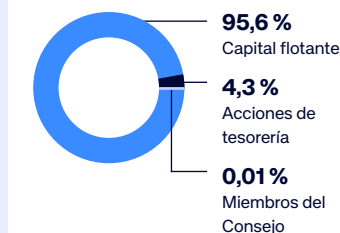
* Inversión bruta en I+D.

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



* Deuda financiera neta según nuestros contratos de apertura de líneas de crédito.

Estructura accionarial de Amadeus



1. Las cifras de EBITDA y beneficio ajustado de 2024 excluyen 13,2 millones de euros en costes extraordinarios vinculados a la migración a la nube y 9,7 millones de euros, respectivamente (efecto fiscal posterior de dichos costes extraordinarios de migración a la nube).

Amadeus cerró el año de forma sólida, acelerando tanto el crecimiento de los ingresos como la expansión de la rentabilidad. Como resultado, los ingresos del Grupo crecieron un 6,1 % en 2025 en el conjunto del ejercicio. En 2025, seguimos invirtiendo estratégicamente de cara al futuro, con una inversión en I+D de más de 1.400 millones de euros, lo que representa más del 20 % de los ingresos del Grupo. En 2025 generamos un flujo de caja libre de 1.302,2 millones de euros. También completamos en el cuarto trimestre un programa de recompra de acciones por valor de 1.300 millones de euros, con una deuda financiera neta de 2.141,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2025.

Pasajeros embarcados

En 2025, los pasajeros embarcados de Amadeus aumentaron un 3,8 %. En 2025, los pasajeros embarcados crecieron en todas las regiones salvo en Norteamérica, a consecuencia del comportamiento más moderado de algunos de nuestros clientes en esa región, así como de la desaceleración del tráfico aéreo nacional en Estados Unidos.



↑ 3,8 %

Reservas aéreas de agencias de viajes

En 2025, las reservas de Amadeus crecieron un 2,8 %, impulsadas por nuestras continuas ganancias comerciales en todas las regiones, especialmente en Asia-Pacífico, nuestra región de mayor crecimiento (+12,1 % con respecto al año anterior).

Ingresos

En 2025, los ingresos del Grupo aumentaron un 6,1 %, hasta alcanzar los 6.517 millones de euros. El crecimiento de los ingresos del Grupo se debió a un aumento del 6,4 % en los ingresos de Air IT Solutions, del 6,1 % en los ingresos de Hospitality and Transversal Solutions y del 5,9 % en los ingresos de Air Distribution.

Ingresos
6.517 millones de euros

■ ↑ 6,1 %

Soluciones tecnológicas para la industria aérea
2.346 millones de euros

■ ↑ 6,4 %

Hoteles y soluciones transversales
1.052 millones de euros

■ ↑ 6,1 %

Distribución aérea
3.119 millones de euros

■ ↑ 5,9 %

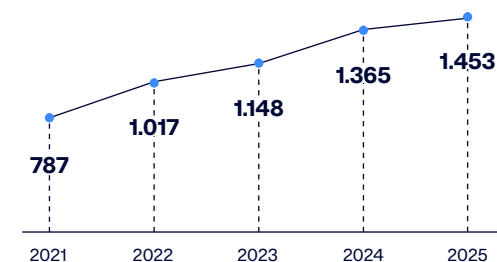
EBITDA y beneficio ajustado

En 2025, el EBITDA aumentó un 7,7 %, hasta los 2.506,6 millones de euros, como resultado del incremento del 6,1 % de los ingresos descrito anteriormente, compensado en parte por el aumento del coste de los ingresos (3,2 %) y de los gastos de personal y otros gastos operativos (6,5 %). El margen de EBITDA fue del 38,5 %, 0,6 puntos porcentuales por encima del año anterior. En 2025, el beneficio ajustado aumentó un 5,8 %, hasta alcanzar 1.420,2 millones de euros.

Inversión en I+D

La inversión bruta en I+D ascendió a 1.453 millones de euros en 2025 (22 % de los ingresos), lo que supone un aumento del 7,6 % con respecto al año anterior. La inversión se destinó a: (i) la ampliación de nuestra cartera y la evolución de nuestras soluciones y capacidades de IA; (ii) las implementaciones de clientes en todos nuestros negocios; y (iii) la migración a la nube, las alianzas con Microsoft y Google y los desarrollos para nuestros sistemas tecnológicos internos.

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



* Inversión bruta en I+D.

Deuda neta

La deuda financiera neta ascendía a 2.141,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2025. La deuda financiera neta aumentó en 30,1 millones de euros en 2025, principalmente como resultado de (i) la generación de flujo de caja libre por valor de 1.302,2 millones de euros y (ii) la conversión en acciones de bonos convertibles por un importe total del principal de 693,1 millones de euros, compensado parcialmente por (iii) la adquisición de acciones propias en relación con los programas de recompra de acciones, (iv) el pago del dividendo con cargo al beneficio de 2024 y (v) los flujos de caja asociados a operaciones de fusiones y adquisiciones, por importe de 26,3 millones de euros, relacionados principalmente con la adquisición de Forward Data SL ("ForwardKeys").

Estrategia y objetivos de sostenibilidad



Impacto medio-bajo



Amadeus integra la sostenibilidad en todas sus unidades de negocio y funciones corporativas a través de nuestra estrategia de sostenibilidad y de la hoja de ruta actualizada para 2026-2027. Hemos perfeccionado nuestro enfoque, reflejo de nuestro compromiso con una estrategia integrada, relevante para cada audiencia y orientada al impacto.

Amadeus adopta una visión holística de la sostenibilidad que refleja la naturaleza interconectada de nuestras acciones e impactos. Nuestra estrategia de sostenibilidad se articula en torno a tres áreas estratégicas.



Utilizamos el negocio principal de Amadeus para impulsar los viajes sostenibles e inclusivos mediante la tecnología y los datos.

A ayudamos a las personas a tomar decisiones de viaje sostenibles e inclusivas y desarrollamos tecnología que mejora la eficiencia, la accesibilidad y la seguridad de las operaciones de viaje.



Aprovechamos la posición de Amadeus en el sector para impulsar la transformación en todo el ecosistema de los viajes.

Colaboramos con otros actores del sector a través de alianzas para establecer estándares, compartir buenas prácticas e impulsar el progreso colectivo, y también lideramos iniciativas en las que Amadeus reúne a socios y entidades sin ánimo de lucro para generar un impacto real en todo el ecosistema.



Integramos la sostenibilidad en nuestra cultura interna, operaciones y gobernanza.

Promovemos un entorno en el que nuestro equipo humano pueda dar lo mejor de sí, desarrollarse profesionalmente y contribuir a una cultura innovadora y sostenible.

Reforzamos la toma de decisiones, la transparencia y la gestión de riesgos, mantenemos los estándares tecnológicos más exigentes en materia de ética y seguridad, y gestionamos la sostenibilidad de nuestras operaciones y de nuestra cadena de suministro.

Objetivos de sostenibilidad

Inversión en la comunidad¹

Una cifra superior a 5 millones de euros cada año a partir de 2026.

Emisiones de Alcance 1 y 2

Reducción del 42 % en 2030 con respecto al año base 2022.

Emisiones de Alcance 3

Reducción del 25 % en 2030 con respecto al año base 2022.

Compromiso con los proveedores

Un 25 % de las emisiones de los proveedores corresponderá a empresas comprometidas con la iniciativa SBTi. Año objetivo: 2028.

Suministro de electricidad renovable

100 % del consumo total de electricidad procedente de fuentes activas de electricidad renovable en 2030.

Evaluación de los riesgos ESG de los proveedores

Más del 70 % del gasto evaluado en 2026.

Formación en ciberseguridad

Más del 99,2 % del personal formado en ciberseguridad cada año.

Formación en el Código Ético y de Conducta Profesional

Más del 95 % del personal formado en 2025.

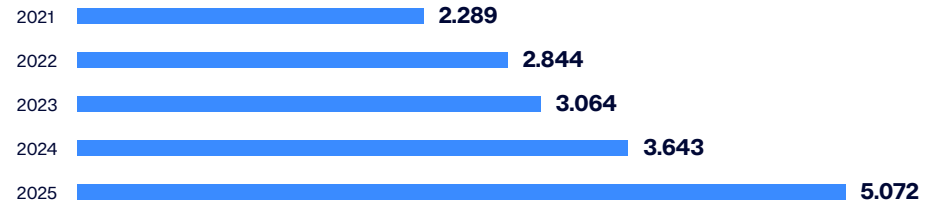
Competencias digitales de los profesionales de los viajes y el turismo

50.000 profesionales del sector formados en 2026.

1. El objetivo ha aumentado de forma considerable con respecto al año pasado debido a un cambio en el alcance. Este año se incluye India. Aunque B4SI suele excluir de la Contribución a la Comunidad (CCI, por sus siglas en inglés) el gasto obligatorio, la norma india del 2 % en materia de RSC constituye una excepción por dos razones principales: se aplica a todas las empresas que cumplen los requisitos,

con independencia de licitaciones u otras obligaciones, y las empresas pueden destinar ese 2 % de forma estratégica, ya que la normativa no les impone en qué deben gastarlo. Las iniciativas financiadas en virtud de este mandato pueden contabilizarse como CCI si se ajustan a los criterios de B4SI sobre lo que constituye una actividad de inversión en la comunidad.

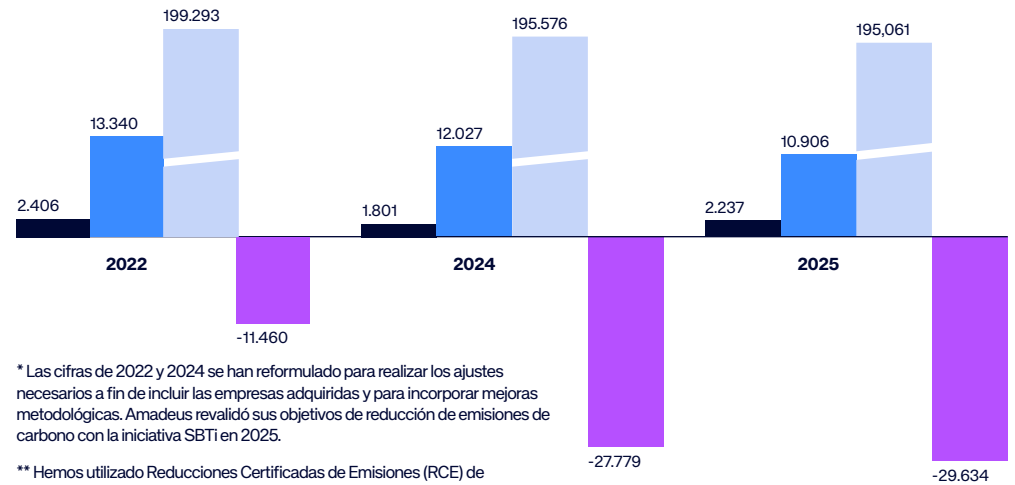
Inversión en la comunidad (cifras en millones €)*



* Calculada conforme a la metodología B4SI (Business for Societal Impact), que incluye donaciones en efectivo, en especie o en tiempo, así como los costes de gestión.

Emisiones de CO₂ (cifras en t de CO₂)*

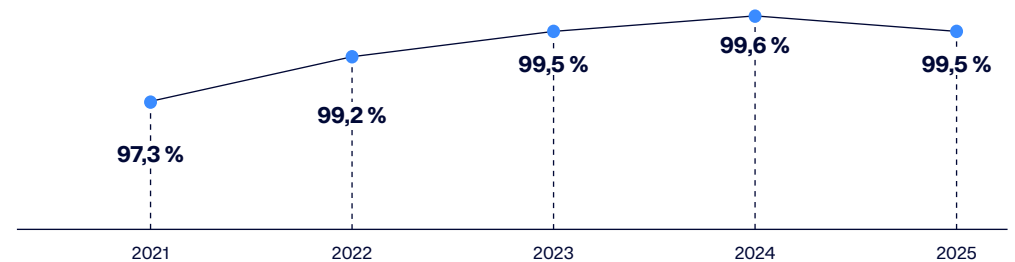
● Alcance 1 ● Alcance 2 basado en el mercado ● Alcance 3 ● Compensación de huella de carbono**



* Las cifras de 2022 y 2024 se han reformulado para realizar los ajustes necesarios a fin de incluir las empresas adquiridas y para incorporar mejoras metodológicas. Amadeus revalidó sus objetivos de reducción de emisiones de carbono con la iniciativa SBTi en 2025.

** Hemos utilizado Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE) de proyectos del Mecanismo de Desarrollo Limpio (CDM) de las Naciones Unidas

Tasa de finalización de formaciones en ciberseguridad



Contribución Tributaria Total

Impacto medio-bajo



La Política Fiscal del Grupo Amadeus establece los principios fiscales más apropiados para la estructura corporativa y de gobierno del Grupo, basados en garantizar el cumplimiento de la normativa fiscal vigente, el cumplimiento de la excelencia y el compromiso con la aplicación de buenas prácticas tributarias.

En 2025, Amadeus reforzó el apartado de Contribución Tributaria Total, tras la identificación en 2024 de la fiscalidad como un tema material y específico de la entidad conforme al principio de doble materialidad y de acuerdo con las NEIS.¹ Esto confirma la relevancia estratégica de la fiscalidad para Amadeus y su importancia para nuestros grupos de interés.

Amadeus reconoce que los impuestos que paga y recauda constituyen una contribución fundamental a las finanzas públicas, que respaldan servicios esenciales y generan un impacto social positivo en las comunidades en las que opera el Grupo.

A través de prácticas fiscales justas y transparentes, Amadeus también promueve y contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fomentando la adopción de criterios de sostenibilidad, tal y como recomienda el Consejo Económico y Social Europeo.

En este contexto, es la voluntad de Amadeus hacer pública su Contribución Tributaria Total con total transparencia,² poniendo de relieve el vínculo entre

GRI 3-3 (Fiscalidad) GRI 201-1

su huella fiscal y el avance de los objetivos de desarrollo sostenible a nivel mundial.

En 2025, el Grupo Amadeus contribuyó con un total de 1.273 millones de euros a las arcas públicas de los diferentes Estados en los que operamos, lo que supone un incremento del 18 % con respecto a 2024.

Esta contribución se desglosa en 763 millones de euros de impuestos soportados, que son los impuestos de los que Amadeus es directamente responsable y acarrearán un coste para Amadeus, y 510 millones de euros de impuestos recaudados, que son impuestos que Amadeus recauda de terceros (clientes, proveedores, empleados, etc.) y remite a las autoridades tributarias.

Los impuestos asociados al empleo constituyeron un 57 %, los impuestos sobre beneficios constituyeron un 40 % y los impuestos sobre productos constituyeron un 3 % de la Contribución Tributaria Total de Amadeus.

Impuestos soportados

El total de impuestos soportados en 2025 ascendió a 763 millones de euros, lo que representa un 60 % de la Contribución Tributaria Total. Esta cifra supone un aumento del 22 % con respecto a 2024.

Los impuestos sobre beneficios constituyeron un 55 % de los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 415 millones de euros, y se derivan principalmente de los pagos en concepto de impuesto de sociedades.

Los impuestos asociados al empleo representaron un 40 % de los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 305 millones de euros, y corresponden principalmente a pagos a la Seguridad Social y regímenes similares.

Los impuestos sobre productos contribuyeron en un 5 % a los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 41 millones de euros, y están asociados a impuestos específicos de la industria y de otra naturaleza que repercuten en las operaciones de Amadeus.

Los impuestos sobre propiedades, que ascienden a 1,4 millones de euros, son inmatriculados a efectos del presente informe.

Ratio de Contribución Tributaria Total

La ratio de Contribución Tributaria Total es un indicador que mide la carga tributaria efectiva asumida por la empresa en concepto de todos los impuestos soportados. Se calcula como el porcentaje de los impuestos soportados en relación con los beneficios totales obtenidos antes de dichos impuestos soportados.

La ratio de Contribución Tributaria Total de Amadeus es del **37 %, lo que supone un aumento del 4 % con respecto a 2024**. Esto significa que de cada 100 euros de beneficios antes de impuestos obtenidos en 2025, 37 euros se han destinado al pago de impuestos.

Impuestos recaudados

El total de impuestos recaudados ascendió a 510 millones de euros, lo que representa un 40 % de la Contribución Tributaria Total. Esta cifra supone un aumento del 11 % con respecto a 2024.

Los impuestos asociados al empleo representaron un 81 % de los impuestos recaudados, lo que equivale a un total de 415 millones de euros, e incluyen retenciones practicadas a los trabajadores y pagos a la Seguridad Social o regímenes similares en su nombre.

El 19 % restante corresponde a impuestos sobre beneficios, que ascienden a un total de 95 millones de euros y están vinculados principalmente a retenciones practicadas sobre los dividendos satisfechos.

El Grupo Amadeus no declara los impuestos sobre productos y servicios, puesto que mantiene una posición acreedora de IVA debido a las leyes que regulan las transacciones comerciales transfronterizas entre empresas.

Contribución Tributaria Total en 2025 (millones €)

Total 763 millones €



1. Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS), adoptadas por la Comisión Europea en virtud de la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD).

2. La Contribución Tributaria Total se ha elaborado usando como marco metodológico los estándares internacionales empleados habitualmente en el mercado, como los de Global Reporting Initiative (GRI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y PricewaterhouseCoopers. La metodología hace una clara distinción entre los impuestos que han supuesto un coste efectivo para la empresa (impuestos soportados) y los impuestos que la empresa recauda en nombre del Gobierno (impuestos recaudados). La Contribución Tributaria Total excluye explícitamente los pagos o reintegros vinculados a litigios prolongados que se consideran extraordinarios y podrían distorsionar la contribución anual.

Perspectiva para el sector de los viajes

Tendencias globales que afectan a los viajes y al turismo

Las principales tendencias globales que afectan a los viajes y al turismo están relacionadas con la geopolítica y el crecimiento económico.

Geopolítica

En la presente década, el sector de los viajes opera en un contexto de creciente incertidumbre geopolítica y de continuos cambios en la seguridad de varias regiones, con diversos conflictos en curso, un recrudecimiento de las tensiones en distintos puntos de Oriente Medio, focos de inestabilidad en África y Asia y un aumento de las fricciones comerciales y regulatorias entre las principales economías, entre ellas EE. UU., China y Europa. Estos sucesos están impulsando un aumento de la fragmentación económica y el proteccionismo. Los Gobiernos están incrementando los aranceles y reactivando el uso de políticas industriales —iniciativas orientadas a relocalizar industrias en territorio nacional— para impulsar el desarrollo económico o la competitividad. Asimismo, están restringiendo la exportación de tecnologías críticas, como los semiconductores, por razones de seguridad nacional y economía estratégica. Y también se observa la imposición de mayores restricciones a los visados, alegando razones de seguridad nacional. Como resultado, se está produciendo una fragmentación de los vínculos económicos y una reordenación de las rutas comerciales.

Estas tendencias geopolíticas afectan al crecimiento económico global. El Fondo



Impacto medio-bajo



Monetario Internacional (FMI) estima que una mayor fragmentación y las restricciones comerciales podrían reducir la producción mundial hasta un 7 % a largo plazo.³ Y el crecimiento económico incide de forma directa en el crecimiento del sector de los viajes.

Crecimiento económico y volumen total de viajes

Los niveles de crecimiento económico presentan una fuerte correlación a largo plazo con el crecimiento del sector de los viajes. En los 20 años anteriores a 2019 (antes de la pandemia), los Pasajeros por Kilómetro Transportados (PKT) crecieron a una tasa que duplicaba aproximadamente el PIB.⁴

En 2025, la contribución de los viajes y el turismo a la economía mundial se estimaba en 11,7 billones de dólares, una cifra que equivale a más de un 10 % del PIB mundial y supone 371 millones de puestos de trabajo (casi 1 de cada 9 en todo el mundo).⁵

A largo plazo, se prevé que la contribución de los viajes y el turismo a la economía mundial crezca un 3,5 % anualmente. Sin embargo, dado que Asia-Pacífico será el principal catalizador del crecimiento, con un 5,7 % anual, el centro de gravedad del mundo de los viajes se desplazará de Occidente a Oriente. Se espera que África y Oriente Medio crezcan en igual medida que el



mercado en su conjunto, mientras que Europa, Norteamérica, Centroamérica y Sudamérica lo hagan a un ritmo más lento.⁶

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 6.000 personas en la región, lo cual representa más del 30 % de todo nuestro equipo humano. También tenemos una posición de mercado muy sólida en las líneas de negocio Air Distribution y Air IT Solutions. Además, en la línea de negocio Hospitality, firmamos un nuevo acuerdo para Central Reservation System (ACRS) con The Ascott Limited, un hito que refuerza nuestra presencia en Asia-Pacífico y acelera oportunidades futuras en toda la región.

En lo que respecta al crecimiento del tráfico aéreo, se espera que el número de pasajeros a nivel mundial crezca anualmente un 3,8 %, lo que supondría duplicar el tráfico aéreo en las próximas dos décadas.⁷ No obstante, tal y como se ha descrito anteriormente, esto depende en gran medida de cómo evolucione la geopolítica y el crecimiento económico. Si el crecimiento se mantiene conforme a las previsiones, se espera que el número de pasajeros aéreos alcance los 8.000 millones en las próximas dos décadas.⁸ Sin embargo, en función de la evolución de estos dos factores, el tráfico aéreo podría seguir trayectorias muy distintas. En un escenario favorable, se imponen factores como la normalización de las cadenas

de suministro y la reducción de las tasas de inflación, mientras que en un escenario adverso predominan las tensiones geopolíticas. Con una evolución desfavorable de estos factores, el número de pasajeros podría situarse en torno a 6.000 millones dentro de dos décadas; en un escenario favorable, podría alcanzar unos 10.000 millones —es decir, dos tercios más que en el escenario de riesgo desfavorable—, según el informe de la IATA *Global Outlook for Air Transport: Deep Change*.

3. Gita Gopinath (8 de mayo de 2024). "Geopolitics and its impact on global trade and the dollar", Fondo Monetario Internacional (FMI).

4. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (8 de febrero de 2019). "Air travel GDP multiplier falls sharply back to its 20-year median".

5. Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (abril de 2025). *Travel and Tourism: Economic Impact 2025*.

6. Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (abril de 2025). *Travel and Tourism: Economic Impact 2025*.

7. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (diciembre de 2024). *Global Outlook for Air Transport: A World with Lower Oil Prices?*

8. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (diciembre de 2024). *Global Outlook for Air Transport: Deep Change*.

Interrupciones en la cadena de suministro

Desde la pandemia, muchas industrias han sufrido alteraciones persistentes en sus cadenas de suministro. La cadena de suministro de las aerolíneas se ha visto especialmente afectada por la escasez de mano de obra, la falta de piezas y los retrasos en la fabricación de aeronaves. Pese al repunte de la demanda, el crecimiento de la capacidad no está avanzando al mismo ritmo, lo que genera cuellos de botella que podrían agravarse aún más por el aumento de los aranceles y la escalada de las tensiones comerciales. Como resultado, los pedidos de aeronaves en cartera han alcanzado un máximo histórico de 17.000.⁹

Estas limitaciones afectan a la capacidad de las aerolíneas para atender la demanda y elevan sus costes de forma sustancial, al obligarlas a operar con aviones más antiguos y menos eficientes. A pesar de cierta recuperación de la producción, no se prevé una normalización de la escasez mundial de aeronaves antes de 2031-2034.¹⁰

Ciberseguridad

El panorama de la ciberseguridad evoluciona a un ritmo sin precedentes, impulsado por técnicas de ataque cada vez más sofisticadas y por la creciente interconexión de los sistemas digitales a escala global. El sector de los viajes se enfrenta a un aumento de campañas de *ransomware*, ataques de *phishing* dirigidos a datos de pasajeros e intentos de comprometer sistemas operativos críticos, como las plataformas de reservas y las infraestructuras aeroportuarias. Los cibercriminales también están explotando vulnerabilidades de terceros y debilidades en la cadena de suministro, lo que amplifica el riesgo de una alteración generalizada de los servicios.

A medida que aerolíneas, aeropuertos y proveedores de servicios están cada vez más

interconectados digitalmente, el impacto potencial de una única brecha puede propagarse a todo el ecosistema, lo que sitúa la resiliencia como una prioridad crítica para todos los actores del sector. Un ejemplo reciente es el ciberataque a un proveedor de soluciones aeroportuarias que afectó a los sistemas de facturación y embarque en aeropuertos europeos clave entre ellos, London Heathrow y Bruselas y provocó retrasos y cancelaciones de forma generalizada.

En Amadeus nos tomamos muy en serio esta tendencia. Nuestros equipos de ciberseguridad trabajan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para proteger los sistemas, monitorizar amenazas y responder con rapidez a riesgos potenciales. También colaboramos con socios y organismos del sector para compartir información y reforzar la resiliencia colectiva.

Para más información, consulte “Segunda Línea: funciones de gobierno interno”, pág. 130. [↗](#)

Tendencias de la industria que afectan a los viajes y al turismo a nivel mundial

Al margen de estas evoluciones globales, también hemos observado varias tendencias específicas de la industria de los viajes. A continuación, se describen algunas de las más relevantes.

Requisitos regulatorios

En los últimos años, se ha producido un aumento de los requisitos legales que regulan las operaciones del sector de los viajes y el turismo. Se están introduciendo nuevas iniciativas legislativas, como la Ley de Mercados Digitales (DMA) de la UE y normativas sobre plataformas digitales en otros mercados, que imponen obligaciones adicionales a las grandes

plataformas. Las nuevas regulaciones sobre digitalización, ciberseguridad e IA en distintas partes del mundo obligarán a las empresas tecnológicas a reforzar los controles y procesos en todas sus organizaciones. Además, las interpretaciones incoherentes y restrictivas de la normativa por parte de algunos reguladores nacionales —p. ej., en materia de protección de datos— añaden complejidad y reducen la seguridad jurídica, lo que afecta a la capacidad de innovación de las empresas tecnológicas.

Asimismo, la creciente disparidad de regulaciones entre países y bloques —como los aspectos contradictorios en las sanciones, aranceles y otras restricciones comerciales, o la legislación en sostenibilidad, ciberseguridad y localización de datos— refleja cambios geopolíticos más amplios y una tendencia cada vez mayor al proteccionismo. Esto incrementa la complejidad y el coste del cumplimiento normativo para las empresas con presencia global y afecta a su competitividad.

Se siguen realizando controles antimonopolio a proveedores, vendedores y distribuidores de viajes, aunque los reguladores de jurisdicciones clave —en particular Reino Unido y EE. UU.— están más abiertos a considerar medidas correctoras para abordar las cuestiones en materia de competencia al revisar fusiones y adquisiciones. Por otra parte, las consideraciones de seguridad nacional y la posible influencia política están desempeñando un papel cada vez más importante en los procesos de autorización regulatoria.

Para hacer frente a estos retos, Amadeus ha reforzado su capacidad de anticipación, seguimiento y notificación sobre nuevos requisitos normativos mediante nuestra herramienta automatizada Regulatory Radar. También colaboramos con grupos de interés públicos y privados y asociaciones del

sector para garantizar que las necesidades empresariales y las expectativas de los viajeros se reflejen en las políticas y regulaciones.

Para más información, consulte “Simplificamos el panorama digital europeo para mejorar la competitividad”, pág. 145. [↗](#)

Viajes de ocio

Los viajes de ocio representan aproximadamente el 80 % del gasto total en viajes y turismo.¹¹

En el ámbito del transporte de ocio, las aerolíneas de servicio completo han perdido cuota de mercado frente a las aerolíneas de bajo coste —especialmente en Europa, donde el grado de madurez de estas últimas es muy alto—, a pesar de haber adoptado estrategias propias de las aerolíneas de bajo coste para competir en precio.

9. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (diciembre de 2024). *Global Outlook for Air Transport: A World with Lower Oil Prices?*

10. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (agosto de 2025). *The Global Commercial Aircraft Fleet: Shortages Cap Growth.*

11. Oxford Economics (agosto de 2025). *Travel & Tourism Economic Impact 2025: Global Trends.*

12. 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.

13. Minorista-proveedor es un modelo moderno de colaboración entre aerolíneas construido en torno al marco de Ofertas y Pedidos. Permite que una aerolínea (el minorista) obtenga dinámicamente y venda de forma integrada una amplia gama de productos y servicios, propios o de otras empresas de viajes (los proveedores), bajo una estructura unificada.

Para desarrollar su área de viajes de ocio, las aerolíneas de servicio completo tratan de transformarse en minoristas modernos para aprovechar oportunidades de ventas cruzadas y ventas incrementales. Para lograr esta transformación, están implantando nuevos sistemas de gestión de Ofertas y Pedidos basados en los estándares más recientes del sector.¹² En particular, el nuevo modelo de asociación minorista-proveedor¹³ permite enriquecer las ofertas más allá del contenido aéreo —p. ej., con experiencias y actividades— o conectar mejor con socios de bajo coste. Y estas son precisamente algunas de las necesidades que estamos abordando con nuestra cartera de Amadeus Nevio, un paquete modular de soluciones de venta minorista, basado de forma nativa en IA, que proporciona capacidades avanzadas para que las aerolíneas puedan centrarse en mejorar la experiencia del viajero.

Amadeus también está explorando otros ámbitos del segmento del ocio; por ejemplo, Amadeus Discover Platform ayuda a nuestros clientes a acceder al contenido de los destinos —el principal atractivo en los viajes de ocio— para enriquecer viajes ya reservados y generar inspiración y vinculación.

Para más información, consulte [“Distribuidores de viajes”, pág. 29, y “Hacemos realidad la venta minorista de aerolíneas, a gran escala”, pág. 35.](#)

Desintermediación

Durante la década de 2010, el número total de pasajeros aumentó más rápido que el número de pasajeros con billetes vendidos a través de sistemas mundiales de distribución (GDS, por sus siglas en inglés), lo que dio lugar a una disminución progresiva de la proporción relativa de ventas a pasajeros GDS.

Entre los motivos de esta evolución figuran el mayor ritmo de crecimiento de las aerolíneas de bajo coste —que tradicionalmente aportan menos contenido para su distribución por el canal indirecto que las aerolíneas de servicio completo—, así como el crecimiento de los canales directos (web y móvil) en el caso de las compañías de servicio completo. Desde comienzos de esta década, la Nueva Capacidad de Distribución (NDC)¹⁴ de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) ha alcanzado su madurez. No obstante, una de las consecuencias que ha tenido el contenido NDC por encima del contenido tradicional ha sido una mayor fragmentación del contenido de las aerolíneas. Esto ha supuesto una mayor complejidad para los agentes de viajes a la hora de llevar a cabo su misión de suministrar un amplio nivel de contenido y ofrecer una comparación completa de dicho contenido a los viajeros.

En Amadeus abordamos la fragmentación del contenido ampliando la captación de nuevos tipos de contenido en distintos formatos (p. ej., el estándar tradicional EDIFACT,¹⁵ el estándar moderno NDC y formatos privados de aerolíneas de bajo coste).

Pretendemos seguir fortaleciendo nuestra posición como principal facilitador de distribución indirecta de contenido creando valor a largo plazo para nuestros clientes y generando potentes efectos de red gracias

al escalado del volumen, la expansión de nuestra base de clientes corporativos y el aprovechamiento de oportunidades de ventas cruzadas y ventas adicionales.

Para más información, consulte “Distribución aérea”, pág. 26.

Sostenibilidad ambiental

Los desafíos en materia de sostenibilidad ambiental a los que se enfrenta el sector de los viajes son diversos y engloban el cambio climático, el impacto en la biodiversidad, la contaminación local y la masificación de los destinos. La cuestión climática reviste especial importancia.

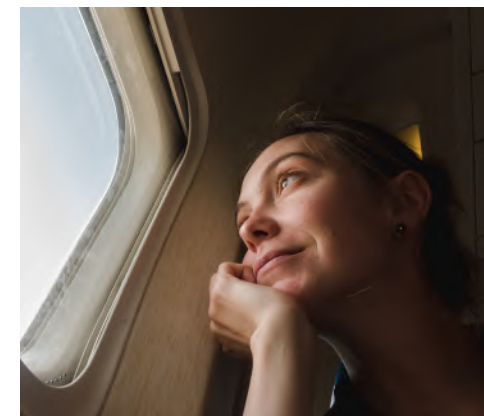
La aviación está particularmente en el punto de mira debido a su consumo energético y a su crecimiento actual y futuro. El sector de la aviación representa aproximadamente el 2,5 % de las emisiones mundiales, una cifra que está creciendo a un ritmo más rápido que en otros modos de transporte.¹⁶

En Europa, la adopción de normativas de sostenibilidad cada vez más exigentes, como la Directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés), así como la adopción generalizada por parte de grandes corporaciones de compromisos voluntarios como la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés), han ejercido una mayor presión para reducir las emisiones derivadas de los viajes de negocios.

En aviación, las iniciativas para alcanzar las cero emisiones netas incluyen la producción y distribución de combustibles de aviación sostenibles (SAF, por sus siglas en inglés), además de mejoras tecnológicas y operativas.

La medición y el seguimiento de emisiones, la validación de objetivos de reducción basados en la ciencia y la facilitación de opciones de viaje más sostenibles en el punto de venta son prácticas cada vez más habituales. La coalición Travalyst, a la que Amadeus se unió en 2022, también ofrece un marco de sostenibilidad que proporciona información sobre este ámbito al público general. Travalyst es una iniciativa única que ha reunido a una masa crítica de integrantes del sector de los viajes con un objetivo común de sostenibilidad.¹⁷

Para más información, consulte “Colaboración en iniciativas ambientales”.



14. La Nueva Capacidad de Distribución (NDC, por sus siglas en inglés) es un estándar que moderniza la forma en que las aerolíneas distribuyen ofertas y servicios a los distribuidores de viajes, lo que proporciona mayor riqueza de contenido y permite una venta minorista más flexible.

15. El Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte (EDIFACT, por sus siglas en inglés) es un estándar heredado de mensajería ampliamente utilizado en la distribución aérea para tarifas, disponibilidad y transacciones de reserva.

16. Agencia Internacional de la Energía (AIE) (julio de 2023). “Tracking clean energy progress 2023”.

17. Amadeus, Booking.com, Expedia, Google, Mastercard, Sabre, Skyscanner, Tripadvisor, Trip.com, Travelport y Visa.

Al margen de la aviación, el viaje multimodal puede ayudar a optimizar el transporte, así como reducir las emisiones y la congestión. Algunas aerolíneas y alianzas ya cooperan con operadores ferroviarios para ofrecer una experiencia de viaje integrada.

La tecnología puede contribuir a un uso más eficiente de la infraestructura y la energía, así como a una reducción de las emisiones de carbono. Amadeus emplea soluciones tecnológicas para ayudar a los clientes a reducir su huella de carbono de dos maneras fundamentales:

1. Informamos a los viajeros sobre las emisiones de las distintas opciones de viaje durante el proceso de reserva, facilitamos la incorporación de la sostenibilidad en sus decisiones de compra de viajes y ofrecemos iniciativas de mitigación como la compensación de la huella de carbono.
2. Asimismo, desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de los proveedores de viajes.

Para más información, consulte “Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental”, pág. 102. [↗](#)

Tecnología al servicio de la evolución del sector de los viajes

La evolución y el crecimiento del sector de los viajes dependen en gran medida de la tecnología.

La tecnología desempeña un papel clave en la evolución del sector de los viajes en dos sentidos. En primer lugar, mejora un amplio abanico de operaciones esenciales (p. ej., reservas, gestión de inventario o gestión de ingresos) para proveedores de viajes como aerolíneas, hoteles, ferrocarriles, compañías de alquiler de coches y proveedores de servicios en el destino. En segundo lugar, conecta a estos proveedores con los distribuidores de viajes. Amadeus ofrece soluciones tecnológicas para las operaciones clave de numerosos proveedores de viajes —incluidas aerolíneas, hoteles y aeropuertos— y desempeña un papel relevante en el ecosistema al conectar a proveedores de viajes con distribuidores de viajes en todo el mundo.

En 2025, invertimos 1.453 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 de inversión en I+D en el sector de los viajes y somos el tercer mayor inversor en I+D del sector del *software* en Europa.¹⁸

Existen distintas tendencias tecnológicas que tienen implicaciones para la evolución de la industria y para Amadeus, y que se analizan de forma pormenorizada a continuación. La mayoría de estas tecnologías tienen en común que contribuyen a mejorar la fluidez de los viajes.

La nube

En 2021, Amadeus lanzó una alianza estratégica global con Microsoft para migrar las operaciones a la nube pública, uno de los procesos de transformación digital más ambiciosos del sector. En 2025 completamos esta migración, lo que permitió reforzar nuestra agilidad, innovación y resiliencia.

En 2025 también renovamos nuestra colaboración con Microsoft, afianzando el compromiso compartido de utilizar las tecnologías en la nube y la IA para acelerar la innovación y ofrecer productos de nueva generación para el sector de los viajes.

Al mismo tiempo, avanzamos en nuestra estrategia de nube múltiple mediante una alianza con Google Cloud para respaldar cargas de compra de alto rendimiento y explorar capacidades punteras en IA generativa y agéntica.

Estas colaboraciones refuerzan la visión de Amadeus de ofrecer soluciones escalables e inteligentes que mejoren la experiencia del viajero e impulsen el crecimiento en todo el ecosistema.

Dar el salto a la nube comporta distintos beneficios para Amadeus y para nuestros clientes, como se muestra en la siguiente tabla.

Para más información, consulte “Ofrecemos fiabilidad y excelencia a nuestros clientes”, pág. 58. [↗](#)

18. Centro Común de Investigación (Comisión Europea) (22 de diciembre de 2025). *The 2025 EU Industrial R&D Investment Scoreboard*.

La adopción de tecnología en la nube aporta una amplia variedad de beneficios

Amadeus

Tecnología

- Mayor resiliencia y alta disponibilidad en regiones de la nube a escala global.
- Ciclos de implementación más rápidos gracias a la integración de la IA y análisis avanzados de datos.
- Mejor rendimiento y mayor capacidad de respuesta del sistema, gracias a la proximidad a los clientes.
- Prestación más rápida y escalable de servicios y soluciones tecnológicas.

Negocio

- Aceleración del tiempo de comercialización de nuevos productos y servicios.
- Escalado eficiente en costes durante los periodos de máxima demanda de viajes.
- Mayor capacidad para generar nuevas oportunidades de negocio.
- Acceso a capacidades punteras de la nube y la IA mediante alianzas estratégicas.
- Mayor agilidad para responder a las cambiantes expectativas de los clientes y generar valor a largo plazo.

Clientes

- Mejor rendimiento y menor latencia para experiencias más rápidas y fluidas.
- Mayor flexibilidad para gestionar de forma integrada los picos imprevistos de tráfico.
- Mejora de la continuidad del negocio y mayor disponibilidad del servicio.
- Protección de datos reforzada mediante estándares avanzados de seguridad.
- Soluciones de viaje más personalizadas y con mayor capacidad de respuesta.

IA

La IA está abriendo con rapidez nuevas posibilidades para el sector de los viajes. El foco está evolucionando desde la IA tradicional y la IA generativa —capaces de crear contenidos como texto, imágenes o voz— hacia la IA agéntica, un avance tecnológico de primer orden que permite a los sistemas razonar, planificar y actuar de forma autónoma o semiautónoma en interacción con las personas, logrando que las aplicaciones sean más proactivas y adaptables.

Esta nueva ola de IA ha superado la fase de pruebas piloto y pruebas de concepto y se encuentra en un punto de inflexión, con capacidad para impulsar la transformación en múltiples industrias.

En el sector de los viajes, el impacto de la IA abarca todo el itinerario del viajero:

Antes del viaje. Las soluciones impulsadas por IA permitirán ofrecer experiencias de planificación hiperpersonalizadas. Los viajeros interactuarán mediante voz, texto e imágenes para crear itinerarios a medida, mientras que las empresas obtendrán una perspectiva más profunda de sus motivaciones y presupuestos. La IA agéntica dará lugar a recomendaciones dinámicas y una orquestación fluida entre proveedores.

Durante el viaje. La IA conversacional y los asistentes de voz se anticiparán a las necesidades y resolverán las alteraciones de los servicios en tiempo real. Desde la posibilidad de desplazarse por el aeropuerto con las manos libres hasta la reasignación inteligente de reservas, los viajeros disfrutarán de mayor comodidad y confianza en cada interacción.

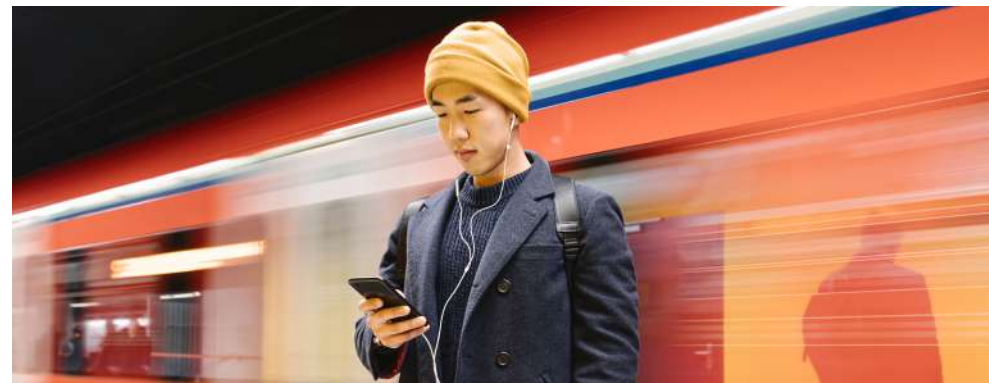
Después del viaje. La IA analizará el *feedback* y las opiniones para ayudar a las empresas a responder con autenticidad, reforzar su reputación y mantener relaciones a largo plazo. La IA agéntica podrá incluso automatizar acciones de fidelización y futuras ofertas personalizadas.

Gracias a esta evolución, nuevos actores como los asistentes de IA serán capaces de inspirar a los viajeros con recomendaciones personalizadas sobre experiencias únicas, devolver opciones relevantes y ayudarles con la reserva, el pago y la prestación del servicio con el proveedor de viajes que elijan.

Para operar a gran escala, los asistentes de IA necesitan autorización para acceder de forma eficiente a grandes volúmenes de datos dinámicos, en un marco de confianza, seguro y responsable.

Por eso es esencial contar con una capa de orquestación para todo el sector: una capa que conecte a proveedores de viajes, distribuidores, metabuscadores y asistentes de IA, y que permita una ejecución coherente y fiable en todo el ecosistema.

Amadeus se encuentra en una posición única para orquestar este ecosistema de viajes impulsado por IA como capa de ejecución integrada y neutral del sector, sustentada en tres pilares: nuestro papel histórico como sistema de referencia de confianza para la industria desde 1987; la fortaleza de una lógica de negocio integrada y profundamente conectada; y nuestra capacidad para operar a escala global en mercados y segmentos del sector de los viajes de todo el mundo.



Desde una perspectiva operativa, las empresas están utilizando IA generativa y agéntica para automatizar tareas repetitivas, generar contenidos, agilizar flujos de trabajo y acelerar los ciclos de desarrollo. Esto está transformando tanto las operaciones orientadas al cliente como las internas, haciendo que las organizaciones sean más ágiles y tengan mayor capacidad de respuesta.

A medida que la IA sigue evolucionando, Amadeus ayudará al sector a adoptarla de forma responsable, garantizando que la IA amplíe y refuerce la plataforma de Amadeus, al tiempo que respalda experiencias centradas en las personas. Amadeus colabora activamente con empresas especializadas en IA, combinando sus capacidades con nuestras aplicaciones y sistemas en toda la industria de los viajes.

Juntos, podemos dar forma a un futuro impulsado por la IA basado en la apertura, la confianza y la colaboración.

Para más información, consulte “Distribución aérea”, pág. 25, [“Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 33, \[“Hoteles y soluciones transversales”, pág. 45, \\[“Tecnología”, pág. 57, \\\[e “Innovación”, pág. 67.\\\]\\\(#\\\)\\]\\(#\\)\]\(#\)](#)

Identidad digital y viajes sin contacto

La identidad digital se utiliza para representar a un individuo (o una organización) en entornos digitales a través de una serie de atributos validados.

Muchos Gobiernos tienen intención de emitir o regular las identidades digitales de sus ciudadanos. La UE ha exigido que todos los Estados miembros ofrezcan una identidad digital a sus ciudadanos y empresas de conformidad con el Reglamento eIDAS 2.0.¹⁹ Algunos países como Dinamarca, Estonia, India y Suecia ya cuentan con un marco de identidad digital muy avanzado con un nivel de adopción superior al 90 %. En EE. UU., algunos estados están poniendo en marcha carnés de conducir móviles, complementados por iniciativas de entidades privadas como Apple, Google y Samsung.

Una cartera de identidad digital es un lugar seguro que se utiliza para almacenar documentos de identidad digitales, a menudo en un dispositivo

19. El reglamento para “servicios electrónicos de identificación, autenticación y confianza” (eIDAS, por sus siglas en inglés) de la UE regula los servicios electrónicos de identificación y confianza para las transacciones electrónicas.

móvil. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por lograr una estandarización (p. ej., OpenWallet Foundation), es probable que se acabe implantando un amplio número de carteras, con una interoperabilidad limitada.

En el ámbito de los viajes, las carteras de identidad digital se utilizarán para almacenar documentos de identidad, permisos de conducir, pasaportes, autorizaciones de viaje, cuentas de fidelización, preferencias de viajes y detalles de pagos. Podrían mejorar la experiencia de viajar facilitando la integración en línea y la creación de cuentas con proveedores de viajes. La digitalización y automatización de los controles de documentos propiciarán una experiencia de viaje fluida y sin interrupciones, garantizando al mismo tiempo la ciberseguridad y la privacidad de los datos. En noviembre de 2025, Apple lanzó una nueva funcionalidad que almacena la información del pasaporte en Apple Wallet y permite a los usuarios que viajan dentro del país pasar los controles de la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA, por sus siglas en inglés) en más de 250 aeropuertos sin necesidad de llevar físicamente el pasaporte o un documento de identidad.²⁰

Tras la adquisición de Vision-Box por parte de Amadeus en abril de 2024, ahora ofrecemos soluciones sin contacto para todos los puntos de interacción en el aeropuerto, incluyendo los terminales de facturación, el depósito de equipaje automatizado, el control de fronteras y el embarque. También estamos explorando otros mercados verticales y, recientemente, hemos firmado una alianza con MSC Cruises para agilizar el embarque mediante nuestras soluciones biométricas.

Formamos parte del Consorcio de Carteras de Identidad Digital de la UE (EWC, por sus siglas en inglés) y del consorcio Aptitude,²¹ y estamos demostrando el uso de las carteras de identidad europeas en distintas aplicaciones del ámbito de los viajes. Junto con Lufthansa, hemos probado con

éxito la cartera tanto para el proceso de facturación en línea como en escenarios presenciales en el aeropuerto, como la facturación, la entrega de equipaje y el embarque. Asimismo, trabajamos con la IATA en el desarrollo de su estándar One ID.²²

Para más información, consulte “Impulsamos viajes fluidos”, pág. 41. [↗](#)

Ecosistema de plataformas

Todos los actores del sector de los viajes tratan de reforzar la orientación al viajero y ofrecer itinerarios fluidos y personalizados en cada punto de contacto. Sin embargo, los sistemas heredados —a menudo aislados, rígidos y con limitaciones para gestionar grandes volúmenes de datos— han frenado la capacidad del sector para evolucionar. Al mismo tiempo, la colaboración con socios y terceros se ha visto mermada por la complejidad de las integraciones de datos y la interoperabilidad limitada. Y antes de que los viajeros dispusieran de dispositivos digitales, los actores del sector de los viajes no podían mantenerse conectados con el viajero a lo largo de su itinerario.

En la actualidad, cuatro grandes tendencias tecnológicas están transformando este panorama:

1. **Computación en la nube**, que permite escalar con rapidez y operar con alcance global.
2. **Transformación digital**, que conecta a los viajeros a través de dispositivos inteligentes en cada etapa del itinerario.
3. **IA**, que extrae conclusiones a partir de grandes volúmenes de datos generados por la digitalización.
4. **Apertura tecnológica**, que facilita la plena integración entre distintos sistemas.

Juntas, estas tendencias respaldan un modelo de ecosistema colaborativo que permite a aerolíneas, aeropuertos y otros grupos de interés trabajar de manera más eficaz y ofrecer experiencias centradas en el viajero.

En Amadeus estamos aprovechando estas tendencias con Amadeus Open Platform: una base que combina tecnología abierta, datos en tiempo real y modelos de IA listos para usar. Esta plataforma permite una colaboración continua con una red global de socios y acelera la innovación en toda nuestra cartera. Nuestro primer producto construido sobre esta plataforma es Amadeus Nevio, una solución de venta minorista de nueva generación diseñada para ayudar a las aerolíneas a ir más allá de los sistemas tradicionales y adoptar ofertas modernas y dinámicas. Nevio aprovecha la arquitectura modular, la escalabilidad y las capacidades de IA de Open Platform para acelerar el tiempo de comercialización, integrarse perfectamente con los ecosistemas de los socios y adaptarse con flexibilidad a la evolución de los estándares del sector. Gracias a ello, las aerolíneas pueden innovar de forma continua, personalizar la experiencia del viajero y generar nuevas oportunidades de ingresos.

Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 33, [↗](#) **y “Generamos nuevas oportunidades de negocio”, pág. 61.** [↗](#)

20. Bailey Schulz (12 de noviembre de 2025). “New Apple feature stores passport info in digital wallet”, *Skift*.

21. EWC y Aptitude son proyectos piloto a gran escala sobre identidad digital financiados por la Comisión Europea.

22. Una solución de gestión de identidades colaborativa que abarca todas las etapas del proceso y los grupos de interés en el viaje de forma integrada.

23. Una red neuronal binaria es una red neuronal cuyos pesos se limitan a dos valores. Esta restricción reduce de forma significativa los recursos de memoria necesarios para almacenar los parámetros del modelo.

Computación cuántica

La computación cuántica es un paradigma emergente que se basa en los principios de la mecánica cuántica para realizar cálculos de formas que la computación clásica no sería capaz. Gracias a su arquitectura única, evalúa múltiples posibilidades a la vez, acelerando la resolución de problemas complejos a gran escala. La computación cuántica promete abordar retos de simulación, optimización, aprendizaje automático y criptografía que hoy resultan inabordable por su tamaño o complejidad.

Aunque los ordenadores cuánticos todavía no están lo bastante maduros para que puedan utilizarse de forma generalizada en un entorno de producción, los recientes avances que han logrado los principales proveedores de *hardware* han contribuido a aumentar la capacidad de cómputo, mejorar la precisión y acelerar el rendimiento para abordar retos de mayor envergadura y complejidad.

Amadeus sigue de cerca la evolución de la computación cuántica y sus posibles aplicaciones en el sector de los viajes. Entre los casos de uso más prometedores destacan la optimización de la gestión de ingresos, la asignación de recursos aeroportuarios, la gestión de alteraciones de los servicios, la planificación de rutas y la optimización de la programación de vuelos.

En 2025, Amadeus realizó varios experimentos para explorar aplicaciones cuánticas en la gestión de ingresos (p. ej., aplicando computación cuántica a la gestión de ingresos de redes basadas en la elección) y en aprendizaje automático (p. ej., desarrollando modelos sostenibles mediante redes neuronales binarias²³ y computación cuántica). Además, lanzamos un proyecto piloto en nuestra unidad Airport Operations para optimizar la asignación de vuelos a puertas de embarque.

Perfil de Amadeus



Impacto medio-bajo



Quiénes somos

Amadeus proporciona soluciones y servicios tecnológicos dirigidos a los distintos segmentos del ecosistema mundial de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, hoteles, compañías ferroviarias, motores de búsqueda, agencias de viajes, turoperadores y otros integrantes del sector.

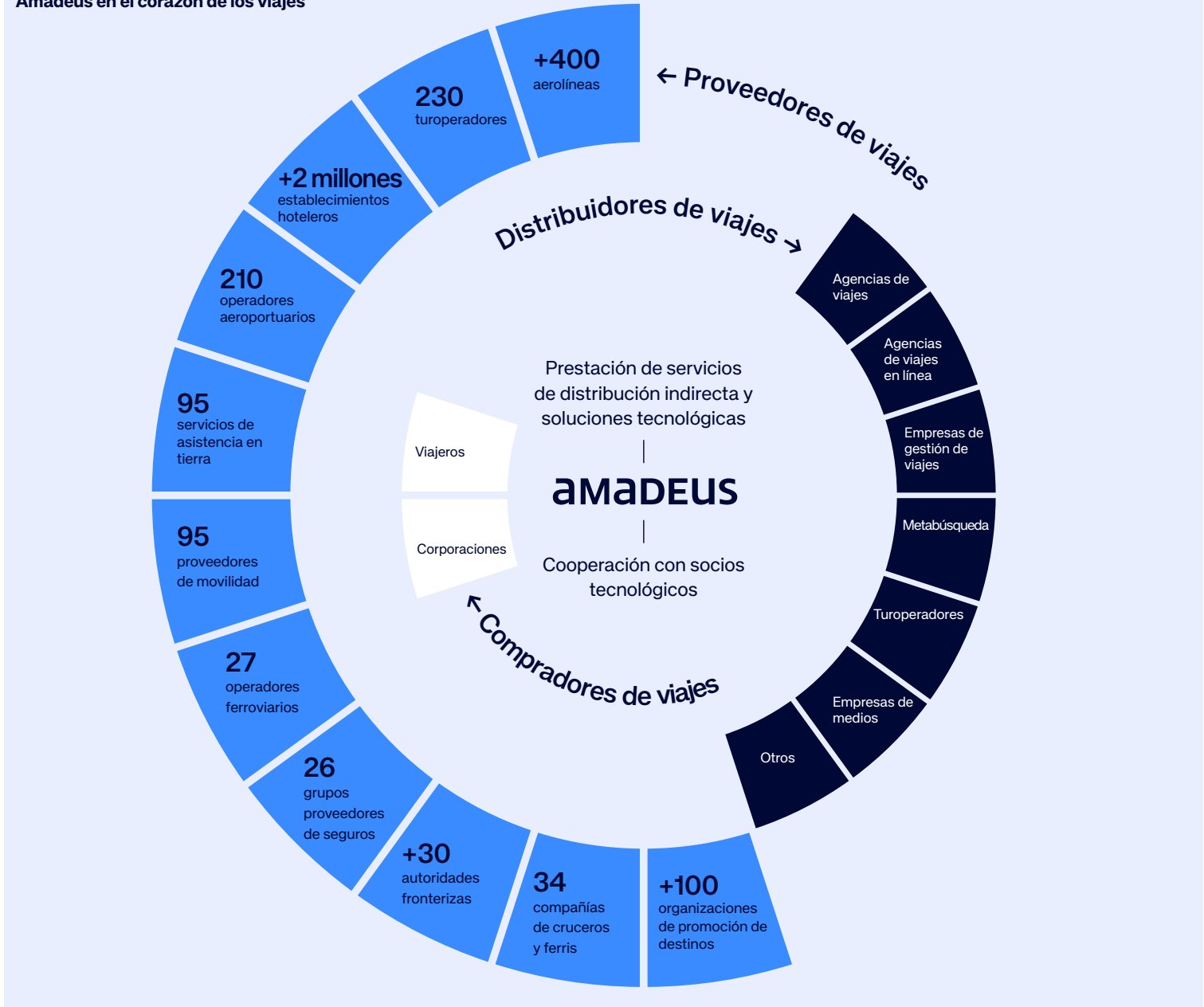
Nuestro propósito es ayudar a estos negocios a operar de forma eficiente y mejorar las experiencias de viaje en todo el mundo.

Estamos firmemente comprometidos con la innovación continua y no cesamos de lanzar 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.

La innovación nos impulsa. Invertimos más del 22 % de nuestros ingresos en I+D y lanzamos nuevos productos y servicios que se anticipan a las necesidades del sector.

Desde la inspiración hasta la reserva, desde la salida hasta la llegada, nuestras soluciones

Amadeus en el corazón de los viajes



mejoran cada momento de la experiencia de viaje. Estamos en el centro de cada viaje, conectando de forma integrada a proveedores, distribuidores y compradores.

Nuestras plataformas ayudan a los proveedores de viajes a distribuir su contenido en todos los canales y, al mismo tiempo, ofrecen a los distribuidores acceso a un amplio abanico de opciones de viaje. Nuestras herramientas de gestión de clientes están diseñadas para que cada interacción sea fluida, personalizada y memorable.

En el caso de las aerolíneas, esto se traduce en un procesamiento más ágil de los pasajeros, salidas puntuales, un seguimiento preciso del equipaje y una rápida recuperación ante incidencias operativas. Con Amadeus, viajar es más fácil para todos.

Para más información, consulte “Distribución aérea”, pág. 25, y “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 33.

En el sector de la hostelería, nuestras herramientas inteligentes agilizan las operaciones, mientras que nuestras plataformas de análisis e inteligencia ayudan a los hoteleros a anticiparse a las tendencias, personalizar sus ofertas y reforzar la fidelización.

Para más información, consulte “Hoteles”, pág. 46.

En Amadeus, ponemos a disposición de las empresas tecnología de viajes de nueva generación, que ofrece a los empleados la libertad de gestionar sus itinerarios y a los responsables de viajes y finanzas pleno control y visibilidad. Automatizamos y simplificamos cada etapa: aprobaciones, gastos, cumplimiento normativo e informes.

Para más información, consulte “Corporaciones / Cytric Easy”, pág. 30.

Amadeus ofrece soluciones de pago seguras y fluidas, adaptadas a todos los actores de la industria de los viajes. Nuestra plataforma global admite múltiples métodos de pago y canales, lo que permite a los proveedores de viajes aceptar y gestionar transacciones de forma eficiente en distintos mercados. Todo ello contribuye, a su vez, a agilizar sus operaciones, mejorar la experiencia del cliente e impulsar el crecimiento de los ingresos.

Para más información, consulte “Outpayce”, pág. 52.


Nuestro modelo de negocio se basa en los volúmenes de transacciones del sector de los viajes. Como empresa cotizada en bolsa, formamos parte del índice IBEX 35, que engloba a las empresas con mayor liquidez del mercado de valores español.

Para más información, consulte “Inversores”, pág. 138.



Oficina de Amadeus en Bangkok

Presencia de Amadeus en el mundo

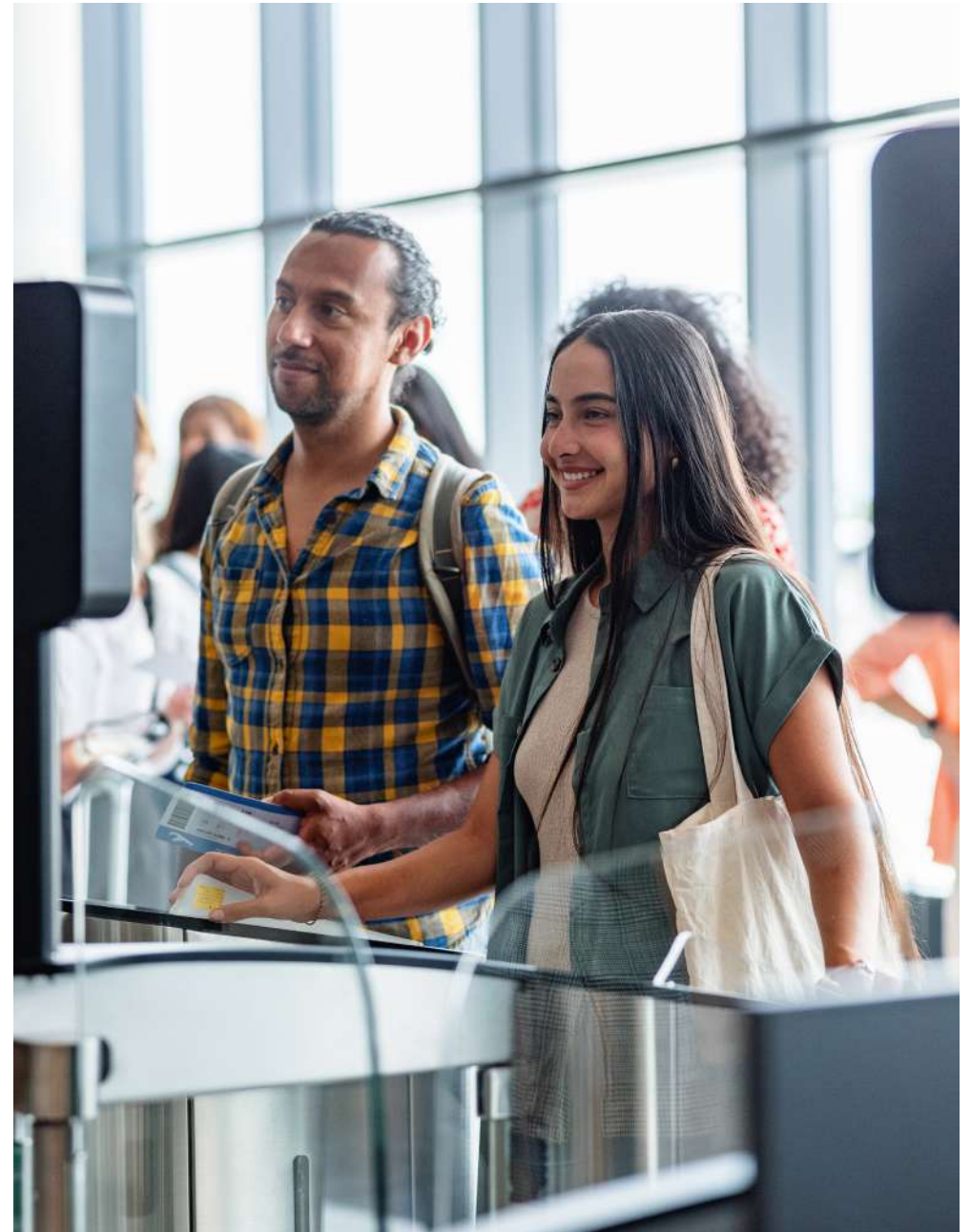
 Sede principal Madrid

190
mercados

Las ubicaciones marcadas solo con un punto en el mapa representan una menor presencia de Amadeus, como sucursales, sociedades no plenamente participadas por Amadeus y distribuidores.



Nuestro viaje: historia y principales hitos



Amadeus fue fundado en 1987 por cuatro aerolíneas: Air France, Iberia, Lufthansa y SAS. Centrados inicialmente en la distribución de contenido de aerolíneas y las soluciones tecnológicas, nos expandimos gradualmente para prestar servicio a todo el sector de los viajes.

En la actualidad, casi cuatro décadas después, Amadeus se posiciona como uno de los proveedores de tecnología líderes en el mundo para el sector de los viajes y el turismo.

Con el paso de los años hemos acumulado una mayor experiencia, lanzando nuestra línea de negocio de soluciones tecnológicas para aerolíneas, Airline IT, en el año 2000 y adquiriendo Navitaire en 2016 con el fin de ampliar nuestra oferta para aerolíneas de bajo coste. El salto al sector de las soluciones tecnológicas para hoteles estuvo marcado por las adquisiciones de Newmarket en 2014 y TravelClick en 2018, que pusieron de manifiesto nuestro firme compromiso con el sector de la hostelería, al ampliar nuestra gama de productos, nuestros conocimientos y nuestra proyección a escala mundial. Hemos diversificado también nuestra cartera para incluir la comercialización, 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, los macrodatos y la IA.

Nuestras operaciones han continuado ampliándose a sectores relacionados con los viajes, como los pagos y la infraestructura tecnológica aeroportuaria. En 2024 completamos la adquisición de Vision-Box, uno de los principales proveedores de soluciones biométricas para aeropuertos, aerolíneas y entidades de control fronterizo. Seguimos explorando nuevas oportunidades a través de nuestros equipos de innovación. En 2025,

Outpayce de Amadeus lanzó un *marketplace* dedicado a los pagos. Este mercado respalda la orquestación de pagos con un catálogo interactivo de capacidades que ayuda a las aerolíneas a elegir la conexión adecuada y mejorar el rendimiento de los pagos.

Reconocimientos y premios: nuestro equipo humano

Forbes

Mejores empleadores del mundo 2025



Forbes

Mejores empresas del mundo para mujeres 2025



Financial Times

Líderes en diversidad 2026



Great Place to Work



Time

Mejores empresas del mundo 2025



Time

Empresas más sostenibles del mundo 2025



Top Employer Certified



También adquirimos la empresa de inteligencia de viajes ForwardKeys, así como la solución HERMES de WCC, un *software* de análisis de datos de viajeros en tiempo real de última generación, especializado en seguridad fronteriza y control de pasajeros.

Reconocimientos y premios: sostenibilidad

S&P Global Sustainability Yearbook 2026

Última puntuación: Miembro del 5 % superior

Nos sentimos orgullosos de figurar entre el 5 % superior del S&P Global Sustainability Yearbook 2026. Este reconocimiento refleja el desempeño de Amadeus en la S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) y se basa en nuestra puntuación CSA 2025 de 82/100.

EcoVadis

Última puntuación: 72/100

Amadeus recibió una medalla de plata, lo que nos sitúa entre el 15 % de las empresas evaluadas (percentil 90).

CDP

Última puntuación: B

En una escala de -D (mínimo) a A (máximo).

Última evaluación en diciembre de 2025.

FTSE4Good

Última puntuación: 4,7/5

Incluidos en este índice por 12.º año consecutivo.

Sylvain Roy
Senior Vice President,
Chief Technology Officer

Rongrong (Vvivi) Hu
Senior Vice President,
Chief Strategy Officer

Carol Borg
Senior Vice President,
Chief Financial Officer

Francisco Pérez-Lozao
Senior Vice President,
Hospitality

Decius Valmorbida
Senior Vice President,
Travel Unit



Luis Maroto
Consejero Delegado

Ana Doval de las Heras
Senior Vice President,
Chief People & Culture Officer

Jackson Pek
Senior Vice President,
Chief Corporate & Legal Affairs Officer

Capítulo 02

Distribución aérea



Distribución aérea

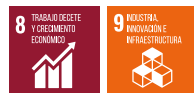
El negocio de distribución aérea de Amadeus opera un amplio mercado para la industria de los viajes que conecta a proveedores de viajes, como las aerolíneas, con agencias de viajes y otros vendedores para facilitar las ventas indirectas.

Los proveedores de viajes —como aerolíneas, hoteles, operadores de alquiler de coches, ferrocarriles, compañías de cruceros, aseguradoras, empresas de traslados y otros— ponen sus ofertas a disposición del mercado a través de Amadeus Travel Platform. Al mismo tiempo, existe una gama cada vez más diversa de distribuidores de viajes que acceden a este amplio contenido de viajes.

Entre los suscriptores de Amadeus Travel Platform se incluyen los distribuidores de viajes —tanto corporativos como de ocio—, empresas de viajes en línea, metabuscadores, tuoperadores, corporaciones y, cada vez más, aerolíneas y otros proveedores que buscan vender más elementos del viaje.

El mercado de la intermediación de viajes está en expansión. Los nuevos actores —desde bancos hasta *superapps* y empresas de IA— quieren vender viajes, y todos comparten una necesidad: poder acceder al contenido y a las opciones de servicio disponibles para ofrecer al viajero la oferta adecuada.

La distribución indirecta es especialmente popular entre los viajeros y las corporaciones que desean comparar fácilmente las opciones del mercado, disfrutar de servicios integrales y contar con asesoramiento especializado.



Para los proveedores, la distribución indirecta aporta alcance, mayor rentabilidad y oportunidades de atención al cliente, lo que ayuda a las empresas de viajes a posicionar sus ofertas de forma eficiente ante una audiencia global de viajeros y compradores de viajes.

El acceso a una red global de distribuidores de viajes mejora las operaciones comerciales y apoya al viajero en cada etapa del viaje, desde la inspiración hasta la prestación del servicio, pasando por la gestión de las interrupciones.

El contenido de viajes de Amadeus Travel Platform se obtiene a través de diversas tecnologías, como NDC,¹ EDIFACT,² API³ y otras, para adaptarse a la mayor variedad posible de necesidades.

Con una única plataforma, garantizamos la máxima variedad de opciones para los viajeros, altos niveles de productividad para los distribuidores de viajes y la capacidad de los proveedores de maximizar su estrategia de venta minorista conforme al estándar tecnológico de su elección, a través de más de 60.000 distribuidores de viajes en más de 190 mercados en todo el mundo.

Nuestra plataforma está basada en tecnología abierta, es modular y fácilmente personalizable y no depende de un modelo de negocio específico. Esto significa que nuestros clientes pueden adaptar la forma en que trabajan con Amadeus mediante una conectividad sencilla y abierta.

1. La Nueva Capacidad de Distribución (NDC, por sus siglas en inglés) es un estándar que moderniza la forma en que las aerolíneas distribuyen ofertas y servicios a los distribuidores de viajes, lo que proporciona mayor riqueza de contenido y permite una venta minorista más flexible.

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus

En 2025, las reservas de Amadeus crecieron un 2,8 %, impulsadas por nuestras continuas ganancias comerciales en todas las regiones. Asia-Pacífico fue nuestra región de mayor crecimiento (+12,1 % con respecto al año anterior). En el cuarto trimestre de 2025, las reservas de Amadeus aumentaron un 3,3 %, gracias al crecimiento del tráfico aéreo y a

nuestras continuas ganancias comerciales. La evolución de nuestras reservas en Norteamérica se vio afectada negativamente por el aumento de las cancelaciones de vuelos en EE. UU., lo que redujo la demanda de viajes durante varias semanas; en cambio, Asia-Pacífico (+12,2 %) y Europa occidental (+4,4 %) registraron un sólido crecimiento en el trimestre.

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus por región (millones)

	Todo el ejercicio 2025	% del total 2025	Todo el ejercicio 2024	% del total 2024	Variación
Europa occidental	129,7	26,8 %	128,3	27,2 %	1,1 %
Norteamérica	120,0	24,8 %	118,6	25,2 %	1,2 %
Asia-Pacífico	114,7	23,7 %	102,3	21,7 %	12,1 %
Oriente Medio y África	55,1	11,4 %	56,7	12,0 %	(2,8 %)
Europa central, oriental y meridional	38,8	8,0 %	38,2	8,1 %	1,7 %
Latinoamérica	26,1	5,4 %	27,0	5,7 %	(3,4 %)
Total	484,5	100 %	471,2	100 %	2,8 %

2. El Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte (EDIFACT, por sus siglas en inglés) es un estándar heredado de mensajería ampliamente utilizado en la distribución aérea para tarifas, disponibilidad y transacciones de reserva.

3. Una interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) es un conjunto normalizado de reglas y protocolos que permite a distintos sistemas de *software* comunicarse e intercambiar datos o funcionalidades de forma segura y controlada.

Contenido de servicios aéreos



Impacto medio-bajo



En 2025, varias aerolíneas siguieron avanzando en sus estrategias de venta minorista para impulsar los ingresos mediante ofertas más personalizadas y diferenciadas. En algunos casos, esto va acompañado de estrategias de canal que dan lugar a una fragmentación del contenido. Superar esta fragmentación añade complejidad y costes para los distribuidores de viajes.

Amadeus Travel Platform es un antídoto frente a estos retos. En 2025, avanzamos en nuestros esfuerzos por reunir una fuente única y completa de contenido aéreo. Seguimos avanzando en la adquisición de contenido NDC, en la aceleración de la incorporación de contenido procedente de aerolíneas de bajo coste y en la inclusión, a través de nuestro concepto de *marketplace*, de contenido totalmente nuevo de punto a punto y de interlínea virtual⁴ procedente de nuestros socios.

4. Un acuerdo interlínea (*interlining*) es un acuerdo comercial entre aerolíneas que permite a varias compañías vender y operar conjuntamente un mismo viaje, de modo que los pasajeros pueden volar con distintas aerolíneas en un único itinerario, con coordinación en la emisión de billetes y la gestión del equipaje.

Logramos que NDC funcione para todos los actores

NDC, el estándar técnico de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), está propiciando una transformación del comercio minorista digital para la venta de viajes indirectos.⁵

Uno de los obstáculos que desde hace mucho tiempo dificultan una adopción más amplia de NDC ha sido la eficiencia de búsqueda. Cuando las aerolíneas exponen su inventario a través de API, sus sistemas reciben un enorme volumen de solicitudes y muchas de ellas no se traducen en reservas.

Para resolver este reto, lanzamos Amadeus Advanced Airline Profile, que utiliza aprendizaje automático para que las aerolíneas puedan centrarse únicamente en oportunidades con alta intención de compra. De este modo, se reducen las consultas con respecto a las reservas y el uso de la infraestructura tecnológica.

Este producto se implantó inicialmente en Air France–KLM y la aerolínea observó una reducción del 74 % en las solicitudes de compra no productivas. El producto estará disponible de forma predeterminada para todos los clientes —aerolíneas y distribuidores de viajes— dentro de Amadeus Travel Platform, con una implantación gradual que ya está en marcha.

5. Por ejemplo, el estándar permite realizar un intercambio de datos bidireccional más detallado, presentar las ofertas de forma más visual y personalizar los distintos casos de uso.

“Tras la implementación de Amadeus Advanced Airline Profile en Amadeus Travel Platform, la solución ha bloqueado con éxito más del 70 % del tráfico irrelevante hacia nuestro sistema. Esto nos ha permitido centrarnos en las solicitudes de compra NDC más relevantes, lo que se ha traducido en una mayor conversión y una menor presión sobre el sistema. Esto significa que logramos un rendimiento más preciso, consultas más significativas para los distribuidores de viajes y una experiencia más fluida para nuestros viajeros”.

● **Maxime Boussard**
NDC Program Director,
Air France–KLM

Amadeus garantiza la interoperabilidad, la eficiencia y la plena integración de las soluciones NDC que ofrecemos tanto a aerolíneas como a distribuidores de viajes, acelerando así su adopción.

En 2025, Icelandair empezó a acceder a estas sinergias mediante un acuerdo con Amadeus para ofrecer toda su gama de contenido, incluidos NDC y sus tarifas web. La aerolínea también eligió a Amadeus como proveedor de su API NDC a través de nuestra solución Altéa® NDC.

Amadeus cuenta con las capacidades para ayudar a las aerolíneas a gestionar y mantener API NDC complejas. En la actualidad, 50 de nuestros 200 clientes de soluciones tecnológicas para aerolíneas han elegido a Amadeus para gestionar sus API NDC.

“Este último acuerdo con Amadeus, un socio con el que mantenemos una larga relación comercial, nos ayudará a crear ofertas dinámicas y personalizadas, simplificar nuestros procesos de negocio y poner a disposición de los distribuidores de viajes de todo el mundo nuestra cartera completa de contenido. De este modo, podremos ofrecerles más posibilidades de reserva y opciones para mejorar la experiencia del cliente y proporcionar experiencias de viaje fluidas y agradables”.

● **Rakel Óttarsdóttir**
Chief Digital and Transformation
Officer, Icelandair

Durante el año, Emirates comenzó a distribuir su contenido NDC con Amadeus y, en la actualidad, está disponible en 86 países. IndiGo empezó a poner a disposición contenido obtenido a través de NDC para una primera serie de distribuidores de viajes de Amadeus en puntos de venta seleccionados de las regiones EMEA y Asia-Pacífico. Hoy, la aerolínea está operativa en 51 mercados.

“Amadeus ha desarrollado una integración profunda en el ecosistema de los distribuidores de viajes a nivel mundial y, gracias a ello, IndiGo podrá aprovechar las visiones de NDC y One Order de la IATA, brindando una experiencia de viaje excepcional a nuestros clientes”.

● **Pieter Elbers**
CEO, IndiGo

Según el índice ARM (*Airline Retailing Maturity*) de la IATA, las aerolíneas utilizan múltiples versiones de la norma NDC, lo que está ralentizando su adopción.

En 2025, Amadeus se centró en normalizar el estándar para agilizar la integración y la prestación de servicios de contenido NDC. En concreto, aplicamos IA para realizar un análisis de brechas de las API NDC de las aerolíneas, lo que ha reducido el tiempo necesario para integrar y normalizar el contenido NDC de distintas aerolíneas.

En 2022, solo cuatro aerolíneas operaban con contenido obtenido a través de NDC en Amadeus Travel Platform; desde entonces, la cifra ha crecido hasta 35 aerolíneas a finales de 2025, incluidas grandes compañías como American Airlines, Air France–KLM, Qatar Airways y Singapore Airlines. El contenido NDC de estas 35 aerolíneas lo consumen ahora 50.000 distribuidores de viajes en 168 mercados de todo el mundo.

Algunos de los acuerdos de contenido NDC que firmamos en 2025 incluyen: Bulgaria Air, Drukair, LATAM Airlines, Riyadh Air y SCAT Airlines. A continuación se enumeran algunos de los acuerdos de contenido que firmamos a lo largo del año:

- Renovamos y ampliamos un acuerdo plurianual con LATAM Airlines para poner a disposición de los distribuidores de viajes de Amadeus tanto su contenido a través de NDC como de EDIFACT, lo que supone una mejora significativa de la experiencia de viaje en todo el continente americano.

- La nueva aerolínea Riyadh Air suscribió un acuerdo de distribución global con Amadeus para poner sus ofertas a disposición de 190 mercados de todo el mundo a través de Amadeus Travel Platform. El acuerdo incluye acceso al futuro contenido NDC de la aerolínea, lo que le permitirá personalizar y desplegar su estrategia minorista centrada en el viajero.

- La mayor aerolínea de Kazajistán, SCAT Airlines, renovó y reforzó su alianza con Amadeus. La aerolínea seguirá proporcionando a los distribuidores de viajes conectados con Amadeus en más de 190 países un acceso fiable a toda su gama de ofertas, lo que garantizará operaciones más fluidas para los agentes de viajes y mejorará la prestación de servicios a los viajeros.

- Firmamos un acuerdo de contenido completo con Bulgaria Air, que garantiza que toda la gama de tarifas y ofertas de servicios complementarios de la aerolínea esté disponible para los distribuidores de viajes de Amadeus.

- Asimismo, gracias a un acuerdo de distribución global con Drukair, compañía aérea de bandera de Bután, los suscriptores de Amadeus podrán ofrecer su oferta de vuelos y conectar destinos internacionales con la región del Himalaya.

Esta creciente gama de contenido NDC de aerolíneas y capacidades de prestación de servicios cada vez más sofisticadas es plenamente accesible desde Amadeus Travel Platform y ha contribuido a un mayor interés por parte de los distribuidores de viajes, especialmente de empresas de gestión de viajes corporativos y sus agentes.

Por ejemplo, una importante ampliación de nuestro acuerdo con Perk hizo que la plataforma de gestión de viajes de negocios y gastos eligiera a Amadeus como su socio NDC, con ofertas NDC de 25 aerolíneas ya reservables a través de Perk.

“Con una mentalidad orientada a las soluciones, Amadeus ha demostrado ser un socio muy sólido para que en Perk podamos seguir ampliando nuestras operaciones globales. Juntos, estamos construyendo un ecosistema de viajes más inteligente y conectado, impulsado por la automatización y diseñado para simplificar y crear una mejor experiencia de viaje integral, de principio a fin. Gracias a esta alianza, hemos ampliado nuestras capacidades NDC a 25 aerolíneas”.

● **Kristina Geier**
Vice President Supplier Partnerships,
Perk

Las aerolíneas de bajo coste aceleran la distribución indirecta

Una de las tendencias más destacadas de 2025 ha sido la aceleración del número de aerolíneas de bajo coste que incorporan la distribución indirecta a sus estrategias comerciales.

La distribución indirecta ayuda a las aerolíneas de bajo coste a acceder a segmentos de clientes de mayor rendimiento, como los viajeros de negocios, al tiempo que impulsa la demanda en rutas y mercados internacionales donde la marca y la presencia de comercio electrónico de la aerolínea están menos desarrolladas.

En 2025, aerolíneas como Breeze Airways, Flyadeal, Frontier Airlines, JetSMART y Viva eligieron Amadeus Travel Platform para distribuir su contenido a fin de ampliar su alcance y mejorar la rentabilidad con una estructura de costes eficiente.

En 2025, industrializamos nuestro proceso de implementación de NDC para aerolíneas de Navitaire,⁶ haciéndolo más rápido y sencillo para conectar sus API NDC a nuestra plataforma. Nuestra última oferta de TI para aerolíneas de bajo coste e híbridas, Navitaire Stratos, proporciona una solución tecnológica y una plataforma de venta minorista que puede interoperar de forma integrada con NDC y con los canales indirectos, lo que simplifica aún más la distribución para este segmento del sector.

6. Navitaire es una empresa de Amadeus que proporciona a las aerolíneas soluciones tecnológicas para reservas, comercio de viajes, ventas complementarias y gestión de ingresos, con una clara orientación hacia las aerolíneas de bajo coste e híbridas.

Distribuidores de viajes

Impacto medio-bajo



Los viajeros esperan una experiencia fluida e integrada desde el momento en que empiezan a planificar su viaje hasta que regresan a casa.

Para los distribuidores de viajes —que se enfrentan a una disrupción digital y a la presión sobre los márgenes—, la respuesta pasa por diferenciarse mediante ofertas personalizadas, relevantes y diversificadas, junto con una mayor interacción con el viajero y un servicio de alta calidad. Del mismo modo que las aerolíneas están adoptando una nueva generación de tecnología de venta minorista basada en Ofertas y Pedidos⁷ para estar más centradas en el viajero, se está comenzando a producir una transformación similar en los distribuidores de viajes (venta minorista moderna de viajes).

En colaboración con nuestros clientes del ámbito de la distribución de viajes y con el resto del sector, ya hemos logrado dar varios pasos hacia la venta minorista moderna de viajes.

En primer lugar, empezamos a incorporar una gama más amplia de contenido a través de alianzas con otros intermediarios y plataformas, como demuestra nuestra colaboración con el gran grupo de plataformas de viajes en línea Etraveli Group, que nos permite poner a disposición de nuestros suscriptores un catálogo con mayor riqueza de contenido de servicios aéreos, incluidos itinerarios y opciones tarifarias que pueden no estar disponibles a través de canales tradicionales.

GRI 2-6 GRI 3-3 (Inteligencia artificial)

También presentamos Smart PNR,⁸ el primer paso hacia un registro de reserva multifuente que gestionará todo tipo de contenido a través de cualquier fuente o tecnología. Al igual que el estándar ONE Order⁹ de la IATA, se trata de una nueva estructura de datos que va más allá de la lógica tarifaria tradicional, de modo que el contenido anterior pueda combinarse con propuestas centradas en el cliente.

Durante 2025, apostamos por la IA generativa y, junto con nuestros clientes, realizamos varias pruebas piloto de agentes de IA orientados a la productividad para apoyar a los distribuidores de viajes a lo largo de todo el flujo de trabajo. Estas iniciativas se centraron en dos áreas clave y estarán listas para su puesta en producción a comienzos de 2026:

1. Agentes integrados en Selling Platform Connect, la interfaz web de nuestra plataforma, para ayudar a los agentes de viajes en el punto de venta:

- **Experto en tarifas aéreas.** Ahora, los agentes de viajes pueden responder al instante a preguntas sobre compras aéreas conversando con un asistente de IA. La IA se ha entrenado con reglas tarifarias de aerolíneas procedentes de una amplia variedad de fuentes, lo que permite ofrecer resultados muy relevantes.
- **Guía de PNR.** Este agente de IA ayuda a los distribuidores de viajes a responder rápidamente a preguntas relacionadas con una reserva, actuando como guía del Registro de Nombres de Pasajero (PNR).
- **Smart Flows.** Los Smart Flows impulsados por IA aumentan la productividad de los agentes al transformar la creación y modificación de flujos de trabajo de automatización complejos en un proceso intuitivo y sencillo.

2. Otros agentes de productividad:

- **Asistente de supervisión de bandeja de entrada.** A través de la integración con el CRM, este agente de IA revisa automáticamente los correos electrónicos entrantes e identifica su intención. Detecta la información que falta, activa solicitudes de búsqueda y genera hasta tres alternativas de oferta de viaje basadas en la solicitud original, las políticas de viaje aplicables y el perfil del viajero. A continuación, se crea automáticamente un borrador de respuesta, que el agente de viajes revisa y valida antes de enviarlo al viajero.

Nuestros equipos también incorporaron IA generativa en Amadeus Discover, nuestro motor de recomendación de experiencias de viaje. Ahora, los distribuidores de viajes reciben opciones de experiencias sumamente personalizadas en función de criterios como el propósito del viaje, el tipo de viajero y los intereses del viajero. La aplicación de IA ahorra tiempo a los agentes humanos, al tiempo que incrementa las oportunidades de venta adicional de actividades.

En un contexto en que los distribuidores de viajes buscan desarrollar relaciones valiosas y rentables con los viajeros, la interacción durante el viaje es esencial. En junio, el grupo africano de viajes Tourvest implantó Amadeus Hey!¹⁰ para clientes corporativos que utilizan su plataforma Travelit con el fin de proporcionar actualizaciones de vuelos, cambios de puerta, recordatorios para realizar el embarque y previsiones meteorológicas, así como para presentar ofertas dirigidas de servicios como salas de espera en el aeropuerto, traslados y actividades.

Para satisfacer las necesidades del viajero, los distribuidores de viajes deben estar bien posicionados para vender y prestar servicios a lo largo de todo el viaje, de principio a fin. Amadeus ha dado pasos importantes para posibilitar estos viajes

integrales y fluidos mediante varias integraciones de movilidad relevantes y desarrollos de producto.

En enero, colaboramos con el proveedor de alquiler de coches K10 Mobility y con la plataforma de movilidad digital Eccocar para transformar la experiencia de alquiler de coches de los viajeros. Esta colaboración introduce un proceso de autoservicio totalmente digitalizado, que permite a los viajeros acceder a los coches de alquiler sin pasar por el mostrador y sin necesidad de usar llaves físicas. Ahora, los distribuidores de viajes pueden reservar contenido de K10 Mobility y ofrecer a sus clientes una experiencia de alquiler de coches completamente digital y sin llave.

También incorporamos más proveedores a Amadeus Transfers, que permite a los distribuidores de viajes ofrecer opciones integrales de transporte terrestre a viajeros de todo el mundo. En noviembre, incorporamos la amplia red de soluciones de traslados al aeropuerto de SmartRyde, que permite a los distribuidores de viajes de todo el mundo ofrecer transporte terrestre integrado como parte de sus itinerarios.

7. Ofertas y Pedidos es un enfoque de venta minorista que permite a las aerolíneas paquetizar, vender y gestionar viajes como un único Pedido, en lugar de como billetes y registros separados.

8. *Smart Passenger Name Record* (PNR) es una base que garantiza que los distribuidores de viajes puedan gestionar su negocio con un registro de datos moderno que no esté limitado por los sistemas anteriores específicos de cada aerolínea, y será clave para ofrecer ofertas personalizadas y atractivas que cubran todo el itinerario y satisfagan las necesidades del viajero hiperconectado actual.

9. ONE Order de la IATA se centra en la gestión de pedidos en el *back-end*, y permite a las aerolíneas gestionar reservas y servicios mediante un único Pedido en lugar de múltiples registros heredados.

10. Amadeus Hey! es nuestra solución integral para interactuar con el viajero que analiza información del viajero y del itinerario a fin de recomendar servicios oportunos y relevantes en cada etapa del viaje (p. ej., notificaciones de vuelo, traslados al aeropuerto, visitas y actividades).

Air Europa se convirtió en la primera aerolínea en implementar Amadeus Value Cars en su sitio web, ofreciendo a sus pasajeros la oportunidad de reservar una amplia gama de coches de alquiler en 191 mercados de todo el mundo.

En 2025, muchos distribuidores de viajes eligieron Amadeus Travel Platform y nuestra gama de soluciones tecnológicas para ayudarles a operar de forma más eficiente y ofrecer una experiencia mejor a los viajeros. Entre los ejemplos figuran acuerdos con UOB Travel, una empresa de gestión de viajes (TMC) y filial de United Overseas Bank; Corporate Information Travel (CIT), una empresa de gestión de viajes con sede en Malasia; Via Philippines, una plataforma de viajes B2B; y Arrive Agencies, una de las mayores redes de agentes de viajes de Escandinavia.

Agencias de viajes en línea

Las agencias de viajes en línea (OTA, por sus siglas en inglés) siguen poniendo el foco en captar tráfico de forma rentable, ofrecer capacidades de búsqueda integrales y, cada vez más, desplegar herramientas de IA y trabajar con empresas de IA.

A medida que los asistentes de IA van adquiriendo más relevancia en las fases de inspiración y planificación de la experiencia del viajero, es importante que las OTA estén presentes para realizar funciones esenciales, como la búsqueda y compra, la reserva, el pago y, especialmente, la prestación de servicios, ámbito en el que destacan. Las OTA han consolidado altos niveles de confianza, algo que los viajeros continúan valorando. En la práctica, las empresas especializadas en IA ya han alcanzado acuerdos con las OTA, tendiendo puentes entre la planificación mediante IA y la ejecución por parte de las OTA.

Y, por supuesto, las OTA también pueden beneficiarse de la integración de capacidades de IA en su propia experiencia de cliente. En 2025, exploramos una capacidad de búsqueda conversacional para OTA que utiliza IA generativa combinada con el extenso contenido de Amadeus para ofrecer resultados altamente personalizados basados en la interacción con el viajero a través de lenguaje natural.

En 2025, también realizamos una inversión estratégica en Acai Travel a través de nuestro programa de capital riesgo corporativo, Amadeus Ventures. Acai Travel está transformando las operaciones de OTA, TMC, aerolíneas y hoteles mediante un conjunto dinámico de aplicaciones impulsadas por IA generativa. Esto se suma a las capacidades de IA generativa de Amadeus y ayuda a las OTA y TMC a reducir los tiempos de gestión, capacitar a una plantilla joven sin formación especializada en GDS¹¹ y recortar costes con automatizaciones integrales entre sistemas.

Además de la IA, seguimos invirtiendo en varias áreas estratégicas de soluciones que permiten a las OTA estar bien posicionadas para captar y convertir más viajeros de forma eficiente. Entre ellas se incluyen:

- **Búsquedas**
- **NDC**
- **Automatización y digitalización**
- **Pagos**
- **Datos y análisis**

¹¹ Los sistemas mundiales de distribución (GDS, por sus siglas en inglés) son plataformas de reserva de viajes que tradicionalmente requieren formación especializada para su uso.

Nuestras inversiones nos han ayudado a firmar varios nuevos acuerdos con OTA, como es el caso de ixigo, una de las OTA más populares de la India, y Lastminute.com, que ha ampliado su acuerdo para incluir contenido NDC y Outpayce B2B Wallet.

La tecnología de Amadeus también fue fundamental para que Southwest Airlines se decidiera a ampliar su distribución a través de Expedia. Además, seguimos desarrollando nuestra alianza con Trip.com, la mayor OTA de Asia, que encadenó otro año de buenos resultados.

“Como uno de nuestros principales proveedores tecnológicos, mantenemos una sólida alianza con Amadeus, que nos ayuda a ofrecer una experiencia fluida con el cliente. Por ejemplo, el 95 % de los cambios de billetes de avión se gestionan ahora con autoservicio a través de nuestra aplicación Trip.com y, en segundo plano, se encarga de ello la solución Amadeus Ticket Changer. Del mismo modo, las notificaciones de actualización de vuelos de Amadeus reducen de forma muy notoria la ansiedad y las molestias para nuestros usuarios”.

● **Kirk Wong**
Regional Airline Director, Oceania,
Southeast Asia, ISC and Middle East,
Trip.com

Corporaciones / Amadeus Cytric

La Asociación Mundial de Viajes de Negocios (GBTA, por sus siglas en inglés)¹² prevé que los viajes de negocios sigan creciendo año tras año: se estima que el gasto global en 2025 habría alcanzado un récord de 1,57 billones de dólares, y se prevé que supere los 2 billones en 2029. En parte, este crecimiento está impulsado por el trabajo remoto e híbrido, que exige un mayor volumen de viajes de negocios nacionales y regionales.

En este contexto, las corporaciones están cada vez más centradas en maximizar el retorno de sus programas de viajes corporativos, y el conjunto del sector de los viajes de negocios trata de conseguir una mayor eficiencia. Amadeus trabaja para transformar los viajes de negocios integrando la gestión de viajes y gastos en las aplicaciones y flujos de trabajo cotidianos (como Microsoft Teams). De este modo se logra una experiencia fluida, intuitiva y colaborativa, y se aprovecha la automatización impulsada por la IA y los ecosistemas conectados para ofrecer mejoras medibles en la productividad y la eficiencia de costes.

Cytric Easy permite a los viajeros de negocios:

- Reducir el tiempo dedicado a planificar el viaje al buscar, comparar y reservar un hotel, un vuelo o un coche de alquiler, además de colaborar con otros compañeros, sin salir en ningún momento de su herramienta de trabajo diaria.
- Aumentar el valor de cada viaje con funciones como “Close Collaborators”, que ofrece sugerencias para conectar con compañeros profesionales en el centro/oficina del destino que visita el viajero, o “Share my Transfer”, que permite compartir un taxi con otros compañeros.

La IA está transformando los viajes corporativos y, en 2025, Cytric Easy se situó a la vanguardia tecnológica con el lanzamiento, en todos los mercados globales, de su asistente interactivo basado en IA generativa. El asistente está diseñado para ayudar a los viajeros corporativos en aspectos clave del viaje y alinear sus preferencias con las políticas de sus empleadores.

Cytric Easy AI Assistant permite buscar vuelos y hoteles desde un chat de Microsoft Teams, mostrando opciones personalizadas. Con un estilo natural y cercano, ya sea mediante teclado o reconocimiento de voz, el bot conversacional pedirá aclaraciones y hará sugerencias para proponer las opciones de alojamiento o del itinerario del viaje más apropiadas.

A medida que se amplíen sus funcionalidades, Cytric Easy AI Assistant incorporará respuestas basadas en las políticas corporativas de viajes y gastos, mostrará opciones de búsqueda de coches y trenes, permitirá realizar reservas directas de vuelos, hoteles, coches y trenes, y podrá cancelar y modificar reservas.

Cytric Easy AI Assistant sugerirá de forma proactiva reservas complementarias para completar el viaje; por ejemplo, si se reserva un vuelo a Londres, ofrecerá opciones de hotel en Londres para esas fechas. Asimismo, para reforzar la colaboración, notificará a los empleados cuando sea posible coordinar traslados.

En Amadeus creemos que los gestores de viajes corporativos deben tener libertad para trabajar con la TMC de su elección. Por eso, las

soluciones Cytric están disponibles para todas las TMC por igual, sin estar vinculadas a una única TMC.

Esta convicción se materializa en nuestro programa Prime Partner,¹³ que lanzamos en octubre. A través de este programa, las corporaciones tienen la libertad de asociarse con las TMC de su confianza y beneficiarse de un servicio global coherente, orientación especializada y acceso anticipado a las últimas innovaciones.

“Nos complace esta ampliación de la alianza y la posibilidad de ofrecer soluciones innovadoras como Cytric Easy a través de nuestra plataforma abierta. Esta integración nos permite llegar a los viajeros allí donde estén para facilitar reservas rápidas y sencillas, al tiempo que fomentamos opciones dentro del programa que reducen los costes para nuestros clientes”.

● **Thane Jackson**
Senior Vice President Supplier Management and Delivery, BCD Travel

12. GBTA (2025). *Business Travel Index Outlook*.

13. Entre los socios de Prime Partner destacan Arrive Agencies, BCD Travel, DER BUSINESS Travel, Lufthansa City Center, Nautalia Empresas, Travel Support y Viajes El Corte Inglés Empresas.

Voz del Cliente

Nuestro programa Voz del Cliente monitoriza las experiencias de los clientes en todas las etapas de su relación con Amadeus. La finalidad principal del programa es convertir el *feedback* en información útil que todos los equipos de Amadeus puedan utilizar para mejorar las experiencias con los clientes. Esto nos ayuda a revisar continuamente nuestra forma de hacer las cosas y centrarnos en aquellos aspectos que son prioritarios para nuestros clientes.

Nuestra medida principal de fidelización del cliente es el *Net Promoter Score* (NPS), para el que fijamos objetivos a principio de año.

Nos aseguramos de que la opinión del cliente se traduzca en medidas concretas y una comunidad de expertos en la experiencia del cliente, distribuidos por todo el mundo, se encarga de compartir los resultados e impulsar acciones en cada equipo y región. Animamos a los clientes a participar activamente en el diseño de nuestros planes de acción y les mantenemos informados sobre los avances.

En 2025, más de 14.000 clientes participaron en nuestra encuesta anual sobre relación y aportaron valiosas perspectivas sobre cómo seguimos avanzando conjuntamente en el ámbito de los viajes. Entre los distribuidores de viajes, alcanzamos un NPS de +58, lo que supone un incremento de 1 punto con respecto al año anterior. Este resultado refleja las sólidas relaciones que nuestro equipo humano construye cada día, la calidad y usabilidad de nuestras soluciones y nuestro compromiso con la innovación constante. Entre las corporaciones, nuestro NPS se situó en +21, lo que supone un descenso de 7 puntos. Aun así,

el equipo humano de Amadeus sigue siendo el factor que más impulsa las valoraciones positivas, y los encuestados continúan reconociendo el valor significativo que nuestros productos aportan a su negocio.

En ambos segmentos —distribuidores de viajes y corporaciones—, seguimos centrados en impulsar iniciativas de mejora, teniendo en cuenta las aportaciones de los clientes.

	2024	2025
NPS de distribuidores de viajes	+57	+58
NPS de corporaciones	+28	+21



Aspectos destacados en el área de la distribución aérea en 2025

En el cuarto trimestre, firmamos 18 nuevos contratos o renovaciones de acuerdos de distribución con aerolíneas, lo que elevó el total a 61 en 2025. A finales de diciembre, **Amadeus había firmado más de 75 acuerdos de distribución NDC con aerolíneas, incluida TAP Air Portugal.**

Amadeus firmó un acuerdo estratégico con Direct Travel para proporcionar a la empresa de gestión de viajes un acceso fluido al transporte aéreo, hotelero y terrestre, complementado con flujos de trabajo integrales y optimizados a través de Amadeus Travel Platform.

Amadeus puso Advanced Airline Profile a disposición de los usuarios dentro de Amadeus Travel Platform. Advanced Airline Profile reduce significativamente el tráfico improductivo y hace que las aerolíneas vean una proporción de consultas con respecto a reservas significativamente menor en sus sistemas. Entre sus clientes figuran Air France–KLM y la agencia de viajes en línea Lastminute.com.



Hemos enriquecido la oferta de contenido en Amadeus Travel Platform, por un lado, con contenido en el segmento de bajo coste de West Air China, con sede en China, y de Transavia, la aerolínea de bajo coste del Grupo Air France–KLM; y, por otro lado, con contenido ferroviario de Trenitalia France, con Brightline, operador ferroviario privado de transporte de pasajeros con sede en Florida, y de iryo, la primera compañía privada española de alta velocidad.

El distribuidor de viajes latinoamericano L'alianXa Travel Network (LTN) firmó un nuevo acuerdo de distribución con Amadeus para impulsar su expansión en Latinoamérica, EE. UU. y Canadá.

La empresa de gestión de viajes global BCD Travel contrató los servicios profesionales de Amadeus para modernizar su plataforma de gestión de perfiles, que utiliza para almacenar y mantener datos de viajeros y empresas.

Seguimos ampliando nuestra base de clientes corporativos en los mercados europeos con nuevas contrataciones de Cytric Easy (p. ej., Deutsche Telekom).

Capítulo 03

Soluciones tecnológicas para la industria aérea



Soluciones tecnológicas para la industria aérea

En un entorno marcado por la incertidumbre macroeconómica, la volatilidad de los precios del combustible, la evolución de las expectativas de los viajeros y unas exigencias regulatorias y de sostenibilidad cada vez mayores, las aerolíneas se enfrentan al reto de replantear y reforzar sus modelos operativos.

Para competir y crecer, tratan de encontrar nuevas fuentes de ingresos, al tiempo que impulsan reducciones estructurales de costes. Entre otras medidas se contempla modernizar la venta minorista —transformando de manera efectiva cómo se planifican, tarifican, distribuyen y ofrecen los viajes—, simplificar los pagos y optimizar las operaciones, al tiempo

que se mejora la experiencia del viajero en cada punto de contacto.

Amadeus es un socio de confianza que ayuda a las aerolíneas de todos los tamaños y modelos de negocio a alcanzar sus objetivos gracias a una cartera de soluciones completa e integrada, que reúne capacidades, servicios, socios y tecnologías.

Nuestras soluciones para aerolíneas están diseñadas para la IA y combinan los beneficios ya probados del aprendizaje automático con nuevas capacidades de IA generativa y agéntica en ámbitos como las reservas, la atención al cliente y la gestión de ingresos.



GRI 2-6

Evolución de los pasajeros embarcados

En 2025, los pasajeros embarcados de Amadeus aumentaron un 3,8 %, impulsados por la continua expansión del tráfico aéreo mundial. Las regiones de mayor crecimiento fueron Europa central, oriental y meridional (+7,6 %), Asia-Pacífico (+6,9 %) y Oriente Medio y África (+6,8 %). Norteamérica se

vio afectada por el comportamiento más moderado de algunos de nuestros clientes en la región, así como por la desaceleración del crecimiento del tráfico aéreo nacional en EE. UU. El crecimiento de los pasajeros embarcados se aceleró trimestre a trimestre en la mayoría de las regiones.

Pasajeros embarcados de Amadeus por región (millones)	Todo el ejercicio 2025	% del total 2025	Todo el ejercicio 2024	% del total 2024	Variación
Europa occidental	712,2	31,7 %	690,6	31,9 %	3,1 %
Asia-Pacífico	712,2	31,7 %	666,2	30,8 %	6,9 %
Norteamérica	360,6	16,0 %	374,8	17,3 %	(3,8 %)
Oriente Medio y África	216,7	9,6 %	202,8	9,4 %	6,8 %
Europa central, oriental y meridional	126,5	5,6 %	117,6	5,4 %	7,6 %
Latinoamérica	120,4	5,4 %	114,0	5,3 %	5,6 %
Total	2.248,6	100 %	2.166,1	100 %	3,8 %

Hacemos realidad la venta minorista de aerolíneas, a gran escala



Impacto medio-bajo



En 2025, varias aerolíneas aceleraron su transformación hacia una venta minorista más centrada en el viajero con Amadeus. Air France–KLM se asoció con Amadeus para impulsar una nueva era de venta minorista apoyada en Amadeus Nevio, nuestra solución nativa de IA diseñada para transformar la experiencia del viajero.

Air France–KLM sustituirá estándares tradicionales como los billetes, los registros de nombres de pasajeros (PNR) y los documentos electrónicos mixtos (EMD, por sus siglas en inglés) por un sistema flexible de gestión de pedidos, que ofrecerá un registro de viaje único y unificado para cada reserva.

Con esta alianza, Air France–KLM refuerza su posición de cara al futuro, habilitando ofertas personalizadas y una prestación de servicios más ágil que mejora la experiencia del pasajero.

GRI 2-6

“Nuestro paso a la venta minorista de aerolíneas moderna es un pilar clave de nuestra estrategia comercial. Al aprovechar el potencial de los sistemas de venta minorista de nueva generación, seguiremos mejorando la experiencia del cliente. Gracias a esta alianza con Amadeus, nuestros clientes podrán hacer un seguimiento de todo su viaje en un Pedido único y accesible, recibir ofertas más personalizadas que reflejen sus distintas necesidades y realizar más gestiones en autoservicio. Estoy convencido de que podremos materializar esta visión en los próximos años en estrecha colaboración con Amadeus, un socio tecnológico de confianza desde hace mucho tiempo”.

● **Angus Clarke**
Former Executive Vice President and Chief Commercial Officer, Air France–KLM Group

Una nueva era de viajes totalmente conectados: Finnair y Saudia empiezan a procesar Pedidos

El estándar ONE Order de la IATA se convirtió en una realidad en 2025, cuando dos aerolíneas líderes comenzaron a procesar Pedidos en producción con tecnología de Amadeus.

El paso de PNR, EMD y billetes electrónicos tradicionales a Pedidos unificados abre la puerta a numerosas ventajas para los pasajeros: una mejor experiencia de compra con opciones para combinar diferentes vuelos, con diferentes aerolíneas y para diferentes

pasajeros en un mismo Pedido, y la posibilidad de que los grupos dividan fácilmente la cuenta.

Los Pedidos unificados facilitan una recuperación del servicio más ágil: las aerolíneas pueden proponer automáticamente nuevas opciones de alojamiento, alquiler de coches y otros servicios, y actualizar el Pedido si se producen alteraciones de los servicios. Junto con los avances en la gestión de la entrega, esto significa que, ahora, un pase único del viaje puede sustituir a los múltiples correos electrónicos de confirmación que reciben los pasajeros.

En mayo, Finnair se convirtió en la primera aerolínea del mundo en crear Pedidos de forma nativa conforme a las especificaciones de la IATA.

“Crear el primer Pedido nativo de una aerolínea fue un hito importante para Finnair y, al introducir Ofertas y Pedidos, estamos sentando las bases para el futuro de la venta minorista en el sector aéreo. Con estos desarrollos tecnológicos, queremos que los viajes de nuestros clientes sean aún más fluidos y estén totalmente conectados. Este es solo el primer paso, pero uno muy relevante, y estoy deseando ver qué nos depara el futuro”.

● **Tiina Vesterinen**
Former Vice President Digital Customer and Revenue, Finnair

En julio, Saudia también empezó a trabajar con Pedidos utilizando nuestras capacidades inteligentes de interconexión para traducir los registros tradicionales de su actual sistema Amadeus Altéa® Passenger Service System

(PSS) en registros de Pedido únicos dentro del nuevo entorno Amadeus Nevio de Saudia. El cambio sienta las bases para ofertas flexibles, precios a medida y una prestación de servicios totalmente digital.

“Saudia mantiene el compromiso de ofrecer una experiencia de máximo nivel al pasajero, y la innovación tecnológica es crucial para este objetivo. Al adoptar Pedidos únicos podemos comprender mejor a nuestros clientes: lo que nos han comprado a nosotros y a nuestros socios a lo largo de todo el viaje. Los Pedidos son la base para una experiencia de viaje más conectada”.

● **Arved von zur Muehlen**
Chief Commercial Officer, Saudia



Finnair y Amadeus: los primeros paquetes de servicios complementarios del sector

En septiembre, Finnair lideró otro hito de venta minorista en el sector al poner a disposición “paquetes combinados de servicios complementarios”. Desarrollados con tecnología de Amadeus, los pasajeros de Finnair ya pueden comprar, en Finnair.com, servicios complementarios paquetizados y a mejor precio, por ejemplo, la selección del asiento y el acceso a internet.

Los paquetes combinados de servicios complementarios, que han sido posibles gracias a la transición de la aerolínea a Pedidos, representan la primera vez que los estándares modernos de venta minorista de la IATA se utilizan para paquetizar distintos servicios. La aerolínea trabaja ahora en la creación de una amplia gama de paquetes combinados de servicios complementarios con su catálogo de productos de Amadeus Nevio, que incluye opciones de comidas, servicios prioritarios, franquicia de equipaje y acceso a salas de espera.

“Estamos muy entusiasmados por ser los primeros en el sector en dar este paso concreto e introducir el primer paquete combinado de servicios complementarios para nuestros clientes. En el futuro, la paquetización dinámica de productos dará a los clientes más control y más opciones. Para una aerolínea, esto supone mayor capacidad para personalizar ofertas y mejorar la experiencia de compra del cliente”.

● **Antti Kleemola**
Chief Digital Officer, Finnair

En diciembre, Finnair activó el flujo completo de venta minorista basado en Ofertas y Pedidos con Amadeus Nevio. Ahora, todas las búsquedas y reservas de vuelos en los puntos de contacto digitales de Finnair (sitio web y aplicación móvil) se ejecutan sobre Amadeus Nevio.

Impulsamos la transformación de las aerolíneas con IA agéntica

Nuestro proceso de adopción de IA comenzó con la investigación operativa, el aprendizaje automático y el aprendizaje profundo, transformando funciones esenciales como la búsqueda y planificación de vuelos, la gestión de recursos aeroportuarios, la gestión de alteraciones de los servicios de los pasajeros y los sistemas de gestión de ingresos. La IA agéntica —agentes de IA con capacidad de razonamiento y cierto grado de autonomía— encierra un gran potencial para las aerolíneas y está revolucionando la eficiencia operativa en el sector de los viajes. Estos agentes pueden automatizar tareas complejas, ampliar la capacidad del personal especializado y adaptarse a entornos cambiantes, lo que promete ser un importante salto de productividad.

Nuestro trabajo con los clientes a lo largo del año pone de relieve este potencial.

Asistente para viajeros

Se trata de una capa impulsada por IA agéntica que permite a las aerolíneas gestionar y controlar conversaciones modernas basadas en IA. Puede integrarse en todos los puntos de contacto B2C para guiar y asistir a los viajeros a lo largo de sus

interacciones con la aerolínea, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de las políticas. En 2025, se lograron avances significativos a través de distintas pruebas piloto, entre las cuales destacan los agentes autónomos de IA por voz, con tecnología de Microsoft, que son capaces de completar cambios de reservas de vuelos mediante llamadas a los centros de atención telefónica de las aerolíneas.

Asistentes para profesionales de las aerolíneas

Se trata de una iniciativa de IA agéntica que incorpora una capa de orquestación inteligente a las soluciones para aerolíneas. Aborda la actual fragmentación de la información y la rigidez de los flujos de trabajo mediante formas de trabajo nativas de IA. Gracias a una inteligencia transversal y a flujos de trabajo dinámicos y adaptados al contexto, los equipos de las aerolíneas trabajan con mayor rapidez, toman mejores decisiones y pueden centrarse en tareas de mayor valor para mejorar el desempeño comercial. En 2025, identificamos los casos de uso de mayor impacto, con especial énfasis inicialmente en el catálogo de productos de Amadeus Altéa Revenue Management y Amadeus Nevio.

Impulsamos el crecimiento de las aerolíneas mediante la transformación digital

En 2025, nuestro equipo de Airline Solutions siguió apoyando a una amplia variedad de clientes para transformar cada aspecto de sus procesos comerciales y operativos, y varias aerolíneas nuevas eligieron a Amadeus como su socio de transformación.

La aerolínea pakistaní AirSial seleccionó Altéa Departure Control - Customer Management para mejorar la experiencia tanto de los pasajeros como de sus agentes en el aeropuerto. El acuerdo es el primer contrato de Altéa en Pakistán y sienta una sólida base para que Amadeus siga ampliando su presencia en un mercado aeronáutico clave.

“En este momento, estamos centrados en reforzar la conectividad regional para la población de Pakistán, tanto dentro del país como fuera de él. Nuestra relación con Amadeus constituye el último paso en este camino: desplegar soluciones de vanguardia para reducir el estrés, adaptarnos a las necesidades individuales y mejorar la eficiencia para todos”.

● **Fazal Jilani**
Presidente, AirSial

Del mismo modo, la aerolínea vietnamita Sun PhuQuoc Airways, que iniciará su actividad próximamente, eligió un amplio número de soluciones tecnológicas de Amadeus para impulsar su venta minorista, sus operaciones y la experiencia del pasajero con el paquete completo de Altéa. La incorporación de Amadeus SkyWORKS permite que la nueva aerolínea aproveche la IA para planificar de forma inteligente horarios de vuelo óptimos.

En Europa, Bulgaria Air renovó y amplió el uso de nuestras soluciones tecnológicas y migrará a Amadeus Reference Experience, una interfaz moderna, ágil y configurable que ofrecerá a los viajeros un conjunto de capacidades de autoservicio, como gestionar sus reservas de vuelo —incluida la autofacturación y los cambios de reserva— de forma autónoma desde cualquier dispositivo: teléfono inteligente, tableta u ordenador.

En abril, la aerolínea griega de servicio completo AEGEAN anunció que integrará un conjunto de soluciones comerciales de vanguardia en el marco de una importante renovación y ampliación de contrato.

“A medida que AEGEAN sigue ampliando sus capacidades digitales, el refuerzo de nuestra colaboración con Amadeus marca un importante avance para seguir fortaleciendo nuestras operaciones y mejorar la experiencia de viaje. Apoyándonos en soluciones avanzadas de venta minorista y pagos, aspiramos a ofrecer a nuestros pasajeros servicios personalizados e integrados, desde la reserva hasta la finalización del viaje. Esta alianza refleja nuestro compromiso continuo con la innovación y con la mejora de la experiencia del cliente”.

● **Michalis Kouveliotis**
Deputy CEO, AEGEAN

“En Jazeera, trabajamos para redefinir la experiencia del pasajero mediante la innovación digital. La adopción de Amadeus SRM Flex es un paso transformador en este proceso, que nos permite responder con mayor rapidez a los cambios del mercado, optimizar nuestra red con precisión y generar más valor”.

● **Paul Carroll**
Chief Commercial Officer,
Jazeera Airways

Desarrollamos el ecosistema de nuestros socios



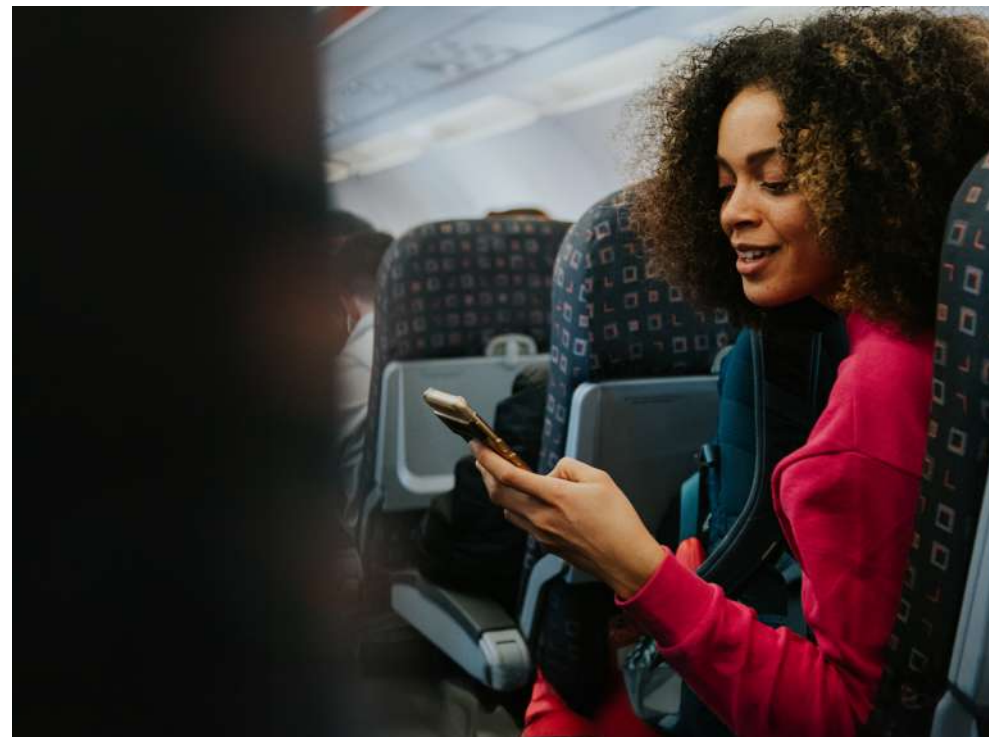
Mejoramos la forma en que las aerolíneas gestionan los ingresos para aumentar la rentabilidad

A lo largo del año, Amadeus alcanzó acuerdos con dos grandes aerolíneas de bajo coste —la india IndiGo y la kuwaití Jazeera Airways— para la adopción de Amadeus Segment Revenue Management Flex (SRM Flex), nuestro sistema de gestión de ingresos en la nube que permite a las aerolíneas responder a la dinámica del mercado y ajustar los precios casi en tiempo real.

Nuestra tecnología abierta y modular permite conectarnos con una amplia variedad de socios.

Como parte de nuestra estrategia de nube múltiple, en 2025 establecimos una alianza con Google. Los equipos de ingeniería de Amadeus trabajarán con las capacidades de IA de Google, incluidas Vertex AI —que da acceso a una amplia selección de modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM, por sus siglas en inglés)— y la plataforma de IA agéntica de Google, Agentspace.

La integración de Amadeus Nevio y Amadeus MetaConnect con Google Flights y con el sistema de gestión de ofertas de Google (QPX) mejora la precisión de las búsquedas de vuelos y refuerza la presencia en el mercado de las aerolíneas que



forman parte de nuestra cartera de clientes. Esto permite que sus precios y ofertas más recientes se muestren de forma precisa en Google Flights.

Renovamos nuestra alianza estratégica a nivel mundial con Microsoft, gracias a la cual Amadeus sigue apoyándose en la plataforma en la nube Microsoft Azure, al tiempo que mantenemos distintas colaboraciones para llevar productos innovadores al mercado. Con el respaldo de Microsoft, ya hemos migrado el 100 % de nuestras aplicaciones a la nube pública. En junio publicamos *Transforming Operational Efficiency in the Travel Industry with AI and Agentic Flows*, un informe conjunto que analiza cómo la IA agéntica está transformando las operaciones en todo el sector de los viajes.

La tecnología de reasignación de reservas impulsada por IA de Volantio, que se integra en Navitaire, permite incrementar los ingresos hasta un 5 % en vuelos de alta demanda, gracias al uso de IA para identificar vuelos con mayor demanda y ofrecer automáticamente incentivos a pasajeros flexibles para trasladarlos a opciones con menor demanda.

A lo largo del año, nuestra colaboración con BAGTAG ayudó a Icelandair a reducir en un 35 % los costes de gestión del equipaje de sus tripulaciones gracias a la adopción de etiquetas electrónicas para el equipaje, integradas de forma nativa en su aplicación móvil y en el sistema Altéa Departure Control System (DCS).

La cartera de Navitaire para aerolíneas



Impacto medio-bajo




Navitaire, una empresa de Amadeus, apoya a las aerolíneas de bajo coste e híbridas con un paquete completo de soluciones tecnológicas adaptadas a sus necesidades. Su plataforma New Skies® ha sido, durante los últimos 20 años, un catalizador clave de la venta minorista basada en datos que ha facilitado una innovación ágil en el comercio digital de las aerolíneas.


La oferta tecnológica de nueva generación de Navitaire, Navitaire Stratos, impulsada por IA, se apoya en las fortalezas de New Skies para lograr que las aerolíneas de bajo coste e híbridas maximicen las oportunidades que ofrece la transformación de la venta minorista. Además, Navitaire Stratos ayuda a estas aerolíneas a simplificar su infraestructura tecnológica aprovechando los últimos avances en IA y en tecnología flexible y nativa en la nube.


Los pasajeros se beneficiarán de ofertas más relevantes y de una prestación de servicios más eficiente (basada en el nuevo

registro de Pedido único). Navitaire Stratos también facilita una mejor conexión entre aerolíneas de bajo coste y aerolíneas de servicio completo, haciendo más sencilla la colaboración entre compañías.

Algunos de los beneficios son:

 La posibilidad de combinar y reservar cualquier combinación de vuelos de aerolíneas de bajo coste y de servicio completo en un único Pedido, con procesos compartidos —como el equipaje y la recuperación del servicio— gestionados entre varias aerolíneas.

 La introducción del concepto de “carrito de compra”, que permite guardar las búsquedas de vuelos y recuperarlas más adelante cuando el pasajero esté listo para confirmar la reserva.

 Autoservicio digital que permite al pasajero modificar o cancelar sus planes de viaje de forma autónoma en el sitio web de la aerolínea.

A finales de 2025, TUI Airline acordó trabajar con Navitaire para desarrollar e implantar Stratos, la solución de nueva generación de Navitaire, y se convirtió en su cliente de lanzamiento. Navitaire colabora con TUI Airline desde hace más de dos décadas y este paso supone una evolución natural para mejorar la eficiencia de la aerolínea e impulsar los ingresos.



“Estamos avanzando para construir la configuración comercial más moderna del sector. Navitaire Stratos será una pieza clave de esta transformación. Juntos aportaremos aún más valor a nuestros clientes y seguiremos mejorando la experiencia del viajero”.

● **Peter Glade**
Chief Commercial Officer, TUI Airline

Apoyamos el crecimiento mediante la transformación digital

Ryanair renovó su alianza de largo recorrido para una amplia gama de soluciones tecnológicas de Navitaire, que incluyen New Skies, Digital Platform, GoNow Day-of-Departure y soluciones de Travel Commerce para la venta de servicios complementarios. El acuerdo se enmarca en una colaboración de 25 años y garantiza que Ryanair disponga de las capacidades integrales que necesita para mantenerse a la vanguardia de la venta minorista digital y atender a los 200 millones de pasajeros a los que presta servicio cada año.

“Las soluciones tecnológicas avanzadas de Navitaire han sido fundamentales para que hayamos logrado un crecimiento sostenido de dos dígitos y una mayor rentabilidad. Sus soluciones, escalables y probadas, nos han permitido construir una amplia red de socios, servicios complementarios ‘premium’ y experiencias de cliente personalizadas”.

● **John Hurley**
Chief Technology Officer, Ryanair

La aerolínea kuwaití Jazeera Airways completó su migración a la plataforma minorista New Skies apenas 100 días después de las pruebas iniciales.

Aeroitalia renovó la solución New Skies y amplió su acuerdo con Navitaire para incluir nuevos módulos de tarificación, fidelización, contabilidad de ingresos y tarificación dinámica.

A lo largo del año, Navitaire también presentó Navigate®, que permite a los agentes de las aerolíneas —que suelen atender en mostradores de facturación o en puertas de embarque— utilizar un dispositivo móvil conectado a una red segura para ayudar a los viajeros. Navigate permite que los agentes asistan a los viajeros allí donde estén, con menores tiempos de espera y un viaje más fluido.

“Navigate confiere a nuestros agentes la libertad de realizar la facturación de los pasajeros sin estar en un puesto fijo, lo que reduce los tiempos de espera, mejora la eficiencia en los puntos de contacto clave y, en conjunto, redundando en una mejor experiencia aeroportuaria”.

● **Amanda Grafton**
Technical Team Lead, Ground Operations Airline Technology, TUI Group

Impulsamos la transformación de las aerolíneas gracias a nuestra experiencia en los viajes y la tecnología

Impacto medio-bajo



En un sector en continua transformación y en el que las aerolíneas deben afrontar retos en la experiencia del cliente, la transformación digital, los ingresos y los costes, estamos viendo una demanda cada vez mayor de servicios profesionales especializados. En este sentido, hasta la fecha, más de 230 aerolíneas han recurrido a Amadeus para la prestación de estos servicios.

Nuestros servicios profesionales integrales incluyen formación a medida, asistencia funcional, desarrollo personalizado, pruebas e integración, así como ciberseguridad. Gracias a nuestros servicios, que abarcan toda la experiencia del viajero, las aerolíneas pueden vender de manera eficaz, atender a los viajeros de forma fluida y ofrecer experiencias de viaje excepcionales.

En 2025, un proyecto de servicios de gran alcance con Philippine Airlines (PAL) llevó a los equipos de Amadeus a rediseñar los canales digitales de la aerolínea, incluidos el sitio web, la aplicación móvil, el SEO y la implementación de Amadeus Loyalty. Esta transformación convirtió los canales en línea de Philippine Airlines en herramientas más flexibles, personalizadas y fáciles de usar para los viajeros. El proyecto aportó importantes mejoras en los resultados de PAL:

+40 % en la satisfacción del cliente y NPS

+3,8 % en ingresos por reservas



“Para mí, esta alianza no solo ha sido un proyecto tecnológico: ha supuesto una transformación integral que ha modernizado nuestra presencia digital al tiempo que mejoraba la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el crecimiento de los ingresos”.

● **Ria Vidal**
Chief Information Officer, Philippine Airlines

Operaciones de aeropuertos y aerolíneas de Amadeus



Impacto medio-bajo



La aviación se enfrenta a un reto a largo plazo: la demanda de transporte aéreo sigue creciendo de forma sostenida, pero la capacidad física de los aeropuertos no se expande al ritmo necesario. Por ejemplo, las previsiones de EUROCONTROL¹ apuntan a que, de aquí a 2050, hasta un 12 % de la demanda de pasajeros no podrá ser atendida por los aeropuertos europeos debido a las limitaciones de capacidad. Esta presión sobre la capacidad es un reto global y sigue obligando al sector a operar de forma más eficiente, maximizando la infraestructura aeroportuaria para atender a más pasajeros y vuelos.

Además de abordar este reto a gran escala, el sector trabaja para avanzar en varios objetivos relacionados:

- **Experiencia de los pasajeros.** Las aerolíneas y los aeropuertos tratan de brindar una experiencia mejor a los pasajeros que diferencie a sus organizaciones.
- **Aumento de los ingresos.** Las aerolíneas y los aeropuertos operan en un mercado del transporte aéreo muy competitivo y buscan aumentar los ingresos mediante la venta y prestación de nuevos servicios complementarios.
- **Reducción de costes.** Los distintos grupos de interés en el sector de la aviación tratan de reducir los costes operativos, por ejemplo, acortando los tiempos de escala de las aeronaves.

Amadeus presta servicio a los aeropuertos, aerolíneas, servicios de asistencia en tierra y autoridades fronterizas para que puedan colaborar mejor y ofrecer procesos aeroportuarios y operativos compartidos más eficaces, así como una mejor experiencia para el pasajero. Amadeus se encuentra en una posición privilegiada para facilitar que estos cuatro grupos de clientes trabajen de forma conjunta y ofrezcan una experiencia de viaje integrada.

Apoyamos a nuestros clientes con una cartera integrada de *hardware*, *software* y servicios que conecta de forma segura el ecosistema de la aviación. En conjunto, estas capacidades hacen posible una experiencia fluida y personalizada para el pasajero, operaciones aeroportuarias optimizadas y la resolución automatizada de incidencias a lo largo de todo el viaje.

1. ACI Europe (noviembre de 2025). "Airports call for mind shift on capacity and performance management, demanding urgent revision of European airport slots rules".



Impulsamos viajes fluidos

Nuestra cartera de soluciones integradas ofrece todas las capacidades que las aerolíneas, los aeropuertos, los servicios de asistencia en tierra y las autoridades fronterizas necesitan para crear una experiencia biométrica automatizada, interoperable y de autoservicio en todos los puntos de contacto del aeropuerto y del viaje.

Durante 2025, completamos la integración de Vision-Box² en Amadeus y alineamos plenamente los equipos, la tecnología y nuestra estrategia comercial. Asimismo, reforzamos la cartera con la adquisición de la solución HERMES de WCC, que mejora los controles de pasajeros mediante sofisticados análisis de datos de viaje en tiempo real y complementa nuestra oferta para el sector gubernamental de todo el mundo.

La identidad digital es otra pieza clave para hacer realidad los viajes integrados. Nos asociamos con Lufthansa para probar con éxito la Cartera de Identidad Digital de la UE³ en diversos casos de uso del viaje, como la facturación en línea y el servicio *tap-to-fly*, en el que los pasajeros validan de forma segura su identidad acercando el teléfono móvil a los distintos puntos de contacto del aeropuerto, como la facturación, la entrega de equipaje y el embarque. Estas pruebas, efectuadas en el marco del proyecto piloto a gran escala del Consorcio de la Cartera de Identidad Digital de la UE y utilizando nuestra solución Travel Ready como puerta de acceso al viaje, demuestran cómo las carteras de identidad digital transformarán la experiencia del viajero a medida que los Estados miembros de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) las introduzcan el próximo año.

2. En 2024, Amadeus completó la adquisición de Vision-Box, empresa especializada en soluciones biométricas para aeropuertos, aerolíneas y controles fronterizos.

GRI 2-6

Modernizamos los puntos de contacto del viaje con autoservicio y biometría

La preparación operativa de los aeropuertos es esencial para ofrecer una experiencia de viaje integrada. Durante 2025, trabajamos con un número cada vez mayor de aeropuertos y Gobiernos para modernizar el proceso de facturación, entrega de equipaje, control de inmigración y embarque, aplicando biometría para resolver retos complejos y eliminar fricciones en el itinerario del viajero.

“Sabemos que los pasajeros quieren que su experiencia de salida del aeropuerto sea lo más sencilla posible, por lo que estas mejoras de automatización les permiten disfrutar de un trayecto más fluido. Esto ofrece tanto a nuestras aerolíneas asociadas como a los viajeros la flexibilidad que necesitan para garantizar un viaje ágil y eficiente para todos. La experiencia del pasajero es primordial y, con las nuevas tecnologías automatizadas, podemos atender a más pasajeros con un nivel de servicio superior, impulsando el crecimiento de nuestro aeropuerto”.

● **Scott Woodward**
Chief Operating Officer, aeropuerto de Perth

3. La Cartera de Identidad Digital de la UE se basa en el estándar Digital Travel Credential (DTC) de la OACI, que permitirá contar con pasaportes digitales interoperables en los 193 Estados miembros de la organización. En 2025, Amadeus reforzó su colaboración con la OACI, incorporándose al grupo de trabajo encargado de elaborar el estándar DTC y contribuyendo a la iniciativa “Ningún país se queda atrás” con sus conocimientos, recursos técnicos y experiencia en el sector.

Australia

El aeropuerto de Perth puso en marcha el primer proceso de salida biométrico totalmente automatizado de Australia, desde la facturación hasta el embarque. El aeropuerto incorporó además cerca de 100 nuevos terminales de facturación y sustituyó casi 40 mostradores tradicionales por puestos automatizados de entrega de equipaje de Amadeus.

El nuevo acuerdo plurianual con el Departamento de Interior amplía el programa Departure SmartGates a 10 aeropuertos internacionales australianos, aprovechando la tecnología biométrica.

Reino Unido

La Terminal 2 del aeropuerto de Manchester estrenó un proceso único de llegadas y salidas que utiliza biometría para que los pasajeros nacionales e internacionales compartan las mismas salas comunes de llegadas y salidas.

En el marco de una relación de 10 años, proporcionamos a London Heathrow tecnología para la autofacturación, la entrega de equipaje y el embarque; en 2025, el aeropuerto registró niveles récord de uso de sus 240 terminales de autoservicio y sus 260 puntos de entrega automática de equipaje.

Indonesia

Los viajeros en Indonesia se convirtieron en los primeros del mundo en experimentar nuestros Seamless Corridors a gran escala, una solución que utiliza biometría para verificar la identidad del viajero sobre la marcha a medida que avanza por el pasillo.⁴ Estos pasillos multiplican por diez la capacidad de procesamiento de pasajeros en comparación con las *e-gates* tradicionales.

4. Los pasillos biométricos permiten —en beneficio tanto de los Gobiernos como del sector de los viajes— eliminar las barreras físicas en los controles de inmigración, las salas VIP y, en el futuro, también en el embarque, sin necesidad de que los pasajeros se detengan a mostrar documentos.



Aunque inicialmente fue pionera en el sector de la aviación, la combinación de biometría y tecnología de identidad digital promete transformar cada etapa del viaje para el pasajero al facilitarle la información personal y validar su identidad de forma rápida, sencilla y mediante autoservicio.

Esto volvió a quedar patente en 2025, cuando MSC Cruises instaló nuestra tecnología de viajes integrados en su nueva terminal de cruceros de PortMiami, donde un escaneo facial del pasajero se coteja con su pasaporte. A partir de ese momento, los viajeros pueden embarcar y desembarcar del barco simplemente mostrando su rostro ante una *e-gate*. Gracias a esta tecnología, MSC ha logrado reducir los tiempos de embarque en un 50 %.

El uso de la biometría en el sector marítimo constituye un hito importante para Amadeus, ya que demuestra la aplicabilidad de la cartera de soluciones de viajes integrados más allá del aeropuerto.

“Tras cinco años de colaboración con Amadeus, hemos creado un sistema con capacidad de escalado global. Ahora estamos analizando de forma proactiva en qué otros lugares del mundo podemos aplicar este nuevo planteamiento para que MSC Cruises se mantenga a la vanguardia y ofrezca a sus huéspedes la experiencia más avanzada del sector”.

● **Luca Pronzati**
Chief Digital and Technology Officer,
MSC Cruises

Operaciones conectadas y optimizadas en la aviación y los equipajes

Por lo general, los datos operativos de las aerolíneas y los aeropuertos han estado fragmentados en sistemas aislados y han sido difíciles de compartir, con el consiguiente impacto en la eficiencia operativa.

Amadeus está abordando este reto mediante la creación de una plataforma de intercambio abierta para ayudar a aerolíneas, aeropuertos y servicios de asistencia en tierra a optimizar sus operaciones. Amadeus Airport Management Suite (AMS) ofrece una visión operativa consolidada, capacidades proactivas de toma de decisiones y soluciones avanzadas basadas en IA. Estos datos —y la información que generan— pueden ponerse a disposición de otros grupos de interés para mejorar la experiencia del viajero y optimizar las operaciones.

Durante 2025, lanzamos un agente de IA que permite a los usuarios no técnicos formular preguntas sobre datos operativos utilizando lenguaje natural. Este agente de IA actúa con intención, razona sobre los problemas, toma decisiones y aprende de la experiencia. Esto representa la siguiente evolución en la tecnología de operaciones aeroportuarias y de aerolíneas: un asistente de IA que comprende la intención que hay detrás de las instrucciones y aporta información contextual y práctica. Por ejemplo, si el responsable de operaciones aeroportuarias quiere conocer la demanda prevista de pasajeros con una semana de antelación para evaluar la probabilidad de un problema de capacidad, o si los equipos operativos quieren saber cuánto tiempo tardan los pasajeros de cada aerolínea en atravesar la terminal, el agente no solo identificará valores atípicos, sino que también explicará por qué se producen. Incluso puede

sugerir medidas concretas —p. ej., activar dos quioscos adicionales en una determinada zona de la terminal— para que los equipos operativos puedan resolver los problemas con rapidez y mantener el buen funcionamiento de las operaciones.

Durante 2025, alcanzamos también un hito con el primer despliegue en el continente americano de Airport Management Suite, nuestra solución basada en la nube, para el Aeropuerto Internacional de Denver.

La gestión actual del equipaje dista de ser óptima, ya que depende de múltiples sistemas, numerosos puntos potenciales de fallo y mensajes Type B —una mensajería heredada de tipo teletipo, lenta, fragmentada y poco adecuada para operaciones en tiempo real—, que ya han quedado obsoletos. Amadeus trabaja para transformar progresivamente la gestión del equipaje con nuestro Baggage Reconciliation System (BRS) y Altéa Departure Control – Flight Management, en colaboración con Qatar Aviation Services.

De forma similar al estándar ONE Order de la IATA —que ofrece una visión única del pedido del pasajero para todos los proveedores de servicios implicados—, estamos trabajando para establecer un registro único, abierto e integral que permita gestionar el equipaje del pasajero a lo largo de todo el itinerario, eliminando la necesidad de los mensajes Type B.

De cara al futuro, existe un potencial muy significativo para agilizar los procesos de manipulación de equipajes. La implantación de una cadena de custodia segura permitiría soluciones innovadoras, como hacer posible que el pasajero y su equipaje viajen por separado, facilitando el envío del equipaje directamente a domicilios y hoteles, como si se tratara de paquetería.



Nos preparamos para una nueva era en la prestación de servicios en los aeropuertos

Las aerolíneas están transformándose para convertirse en minoristas orientados al viajero mediante la adopción de una nueva generación de estándares y tecnología para Ofertas, Pedidos y Entrega.

Los sistemas de entrega se sitúan en el centro de las operaciones de una aerolínea, conectados con sistemas comerciales como la gestión de Ofertas y Pedidos, así como con los puntos de contacto aeroportuarios, para coordinar la prestación de servicios. Los sistemas Delivery Management de Amadeus, desarrollados junto con nuestros clientes, supervisan el estado de los distintos elementos incluidos en el pedido del pasajero —p. ej., asientos, servicios complementarios y acceso a salas VIP—, algo esencial para aumentar el rendimiento y mejorar la experiencia global del cliente.

Durante 2025, nuestro grupo de trabajo Delivery Management Champions siguió reuniendo a directores operativos de aerolíneas, servicios de asistencia en tierra y aeropuertos para colaborar en el diseño óptimo de nuevas tecnologías y procesos de gestión de la entrega.

Voz del Cliente

En 2025, más de 1.500 contactos de aerolíneas y más de 200 contactos de aeropuertos y servicios de asistencia en tierra participaron en nuestra encuesta anual sobre relación. En el caso de las aerolíneas, nuestro *Net Promoter Score* (NPS) se situó en +24, lo que supone un descenso de 5 puntos. Las relaciones sólidas con nuestro equipo humano siguen siendo el principal factor de satisfacción, y los clientes siguen valorando positivamente la amplitud de nuestro ecosistema innovador de soluciones. En el caso de los aeropuertos y los servicios de asistencia en tierra, nuestro NPS se sitúa en +27, lo que refleja un descenso de 16 puntos. Aunque sus comentarios siguen poniendo de relieve la solidez de nuestras relaciones, nuestro objetivo común —en aerolíneas, aeropuertos y servicios de asistencia en tierra— es seguir trabajando en iniciativas de mejora teniendo en cuenta el *feedback* de los clientes.

	2024	2025
NPS para aerolíneas	+29	+24
NPS para aeropuertos y servicios de asistencia en tierra	+43	+27

Aspectos destacados de las soluciones tecnológicas para la industria aérea en 2025

Nueve aerolíneas del Grupo Lufthansa tienen previsto adoptar las soluciones modulares nativas de IA de Amadeus Nevio para venta minorista personalizada y la gestión de Pedidos y Entrega, como parte de la extensión de nuestro acuerdo. Tanto TUI como Volotea han elegido Navitaire Stratos.

Hemos firmado un acuerdo de intenciones con Pan American World Airways (Pan Am) para colaborar en el regreso de la emblemática aerolínea al servicio regular. La tecnología de Amadeus constituirá la columna vertebral de las capacidades esenciales de la aerolínea para pasajeros y operaciones, como la gestión de reservas e inventario, además de la distribución de contenido tanto tradicional como NDC.

Amadeus continuó ampliando la gama de soluciones adoptadas por sus clientes: Thai Airways amplió su alianza estratégica con Amadeus al implementar tres soluciones tecnológicas punteras: Air Dynamic Pricing, solución basada en IA, Amadeus Altéa NDC y Amadeus Anytime Merchandising.

Jeju Air eligió Navitaire Edge Shopping Service, una solución diseñada para ofrecer a las aerolíneas un mayor control sobre la proporción de consultas con respecto a reservas y mejorar los tiempos de respuesta.



La Dirección General de Inmigración de Indonesia se convirtió en la primera autoridad mundial en desplegar corredores biométricos a gran escala. **Gracias a los Seamless Corridors de Amadeus, los pasajeros que cumplan los requisitos en Yakarta y Surabaya pueden cruzar fronteras sin detenerse o mostrar la documentación,** ya que una IA de reconocimiento facial valida su identidad sobre la marcha.

En Filipinas, Amadeus ha firmado un acuerdo para la implantación de tecnología biométrica en los controles de inmigración con el operador del Aeropuerto Internacional de Manila.

El Aeropuerto de Melbourne se convertirá en el primero en implantar las nuevas unidades Amadeus Seamless Bag Drop S7 Air y S7 Hybrid. El aeropuerto de Narita, en Japón, ha ampliado el uso de puntos de entrega automática de equipaje con nuevos terminales de autofacturación

Avinor ha contratado los servicios de Amadeus Competency Center, integrado en el paquete de servicios profesionales de Amadeus, un modelo especializado de prestación de servicios que proporcionará al operador aeroportuario un equipo dedicado de expertos funcionales y técnicos, una gobernanza conjunta para establecer prioridades claras y un marco comercial flexible.

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de las Naciones Unidas y Amadeus han suscrito un memorando de entendimiento para fortalecer la capacidad de los Estados miembros al objeto de implementar tecnologías digitales avanzadas que mejoren la eficiencia, seguridad y sostenibilidad de los sistemas internacionales de transporte aéreo. Pondremos a disposición nuestra experiencia en la tecnología de los viajes, la identidad digital, la biometría y la gestión de datos.

Capítulo 04

Hoteles y soluciones transversales



Hoteles

Impacto medio-bajo



2025 ha sido un año de avances constantes para el sector de los viajes. La recuperación de la industria sigue consolidándose: el turismo internacional creció un 5 % en el primer semestre del año respecto a 2024, lo que refleja una mejora gradual. Los viajeros demandan más personalización, flexibilidad y experiencias fluidas y sin contratiempos. Los hoteleros, por su parte, están respondiendo con una tecnología más inteligente y plataformas integradas.

La ocupación no ha dejado de aumentar, y regiones como Oriente Medio y Asia-Pacífico muestran sólidas perspectivas de crecimiento en los próximos años. No obstante, la ocupación global sigue por debajo de los niveles previos a la pandemia, lo que pone de manifiesto que aún existe margen de recuperación y necesidad de actuar estratégicamente.

Captar huéspedes a través de múltiples canales influye de manera significativa en el rendimiento hotelero. El canal web directo de las marcas ha crecido un 5 % desde 2019 y ya representa el 30 % de la demanda, lo que permite a los hoteles recopilar datos muy valiosos de los huéspedes para impulsar las iniciativas de vinculación y fidelización. Sin embargo, no es el único ámbito de crecimiento: las agencias de viajes en línea también han aumentado su cuota en un 2 % en el mismo periodo y siguen siendo fundamentales para la generación de demanda. Ahora bien, los hoteles deben gestionar cuidadosamente las implicaciones

financieras de su dependencia de las OTA para proteger su rentabilidad.

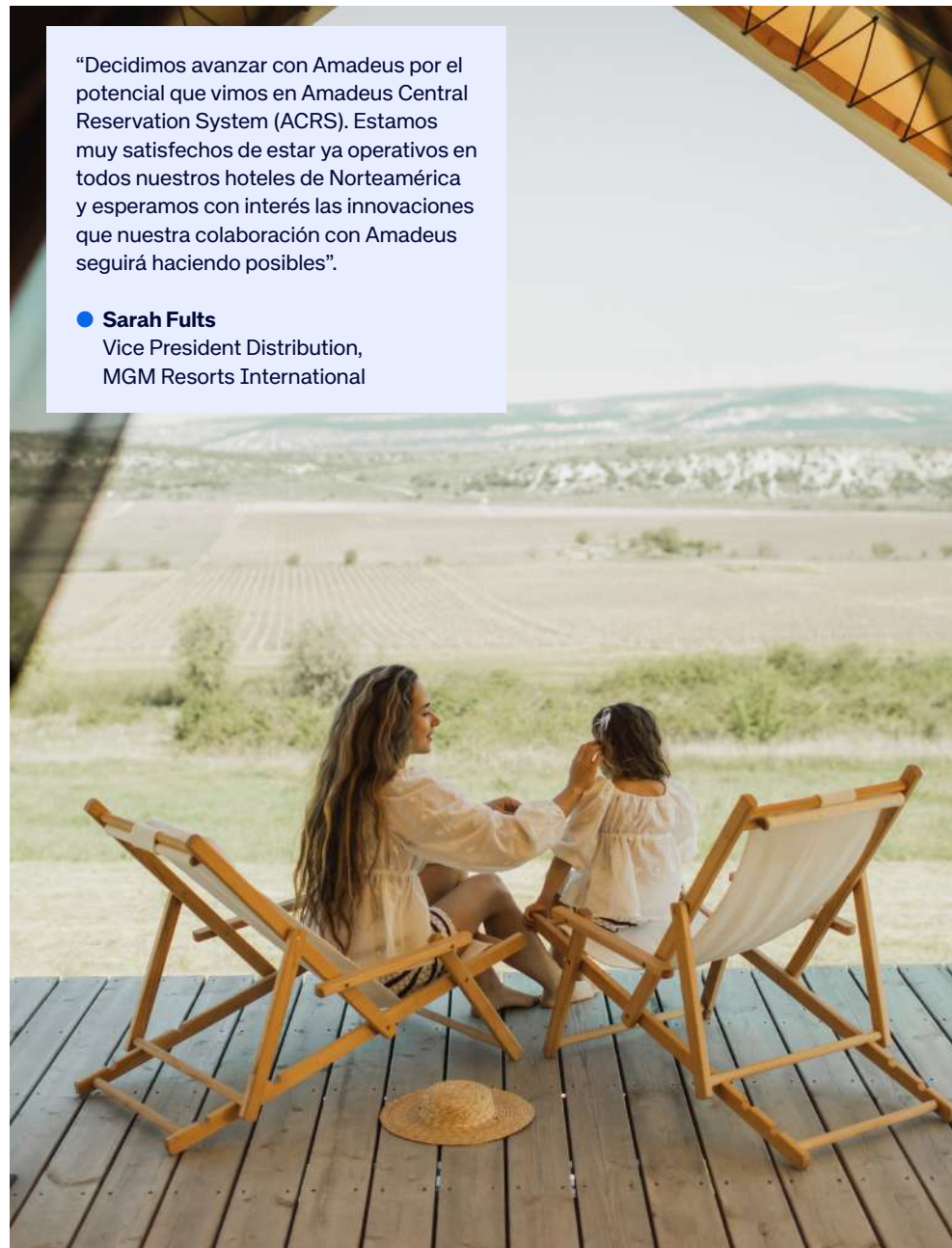
Esta dinámica añade presión adicional a los hoteles para impulsar los ingresos por habitación disponible (RevPAR, por sus siglas en inglés) y la tarifa media diaria (ADR, por sus siglas en inglés). Aunque ambos indicadores han crecido en gran medida por efecto de la inflación, la comercialización será esencial para desbloquear nuevas mejoras y aumentar la rentabilidad global.

Los hoteles están adoptando estrategias de *marketing* basadas en datos y enfoques omnicanal para generar demanda rentable —especialmente en el segmento medio y en el de ocio—, al tiempo que abordan la escasez de personal y la desconexión entre sistemas. De cara a los próximos años, Amadeus está dando forma al futuro del sector de la hostelería conectando datos, tecnología y personas para ofrecer experiencias personalizadas que refuercen la fidelidad y generen resultados. La oportunidad no consiste solo en resolver los retos de hoy, sino en reimaginar la hostelería.

Con un mercado potencial de alrededor de 14.000 millones de dólares, Amadeus se encuentra en una posición idónea para lograr un crecimiento significativo y aspira a convertirse en el proveedor tecnológico n.º 1 del sector de la hostelería. Esta aspiración se sustenta en la innovación, las alianzas y la convicción de que la hostelería es un pilar central del éxito de Amadeus. Al unir a los equipos para alcanzar hitos —desde la migración a la nube hasta alianzas estratégicas—, reforzamos la resiliencia y el crecimiento, y garantizamos que cada persona en Amadeus contribuye a construir un futuro más sólido para el sector de los viajes.

“Decidimos avanzar con Amadeus por el potencial que vimos en Amadeus Central Reservation System (ACRS). Estamos muy satisfechos de estar ya operativos en todos nuestros hoteles de Norteamérica y esperamos con interés las innovaciones que nuestra colaboración con Amadeus seguirá haciendo posibles”.

● **Sarah Fults**
Vice President Distribution,
MGM Resorts International



La inversión en tecnología en el sector de los viajes se está acelerando tanto en hoteles como en destinos, impulsada por la necesidad de ganar eficiencia y resiliencia. Los hoteles están destinando recursos a optimizar sus operaciones, captar datos de los huéspedes y reforzar sus programas de fidelización. El informe *Travel Technology Investment Trends* elaborado por Amadeus mostró que, en 2025, los hoteleros tenían previsto incrementar el gasto en tecnología en torno al 16 %, y que el 85 % consideraba que la personalización era un motor clave para lograr un crecimiento de los ingresos superior al 5 %.

Al mismo tiempo, los destinos están invirtiendo en herramientas digitales —como análisis y medios impulsados por la IA— para gestionar los flujos de visitantes y mejorar la experiencia del viajero. Estas inversiones responden al aumento de las expectativas de los huéspedes y a la necesidad del sector de mejorar la rentabilidad, reducir la dependencia de intermediarios y prepararse frente a la volatilidad del mercado.



Olivier Ponti, Director of Market Intelligence & Insights de Amadeus.

En 2025, la sostenibilidad siguió ganando impulso en un contexto en que hoteles y destinos han invertido en soluciones orientadas a respaldar la eficiencia a largo plazo, la confianza de los huéspedes y un crecimiento responsable. Entre los hitos clave se incluyen el lanzamiento de datos de emisiones de CO₂ estimadas para hoteles en Amadeus Travel Impact Suite, la integración de los datos de accesibilidad de Accor en los sistemas de distribución y nuevas funcionalidades de sostenibilidad en Amadeus HotSOS para ayudar a reducir los residuos. Además, con ForwardKeys ya integrado en nuestra oferta de inteligencia de viajes, las organizaciones de promoción de destinos (DMO, por sus siglas en inglés) pueden abordar retos como la saturación turística con mayor precisión y capacidad de anticipación.

En conjunto, estos avances refuerzan uno de los temas centrales del año: la tecnología no solo está mejorando el rendimiento, sino que está ayudando al sector a construir un ecosistema de los viajes más resiliente y preparado para el futuro.



Laurens Van Den Oever, VP Sales, Destinations & More de Amadeus.

Inteligencia de viajes

Impacto medio-bajo



En 2025, la inteligencia de viajes se convirtió en una capacidad verdaderamente transversal con la adquisición de ForwardKeys, proveedor líder de análisis de viajes predictivo y en tiempo real. Esta operación combina los conjuntos de datos globales de transporte aéreo y los modelos de previsión de ForwardKeys con los exhaustivos datos de viajes de Amadeus para crear un potente motor de inteligencia. Al integrar estos conocimientos en cada etapa del itinerario —desde la planificación y la reserva hasta las operaciones y la experiencia del huésped—, los decisores del sector de la hostelería y los clientes disponen de mayor capacidad para anticiparse al comportamiento del viajero y adoptar decisiones más inteligentes.

Durante el año, incorporamos la funcionalidad de chat de Amadeus Advisor™ en Amadeus Agency360® y Amadeus Demand360®, lo que permite a los hoteleros acceder de forma inmediata a información personalizada y análisis de rendimiento. Desde entonces, Amadeus Advisor ha evolucionado hasta convertirse en una solución específica para la hostelería que combina análisis predictivos con datos en tiempo real y ayuda a los equipos a tomar decisiones de manera más rápida e inteligente, sin complejidades.

A través de colaboraciones estratégicas con Microsoft y Accenture, estamos integrando capacidades avanzadas de IA y de la nube en los flujos de trabajo del sector hotelero, acelerando la innovación y permitiendo

a los hoteles ofrecer experiencias más personalizadas y eficientes para los huéspedes.

Las nuevas mejoras de IA en Amadeus MeetingBroker® están transformando las reservas de grupos. Su funcionalidad de *email-to-RFP* emplea IA para convertir correos entrantes de consultas en solicitudes de ofertas contextualizadas y específicas para cada establecimiento, simplificando los flujos de trabajo y aumentando el potencial de conversión.

Los agentes de IA ya automatizan tareas complejas y aportan perspectivas inmediatas basadas en datos en ámbitos como el análisis operativo y la elaboración de informes.

La expansión de la inteligencia de viajes ha supuesto un punto de inflexión para las DMO y los agentes de convenciones, al aportar una visibilidad más profunda del comportamiento del viajero y del desempeño de las campañas. Por ejemplo, Amadeus Navigator360™ —ahora Amadeus Destination Gateway— permitió al Servicio Nacional de Turismo de Chile (SERNATUR) ajustar el calendario y la segmentación de sus campañas analizando el comportamiento de las búsquedas aéreas, las tendencias de reserva y la capacidad aérea.

“Los datos de Amadeus Agency360® y Amadeus Demand360® nos han permitido diseñar estrategias de éxito que generan ingresos y refuerzan nuestra posición en el mercado”.

● **Darrell Stark**
Vice President Sales, Revenue and Distribution Strategy, Noble House Hotels & Resorts

Medios digitales en el sector de los viajes

Impacto medio-bajo



Las capacidades de medios digitales de Amadeus crecieron en escala y sofisticación a lo largo del año. Ampliamos la activación de campañas para destinos y aerolíneas en Asia-Pacífico y desplegamos a escala mundial nuestra plataforma Demand Side Platform (DSP), con cobertura en América, Europa, Oriente Medio y África. DSP brinda a los clientes acceso a audiencias exclusivas de viajes, optimización impulsada por IA y atribución avanzada. En conjunto, estas capacidades conectan el rendimiento de los medios con las llegadas al destino y con un retorno de la inversión medible.

Millennium Hotels & Resorts Europe y The Beaumont Mayfair obtuvieron retornos excepcionales gracias a datos de alta calidad, una segmentación precisa y una ejecución multicanal, mientras que destinos como la Oficina de Turismo de Singapur (STB) y The Palm Beaches utilizaron campañas basadas en DSP para llegar a nuevas audiencias y generar demanda adicional. Las alianzas con el Departamento de Cultura y Turismo (DCT) de Abu Dabi y Adeera reforzaron nuestra presencia en Oriente Medio.

También presentamos Amadeus Hotel Metasearch, una solución de *marketing* omnicanal para socios de Central Reservation

GRI 2-6

System (CRS). Ya adoptada por varios clientes, combina entrega y elaboración de informes integrados para impulsar las reservas directas y la fidelización.

The Ascott Limited reforzó su presencia global con campañas segmentadas y nuestra solución de metabúsqueda para atraer más tráfico directo.

Además, lanzamos una moderna plataforma de elaboración de informes para Travel Seller Media basada en Power BI, la herramienta de visualización de datos de Microsoft, con paneles intuitivos, compatibilidad multivisa y hasta 24 meses de datos históricos. Las nuevas funcionalidades aportan a los hoteles una mayor visibilidad sobre la demanda generada por las agencias, incluida una vista específica del negocio impulsado por campañas de medios en sistemas mundiales de distribución (GDS).

Para ampliar la visibilidad en todo el ecosistema, introdujimos Sabre Sponsored Property, lo que nos permitió ampliar la exposición a múltiples GDS en Amadeus, Sabre y Travelport. Las campañas segmentadas generaron un impacto medible para hoteles y destinos, como el exitoso lanzamiento de medios GDS de Artyzen Singapore y una campaña basada en KPI que ayudó a The Palm Beaches a incrementar la ocupación un 20 %.

“La colaboración con Amadeus ha sido clave, con un aumento en la demanda y la generación del negocio deseado para nuestro destino. La campaña dirigida y las atractivas ofertas marcaron realmente la diferencia”.

● **Erick Garnica**
Vice President Global Leisure Sales,
Discover The Palm Beaches

Distribución de hoteles

Impacto medio-bajo



En 2025, Amadeus reforzó su posición como socio global de confianza para la distribución B2B al unificar el contenido GDS, las tarifas de Amadeus Value Hotels (tarifas de hoteles con descuento distribuidas a través del GDS de Amadeus) y acuerdos clave con agregadores dentro de Amadeus Travel Platform. La migración de los sistemas de distribución hotelera a la nube mejoró la velocidad, la fiabilidad y la profundidad del contenido.

La mejora de la visibilidad y la vinculación, los datos de CO₂ estimados para estancias hoteleras y las nuevas capacidades de comercialización ofrecen a los distribuidores de viajes opciones de venta minorista moderna. También ampliamos las alianzas a nivel global a medida que los clientes fueron activando más contenido y funcionalidades de conectividad.

En el plano comercial, extendimos nuestro alcance con nuevos acuerdos —entre ellos, con la multinacional francesa de hostelería Accor— y reforzamos alianzas a largo plazo en Norteamérica, Europa, Oriente Medio y África y Asia-Pacífico. La adopción de la oferta de distribución hotelera de Amadeus siguió creciendo a medida que los clientes fueron incorporando mayor contenido y conectividad.

Movilidad

En enero de 2025, Air Europa se convirtió en la primera aerolínea en integrar Amadeus Value Cars™ (AVC) directamente en su sitio web, simplificando la gestión del contenido de alquiler de coches y ampliando su alcance a 191 países.

“Amadeus constituye un elemento fundamental de nuestro panorama de distribución: nos conecta con agencias de viajes en línea, empresas de gestión de viajes, aerolíneas y muchos otros actores. Especialmente en el mercado estadounidense, Amadeus nos ayuda a crecer al llegar a nuevos segmentos de clientes y aumentar la visibilidad de la marca”.

● **Susanne Hohenstein**
Vice President Global Partner
Business, Sixt

Para más información, consulte “Distribuidores de viajes”, [pág. 29](#).

Reservas y gestión de establecimientos

Impacto medio-bajo



La modernización continuó siendo una prioridad clave en 2025, encabezada por Amadeus Central Reservation System (ACRS).¹

ACRS es clave para la hostelería porque lo reúne todo en una plataforma moderna. Al unificar la distribución y la venta minorista, elimina la complejidad y reduce los procesos manuales, ofreciendo a los hoteleros una forma más eficiente de gestionar la demanda. Además, gracias a su arquitectura escalable y concebida desde el inicio para integraciones mediante API, ACRS proporciona una base preparada para el futuro que impulsa la innovación y la integración fluida con las tecnologías emergentes, manteniendo la competitividad de los hoteles en un mercado en constante y rápida evolución.

Las alianzas estratégicas multiplicaron su impacto. A raíz de nuestra colaboración con Salesforce —una plataforma global de gestión de la relación con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés)—, integramos su plataforma de atención al cliente, Service Cloud, con ACRS, lo que permitió reducir en un 40 % los tiempos de gestión del centro de llamadas y lograr ventas adicionales personalizadas. El impulso con las grandes cadenas se aceleró: Accor, que en 2024 firmó un acuerdo y confirmó la elección de Amadeus como nuevo proveedor de su sistema central de reservas, inició la implementación

operativa en 2025. Marriott puso en marcha sus primeros hoteles en producción y MGM Resorts International completó su despliegue en Norteamérica. Ascott también apostó por soluciones de Amadeus para reforzar su cartera de gama media, aprovechando capacidades avanzadas de conectividad y venta minorista para mejorar la vinculación con los huéspedes y la eficiencia operativa.

Otras soluciones de la cartera también evolucionaron con nuevos avances: iHotelier® incorporó nuevos servicios de pago impulsados por Outpayce®, nuestro negocio de pagos, mejorando la conversión y el cumplimiento normativo; por otro lado, una prueba piloto con Sensible Weather, proveedor de seguros integrados de protección frente a condiciones meteorológicas adversas, ofrecerá a los viajeros una cobertura opcional sin añadir complejidad técnica para los hoteles.

Con nuestras soluciones de gestión de huéspedes, incorporamos paneles mejorados dentro de Hospitality Data Reporting Platform, gracias a los cuales los hoteleros obtienen información útil para mejorar la vinculación, el *marketing*, la fidelización y los ingresos, desde una interfaz centralizada e intuitiva. Nuestras soluciones web incluyen ahora capacidades de IA generativa para crear descripciones de imágenes y optimizar textos de forma instantánea, lo que permite efectuar actualizaciones más rápidas y generar contenido más inteligente.

En conjunto, estas innovaciones afianzan ACRS —y todo el ecosistema de reservas en general— como un catalizador central de las operaciones hoteleras modernas que ayuda a los hoteleros a captar demanda rentable, agilizar los flujos de trabajo y ofrecer experiencias fluidas y personalizadas para los huéspedes.



“Colaborar con Amadeus y aprovechar el paquete iHotelier® representa un hito clave para nosotros. Buscábamos un proveedor tecnológico capaz de prestar apoyo a nuestros objetivos, simplificar nuestras operaciones y, sobre todo, mejorar la experiencia de nuestros huéspedes”.

● **Dr. Niran Chawla**
CEO, B2 Hotels

1. Nuestra plataforma, concebida desde el inicio para integraciones mediante API, está diseñada para transformar la venta minorista, la distribución y la conectividad de las cadenas hoteleras globales y de segmento medio. ACRS ofrece una base única e integrada que ayuda a los hoteleros a conectar todos los canales, personalizar la experiencia del huésped y generar nuevas oportunidades de ingresos. Al centralizar las reservas y permitir una plena integración con otros sistemas, ACRS facilita que los hoteles puedan seguir siendo competitivos en un mercado que cambia con gran rapidez.

Ventas y catering

Impacto medio-bajo



Nuestra cartera de soluciones de ventas y *catering* ha dado importantes pasos adelante, con mejoras centradas en la eficiencia y la experiencia de usuario.

Entre las principales mejoras destacan:

- **Flujos de trabajo optimizados en Delphi®**, nuestra plataforma en la nube para la gestión de ventas y eventos para hoteles.
- **Interfaz renovada y automatización de la conversión de correos electrónicos en solicitudes de ofertas en MeetingBroker.**
- **Ampliación de las capacidades de reserva en Delphi® Direct**, nuestra herramienta de colaboración en tiempo real para ventas de grupos en hoteles.
- **Mejoras en las herramientas visuales de Delphi® Diagramming**, nuestra herramienta de planificación visual de espacios para eventos.

Accor seleccionó Delphi como su plataforma preferida de ventas y *catering* para sus marcas *premium* y de lujo a nivel global. Nuestra inversión minoritaria en *hivr.ai*, un proveedor de asistentes virtuales basados en IA para viajes y hostelería, ampliará la automatización de las ventas de grupos en un entorno de canales fragmentados. Esto incluirá el desarrollo de una interfaz con Delphi y el uso de MeetingBroker como complemento para ofrecer a los hoteleros más canales, mejor conectividad y automatizaciones impulsadas por IA. Clientes como el emblemático recinto británico de

automovilismo y eventos Silverstone ya han logrado un crecimiento notable de los ingresos gracias a una mayor productividad y a una mejor gestión comercial.

En conjunto, estas innovaciones simplificaron los procesos de ventas y reforzaron la eficiencia operativa en nuestra cartera de soluciones de hostelería, y su impacto fue más allá del ámbito hotelero. Un ejemplo destacado es Silverstone, que se asoció con Delphi para transformar su proceso y estrategia de ventas, impulsando un crecimiento interanual de los ingresos del 100 %.



Nicola Black, Senior Sales Manager, Silverstone.

Hayley Smith, Head of Sales, Silverstone.

“Hablamos con otros profesionales del sector. Sabíamos que Delphi® era líder mundial y vimos que era exactamente lo que estábamos buscando”.

● **Hayley Smith**
Head of Sales, Silverstone

Optimización del servicio

Impacto medio-bajo



Amadeus HotSOS® y Amadeus HotSOS® Housekeeping, nuestras soluciones para operaciones hoteleras, siguieron marcando el estándar de excelencia operativa en la hostelería, ayudando a los hoteles a optimizar la prestación del servicio, respaldar la productividad del personal y crear experiencias excepcionales para los huéspedes.

En 2025, el desarrollo se centró en abordar flujos de trabajo fragmentados, la dependencia de seguimientos manuales y las limitaciones en la visibilidad del trabajo. Las mejoras priorizaron la seguridad, la experiencia de usuario y una mayor interacción digital a lo largo del itinerario del huésped.

Las mejoras de seguridad incluyeron el inicio de sesión único (SSO)² y la armonización con la norma de seguridad ISO 27001. La eficiencia operativa mejoró con nuevos paneles: el Panel de productividad del personal de limpieza (HotSOS Housekeeping), con información en tiempo real sobre el desempeño del personal, y el Planificador de habitaciones (HotSOS), que permite visualizar y gestionar el trabajo planificado, el mantenimiento preventivo y las tareas pendientes.

GRI 2-6

Las actualizaciones de accesibilidad en las versiones de escritorio mejoraron la claridad visual y la compatibilidad con lectores de pantalla, en consonancia con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).

Amadeus también amplió su ecosistema mediante la colaboración con la plataforma de experiencia de los huéspedes Canary Technologies. Al integrar la mensajería de los huéspedes impulsada por IA en HotSOS, logramos convertir automáticamente las solicitudes de los huéspedes en tareas prácticas, reducir la carga administrativa y prestar un servicio más rápido y fiable.

“HotSOS® ofrece oportunidades para ampliar nuestras operaciones mediante integraciones. Estas integraciones permiten a los huéspedes realizar solicitudes desde el televisor de su habitación, a través de bots conversacionales de IA y mediante tecnología de voz. Estas solicitudes se canalizan a través de HotSOS hacia los equipos adecuados para prestar el servicio de forma más ágil”.

● **Moshe Cohen**
Applications Trainer, Fattal Hotels

2. El inicio de sesión único (SSO, por sus siglas en inglés) permite que los usuarios se autenticuen una sola vez para acceder a múltiples sistemas, lo cual refuerza el control de accesos y simplifica la autenticación.

Trabajamos con clientes y socios para impulsar la hostelería

Apoyamos a clientes de todos los tamaños con soluciones que impulsan el crecimiento y experiencias excepcionales para los huéspedes. Ese compromiso se refleja en nuestro *Net Promoter Score* (NPS), que pasó de +24 en 2024 a +30,7 en 2025.

En 2025, ampliamos nuestro ecosistema con Shiji Group, proveedor global de tecnología hotelera, para ofrecer a los hoteles un paquete completo de soluciones tecnológicas para la hostelería, y reforzamos las capacidades *above-property*³ a través de Salesforce. Nuestra alianza con FLYR, proveedor de tecnología de gestión de ingresos para aerolíneas, añadió capacidades avanzadas de optimización de ingresos, mientras que las alianzas con las agencias de viajes en línea Expedia, Booking.com y Agoda, junto con nuestra renovación como Google Premier Partner, ampliaron nuestra proyección global. Además, nos asociamos con la firma global de consultoría y tecnología Accenture para desarrollar Amadeus Travel Advertising Platform (ATAP) para nuestra nueva línea de negocio Media.

Amadeus sigue ayudando a los proveedores del sector de la hostelería a ofrecer itinerarios fluidos y personalizados que refuerzan la fidelidad de los huéspedes e impulsan el crecimiento. Al conectar análisis inteligentes, herramientas operativas y soluciones orientadas a la relación con el cliente,

Impacto medio-bajo



apoyamos a nuestros clientes en cada etapa de la experiencia del huésped y les aportamos lo necesario para atraer a los huéspedes adecuados, operar con eficiencia y sentar las bases de un éxito sostenido.



3. *Above-property* se refiere a sistemas operados de forma centralizada en un grupo hotelero, en lugar de a nivel de establecimiento.

Outpayce

Outpayce, empresa de Amadeus, orquesta los pagos a lo largo de todo el itinerario del viajero y ayuda a las empresas de viajes a simplificar la forma de aceptar y efectuar los pagos. Esto incluye ayudar a aerolíneas, hoteles y distribuidores de viajes a aceptar pagos con mayor facilidad dentro de los flujos de pago propios del sector, mediante Xchange Payment Platform (XPP) de Outpayce, que orquesta todo el proceso de pago de forma integral y conecta a las empresas de viajes con una amplia red de socios de pago.

Outpayce también ayuda a las agencias de viajes a pagar a proveedores mediante su solución B2B Wallet, que brinda acceso a una amplia variedad de tarjetas virtuales, emitidas por socios o por Outpayce de forma nativa.

Al ser parte de Amadeus, Outpayce puede trabajar en estrecha colaboración y aportar valor a sus clientes de tres formas diferenciales:

1. **Activos de datos inigualables**, que ayudan a mejorar la calidad de las decisiones en los pagos en tiempo real, reducir el fraude y ajustar los pagos a los objetivos comerciales.
2. **Flujos de pago nativos en el sector de los viajes**, que permiten a clientes como aerolíneas, hoteles y distribuidores de viajes aceptar pagos en cualquier punto del itinerario.
3. **Liderazgo tecnológico**, que facilita la conexión con el mayor abanico de socios *fintech* mediante tecnología abierta y en la nube.

Pagos B2B

Impacto medio-bajo



A través de B2B Wallet, Outpayce ayuda a los intermediarios (normalmente agencias de viajes) a efectuar pagos a proveedores como aerolíneas y hoteles mediante una amplia gama de tarjetas virtuales. La solución incluye lógica de orquestación que recomienda el método de pago más adecuado para cada reserva, según la estrategia de la agencia, para impulsar las tasas de aceptación, las bonificaciones y la eficiencia.

Transformamos los pagos a proveedores con tarjetas virtuales emitidas por Outpayce

Tradicionalmente, B2B Wallet ha ofrecido acceso a una amplia variedad de tarjetas de distintos emisores; sin embargo, tras obtener la licencia para operar como entidad de dinero electrónico en 2024, Outpayce ha avanzado en su propia capacidad de emisión de tarjetas. Actualmente, esta opción ya está operativa y es posible emitir tarjetas para clientes estratégicos.

Cabe destacar que, en 2025, HBX Group, una de las principales empresas de tecnología para los viajes a nivel mundial, eligió a Outpayce como socio estratégico de emisión para abordar conjuntamente la complejidad de los pagos en todo el ecosistema de los viajes.



Esta alianza combina la innovación *fintech* y la experiencia de Outpayce en pagos para el sector de los viajes con la amplia red de hostelería de HBX Group, que abarca más de 300.000 hoteles, 9.000 proveedores de traslados, 500 empresas de alquiler de coches y 60.000 distribuidores de viajes, lo que representa un volumen anual de pagos muy significativo.

La nueva plataforma de emisión de Outpayce, desarrollada íntegramente en la nube, permitirá gestionar pagos con tarjetas virtuales en toda la red de distribución de proveedores de HBX Group y hará posible que HBX Group ofrezca capacidades *fintech* integradas a sus socios distribuidores de viajes.

Esta alianza representa un importante hito en la estrategia de autoemisión de Outpayce y avala la decisión de Amadeus de consolidar su negocio de pagos y seguir invirtiendo en él, demostrando cómo dos líderes del sector de los viajes pueden colaborar para eliminar fricciones y generar mejoras de eficiencia a lo largo de toda la cadena de valor.



GRI 2-6

Primera solución totalmente integrada de reservas, pagos y facturación del sector de la hostelería

Según AirPlus,⁴ los pagos con tarjeta virtual realizados por agencias de viajes a hoteles han crecido a una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR, por sus siglas en inglés) del 20 % cada año desde 2006.

Las tarjetas virtuales, que aportan ventajas tanto a las agencias de viajes como a los proveedores, ofrecen bonificaciones atractivas, cobros y pagos más rápidos, así como protección frente a impagos en la liquidación con hoteles. Sin embargo, todavía persisten varios retos: bajas tasas de aceptación, dificultades para hacer llegar las facturas a las agencias y a sus clientes corporativos, riesgo potencial de fraude y errores, y procesos manuales ineficientes.

Durante 2025, Outpayce colaboró estrechamente con Voxel para desarrollar One Click Stay, solución *premium* del sector que integra reservas, pagos y facturación para la hostelería.

La solución proporciona conectividad segura entre agencias y hoteles para que las tarjetas virtuales operen con mayor seguridad, fiabilidad y eficiencia, con generación automática de facturas y una recuperación sencilla que mejora significativamente las tasas de aceptación, la precisión y la contabilidad de *back-office*.

One Click Stay fue galardonada con el premio *Best Industry Innovation* en los Card & Payments Awards 2026, en reconocimiento a su impacto al transformar la aceptación y la conciliación de pagos hoteleros mediante una automatización totalmente integrada desde la reserva hasta la factura.

Servicios de pago



Impacto medio-bajo



A través de Xchange Payment Platform (XPP), la plataforma de pagos transfronterizos de Outpayce, ofrecemos una gama completa de soluciones de pago que abarca la aceptación, los métodos de pago alternativos, las transferencias interbancarias, la gestión del fraude, los precios multidiólicas (MCP) y una amplia variedad de capacidades adicionales. Las soluciones se desarrollan internamente o se obtienen de una amplia red de socios *fintech*. XPP se encarga de orquestarlas para alcanzar tasas de aceptación óptimas, una gestión eficaz del fraude y la mayor reducción de costes posible.

Más empresas de viajes siguen adoptando XPP, lo que incluye un nuevo acuerdo con AEGEAN por el que la aerolínea eligió XPP para gestionar todos los aspectos de su estrategia de pagos.

4. Amon Cohen (14 de abril de 2025). "The virtual cards conundrum", BTN Europe.

Ayudamos a las empresas de viajes a seguir el ritmo de los nuevos métodos de pago

Todas las empresas de viajes deben ofrecer la combinación adecuada de métodos de pago para responder a las necesidades de los viajeros y garantizar altos niveles de conversión y satisfacción. Outpayce respalda este objetivo mediante XPP, facilitando la conexión entre distribuidores de viajes y empresas de pagos, y habilitando cientos de métodos de pago.

Los socios *fintech* se conectan fácilmente a XPP mediante un conjunto de API para empezar a ofrecer servicios a los clientes de Outpayce del sector de los viajes. En 2025, la plataforma incorporó el primer mercado de pagos dedicado al sector de los viajes.

A través de este *marketplace*, los clientes (aerolíneas) de Outpayce pueden explorar, ordenar y filtrar capacidades de cientos de socios de pago de todo el mundo y consultar qué países, divisas y servicios están disponibles en cada conexión. Los tiempos de revisión y decisión se reducen aún más gracias a los datos en tiempo real, lo que permite identificar y establecer con rapidez las conexiones adecuadas con socios *fintech*.

“Participar en la creación del catálogo del ‘marketplace’ ha sido una gran experiencia para AEGEAN. Con esta herramienta pudimos encontrar y comparar conexiones de pago con facilidad, lo que simplifica mucho la elección de las opciones adecuadas para los nuevos mercados y las distintas necesidades”.

● **Maria Neamoniti**
Passenger Services System Manager,
AEGEAN

Durante 2025, Outpayce siguió desarrollando las capacidades de XPP para el sector de la hostelería. Entre otras, destacan varias alianzas relevantes que añaden un amplio abanico de capacidades de pago personalizadas a nivel mundial.

La integración de socios estratégicos con XPP y con el motor de reservas Amadeus iHotelier® permite a hoteles de todo tipo responder mejor a las necesidades de los huéspedes. Esto se logra gracias a unas capacidades de aceptación de tarjetas que son líderes en el mercado, así como diversos métodos de pago alternativos de nuestros socios.

Por ejemplo, Stripe procesa pagos que representan más del 1 % del PIB mundial. Esta escala permite que la compañía pueda detectar el fraude de forma proactiva, aun cuando un hotel concreto no haya procesado antes una determinada tarjeta. La integración de Stripe con más de 100 proveedores de tecnología hotelera permite que los clientes de hostelería de Outpayce se beneficien de estas capacidades de forma rápida y sencilla.

“Nuestra colaboración con Outpayce representa un importante avance en los pagos del sector de la hostelería. Hemos integrado plenamente Stripe en Xchange Payment Platform de Outpayce para crear una solución integral que funciona para hoteles de todos los tamaños y configuraciones”.

● **James Lemon**
Global Lead for Travel, Leisure,
Transport and Automotive, Stripe

La integración de Planet, proveedor especializado de pagos en el sector de la hostelería, en XPP facilita el acceso a su pasarela y permite adoptar soluciones de conversión de divisas y de tokenización adaptadas específicamente a las necesidades del sector hotelero, tanto para comercio electrónico como para pagos en el establecimiento.



Simplificamos la experiencia de reserva e impulsamos los ingresos con MCP

Los precios mult divisas (MCP) consisten en un servicio que muestra el precio de una tarifa aérea en la divisa elegida por el viajero, simplificando la experiencia de reserva y evitando que el viajero tenga que acudir a otra web para convertir manualmente la moneda.

Las reservas en divisas distintas son habituales en los viajes. De hecho, un nuevo análisis del Centre for Economics and Business Research (CEBR), encargado por Outpayce y basado en datos reales de Amadeus Business Consulting, concluyó que aproximadamente 4 de cada 10 reservas en webs de aerolíneas implican un pago con conversión de divisa.

En la actualidad, las conversiones de divisa necesarias para estas reservas suelen efectuarlas los bancos del pasajero de forma automática, pero el proceso es poco transparente, y las comisiones asociadas a menudo solo se hacen visibles en los extractos mensuales. La solución MCP de Outpayce permite a las aerolíneas tomar el control de este proceso e impulsar ingresos adicionales. El análisis del CEBR muestra que el sector podría generar 9.600 millones de dólares anuales mediante servicios MCP.

SriLankan Airlines ha convertido MCP en un elemento clave de su estrategia digital: alrededor del 13 % de los pasajeros optan por usar el servicio, que rápidamente se ha situado entre las cinco principales fuentes de ingresos por servicios complementarios, justo por detrás de los servicios relacionados con el equipaje y la asignación de asientos.

GRI 2-6

Reforzamos la seguridad de los pagos en el sector de los viajes

Según una nueva investigación de Outpayce elaborada a lo largo de 2025, el 35 % de los viajeros no confía en que las empresas de viajes protejan los datos de sus pagos y el 72 % afirma que una reputación sólida en comercio seguro los animaría a elegir una empresa de viajes concreta.

Outpayce ofrece un conjunto de soluciones de seguridad, incluida la gestión del fraude, que coteja transacciones con datos históricos de compras de viajes para identificar casos de fraude de forma eficaz. También ofrece 3D Secure, que permite incorporar autenticación de doble factor con una fricción mínima, además de tokenización, que reduce la exposición regulatoria al eliminar la necesidad de que las empresas de viajes almacenen datos de tarjetas en sus propios sistemas.

Utilizada por aerolíneas, hoteles y distribuidores de viajes, Outpayce ofrece una de las mayores bóvedas de tokenización del sector, que incorpora tecnología patentada para proteger los datos de tarjetas de los viajeros y reduce de forma significativa la carga de cumplimiento en el sector de los viajes.



“La tokenización nos ha ayudado a reducir de forma significativa los riesgos asociados a las violaciones de datos y a disminuir nuestra carga de cumplimiento de PCI-DSS en torno a un 75 %. La solución funciona extraordinariamente bien y está integrada de forma nativa en nuestros flujos comerciales y de pago específicos, en canales digitales y centros de atención telefónica, en la distribución y en el aeropuerto. En un contexto de incertidumbre como el actual, todas las aerolíneas deberían plantearse la tokenización”.

● **Valérie Lhermitte Willems**
PCI Compliance Officer, Air France

Aspectos destacados en Hoteles y soluciones transversales en 2025

Radisson Hotel Group se beneficiará ahora de una mejor conectividad con **Amadeus Travel Platform**.

Amadeus siguió ampliando el alcance global de sus **soluciones de Digital Media y metabuscadores**, sumando clientes en Estados Unidos, Europa y la región de Asia-Pacífico.

Renovamos y ampliamos varias alianzas de distribución hotelera: con **Alibtrip**, la división de viajes de negocios de **Fliggy**; con **Gant Travel**, empresa de gestión de viajes con presencia en EE. UU. y Canadá; y con la plataforma estadounidense de reservas hoteleras **HotelEngine**.

Amadeus mejoró su oferta de **Movilidad** gracias a la integración de **SmartRyde**, una compañía japonesa que es líder mundial en servicios de traslado al aeropuerto con reserva previa, en Amadeus Travel Platform.

Amadeus también siguió ampliando sus contratos con organizaciones de promoción de destinos (DMO). La Autoridad de Turismo y Exposiciones de Baréin contrató nuestra solución Amadeus Digital Media for Destinations.



Massanutten Resort, uno de los destinos más destacados del estado de Virginia en Estados Unidos, contrató **Amadeus HotSOS**. Gracias a la adopción de HotSOS, este resort puede optimizar la operativa diaria, automatizar las solicitudes de servicio y coordinar mejor a su equipo en tiempo real, lo que se traduce en una experiencia más ágil y satisfactoria para los huéspedes.

La agencia estadounidense de viajes en línea **Fareportal** eligió **Outpayce B2B Wallet** para modernizar y optimizar sus operaciones de pago a proveedores. Gracias a las tarjetas virtuales dinámicas, la cartera mejora la aceptación de los pagos, optimiza los costes y simplifica los procesos de conciliación.

Amadeus ha habilitado la aceptación de las tarjetas de **UnionPay** tanto para las reservas de comercio electrónico directas como las del canal indirecto, a través de **Amadeus Travel Platform**, lo que permite a aerolíneas y otros proveedores de viajes procesar pagos directos de uno de los mayores sistemas globales.

Etihad Airways contrató los **servicios profesionales de Amadeus**, dotando a la compañía de una capacidad exclusiva de procesamiento de pagos que optimiza su eficiencia operativa.

Capítulo 05

Tecnología



Tecnología con propósito: el compromiso de Amadeus de mejorar la experiencia de viajar

El sector de los viajes atraviesa un periodo de profunda transformación. El aumento de las expectativas de los clientes, el uso cada vez más extendido de la IA, la aceleración de la digitalización y la necesidad de resiliencia están redefiniendo cómo se ofrecen y experimentan los viajes.

En un entorno que evoluciona a gran velocidad, la tecnología no es solo un catalizador: es la base del crecimiento sostenible y la innovación.

En Amadeus, la tecnología impulsa un progreso tangible en todo el ecosistema de los viajes.

Nuestra misión tecnológica se articula en torno a tres prioridades estratégicas que orientan nuestras acciones e inversiones:

- 1. Ofrecer fiabilidad y excelencia a nuestros clientes en todo el mundo.** Garantizamos sistemas robustos, seguros y escalables que mantienen el ecosistema de los viajes funcionando de forma fluida, incluso cuando se producen contratiempos.
- 2. Impulsar nuevas oportunidades de negocio mediante la innovación y la capacidad de respuesta al mercado.** Mediante el uso de datos, capacidades nativas de la nube y tecnologías avanzadas, ayudamos a clientes y socios a innovar y crecer en un mercado dinámico.
- 3. Reforzar nuestro liderazgo tecnológico alineando las inversiones con los objetivos a largo plazo.** Invertimos de forma continuada en soluciones punteras y ecosistemas colaborativos para seguir elevando los estándares de resiliencia, rendimiento y sostenibilidad.

Estas prioridades han guiado nuestras acciones e inversiones a lo largo del año y han permitido alcanzar hitos relevantes: desde llevar nuestra ambiciosa migración a la nube a su etapa final hasta desplegar soluciones impulsadas por la IA y reforzar la excelencia operativa.

Al reducir la complejidad, contribuimos a un ecosistema de los viajes más conectado, eficiente y sostenible.

Nuestro enfoque se articula en torno al propósito de garantizar que la tecnología no sea solo una herramienta, sino un catalizador para lograr una mejor experiencia de viaje para todos. Durante más de tres décadas, Amadeus ha acompañado el crecimiento y la transformación del sector a través de la innovación, las alianzas y el liderazgo, y mantenemos nuestro compromiso de mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes.

Este propósito nos inspira a diseñar y ofrecer tecnología que genera valor y ayuda a la industria a evolucionar y adaptarse a necesidades cambiantes.

Ofrecemos fiabilidad y excelencia a nuestros clientes

A fin de brindar una experiencia memorable a millones de viajeros cada día, ponemos a disposición de nuestros clientes soluciones preparadas para la nube, accesibles en cualquier momento y desde cualquier lugar, para ayudarles a cumplir su misión.

En 2025, alcanzamos un hito histórico al completar la migración a la nube del 100 % de nuestras aplicaciones desde nuestros centros de datos de Erding y Fráncfort. Este logro refuerza nuestra capacidad de entrega con rapidez, calidad y resiliencia, a la vez que acelera nuestra estrategia de nube múltiple.

Nuestro enfoque aporta tres beneficios clave:

- 1. Plataformas preparadas para la IA.** Aprovechamos datos unificados y modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM) avanzados para acelerar la innovación.
- 2. Plataforma PaaS (Platform-as-a-Service) agnóstica.** Logramos una integración de nube múltiple fluida y una arquitectura modular.
- 3. Tecnologías de vanguardia.** Empleamos marcos de IA agéntica y capacidades de búsqueda basadas en ARM (*Advanced RISC Machine*), optimizados para procesadores de alto rendimiento y eficiencia energética, para ofrecer servicios más rápidos e inteligentes.



Impacto medio-bajo



Estos avances sientan las bases para que Amadeus opere sobre cuatro ejes estratégicos:

1. Nube múltiple
2. Operaciones sólidas y estables
3. Experiencia del usuario
4. Seguridad y cumplimiento normativo

Una plataforma de nube múltiple: impulsamos los viajes globales con resiliencia, escala e innovación

A medida que entramos en el tramo final de nuestro proceso de migración a la nube — completando los elementos pendientes y los componentes de *middleware* de la plataforma, así como la migración de los centros de recuperación ante desastres—, Amadeus está replanteando la arquitectura central de los viajes mediante una ambiciosa estrategia de nube múltiple.

En colaboración con grandes proveedores de nube como Microsoft Azure, Google Cloud y otros, estamos construyendo un ecosistema global que aporta resiliencia, flexibilidad



e innovación a gran escala, al tiempo que aceleramos la integración de la IA en nuestras soluciones.

En el núcleo de esta arquitectura se sitúa Red Hat OpenShift, que orquesta un entorno híbrido y de nube múltiple en distintas regiones y zonas de disponibilidad.

Un objetivo clave de nuestra arquitectura de nube es que proporcione interoperabilidad, creando capacidades estandarizadas de comunicación e integración para potenciar las

- **3.000 millones de búsquedas de vuelos al día**
- **150.000 transacciones por segundo en picos de demanda**
- **99,95 % de disponibilidad en la mayoría de los servicios**

soluciones de Amadeus a través de distintas plataformas y socios.

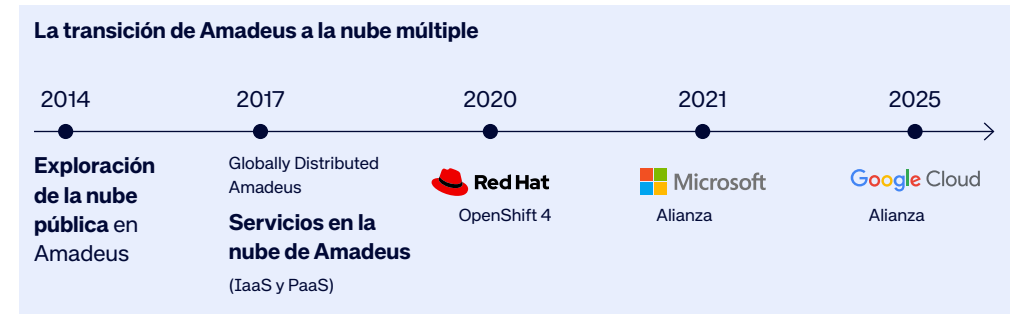
Esta plataforma, que aloja cientos de aplicaciones y miles de millones de transacciones diarias, garantiza la consistencia, la seguridad y el cumplimiento normativo y permite implementar prácticas modernas como la orquestación con Kubernetes y una malla global de servicios, de eventos y de datos.

Algunos resultados tangibles de esta arquitectura durante el año:

Detrás de estas cifras hay uno de los mayores entornos orientados a servicios del sector: más de 600 aplicaciones y 10.000 microservicios mantienen el rendimiento y la seguridad al máximo nivel. Nuestra participación activa en comunidades de código abierto, mediante el uso de innovaciones en Kubernetes,

Istio y otros marcos, refuerza aún más esta arquitectura.

En conjunto, estas alianzas configuran un ecosistema robusto e interconectado: resiliente, escalable y preparado para el futuro. Así cumplimos nuestra promesa de empoderar a millones de viajeros cada día.



Operaciones sólidas y estables: eficiencia y rendimiento

Ofrecemos soluciones fiables y de alta calidad mediante un enfoque riguroso que combina buenas prácticas, herramientas avanzadas y una sólida experiencia para optimizar recursos, mantener la agilidad y, por encima de todo, garantizar la estabilidad operativa.

Aplicamos metodologías modernas a lo largo de toda nuestra pila tecnológica. La observabilidad y la monitorización proactiva proporcionan visibilidad en tiempo real del estado de los sistemas, lo que permite actuar con rapidez y evitar que los problemas escalen. Realizamos controles estrictos de los cambios, despliegues automatizados y monitorización continua para minimizar el riesgo y mantener la fluidez de las operaciones.

La automatización refuerza la estabilidad al reducir las tareas manuales. Con infraestructura como código, estandarizamos y automatizamos el aprovisionamiento de recursos, lo que nos permite reducir el número de errores y acelerar la implementación. A esto se suma la eficiencia financiera: con FinOps supervisamos los costes en la nube y optimizamos el uso para maximizar el valor.

Nuestra arquitectura nativa de la nube y los canales de integración continua y entrega continua (CI/CD) permiten realizar despliegues más rápidos y fiables. Y, como estabilidad también significa resiliencia, aplicamos protocolos sólidos de recuperación ante desastres y mecanismos automatizados de conmutación por error para garantizar la continuidad del negocio. Junto con nuestra estrategia de nube múltiple, estas medidas aseguran la continuidad operativa de forma fluida bajo cualquier circunstancia.

Experiencia de usuario: simplicidad y coherencia desde el diseño

Para asegurar la satisfacción del cliente, la experiencia de usuario (UX) es un elemento central en la forma con que diseñamos nuestras soluciones: intuitivas, accesibles y fáciles de aprender.

Para ello, nos apoyamos en la investigación con los propios usuarios, un enfoque que nos permite orientarnos verdaderamente al usuario. Al comprender las necesidades y los comportamientos reales, diseñamos las soluciones basándonos en la evidencia y no en suposiciones, lo que garantiza que cada funcionalidad resuelva problemas reales y aporte valor.

En 2025, adoptamos nuestro sistema de diseño “Amadeus Design Factory” en todos los nuevos programas principales de Amadeus, junto con directrices avanzadas de interfaz alineadas con las tendencias y tecnologías más recientes.

La accesibilidad es otro pilar de nuestro enfoque. Realizamos las pruebas de accesibilidad más exigentes para garantizar que cumplimos los estándares internacionales y que nuestras soluciones sean utilizables por todas las personas.

Además, utilizamos Figma, una de las plataformas de diseño más reconocidas para facilitar la cocreación entre todos los grupos de interés, incluidos los clientes. En 2025 se crearon 125 proyectos en Figma, donde se compartieron ideas de forma visual, se construyeron prototipos y se validaron conceptos antes de iniciar el desarrollo, asegurando su alineación y claridad.

GRI 3-3 (Ciberseguridad)

Más allá de las herramientas, Amadeus promueve una dinámica comunidad UX en la que diseñadores, investigadores y redactores comparten buenas prácticas y se refuerza una cultura de innovación centrada en el usuario.

Al integrar los principios UX en todas las etapas del ciclo de vida del producto, junto con el cumplimiento de las normas de accesibilidad, creamos soluciones no solo funcionales, sino también agradables de usar, que ayudan a nuestros clientes a atender mejor a los viajeros cada día.

Seguridad y cumplimiento normativo: protegemos los datos y reforzamos la confianza

La seguridad está integrada en todos los aspectos de nuestro negocio. Nuestro Global Security Operations Center (GSOC) monitoriza amenazas, evalúa vulnerabilidades y coordina defensas continuamente para proteger los sistemas y los datos, de manera proactiva y reactiva.

Dentro de la organización del Group Chief Information Security Officer (CISO), nuestro equipo de Governance, Security and Compliance (GSC) lidera el Programa de Concienciación en Seguridad en toda la compañía, con el objetivo de que cada empleado comprenda su papel a la hora de preservar la seguridad. Este equipo también es responsable de la gestión de riesgos, del cumplimiento normativo y de las iniciativas transversales de seguridad.

Para reforzar la mitigación de riesgos, hemos adoptado una arquitectura de confianza cero, en la que, de forma predeterminada, no se confía en ningún usuario o dispositivo. Se trata de un enfoque estratégico basado en tres principios:

- 1. Verificar explícitamente.** Autenticar y autorizar basándose en todos los datos disponibles.
- 2. Aplicar el mínimo privilegio de acceso.** Limitar los permisos con políticas de acceso “justo a tiempo” y “justo lo necesario”.
- 3. Presuponer una brecha de seguridad.** Minimizar el impacto mediante la segmentación, el cifrado y análisis avanzados para la detección de amenazas.

La confianza del cliente es crucial. A través de Customer Identity and Access Management (CIAM), ofrecemos un acceso seguro e integrado mediante un inicio de sesión único (SSO), mientras que el enfoque de “seguridad desde el diseño” incorpora la protección desde las primeras fases.

El cumplimiento normativo es un requisito clave para gestionar la seguridad dentro de nuestro ecosistema. Cumplimos las normativas y directivas de alcance global, como la Directiva europea sobre redes y sistemas de información 2 (NIS2), el Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA) y la Ley de Inteligencia Artificial (Ley de IA), y más recientemente el Reglamento de Ciberresiliencia (CRA).

Dado que gestionamos datos de tarjetas de crédito dentro de nuestro ecosistema, ejecutamos también auditorías anuales de la Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS).

Todas estas directivas y normas se basan en la ISO 27001. Ante la proliferación de directivas nacionales, estamos trabajando en un modelo de controles de referencia para establecer una base común para todas estas certificaciones.

Para más información, consulte “Segunda Línea: funciones de gobierno interno”, pág. 130. [↗](#)



Generamos nuevas oportunidades de negocio



Hemos desarrollado Amadeus Open Platform, una plataforma abierta basada en la nube que redefine la colaboración en el ecosistema de los viajes, conectando a desarrolladores, clientes y socios para que compartan conocimientos y creen soluciones conjuntamente. Diseñada para la apertura y la flexibilidad, esta plataforma acelera el crecimiento y genera nuevas oportunidades al integrar datos en tiempo real y modelos de IA listos para usar.

Una plataforma conectada para el sector de los viajes

Para convertir estas oportunidades en valor tangible, hemos dejado atrás las soluciones aisladas para adoptar una plataforma unificada y conectada. Este enfoque integra datos, inteligencia e interoperabilidad en todo el ecosistema de los viajes, lo que permite una colaboración fluida e innovación a gran escala.

Además, al ser una plataforma abierta, confiere a clientes y socios la ventaja de poder realizar extensiones y personalizaciones con autonomía. A través de las API de autoservicio y los portales para desarrolladores, pueden descubrir, integrar y ampliar soluciones de Amadeus de forma independiente. Estamos realizando pruebas piloto de herramientas como

API Extension Studio, junto con capacidades de automatización empresarial, que permiten a las aerolíneas personalizar las API y sustituir los marcos anteriores por herramientas modernas y escalables. Esta apertura acelera la innovación y reduce el tiempo de comercialización.

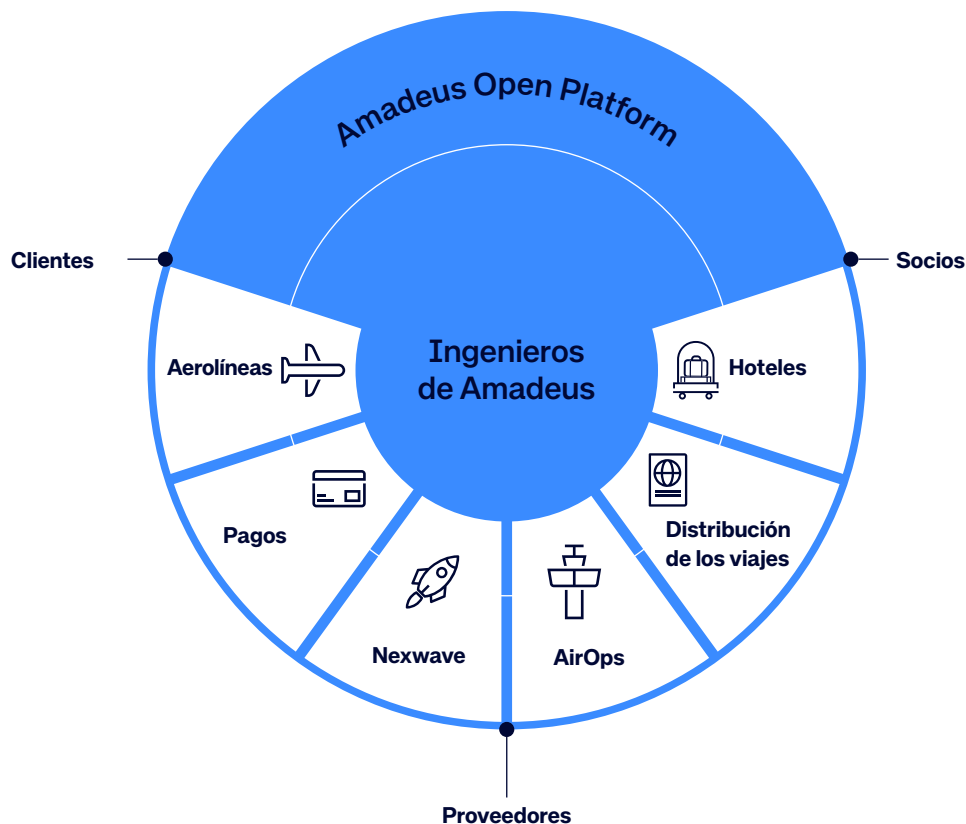
La plataforma impulsa el crecimiento del ecosistema al simplificar la incorporación de socios, lo cual produce efectos de red y permite escalar con un coste marginal. Por ejemplo, la conectividad de autoservicio de Outpayce, el negocio de pagos de Amadeus, permite que los socios desarrollen y certifiquen conectores por sí mismos, reduciendo los costes de integración. El primer conector piloto ya está operativo y está previsto ampliar la incorporación de socios en 2026.

En conjunto, uno de los objetivos es posibilitar experiencias a medida mediante una visión unificada del viajero.

En todas las capas, promovemos la reutilización y la estandarización de activos técnicos y funcionales, respaldadas por estándares de interoperabilidad. Esta base garantiza coherencia y escalabilidad, así como una innovación más rápida entre negocios y servicios, de modo que cada cliente pueda beneficiarse de todo el potencial de la plataforma.

Soluciones como Amadeus Nevio, Navitaire Stratos y el sistema Delivery Management (DMX)¹ de Amadeus ya están sacando partido a estas capacidades para aportar lógica empresarial específica por dominio e impulsar la transformación.

En el núcleo, Amadeus Open Platform se construye en torno a un proceso unificado de contenidos y datos que facilita el uso de análisis e inteligencia. Al preparar y exponer contenido



y datos de alta calidad, la plataforma permite a los clientes obtener nuevas perspectivas y compartirlas de forma integrada en el ecosistema de los viajes. Aprovechando el potencial de los datos y la IA, impulsa decisiones más inteligentes y servicios personalizados. Soluciones como los paneles de gestión de ingresos y los algoritmos de tarificación dinámica ayudan a optimizar las ofertas en tiempo real, mientras que nuestra estrategia Data 360² y el análisis avanzado transforman los datos en bruto en información práctica, lo que redundará en una mejora de la eficiencia, la diferenciación y la conectividad.

1. Amadeus Nevio es nuestra solución de venta minorista de última generación para aerolíneas diseñada para soportar una gestión moderna de Ofertas y Pedidos; Navitaire Stratos es nuestra plataforma aérea nativa de la nube, orientada a aerolíneas de bajo coste e híbridas; y Delivery Management (DMX) es nuestro sistema de gestión de la entrega para respaldar los procesos posteriores al pedido: cumplimiento, prestación de servicios y entrega.

2. Data 360 hace referencia a nuestra filosofía general de integrar y utilizar los datos en un ciclo continuo. A través de soluciones como Amadeus Agency360[®] y Amadeus Demand360[®], combinamos múltiples flujos de datos en tiempo real, históricos y predictivos para ofrecer a los usuarios del sector de los viajes una visión 360[°] del mercado y del desempeño. Este ciclo continuo de datos permite tomar decisiones más ágiles y mejor informadas en la distribución, la fijación de precios y la gestión de ingresos.

Transformación de datos: empoderamos los ecosistemas de nuestros clientes

En Amadeus, los datos son más que un activo: son el motor que impulsa la innovación, la eficiencia y el valor en todo el ecosistema de los viajes.

Nuestro enfoque se sustenta en tres pilares:

1. **Una malla de datos federada.**
2. **Estándares de datos abiertos.**
3. **Nuestra estrategia Data 360.**

Sobre esta base, podemos intercambiar datos de forma integrada entre dominios, realizar análisis avanzados y obtener información en tiempo real para ayudar a nuestros clientes a ofrecer experiencias personalizadas y tomar decisiones más inteligentes.

Malla de datos

La malla de datos, respaldada por la arquitectura *medallion*, organiza la información en tres capas: bronce (en bruto), plata (refinada) y oro (lista para el negocio). Esta estructura garantiza la calidad, la seguridad y la accesibilidad de los datos en cada etapa, mientras los equipos por dominio gestionan sus datos como productos: descubribles, fiables y reutilizables.

GRI 3-3 (Privacidad de datos)

Estándares de datos abiertos

Los estándares de datos abiertos, que incluyen un diccionario de datos común y modelos compartidos, garantizan la interoperabilidad y la coherencia en nuestras soluciones, eliminan las barreras y proporcionan un acceso seguro y orientado a dominios.

Estrategia Data 360

Nuestras plataformas basadas en la nube, como Data 360, permiten a las distintas áreas de negocio desplegar soluciones de datos a gran escala. Las plataformas de datos rápidas hacen posible el procesamiento en tiempo real y las acciones guiadas por eventos, mientras que las plataformas de macrodatos facilitan los análisis masivos, la generación de informes y la visualización. Con capacidades de código mínimo o sin código, los equipos pueden crear paneles con rapidez y desplegar modelos de aprendizaje automático, convirtiendo grandes volúmenes de datos en inteligencia procesable.

La experiencia de Amadeus en gestión de datos aparece citada en bibliografía de referencia del sector como el libro *Building Medallion Architectures* de Pietheïn Strengholt (2025), donde nuestra estrategia se presenta como un referente de escalabilidad, fiabilidad y eficiencia.

Recabamos y analizamos volúmenes ingentes de datos de viajes, respetando siempre la privacidad y las normativas como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE y la Ley de Servicios Digitales (DSA), para mejorar la experiencia del viajero, optimizar las operaciones y generar nuevas fuentes de ingresos.



Al tratar los datos como un catalizador estratégico y fomentar una cultura de apertura, Amadeus se asegura de que cada solución empresarial pueda usar y, a la vez, contribuir a un ecosistema global de datos, impulsando una mejora continua y preparando a nuestros clientes para el futuro de los viajes.

Redefinimos la tecnología a través de una plataforma nativa de la nube: velocidad, confianza y colaboración fluida

Malla de servicios

Apertura a socios

Malla global de eventos

Toma de decisiones en tiempo real

Malla de datos

Mayor calidad de datos, información e intercambio

Soluciones impulsadas por IA: aportamos valor real a nuestros clientes

Amadeus hace tiempo que utiliza IA avanzada para mejorar la experiencia del viajero, personalizar los servicios de las aerolíneas y optimizar las operaciones para aeropuertos y distribuidores de viajes.

Hoy, la IA agéntica va un paso más allá y hace posibles sistemas capaces de razonar, planificar y actuar con cierto grado de autonomía. Desplegar esta visión a gran escala exige superar la fragmentación del sector y garantizar un acceso fiable a contenido dinámico.

Nuestro enfoque se centra en orquestar un ecosistema conectado en el que la IA pueda operar de forma fluida entre distintos estándares y proveedores, ofreciendo experiencias personalizadas y sin fricciones, respaldadas por un sólido cumplimiento normativo, ciberseguridad robusta y principios de IA responsable.

Amadeus se encuentra en una posición única para articular este ecosistema como capa de ejecución integrada y neutral de los viajes, sustentada en nuestro papel como sistema de referencia de confianza desde 1987, en la fortaleza de una lógica de negocio integrada y profundamente conectada, y en nuestra capacidad para operar a escala global en los mercados y segmentos del sector de los viajes de todo el mundo.

Ningún actor puede alcanzar este objetivo en solitario: el éxito depende de la colaboración entre proveedores, distribuidores y plataformas de IA.

Con la IA cada vez más presente en todo el itinerario del viajero, Amadeus está integrando inteligencia en cada capa de la experiencia de viaje:

GRI 3-3 (Inteligencia artificial)

Búsqueda y compra. Al aplicar filtrado con IA y aprendizaje automático en la capa de aplicación, junto con mejoras del sistema, el entorno y el *hardware*, nuestros servidores son ahora tres veces más rápidos y utilizan tres veces menos potencia de cálculo que antes. Nuestras optimizaciones³ no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también fomentan un sector de los viajes más sostenible mediante un menor consumo energético y una mayor eficiencia.

Viajes de negocios. En colaboración con Microsoft y Accenture,⁴ hemos desarrollado un asistente interactivo de viajes impulsado por IA que permite a los viajeros corporativos completar reservas mediante lenguaje natural. Hemos incorporado esta experiencia de búsqueda conversacional, fluida y más humana en Cytric Easy, nuestra solución en la nube de gestión de viajes y gastos corporativos.

Hoteles. Hemos explorado formas de ayudar a los hoteles a generar contenido web con rapidez, impulsar la optimización para buscadores y redactar textos publicitarios eficaces. Los bots conversacionales como el agente Amadeus Advisor ayudan al personal del sector hotelero con respuestas inmediatas y visualizaciones de datos para resolver dudas sobre productos de inteligencia de negocio de Amadeus.

Aerolíneas. Ayudamos a las aerolíneas a lanzar rápidamente páginas de destino optimizadas para buscadores (SEO, por sus siglas en inglés) en varios idiomas, reduciendo costes y acelerando el tiempo de comercialización. Con ofertas dinámicas,⁵ las aerolíneas pueden crear paquetes personalizados que incluyan servicios complementarios y contenido multimodal — como trenes, ferris y lanzaderas—, impulsando la transformación de la venta minorista.

Aeropuertos. Más recientemente, hemos implementado IA agéntica para automatizar el razonamiento y la toma de decisiones. Es el caso de soluciones como el agente de IA que lanzamos en 2025 y que ayuda a los equipos aeroportuarios a optimizar el flujo de pasajeros mediante información obtenida a partir de lenguaje natural. Y herramientas como nuestra guía de PNR,⁶ el asistente de monitorización de bandeja de entrada y el especialista en venta cruzada y venta adicional optimizan los procesos de reserva, envío de correos y venta adicional, aportando eficiencia transformadora y nuevos modelos operativos en la aviación, la hostelería y la atención al cliente.

Amadeus trabaja para que las innovaciones de IA se traduzcan en nuevas oportunidades de negocio y ventajas tangibles para los clientes, estableciendo nuevos estándares en la tecnología de los viajes.

Al integrar la IA en un marco escalable de confianza, hacemos posibles nuevos modelos de negocio y aportamos ventajas

tangibles para nuestros clientes, al tiempo que garantizamos que la IA refuerce y amplíe la plataforma de Amadeus de cara a un futuro en el que los viajes serán más personalizados, eficientes y sostenibles.

Para más información, consulte “Distribuidores de viajes”, pág. 29,⁷ y “Impulsamos la transformación de las aerolíneas con IA agéntica”, pág. 36.⁸

3. Jerome Daniel (4 de abril de 2025; actualizado el 9 de abril de 2025). “The 3 billion flight search puzzle: how Amadeus is tackling booming search volumes and sustainability at the same time”, *Blog de Amadeus*.

4. Accenture (25 de septiembre de 2023). “Amadeus to work with Microsoft and Accenture to develop new generative AI-powered integrations to support corporate travel management”, *Accenture Newsroom*.

5. Laetitia Torre (25 de septiembre de 2023; actualizado el 27 de septiembre de 2023). “Paving the road to dynamic offers with AI”, *Blog de Amadeus*.

6. Registro de Nombres de Pasajero (PNR, por sus siglas en inglés): registro electrónico creado por una aerolínea o una agencia de viajes que contiene el itinerario del viajero y la información asociada a la reserva.



Reforzamos nuestro liderazgo tecnológico

Impacto medio-bajo



Fortalecemos nuestro liderazgo tecnológico aprovechando las herramientas más avanzadas y explorando tecnologías emergentes para impulsar el máximo potencial de nuestros equipos y ofrecer soluciones punteras a nuestros clientes. Amadeus combina la innovación externa con una profunda experiencia interna, integrando la IA, en todas sus formas, en los procesos de desarrollo para acelerar los avances e incrementar la calidad.

Como socio tecnológico de confianza, ayudamos a nuestros clientes a anticiparse: innovar más rápido, operar con mayor inteligencia y prestar mejor servicio a los viajeros.

Capacitación de la ingeniería: más inteligente, más rápida y más sostenible

En Amadeus, empoderar a nuestra comunidad de ingeniería es un aspecto central de la estrategia de innovación. A través de centros de excelencia específicos, impulsamos una cultura de aprendizaje continuo, intercambio de buenas prácticas y especialización técnica. Estos centros actúan como *hubs* de especialización, ayudando a los equipos a adoptar herramientas, metodologías y tecnologías emergentes.

Con el 97 % de nuestra comunidad de ingeniería trabajando ya con SAFe®, la agilidad ha dejado de ser una iniciativa aislada: es nuestra forma de operar cada día, en todos los equipos y proyectos. Esta adopción colectiva de los principios ágiles acelera la entrega, refuerza la colaboración y nos permite responder con rapidez a la evolución del sector. Invertimos en automatización inteligente, plataformas modernas de ingeniería y prácticas de desarrollo impulsadas por IA para que nuestros equipos puedan centrarse en el trabajo creativo y de alto valor. Con Microsoft 365 Copilot desplegado para 10.000 empleados, GitHub Copilot implementado para casi 7.550 desarrolladores y GitHub Copilot en modo agente disponible a gran escala, estamos transformando la forma de trabajar: liberamos a las personas de las tareas repetitivas, mejoramos la calidad del código y la documentación y aceleramos la innovación.

Nuestro compromiso con el desarrollo de la ingeniería se extiende también a la sostenibilidad y a la innovación abierta. A través de nuestras prácticas de ingeniería de *software* sostenible y de nuestra pertenencia a la Green Software Foundation, incorporamos la responsabilidad medioambiental a todas las etapas del ciclo de vida del producto. Nuestro Manifiesto de Código Abierto promueve la colaboración y la transparencia y conecta a los equipos de ingeniería de Amadeus con la comunidad tecnológica global.

Amadeus estimula a su equipo humano para que aporte valor a los clientes e impulsa el progreso mediante la combinación de centros de excelencia, metodologías ágiles y herramientas avanzadas de ingeniería.

Miramos al futuro y preparamos a Amadeus para lo que viene

En Amadeus somos conscientes de que los viajes y la tecnología evolucionan más rápido que nunca. Para mantenernos a la vanguardia, monitorizamos, evaluamos y experimentamos activamente con tecnologías emergentes, asegurándonos de que estamos preparados para sacar el máximo partido de las nuevas oportunidades para nuestros clientes y socios.

Compartimos nuestro conocimiento en los principales eventos del sector y demostramos nuestro liderazgo y compromiso con el avance de la tecnología de los viajes.

Nuestro programa Tech Watch explora de forma sistemática las tendencias y tecnologías emergentes. Combinando visión de negocio con anticipación tecnológica, Tech Watch guía nuestras decisiones estratégicas y garantiza que Amadeus esté preparado para el futuro.

Como parte de este compromiso, nuestros equipos comparten conocimientos a nivel mundial publicando sus investigaciones en conferencias internacionales de referencia que marcan el futuro de la IA, el aprendizaje automático y la innovación basada en datos. También publicamos en revistas de prestigio como *Journal of Behavioral Decision Making*, donde abordamos áreas tecnológicas influyentes y emergentes.

En un mundo en constante evolución, Amadeus mantiene su compromiso con la innovación responsable, empodera a sus equipos, colabora con los líderes del sector y se asegura de que siempre estemos preparados para generar valor con la próxima ola tecnológica.



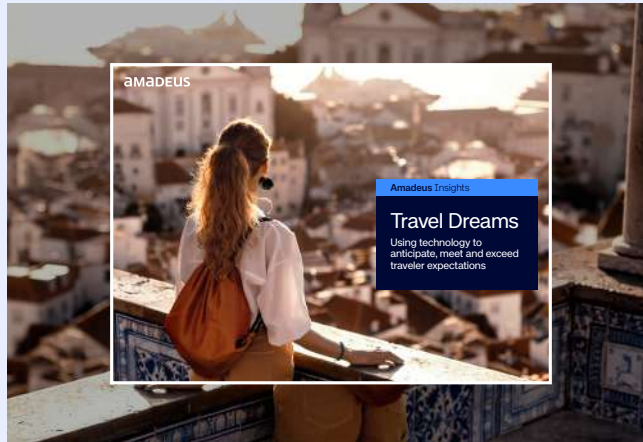
Para más información, consulte **“Investigación”, pág. 74.** [➔](#)

Informes de investigación publicados por Amadeus en 2025

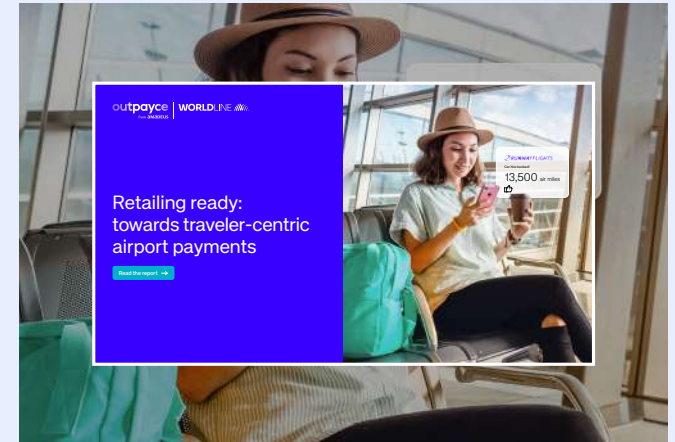
A Mind-Shift: From Modern Airline Retailing to Modern Travel Retailing



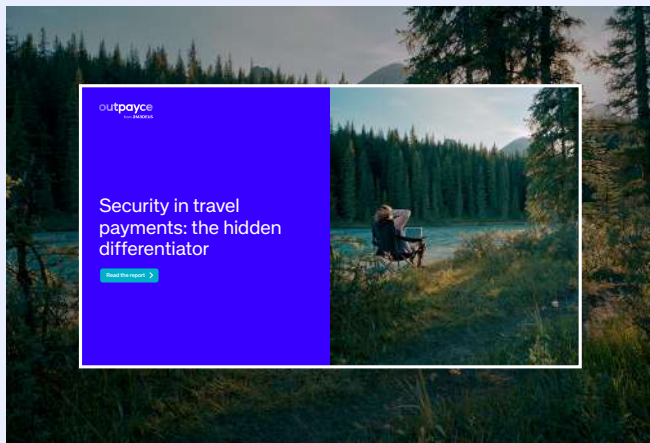
Travel Dreams



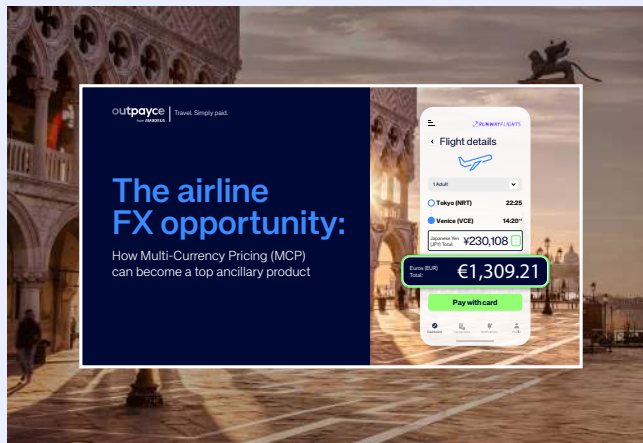
Retailing Ready: Towards Traveler-Centric Airport Payments



Security in Travel Payments: the Hidden Differentiator



The Airline FX Opportunity



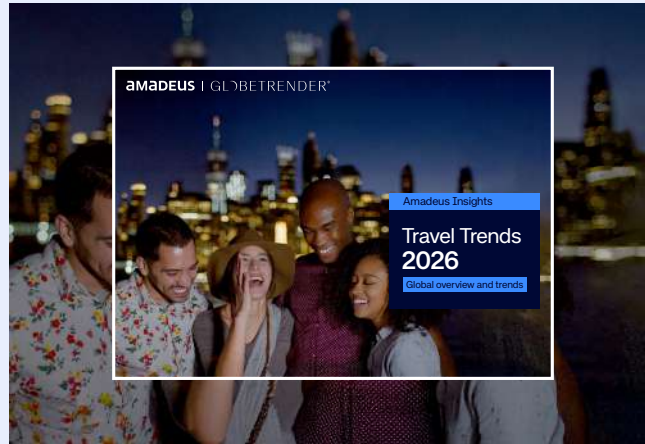
Connected Journeys: How will technology transform travel in the next decade?



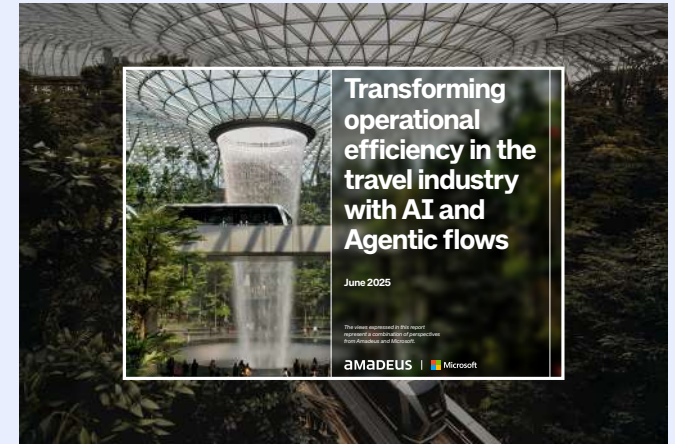
Business Travel Trends 2025



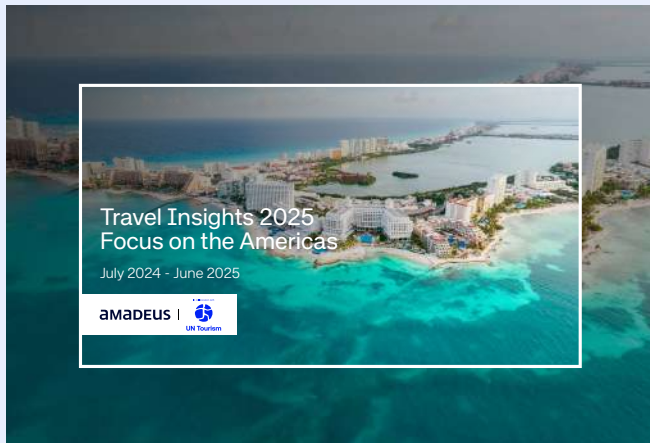
Amadeus Travel Trends 2026



Transforming Operational Efficiency in the Travel Industry with AI and Agentic Flows



Travel Insights 2025:
Focus on the Americas



Travel Insights 2025:
Focus on Europe



From DCS to Delivery



Capítulo 06

Innovación



A fin de conectar y desarrollar el ecosistema de los viajes a nivel mundial, Amadeus prioriza la innovación como factor central de nuestro crecimiento, eficiencia y diferenciación. La innovación nos ayuda a cautivar a nuestros clientes, atraer y retener el talento, cumplir con los estándares ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más exigentes y mejorar nuestra reputación.

Nuestro ecosistema de innovación centrado en el viajero fomenta la colaboración interna y externa en ámbitos diversos, lo que nos permite ofrecer soluciones que atienden a las necesidades de los viajeros, además de abordar los retos y oportunidades del sector de los viajes.

Desde 2022, hemos establecido un marco corporativo para supervisar la innovación de forma más holística, promoviendo sinergias y realizando evaluaciones regularmente.

Nos anticipamos al futuro: innovación mediante prospectiva

En 2025, reforzamos nuestro enfoque con respecto a la innovación integrando la prospectiva para anticiparnos a las tendencias y acelerar el impacto. La prospectiva actúa como una brújula: guía las decisiones estratégicas a partir del análisis de las tecnologías emergentes, los cambios de mercado y las transformaciones sociales. A través de la planificación de escenarios y los talleres de prospectiva, exploramos futuros

En 2025, impulsamos la innovación mediante:

- El uso de técnicas de prospectiva para armonizar los esfuerzos de innovación con nuestra estrategia.
- El fortalecimiento de nuestros vínculos con Google y con la empresa global de servicios tecnológicos Tata Consultancy Services (TCS).
- La aceleración de la exploración de ideas a través de Nexwave, nuestro vivero de empresas.
- La prospección de un nuevo enfoque, con una mayor participación del cliente, mediante Futurize, nuestro programa de innovación ascendente en India.

posibles y trazamos itinerarios que nos permiten adelantarnos a las disrupciones.

Este año, nuestros procesos de prospectiva respaldaron proyectos clave, como el uso de IA generativa e IA agéntica para transformar los viajes, alineando nuestras prioridades de innovación con nuestros objetivos a largo plazo.

Ecosistema de innovación



Nuestros objetivos de innovación:

1. **Cautivar al cliente**
2. **Generar nuevo crecimiento**
3. **Impulsar la excelencia operativa**
4. **Desatar el potencial de nuestro equipo humano**
5. **Incrementar nuestra implicación ambiental y social**



Sector de los viajes y ecosistema de emprendimiento

Amadeus Ventures

Amadeus Ventures se fundó en 2014 para identificar y colaborar con *start-ups* situadas en la intersección de los viajes y la tecnología. Desde entonces, el programa ha evolucionado hasta convertirse en una capacidad estratégica que contribuye a los objetivos de crecimiento de Amadeus a través de inversiones selectivas. Además, proporciona a la alta dirección de Amadeus una visión prospectiva periódica sobre el capital riesgo, así como un flujo proactivo de oportunidades de crecimiento y apoyo transaccional para las unidades de negocio.

Los criterios de inversión del programa se centran en la alineación estratégica, las consideraciones financieras y las oportunidades de colaboración estratégica en las que Amadeus puede aportar valor. Las empresas de la cartera no solo reciben financiación, sino también acceso a conocimientos especializados

Amadeus Startup Universe

Creado en 2018, Amadeus Startup Universe da visibilidad a *start-ups* y *scale-ups* en las que vale la pena invertir. Gracias a las nuevas ideas generadas a través de *start-ups*, queremos contribuir al esfuerzo de innovación de nuestro sector y explorar tecnologías emergentes

Impacto medio-bajo



del sector, a las plataformas de Amadeus, a oportunidades de colaboración comercial y a iniciativas de comercialización conjunta con clientes de Amadeus.

Desde la creación de Startup Universe, el equipo de Ventures ha analizado más de 4.000 *start-ups* y ha completado 23 inversiones en Europa, Israel y Estados Unidos, en ámbitos como la IA, los datos y la sostenibilidad. En la actualidad, el programa cuenta con 9 empresas activas en cartera.

 **4.000 *start-ups***

 **23 inversiones**

 **9 empresas activas en cartera**

mediante pruebas sobre el terreno junto con nuestros clientes.

Amadeus Startup Universe incluye actualmente 54 empresas.

Alianzas estratégicas: coinnovación con nuestros socios



En 2025, estrechamos nuestras alianzas con empresas tecnológicas líderes para transformar los viajes a través de la innovación. Estas alianzas combinan nuestro conocimiento del sector con tecnologías de vanguardia para proporcionar beneficios tangibles a clientes de todo el mundo.

Conscientes de que ninguna empresa puede abarcar por sí sola todos los aspectos del itinerario del viajero, recurrimos más que nunca a alianzas estratégicas para resolver retos complejos con mayor rapidez, aumentar la eficiencia operativa y generar nuevas oportunidades de crecimiento.

1. Nuestra plataforma para conectar socios de metabúsqueda con el contenido de las aerolíneas.

2. Servicio de búsqueda de vuelos de Google.

3. Nuestra solución de venta minorista de nueva generación para aerolíneas.

4. El sistema de Google que permite a las aerolíneas y socios crear y gestionar ofertas de vuelos.

Microsoft

Nuestra alianza con Microsoft sigue acelerando la adopción de la nube y la innovación en IA en el sector de los viajes.

En 2025, las inversiones conjuntas impulsaron las iniciativas de IA de Amadeus, con itinerarios del viajero más inteligentes y aumento de la productividad

del equipo. Desde la integración de Cytric Easy — nuestra solución de gestión de viajes corporativos— con Microsoft Teams y Copilot hasta soluciones operativas como Amadeus Advisor —nuestra herramienta de asesoramiento para la venta minorista de viajes—, esta colaboración está efectuando una transformación tangible para nuestros clientes.

Para más información, consulte “Corporaciones / Cytric Easy”, [pág. 30](#), [2](#) “Desarrollamos el ecosistema de nuestros socios”, [pág. 37](#), [2](#) “Inteligencia de viajes”, [pág. 47](#), [2](#) e “Impulsamos la transformación de las aerolíneas con IA agéntica”, [pág. 36](#). [2](#)

Google

Nuestra colaboración con Google, formalizada a finales de 2024, supone una importante ampliación de nuestra red de alianzas estratégicas. Esta colaboración refuerza nuestra estrategia de nube múltiple y acelera la innovación en IA en el sector de los viajes.

De forma conjunta, estamos migrando componentes clave a Google Cloud, mejorando la precisión de la búsqueda de vuelos mediante la integración de Amadeus MetaConnect¹ con Google Flights,² modernizando la venta minorista para las aerolíneas al combinar Amadeus Nevio³ con el sistema de

gestión de ofertas de Google (QPX)⁴ y explorando la IA generativa para ofrecer experiencias de viaje más personalizadas.

Para más información, consulte “Desarrollamos el ecosistema de nuestros socios”, [pág. 37](#). [2](#)

IBM

Nuestra duradera alianza con IBM combina la tecnología y la experiencia en consultoría de IBM con nuestro profundo conocimiento del sector de los viajes.

Este año, hemos puesto el foco en explorar el potencial de la computación cuántica —especialmente para procesos relacionados con aeropuertos— y en desarrollar las capacidades de IA en el plano empresarial.

Red Hat, una empresa de IBM, sigue siendo un elemento clave en nuestra estrategia de nube múltiple y en la arquitectura de aplicaciones.

Accenture

Nuestra colaboración con Accenture alcanzó nuevos hitos en 2025, ampliándose más allá de la transformación digital de las aerolíneas hacia el ámbito de la publicidad y los medios. También estrechamos nuestra colaboración en proyectos impulsados por IA

para el sector de la hostelería y ampliamos nuestras colaboraciones *go-to-market* tanto en el sector de los viajes como en otros sectores adyacentes. Tras el éxito de la integración de Amadeus Cytric Easy con Microsoft Teams y Copilot, Accenture y Amadeus

recibieron el Red Dot Design Award por la excelencia en el diseño de producto.

Para más información, consulte “Inteligencia de viajes”, [pág. 47](#). [2](#)

Tata Consultancy Services (TCS)

En 2025, reforzamos nuestra colaboración global con TCS y la extendimos a todas las áreas de Amadeus, acelerando la innovación y ampliando capacidades para nuestros clientes.

De forma conjunta, estamos creando nuevos activos vinculados a Amadeus Nevio para mejorar la experiencia de atención al cliente y ayudar a nuestros clientes a ofrecer interacciones más eficientes y personalizadas.

Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus

Impacto medio-bajo



Nexwave es un *hub* que incuba apuestas de crecimiento a largo plazo para nuestras líneas de negocio. Nuestra misión es sencilla: identificamos oportunidades con verdadero potencial y las convertimos en soluciones listas para implantarse. Para ello, nos centramos en lo que más importa: el viajero. Al comprender sus necesidades y desafíos, diseñamos innovaciones para que los viajes sean más fluidos, más conectados y más agradables.

Nuestras incubaciones

En 2025, logramos avances en varias incubaciones, entre ellas:

Amadeus Hey! Nuestra solución para interactuar con el viajero ayuda a las empresas de viajes a mantenerse conectadas con sus clientes durante todo el itinerario. Ofrece servicios en tiempo real, como actualizaciones de vuelos, acceso a salas VIP y recomendaciones en el destino. Su adopción se está extendiendo con rapidez en todo el sector: alrededor de 30 clientes ya han firmado (10 de ellos en 2025) y cerca de otros 20 ya están operativos. Este año hemos ampliado Hey! con nuevos casos de uso orientados a aeropuertos.

Amadeus Travel Storefront Una nueva forma de ayudar a los anunciantes de viajes a estimular y guiar a los viajeros, desde la inspiración en redes sociales hasta la decisión de realizar la reserva. Travel Storefront firmó su primer contrato en 2025 y ahora se prepara para escalar. Este año diseñamos el producto mínimo atractivo (MLP, por sus siglas en inglés),⁵ que sienta las bases para acelerar la innovación y el crecimiento futuro.

5. Un producto mínimo atractivo (MLP, por sus siglas en inglés) es una versión inicial de un producto diseñada para ofrecer un nivel de funcionalidad y acabado suficiente como para resultar valiosa y atractiva para los usuarios, superando el enfoque de un producto mínimo viable (MVP, por sus siglas en inglés).

Más allá de estos avances, Nexwave sigue explorando una cartera de incubaciones que se ajustan directamente a las prioridades estratégicas de Amadeus. Actualmente trabajamos en las siguientes soluciones para abordar retos clave del sector:

- Automatizar y enriquecer la gestión de campañas de publicidad digital de viajes para ayudar a las marcas a llegar a los viajeros con mayor eficacia.
- Trazar la distribución hotelera a través de un mercado mayorista para aportar transparencia y eficiencia.
- Impulsar los ingresos compartiendo eventos en tiempo real entre actores del sector de los viajes.
- Reinventar los viajes de negocios para pymes, simplificando y haciendo más inteligentes los desplazamientos corporativos.

En conjunto, estas iniciativas reflejan cómo nuestro compromiso con la innovación genera un impacto tangible.

Metodología de incubación

Nexwave sigue un marco de incubación riguroso, inspirado en la metodología Lean Scaleup, que se centra en el reto de escalar soluciones de forma eficaz en un entorno corporativo. Comenzamos identificando problemas reales para los viajeros y las empresas de viajes; después probamos soluciones rápidamente y las perfeccionamos a partir de los comentarios recabados.

Todas estas decisiones las adopta el Executive Incubation Board (EIB), compuesto por miembros del Comité Ejecutivo de Dirección, lo que confiere peso estratégico y supone un sólido aval para su integración futura. Una vez que una idea demuestra su viabilidad y escalabilidad, aceleramos su crecimiento para incorporarla, finalmente, a la cartera de nuestras líneas de negocio.



Innovación ascendente: empoderamos a los empleados para construir nuestro futuro

Impacto medio-bajo



En Amadeus, creemos que la innovación debe emerger desde todos los niveles de la organización. En este sentido, hemos puesto en marcha distintas iniciativas para fomentar la

creatividad entre nuestros empleados, apoyar la incubación de sus ideas y reconocer sus contribuciones.



Lift, un programa corporativo ascendente

El programa de intraemprendimiento Amadeus Lift es una iniciativa ascendente concebida para identificar oportunidades de crecimiento surgidas directamente de los empleados. A través de campañas anuales dirigidas a toda la compañía, se recopilan ideas, que posteriormente son seleccionadas estratégicamente por el equipo de dirección de las unidades de negocio e incubadas con asesoramiento especializado, metodologías de innovación y financiación específica. Todo ello contribuye a reforzar tanto nuestra cultura de innovación como el compromiso de los empleados.

El programa explora ideas que aprovechan los activos existentes de Amadeus o experimenta con nuevas tecnologías. Lift también integra iniciativas de sostenibilidad que contribuyen a generar un impacto medioambiental o social más positivo para el cliente o para Amadeus.

Desde su lanzamiento en 2022, se han llevado a cabo tres ediciones del programa Lift y se han transferido más de dos tercios de las ideas exploradas a nuestras líneas de negocio para integrarlas en la hoja de ruta de productos de Amadeus.

Estimulamos la creatividad de nuestro equipo

Tal como demuestra nuestro programa de intraemprendimiento Lift, creemos que la innovación también surge de aquellos empleados que quieren contribuir a nuestro éxito futuro. Para estimular este deseo, hemos implementado varias iniciativas que fomentan la cultura de la innovación y la creatividad entre nuestro personal, por ejemplo:

Factorías de ideas. Iniciativas en las que los empleados pueden presentar ideas, comentarlas y participar en talleres para llevarlas a cabo.

Programas de aprendizaje. Programas diseñados para impartir nuevas habilidades y conocimientos sobre temas varios relacionados con la innovación, como el pensamiento de diseño o la metodología *Lean Startup*.

Retos de innovación. Eventos como encuentros de programadores (*hackathons*), donde los empleados trabajan en equipos para resolver problemas del mundo real relacionados con un tema concreto como la sostenibilidad, la experiencia del cliente o el impacto social y crear prototipos funcionales en un tiempo limitado.

En 2025, prestamos especial atención a nuestra sede de Bangalore a través del encuentro de programadores Futurize, que generó más de 380 ideas que alimentaron tanto el canal de Nexwave como el de Lift.

Propiedad intelectual

Propiedad intelectual en 2025: innovación, inclusión e impacto

La propiedad intelectual (PI) sustenta el liderazgo tecnológico de Amadeus, impulsando la innovación, la diversidad y el valor estratégico.

En 2025, reforzamos la innovación abierta, dotamos a los equipos comerciales de herramientas basadas en PI y publicamos avances que generaron impacto para el negocio.

Innovación

La PI garantiza que las ideas fluyan de forma responsable. Desde *software* de código abierto hasta artículos de investigación, compartimos conocimientos al tiempo que protegemos nuestra libertad de operación. La IA y otras tecnologías emergentes se integran en los procesos de PI —como las búsquedas de anterioridades—, lo que nos permite identificar innovaciones originales, protegerlas, reforzar nuestra posición y acelerar la colaboración con nuestros socios.

Inclusividad

La diversidad impulsa la creatividad. Recurrimos a patentes, contribuciones de código abierto y secretos comerciales para proteger la innovación. Al mismo tiempo, promovemos la sostenibilidad y la accesibilidad en nuestras iniciativas. Acciones como nuestros *Inventor Days* y *Patent Walls* ponen en valor el talento en todo el mundo.

Impacto

La PI propicia la colaboración. Al concienciar a los equipos sobre PI y adaptar la estrategia a cada línea de negocio, reforzamos las negociaciones y las alianzas.

De cara al futuro

Amadeus continuará trabajando en iniciativas de código abierto, impulsando la sostenibilidad y poniendo en valor el talento para elevar los estándares de excelencia de la PI en el sector de los viajes.

Cifras clave sobre patentes

188 patentes concedidas en 2025¹

766 patentes concedidas en nuestra cartera² a 31 de diciembre de 2025

60 solicitudes de patente en 2025³

1. Patentes concedidas, incluidas las de los países de validación de cada patente concedida. Los "países de validación" son las jurisdicciones en las que una patente europea concedida surte efecto tras su concesión, siempre que se cumplan los requisitos nacionales. Una patente europea concedida no tiene protección geográfica si no se valida en los países seleccionados.

2. Cualquier año, incluidas las validaciones de patentes europeas.

3. Primera y segunda solicitud; pueden ser múltiples países por familia de inventos.



Investigación

Impacto medio-bajo



La investigación es un factor crucial en la innovación para cualquier empresa. En 2025, hemos centrado nuestros esfuerzos de investigación en los dos ámbitos siguientes:

- Servicio a las líneas de negocio. La investigación de Amadeus apoya a nuestras líneas de negocio aportando componentes modernos para múltiples aplicaciones, como la tecnología *voice-to-voice*, una nueva forma mejorada con IA de interactuar con las personas.
- IA agéntica. Nuestros equipos de investigación prestan apoyo integral al AI Center of Excellence de Amadeus. En 2025, el foco principal se centró en impulsar el desarrollo de sistemas de IA agéntica, abordando retos conocidos como la trazabilidad de decisiones, la velocidad de respuesta, los costes operativos y la consecución de resultados éticos e imparciales.

Para más información, consulte “Generamos nuevas oportunidades de negocio”, pág. 61. [↗](#)

Innovación para mejorar nuestros procesos

En 2025, aplicamos minería de procesos en casi todos los flujos de valor del área financiera de Amadeus con el objetivo de obtener máxima transparencia sobre la forma en que se ejecutan realmente los procesos. Esta visibilidad ayuda a identificar cuellos de botella, ineficiencias y oportunidades de mejora.

Gracias a estos hallazgos, el área financiera puede tomar decisiones basadas en datos, mejorar la ejecución y aportar valor tangible mediante operaciones más eficientes y optimizadas.



Capítulo 07

Nuestro equipo humano



Introducción

En Amadeus, nuestro equipo humano es nuestro mayor activo y el motor que ha impulsado el éxito de la compañía.

En 2025, continuamos reforzando una cultura orientada a hacer de Amadeus un buen lugar para trabajar, empoderando a nuestro equipo formado por más de 20.000 profesionales de más de 145 nacionalidades para que puedan prosperar profesionalmente.

Hemos reinventado nuestra estrategia de People & Culture, respaldada por nuestra propuesta de valor para el empleado (PVE), en torno a tres pilares: proximidad, agilidad y talento.

1. La **proximidad** refuerza la conectividad entre nuestros equipos, la compañía y las comunidades.
2. La **agilidad** se centra en cómo operamos para ofrecer soluciones con mayor rapidez y trabajar de forma más inteligente.
3. El **talento** garantiza que atraemos, desarrollamos e implicamos a las personas que crean un valor excepcional para nuestros clientes.

En 2025, actualizamos nuestra estrategia de sostenibilidad y nuestra hoja de ruta para 2026-2027, manteniendo como eje clave a nuestro equipo humano y garantizando la alineación con nuestra estrategia de People & Culture y con nuestra PVE. También queremos ser un ejemplo de referencia

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

de cómo la diversidad y la inclusión y el bienestar de los empleados impulsan tanto el crecimiento como la sostenibilidad a largo plazo. Promovemos activamente el trato justo, reforzamos las prácticas inclusivas y atraemos talento de todos los orígenes. Este compromiso se sustenta en nuestros marcos de gobernanza, incluidas la Política de Equipo Humano, la Política de Sostenibilidad y la Política de Derechos Humanos.

Seguimos reforzando nuestra capacidad para atraer, desarrollar y comprometer a las personas con talento, y nos esforzamos para que Amadeus siga siendo el destino soñado para profesionales diversos con alto potencial. Nuestro modelo de trabajo flexible, unas retribuciones competitivas y un sólido ecosistema de aprendizaje impulsan el crecimiento, al tiempo que respaldan la conciliación entre la vida personal y laboral.

En 2025, logramos los siguientes avances:

- Implantación de un marco estratégico de bienestar.
- Ampliación de nuestra formación sobre defensa y sensibilización en materia de salud mental.
- Mejora de la concienciación sobre salud mental.
- Mayor apoyo a empleados con problemas de salud.

También impulsamos iniciativas para reforzar la agilidad y la salud organizativa. Entre otras actuaciones, unificamos nuestras entidades jurídicas en Alemania para fomentar una cultura cohesionada y simplificar las operaciones, avanzamos en la integración

de las empresas adquiridas recientemente y armonizamos procesos globales como las promociones; todo ello manteniendo sólidos estándares de auditoría y protección de datos.

Nuestro compromiso con la mejora continua se mantuvo firme. Reforzamos los programas de salud organizativa, pusimos en marcha una iniciativa de mejora de competencias para nuestros equipos de People & Culture y celebramos nuestra segunda Global Career Week a nivel mundial, a fin de empoderar a los empleados para adoptar el aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la adaptabilidad.

De cara al futuro, mantenemos nuestro compromiso de:

→ **Empoderar a nuestro equipo humano.**

→ **Fomentar una cultura atractiva, diversa e inclusiva.**

→ **Apoyar la agenda de sostenibilidad de Amadeus.**

→ **Impulsar una innovación para acercar a las personas en todo el mundo.**

Juntos, continuaremos mejorando la experiencia de viajar para todos, en todas partes.



Aspectos demográficos

Empleados por tipo de contrato (número de empleados)*

Empleados permanentes	20.542	99,7 %
Trabajadores temporales	63	0,3 %
Total	20.605	100 %

Empleados por región (número de empleados)*

Europa	10.597	51,4 %
Asia-Pacífico	6.334	30,7 %
Norteamérica	2.083	10,1 %
Centroamérica y Sudamérica	1.169	5,7 %
Oriente Medio y África	422	2,0 %
Total	20.605	100 %

Empleados por género (número de empleados)*

Hombres	12.703	61,7 %
Mujeres	7.900	38,3 %
Otros	2	0,0 %
Total	20.605	100 %

* Número de empleados a 31 de diciembre de 2025. Incluidos todos los empleados permanentes y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas.

GRI 2-7

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Amadeus, dream destination

Trabajar en Amadeus

En 2023 reinventamos nuestro proceso global de selección para ofrecer una experiencia uniforme, justa y centrada en los candidatos, tanto para las personas que se postulan como para los responsables de contratación. Este enfoque se apoya en estándares y herramientas globales que garantizan un proceso transparente y uniforme en todas las ubicaciones. Seguimos desarrollando nuestras prácticas mediante paneles inteligentes, que aportan información en tiempo real e impulsan una mejora continua para optimizar los resultados y garantizar la inclusión.

La Amadeus Recruitment Academy sigue siendo un pilar fundamental para el desarrollo de capacidades. En 2025, los equipos de reclutamiento dedicaron más de 140 horas al aprendizaje y el desarrollo, abarcando temas como la IA y automatización, el análisis de datos, la gestión de la relación con los candidatos y prácticas de selección inclusivas. Los reclutadores utilizaron Includjobs, un agente de IA que hace más inclusivo y menos sesgado el lenguaje de nuestras ofertas de empleo. Gracias a ello, hemos podido llegar a una cantera de talento más amplia y diversa.

Nuestro programa de recomendación de empleados permite a los profesionales actuar como embajadores de Amadeus, reforzando nuestra cultura global y poniendo el foco en las aptitudes y la experiencia. En 2025, los empleados presentaron más de 10.250 recomendaciones, hecho que demuestra el elevado nivel de implicación y el impacto del programa.



Impacto medio-bajo



En 2025, el equilibrio de género y la inclusión de los colectivos infrarrepresentados en el sector siguieron siendo prioridades clave para Amadeus. Apoyamos a niñas y mujeres que cursan estudios tecnológicos a través de programas de Amadeus como Women in Tech, becas en CTIM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) en Colombia, India y Filipinas, nuestra iniciativa Anokhee D&I en India y nuestra iniciativa de prácticas Future Travelers en Turquía. Las iniciativas de orientación temprana, como la Girls' Day que organizamos en Alemania, España y el Reino Unido, también contribuyeron a inspirar a las generaciones más jóvenes y a construir una reserva de talento más diversa y equilibrada en términos de género. Este año, nos enorgullece haber alcanzado una proporción de profesionales de ingeniería del 42 % mujeres y 58 % hombres en Amadeus Turquía.

La Amadeus Women's Network Singapore colaboró con Women in Aviation International (WAI) Singapore para organizar y patrocinar un evento de orientación profesional de alto impacto que contó con más de 800 asistentes. El objetivo era inspirar a niñas a emprender carreras en la aviación y contribuir a la formación de futuros líderes del sector.

Los resultados de estos esfuerzos sobre nuestra reserva de talento fueron claros: El 52 % de las personas en prácticas del área tecnológica contratadas en 2025 fueron mujeres.

Amadeus colabora con asociaciones líderes y forma parte de compromisos colectivos en el ámbito de la aviación, los viajes y la tecnología, entre ellos:

- La iniciativa 25by2025 de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)¹
- ADAPT²
- Reaching Equality in Diversity (REDI)³
- International LGBTQ+ Travel Association (IGLTA)⁴

Estas alianzas amplifican nuestra voz en el equilibrio de género, la inclusión LGBTQIA+ y la diversidad en la innovación, además de facilitar el intercambio de buenas prácticas y contribuir a definir los estándares del sector.

Vida en Amadeus

Nuestra cultura se fundamenta en la exploración, la colaboración y la voluntad de generar un impacto positivo en nuestro sector y en el mundo.

En Amadeus cultivamos un entorno en el que todas las personas se sientan inspiradas para afrontar los retos con curiosidad y una mentalidad abierta.

Ofrecemos las oportunidades y el apoyo adecuados para crear un lugar de trabajo donde cada persona puede desplegar todo su potencial y contribuir a nuestro éxito colectivo.

1. Un compromiso voluntario para aumentar en un 25 % la representación de mujeres en la alta dirección y en roles infrarrepresentados antes de 2025.
2. Una iniciativa del sector de la aviación centrada en la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad que promueve mejores prácticas de empleo y viajes más accesibles para las personas con discapacidad en todo el ecosistema del transporte aéreo.
3. Una iniciativa intersectorial de diversidad e inclusión, creada originalmente en el Reino Unido, que reúne a distintas organizaciones para impulsar la igualdad en cuanto al género, el origen étnico, la discapacidad y otros colectivos infrarrepresentados.
4. Asociación comercial global que apoya la inclusión LGBTQ+ en los viajes y el turismo mediante actividades de sensibilización y promoción, la educación y la colaboración sectorial.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Entorno laboral positivo

Reforzamos la cultura mediante la integración y la implicación

En 2025, mejoramos nuestro proceso de integración de fusiones y adquisiciones para comprender mejor las culturas de las nuevas empresas que se incorporan a Amadeus. Queremos aunar lo mejor de ambos mundos y enriquecer continuamente nuestra cultura.

Para promover la implicación a nivel regional, también lanzamos el programa Amadeus Hospitality Ambassador, en el que empleados de nuestras regiones y sedes actúan como transmisores de cultura, conectando prioridades globales con realidades locales. Escuchan, amplifican voces y convierten las aportaciones recabadas en acciones. Esta red crea un tejido vivo de compromiso: cada región se siente escuchada y nuestra visión se materializa allí donde operamos.

Generamos confianza y conexiones con una comunicación integrada

Creemos que una comunicación eficaz es clave para fomentar la confianza, el sentido de pertenencia y un entorno de trabajo positivo.

A través de estos canales, mantenemos a nuestros empleados informados sobre la estrategia empresarial, los resultados de la compañía, así como las políticas y oportunidades en todas las sedes del mundo, con plena accesibilidad para todos.

En 2025, dimos prioridad a una comunicación transparente de People & Culture, poniendo de relieve nuestra cultura inclusiva, el compromiso de los empleados y la mentalidad de crecimiento mediante iniciativas como la Global Career Week, el Día Mundial de la Salud Mental y seminarios sobre bienestar durante todo el año.

Nuestras comunicaciones internas también respaldaron transformaciones clave, incluida la incorporación de equipos procedentes de adquisiciones recientes como Voxel, Vision-Box y ForwardKeys. Asimismo, ayudaron a acompañar a los profesionales ante sucesos inesperados o disruptivos con empatía y diligencia.

Algunos aspectos destacados fueron las emisiones de *Amadeus Live*, que se dirigieron a toda la compañía y conectaron a unos 7.200 empleados de todo el mundo, y la promoción de actividades para generar impacto en la comunidad, como nuestro encuentro de programadores Tech4Impact, una iniciativa de voluntariado basada en habilidades en la que 365 profesionales apoyaron a 22 organizaciones sin ánimo de lucro en todo el mundo.

Para más información, consulte “Impulsamos el impacto social”, pág. 89.

Compromiso de los empleados para un progreso sostenido

Escuchar a nuestros empleados sigue siendo una prioridad para lograr que se sientan escuchados, implicados y empoderados. El *feedback* continuo impulsa una organización resiliente y adaptable, y nuestras encuestas de compromiso estructuradas proporcionan información práctica que permite aplicar mejoras.

En 2025, llevamos a cabo tres encuestas para recabar *feedback* sobre temas como la experiencia del empleado, la sostenibilidad, la diversidad y la inclusión, el bienestar, la colaboración entre equipos, la IA, la movilidad interna y la innovación. Este enfoque nos permite identificar buenas prácticas y actuar sobre aquellos asuntos que más importan a nuestros equipos.

Encuesta sobre compromiso (media de 3 ciclos)

Puntuación media de satisfacción en 2025: 4,33

Puntuación media de compromiso en 2025: 4,29

Puntuaciones de Amadeus en Glassdor en 2025

Total de reseñas → Más de 5.300

Valoración global: 4,1

Conciliación laboral y personal: 4,3

Diversidad e inclusión: 4,3

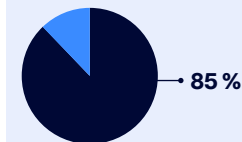
Cultura y valores: 4,1

Oportunidades profesionales: 3,8

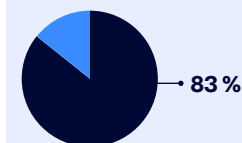
Retribución y prestaciones: 3,8

Alta dirección: 3,6

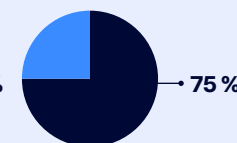
Aprobación del CEO:



Lo recomendaría a un amigo:



Perspectiva empresarial favorable:

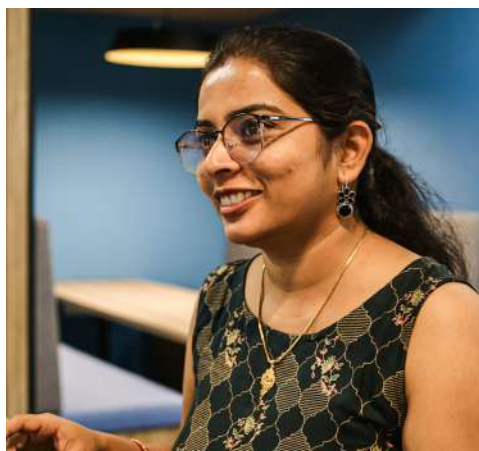


La participación en la última encuesta alcanzó el 81 %, con un *Net Promoter Score* de los empleados (eNPS) de 46, lo que refleja una elevada satisfacción y disposición a recomendar Amadeus. Cabe destacar que nuestra puntuación de colaboración interdepartamental aumentó en 0,2 puntos, hecho que refleja un progreso significativo.

Entorno laboral flexible

Desde 2020, nuestro modelo de trabajo flexible ha permitido a los empleados teletrabajar hasta un 50 % de su tiempo, propiciando un equilibrio de enfoque individual y colaboración en equipo.

La oficina funciona como un centro neurálgico de socialización, creatividad y comunidad, mientras que el trabajo a distancia favorece la conciliación laboral y personal, el tiempo en familia y las responsabilidades de cuidados. Con el respaldo de la tecnología más avanzada, los empleados pueden mantener su nivel de productividad en cualquier entorno.



GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Para reforzar esta flexibilidad, estamos renovando las oficinas para crear espacios colaborativos, adaptables y ergonómicos, con luz natural, escritorios sin asignar y una variedad de entornos que se adaptan a distintos estilos de trabajo.

Nuestras soluciones de entorno de trabajo digital complementan estos esfuerzos y aportan herramientas inteligentes y seguras para la gestión de proyectos, la organización y la colaboración entre distintos puntos geográficos. Las salas de reuniones cuentan con tecnologías avanzadas de videoconferencia, pantallas interactivas y sistemas de audio de alta calidad para garantizar una colaboración híbrida perfectamente integrada.

Nuestra oferta completa de retribución

Amadeus mantiene un enfoque de tolerancia cero frente a la discriminación en todos los aspectos de la remuneración y la retribución.

Seguimos una filosofía global de igualdad salarial, respaldada por el análisis periódico de datos y la supervisión de la gobernanza; además, monitorizamos la brecha salarial de género ajustada y realizamos estudios comparativos de los salarios, a nivel interno y externo, para garantizar la equidad y la competitividad.

Desde 2024, todas las personas encargadas de planificar las retribuciones han completado una formación obligatoria sobre igualdad salarial para garantizar una toma de decisiones justa y coherente. En 2025, la participación fue del 100 %.

Seguimos invirtiendo de forma significativa en una compensación fija y variable, y nos comprometemos a remunerar a los empleados

conforme a los estándares del mercado y la legislación local.

También ofrecemos atractivos paquetes de prestaciones sociales a nivel local, que suelen incluir seguros de salud y médicos, planes de pensiones, seguros de vida y de incapacidad, así como medidas de bienestar físico y mental.

Principales prestaciones globales para los empleados

Las prestaciones globales para los empleados de Amadeus están diseñadas para dar respuesta a las diversas necesidades de nuestra plantilla internacional, combinando flexibilidad, participación financiera y reconocimiento del desempeño, e incluyen lo siguiente:

→ Teletrabajo (*workcation*).

Amadeus fomenta un modelo flexible que permite a los empleados trabajar desde otros países hasta 30 días laborables al año. Esta política facilita la conciliación laboral y personal, conecta con nuestro propósito de mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes, y atiende las necesidades de una plantilla altamente global e internacional.

La siguiente infografía muestra los resultados de este enfoque en 2025.

Número total de días laborables en que los empleados teletrabajaron:

45.385

Viajes aprobados:

5.912

Los 5 países que más solicitudes de teletrabajo presentan

Francia
España
Alemania
Reino Unido
Estados Unidos

Los 5 lugares preferidos desde los que trabajar

Italia
India
Francia
España
Marruecos

→ Bonificación anual.

Nuestro programa de bonificación anual está diseñado para recompensar el desempeño individual en consonancia con el éxito financiero y estratégico de Amadeus. Incluye tanto componentes de desempeño individual como empresarial. Los objetivos de desempeño a nivel de compañía constan de metas financieras, con una ponderación del 88 %, y metas de sostenibilidad, con una ponderación del 12 %. Estas últimas consisten en parámetros vinculados a nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), en consonancia con nuestra estrategia de sostenibilidad.

→ Amadeus Share Match Plan.

Lanzado en 2013, este plan corporativo de compra de acciones ofrece a los empleados la oportunidad de invertir en acciones de Amadeus con una ratio de 2:1. El plan fomenta que los empleados se conviertan en accionistas de la compañía y proporciona acciones adicionales gratuitas. Presenta una de las tasas de participación más altas del sector, con una tasa de inscripción del 40,5 % en 2025 entre los empleados con derecho a acogerse al plan. Recientemente, hemos ampliado este beneficio a nuestros empleados en Portugal y Eslovenia.

Amadeus for All

En Amadeus queremos que cada empleado pueda alcanzar su máximo potencial en un entorno donde reciba un trato justo, sienta que pertenece a la organización y disfrute de igualdad de oportunidades para crecer.

Nuestras prioridades en materia de diversidad e inclusión y bienestar se integran bajo la estrategia Amadeus for All, un elemento central de nuestro marco interno de sostenibilidad social y nuestro pilar de la propuesta de valor para los empleados a nivel global, *Dream destination*.

Amadeus for All conecta nuestra Política de Equipo Humano, nuestra Política de Sostenibilidad y nuestra Política de Derechos Humanos.

Atraemos talento de todos los entornos

En Amadeus nos esforzamos por atraer talento de todos los orígenes integrando la inclusión y la igualdad de oportunidades en todas nuestras prácticas de atracción y selección de talento.

Impulsamos el crecimiento

La inclusión prospera cuando todas las personas tienen acceso a oportunidades relevantes de crecimiento y desarrollo.

Todos los empleados de Amadeus se benefician de una amplia oferta formativa en materia de diversidad e inclusión, que incluye cursos de aprendizaje electrónico obligatorios y voluntarios sobre temas como:

- **Inclusividad.**
- **No discriminación.**
- **Prevención del acoso.**
- **Apoyo a la diversidad.**
- **Discapacidad.**
- **Inclusión LGBTQIA+.**
- **Sesgos inconscientes.**

En 2025, más de 4.500 empleados completaron cursos sobre diversidad e inclusión, y las encuestas voluntarias de opinión nos ayudaron a evaluar el impacto y perfeccionar la futura oferta formativa.

También impulsamos programas específicos de liderazgo y talento para apoyar a los colectivos infrarrepresentados. Las competencias para desarrollar el talento, la visibilidad y el patrocinio se refuerzan mediante iniciativas regionales de *mentoring*, programas de liderazgo femenino y comunidades como Amadeus Women's Network y Women in Tech.

En 2025, ampliamos nuestros programas de desarrollo de capacidades de liderazgo. SHINE reforzó las competencias de liderazgo inclusivo y emocional para *senior managers*, mientras que los talleres #IAMRemarkable llegaron a cientos de compañeros profesionales, ayudándoles a reconocer su valor y a comunicar con confianza sus aportaciones.

Los *associate directors* participaron en nuestra formación en liderazgo inclusivo, y el *mentoring* global creció de forma significativa en todas las regiones, conectando a las personas en diferentes etapas de su carrera profesional.

Una cultura de pertenencia y bienestar para todos

Los grupos de recursos de empleados (ERG, por sus siglas en inglés) son una parte esencial de Amadeus for All. Algunos de estos grupos son:

- Amadeus Women's Network.
- Amadeus Women in Tech.
- Amadeus Proud, para empleados LGBTQIA+ y aliados.
- Fenix, para personas con enfermedades de larga duración o responsabilidades de cuidado.
- ENABLE, un nuevo ERG para empleados con discapacidades visibles/invisibles y neurodiversidad.

Estos grupos ofrecen espacios seguros para conectar, compartir experiencias y generar conjuntamente acciones que mejoran la experiencia global de los empleados.

En 2025 también surgieron nuevas filiales de ERG, lo que refleja el dinamismo a nivel regional y el crecimiento orgánico de las comunidades de diversidad e inclusión. Women's Network reúne a más de 2.500 integrantes en 17 filiales y organiza eventos con altos directivos a nivel mundial. En Polonia puso en marcha la filial Empowerment Women Trailblazers y en Europa Central se lanzó una nueva filial Pride, que abarca las sedes de Austria, Alemania y Suiza. La red Proud conecta a 500 miembros activos a través de 11 filiales locales, y Fenix se ha extendido a 13 países y agrupa a 158 miembros y 37 embajadores.

La inclusión de la discapacidad está integrada en toda la formación sobre diversidad e

inclusión para responsables de equipos y para nuestro equipo de People & Culture.

Durante el año, nuestras iniciativas de inclusión de la discapacidad siguieron consolidándose.

En 2025, impulsamos la accesibilidad a través de distintas actuaciones:

- Actividades específicas de accesibilidad en Madrid y Niza.
- Alianzas con organizaciones de inclusión de la discapacidad.
- Espacios más accesibles.
- Auditorías periódicas de canales digitales de conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).

En Francia, Amadeus apoya la inclusión de las personas con discapacidad a través de acuerdo formal sobre discapacidad, junto con procedimientos establecidos de adaptación del puesto de trabajo. Estas prácticas inclusivas se están extendiendo gradualmente a oficinas en otros países.

En 2025 se realizaron revisiones de accesibilidad en las herramientas internas, la imagen de marca y las comunicaciones de Amadeus. Asimismo, se reforzaron las políticas locales en Francia y España para prestar mejor apoyo a los empleados con discapacidad.

La inclusión de las personas con discapacidad se integra en toda la formación sobre inclusión dirigida a los responsables de equipos.

La Global Disability Inclusion Week —semana durante la cual organizamos distintos

eventos y talleres— y el Digital Accessibility Forum impulsaron la concienciación y la comprensión en todas las sedes gracias a compañeros que compartieron de primera mano las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad.

En Francia, obtuvimos por primera vez la categoría *Leader* en la encuesta anual de La Financière Responsable sobre inclusión de la discapacidad en el entorno laboral.⁵

Este reconocimiento refleja nuestros amplios esfuerzos para promover la inclusión de la discapacidad como, por ejemplo, fomentar un entorno en el que se pueda hablar de la discapacidad con normalidad, impartir formación sobre inclusión de la discapacidad a los responsables de contratación y elaborar políticas locales como nuestro Acuerdo de inclusión laboral de Niza y los planes de prevención y emergencia Health & Safety en Madrid.⁶

Este hito marca un paso importante en nuestro recorrido hacia un lugar de trabajo más inclusivo.

5. La Financière Responsable es una gestora de activos francesa que realiza evaluaciones anuales de las prácticas de inclusión de la discapacidad en las empresas como parte de sus actividades de inversión responsable y vinculación.

6. Estos planes en Madrid garantizan que existan mecanismos para ayudar a las personas con discapacidad a evacuar el edificio durante una emergencia, de forma adaptada a sus necesidades.

7. Los programas EAP (*Employee Assistance Program*, Programa de Asistencia al Empleado) consisten en un servicio confidencial de apoyo que proporciona la empresa y permite acceder a asesoramiento, recursos de salud mental y orientación sobre cuestiones personales o relacionadas con el trabajo, normalmente a través de proveedores externos.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Apoyamos el bienestar de los empleados

El bienestar es una dimensión central de nuestra estrategia Amadeus for All.

En 2025 definimos un marco holístico de bienestar que abarca:

- Bienestar físico y del entorno de trabajo.
- Bienestar mental y emocional.
- Bienestar social y profesional.
- Bienestar financiero.

Entre las principales iniciativas del año se incluyen:

- El Día Mundial de la Salud Mental de Amadeus.
- Seminarios web trimestrales sobre bienestar, realizados en directo y de forma interactiva a nivel mundial.
- Formación de personal para prestar apoyo psicológico en el entorno laboral.
- Programas locales como Healthy Leaders en España y Portugal, que ayudan a los directivos a priorizar la salud mental
- Ampliación de permisos parentales y de cuidado en varios países.

En 2025 celebramos nuestro segundo Día Mundial de la Salud Mental, un conjunto de 18 sesiones virtuales retransmitidas en directo y de forma interactiva diseñadas para apoyar la salud mental de los empleados en las que se cubrió una amplia variedad de temas. El

evento contó con más de 1.169 participantes únicos de Amadeus (en al menos una sesión) de 36 países; se visualizaron 1.645 sesiones y se registró un alto nivel de satisfacción, con una valoración media de 4,7 sobre 5 en la calidad de los contenidos y los ponentes.

Las iniciativas de bienestar en todas las regiones mantuvieron un alto nivel de dinamismo. En España y Portugal, el programa Healthy Leaders ayudó a los *senior managers* a priorizar la salud mental y a trasladarla a su práctica de liderazgo.

El Consejero Delegado de Amadeus, Luis Maroto, recibió el Premio DUX por el Bienestar, un galardón español que reconoce el liderazgo en el ámbito del bienestar en el entorno laboral. También en España, Amadeus fue reconocido por contribuir al impulso de políticas corporativas inclusivas con el premio Top Líderes LGBTI+ 2025, entregado por REDI (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión) en colaboración con *Actualidad Económica*, revista de información económica del diario nacional *El Mundo*.

En Asia-Pacífico, nuestras prestaciones médicas mantuvieron su carácter inclusivo, con un seguro de salud integral en Nueva Zelanda y cobertura médica y de maternidad en India, Indonesia, Filipinas y Tailandia, que incluye, cuando procede, la cirugía de afirmación de género. En India, seguimos ofreciendo un permiso de paternidad retribuido más favorable que el estándar del mercado. Todos los países de Asia-Pacífico cuentan ahora con la cobertura del programa EAP (*Employee Assistance Program*).⁷ Colombia y Turquía continuaron ofreciendo prestaciones médicas inclusivas para familias no tradicionales. Bulgaria introdujo la posibilidad de donar días de vacaciones a compañeros que padecen una enfermedad y necesitan una baja

prolongada, y el Reino Unido mejoró el permiso por maternidad/adopción con 26 semanas con sueldo íntegro. Francia puso en marcha un programa piloto de permiso menstrual retribuido de hasta 13 días al año, que utilizaron más de 35 personas.

Gobernanza, cumplimiento y rendición de cuentas

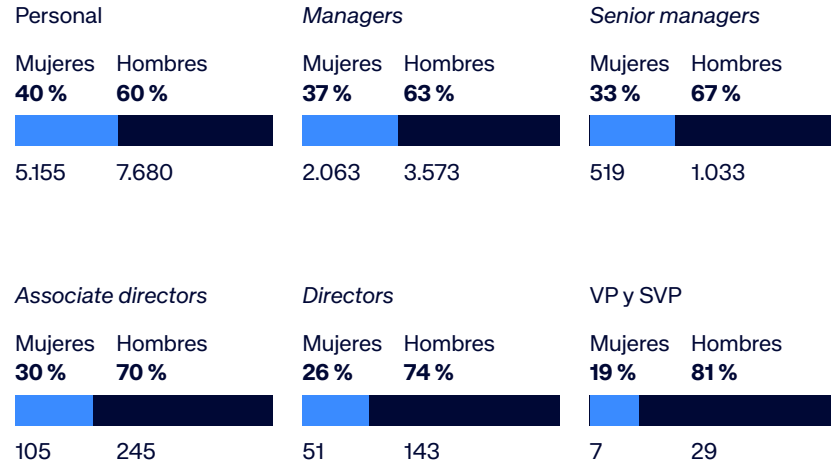
Los líderes regionales en diversidad e inclusión de Amadeus impulsan la adopción de iniciativas y las adaptan a los contextos locales, mientras que un grupo de trabajo transversal se encarga de supervisar el Plan de Igualdad de Género de Amadeus, así como de monitorizar los parámetros de diversidad e inclusión.

En apoyo a los esfuerzos del sector aéreo —incluida la iniciativa 25by2025 de la IATA, que refleja un impulso sectorial más amplio—, Amadeus dio importantes pasos adelante en materia de representación, alcanzando un 26,11 % de mujeres en puestos de ingeniería y un 32 % de mujeres en puestos de alta dirección (*senior managers* y categorías superiores) a finales de 2025.

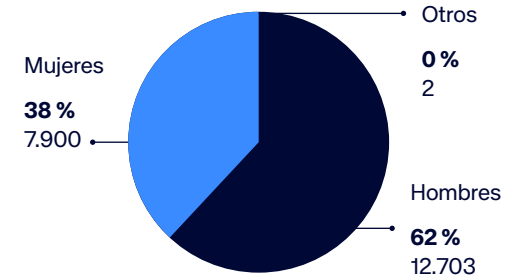
Mantenemos una política de tolerancia cero frente al acoso, la discriminación y las represalias. Todos los empleados completan una formación obligatoria sobre prevención del acoso y la discriminación, y los *managers* asisten a módulos especializados sobre cómo abordar conductas indebidas y apoyar a los empleados a la hora de informar de posibles irregularidades. Nuestra plataforma Speak Up ofrece un canal confidencial y seguro para comunicar cualquier inquietud, y los procedimientos actualizados en 2025 garantizan plena coherencia con nuestra Política de Derechos Humanos a nivel global.



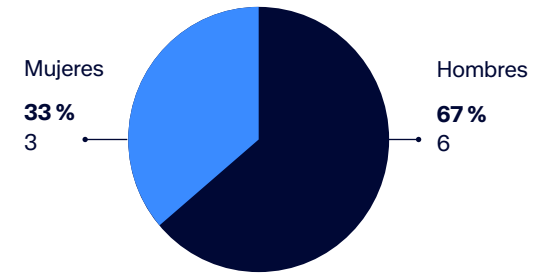
Distribución de género por nivel de empleado



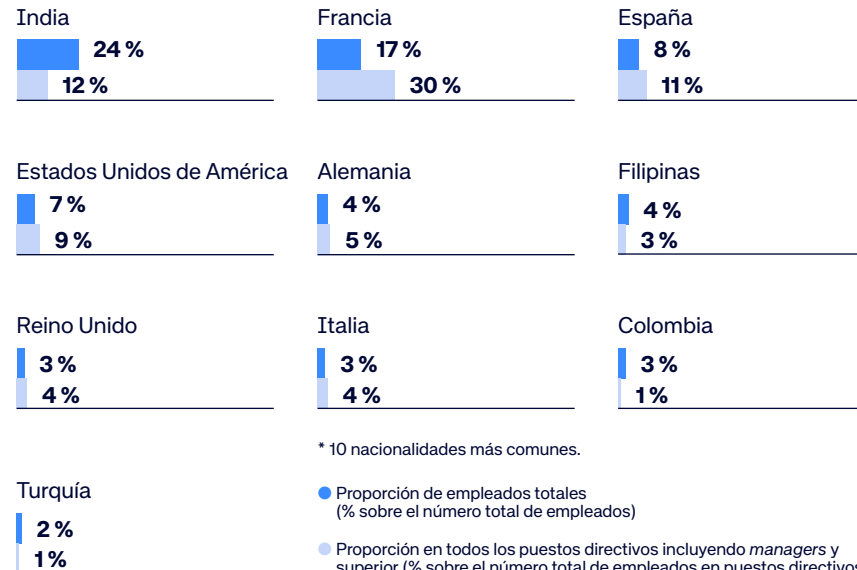
Empleados por género



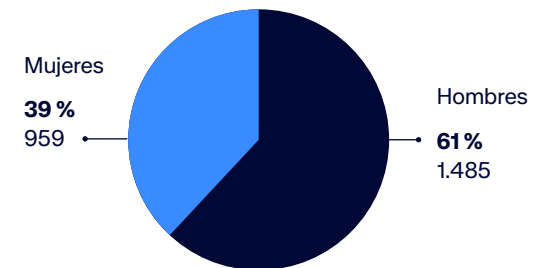
Distribución de género en el Comité Ejecutivo de Dirección



Desglose de empleados por nacionalidad y nivel directivo*



Distribución de género en las promociones totales



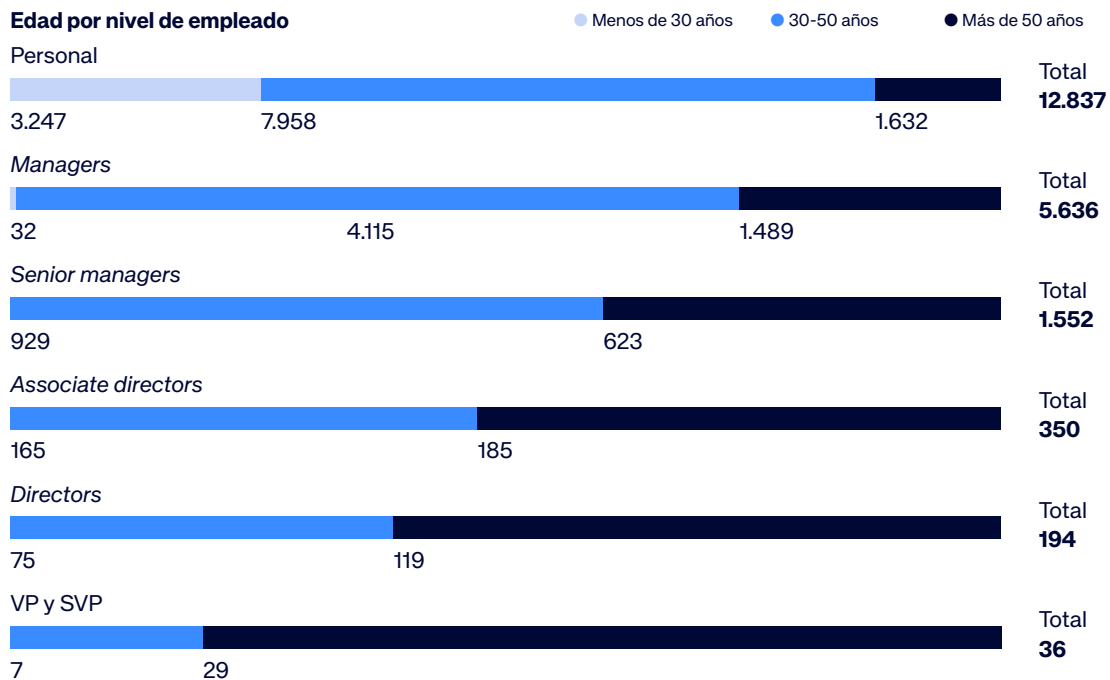
Cifras en número de empleados a 31 de diciembre de 2025. Alcance: todos los empleados de Amadeus IT Group SA y sociedades dependientes. Las cifras correspondientes a la categoría de género "Otro" (2 empleados) no se han incluido en los gráficos de distribución de género, salvo que se indique lo contrario.

GRI 2-7

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) GRI 405-1

Edad por nivel de empleado



Empleados con una discapacidad declarada

309

Retención tras baja por maternidad

94,6 %

Distribución de género en puestos directivos*



* Considerando managers y categorías superiores (incluidos VP y SVP, directors, associate directors, senior managers y managers).

Distribución de género en mandos intermedios*



* Directivos de primer nivel.

Distribución de género en senior managers y superior



Distribución de género en funciones generadoras de ingresos*



* Por ejemplo, ventas, excluidas las funciones de apoyo, como RR. HH., TI, Legal, etc.

Distribución de género en la comunidad de ingeniería



701
Nuevas incorporaciones de mujeres a la plantilla



40 % del total de incorporaciones

597
Salidas de mujeres de la plantilla

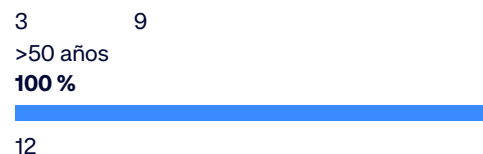


35 % de la rotación total

Consejo de Administración



Española 25 %
Otra nacionalidad 75 %



Equilibrio de género en el Consejo de Administración:

El 50 % de las reuniones de las comisiones del Consejo de Administración están presididas o copresididas por una mujer.

GRI 2-7 | GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) | GRI 405-1

Programa Community Impact de Amadeus

Con el programa Community Impact de Amadeus tratamos de impulsar el cambio en comunidades locales de todo el mundo y abordar desafíos sociales o ambientales dedicando tiempo y recursos corporativos.

En 2025 seguimos implantando las mejoras introducidas en 2024 para facilitar la participación de los empleados, como el aumento del tiempo de voluntariado corporativo de 8 a 16 horas anuales por empleado. También nos centramos en impulsar la inclusión digital, desarrollar competencias laborales orientadas al sector de los viajes y el turismo, así como apoyar a los destinos como ejes estratégicos de todas nuestras iniciativas de voluntariado.

Priorizamos proyectos sociales y colaboraciones a largo plazo, al tiempo que mejoramos nuestro modelo operativo para fortalecer nuestra red de impacto en la comunidad a nivel global, que ahora cuenta con más de 100 embajadores.

A lo largo del año, pusimos el foco en ofrecer a los empleados distintas oportunidades de voluntariado basado en habilidades para apoyar a las comunidades locales donde operamos y mejorar las competencias profesionales relacionadas con el empleo en dichas comunidades.

Lanzamos la primera edición global de Tech4Impact, conectando la experiencia y el *know-how* de ingeniería de nuestro equipo humano con las necesidades de organizaciones no gubernamentales (ONG) de todo el mundo para ayudarles a superar algunos de sus retos

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) GRI 404-1 GRI 404-2

Más de 4.400

personas de la plantilla participaron en actividades

29.500

horas dedicadas por el personal

Más de 5,07 millones €*

valor total de la inversión en la comunidad

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

técnicos. En total, 365 voluntarios pusieron sus competencias personales y profesionales al servicio de 22 ONG de todo el mundo.

Para más información, consulte “Comunidades locales: nuestro programa Community Impact”, pág. 90.

Dare to grow



Oportunidades de aprendizaje

En Amadeus, el aprendizaje constituye la base de la innovación y el progreso. El desarrollo profesional continuo empodera a nuestro



equipo humano para construir un futuro mejor para sí mismos, para nuestra compañía y para el sector de los viajes.

En 2025, apoyamos el aprendizaje continuo mediante una amplia oferta de formación, tanto específica como general. Los empleados completaron una media de 25,81 horas de formación, reforzando sus capacidades para sus roles actuales y futuros.

El aprendizaje en Amadeus adopta muchas formas: en el trabajo, a través de programas formales y mediante colaboraciones con otros colegas profesionales.

En 2025 ofrecimos más de 102.000 oportunidades de aprendizaje mediante una

combinación de sesiones presenciales, clases virtuales en directo, aprendizaje en línea autodirigido y formatos híbridos.

Los empleados de Amadeus tuvieron acceso a recursos de primer nivel para apoyar su aprendizaje continuo, incluidas plataformas como Workday Learning, LinkedIn Learning, Pluralsight, Coursera, O'Reilly, Amadeus Learning Universe, ServiceNow, Microsoft Learn y Seismic.

En 2025, pusimos en marcha una sólida cartera de iniciativas de formación para reforzar las competencias, las capacidades de liderazgo y la preparación digital de nuestros equipos, entre las que se incluyen:

Programa Customer Success Advanced.

183 *customer success managers* de la unidad Travel ampliaron su nivel de especialización mediante formación avanzada en marcos de trabajo, aplicaciones prácticas y aprendizaje entre pares.

Lanzamiento comercial de Hospitality.

359 miembros del equipo de Hospitality Sales orientaron su actuación con respecto a la estrategia, reforzaron sus capacidades y exploraron nuevos productos a través de talleres y cursos.

Formación SAFe.

Más de 1.466 empleados participaron en sesiones formativas orientadas a reforzar nuestra agilidad empresarial y a mejorar los resultados para nuestros clientes y para la empresa.

Formación en materia de cumplimiento y políticas.

Se impartió formación en toda la compañía sobre prevención del soborno y la corrupción, denuncia de irregularidades, gobernanza de la IA y preparación para el cumplimiento normativo, así como aspectos ESG fundamentales, con el fin de ayudar a los empleados a responder a las exigencias regulatorias, éticas y de sostenibilidad.

Formación de marca. Todos los empleados recibieron directrices actualizadas sobre cómo aplicar la marca Amadeus de forma eficaz en su trabajo.

Desarrollo del liderazgo:

Programa Amadeus Leadership Development. Reforzamos las capacidades de 37 *associate directors* (32 % mujeres), en colaboración con IESE Business School.

SHINE. Nuestro primer programa global estandarizado para *senior managers*, con 7 cohortes y 239 graduados (45 % mujeres).

Programas de excelencia comercial. Los programas Customer Life Cycle y DNA⁸ reforzaron las competencias de los equipos comerciales en la gestión del éxito del cliente, el conocimiento de los productos y la comprensión del ecosistema del cliente.

8. El programa DNA es la cartera de formaciones de Travel Distribution y comprende una serie de itinerarios de aprendizaje diseñados para reforzar el conocimiento de los empleados sobre los productos de Travel Distribution.

Desarrollo del talento y movilidad

En Amadeus fomentamos una cultura de crecimiento interno en la que se anima a los empleados a explorar distintas trayectorias profesionales, roles y ubicaciones.

Nuestro enfoque del desarrollo del talento empodera a las personas para forjar carreras profesionales con proyección, respaldadas por oportunidades de movilidad y aprendizaje continuo.

Evaluación del talento

El proceso de evaluación del talento de Amadeus tiene como objetivo identificar fortalezas, áreas de desarrollo, aspiraciones profesionales y posibles traslados internos, con especial atención a la mejora del equilibrio de género y a la incorporación del factor edad en la planificación de la sucesión. Su propósito principal es identificar el talento potencial en una etapa temprana.

En 2025 reforzamos el proceso global de forma simultánea para los roles de *manager*, *senior manager* y *superior*, lo que incrementó en un 25 % el número de personas evaluadas con respecto al año anterior, abarcando a más de 7.600 *managers* y categorías superiores en todas las regiones.

Para garantizar un enfoque homogéneo y de calidad en todos los grupos de interés, implantamos una metodología estructurada que incorpora evaluaciones rigurosas de talento mediante itinerarios de aprendizaje electrónico, talleres y sesiones específicas de calibración con líderes empresariales.

Mentoring, Gigs y Amadeus Career Hub

Amadeus Career Hub ayuda a los empleados a descubrir oportunidades que concuerdan con sus competencias, intereses y objetivos de desarrollo, reforzando tanto la colaboración como la movilidad interna.

Nuestra oferta de *mentoring* incluye formación específica para mentores y una amplia gama de programas adaptados a distintas necesidades de desarrollo. En 2025 incorporamos una herramienta de *mentoring* de autoservicio en Amadeus Career Hub gracias a la cual los empleados de distintas sedes pueden conectarse y colaborar a escala mundial.

Este año también lanzamos Gigs: colaboraciones de corta duración en torno a proyectos concretos que impulsan la cooperación entre equipos y el desarrollo práctico de competencias.

De forma conjunta, el *mentoring* y Gigs se integran con Amadeus Career Hub para ayudar a los empleados a identificar oportunidades que se ajusten a sus competencias, intereses y objetivos de desarrollo, y reforzar así tanto la colaboración como la movilidad interna.

Movilidad interna y crecimiento profesional

Seguimos fomentando la movilidad interna a través de la segunda edición de la Global Career Week, que reunió a más de 4.300 participantes con el objetivo de explorar oportunidades, conocer historias de desarrollo profesional y reforzar una mentalidad de crecimiento. El evento se complementó con talleres prácticos y los Career Days en distintos emplazamientos.

537.940

Número total de horas de formación completadas por los empleados de Amadeus

25,81

Promedio de horas por número medio de empleados

102.000

Número total de oportunidades de aprendizaje proporcionadas a los empleados

Desarrollo del liderazgo

Amadeus Leadership Journey ofrece un marco de desarrollo coherente centrado en tres perfiles de éxito:

1. Liderazgo técnico.
2. Liderazgo en la ejecución.
3. Liderazgo en el crecimiento.

Estos perfiles dinámicos, basados en habilidades, describen las competencias y comportamientos que son necesarios en la actualidad, a la vez que preparan a nuestros líderes para los retos de mañana.

Proceso de promoción

Las promociones se rigen ahora por un modelo basado en el grado de preparación, respaldado por *feedback* continuo, incluida la evaluación 360°.

Más de 110 empleados progresaron mediante este enfoque en 2025.

El proceso de promoción se articula en torno a los perfiles de éxito de Leadership Journey, con el fin de garantizar la claridad y la equidad.

Dado que la promoción desempeña un papel clave en el progreso profesional, en nuestra formación para *managers* sobre reclutamiento y liderazgo inclusivos se refuerzan aspectos como el ciclo de vida del empleado, la igualdad de oportunidades y la mitigación de sesgos.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

GRI 404-2

Drive innovation

Impacto medio-bajo



En Amadeus, la innovación la impulsan las personas. Así es como más de 20.000 profesionales transforman la curiosidad en mejores experiencias para los viajeros, operaciones más inteligentes y nuevas oportunidades de crecimiento para nuestros clientes.

En 2025 redoblamos nuestros esfuerzos para ofrecer a los empleados programas, competencias, plataformas y alianzas que conviertan ideas en resultados medibles.

Diversidad entre inventores superior a la del sector tecnológico y de ingeniería

Aunque la proporción de mujeres entre los inventores a nivel mundial sigue siendo baja —habitualmente entre el 13 % y el 17,7 % en los últimos años, e incluso entre el 5 % y el 11 % en el sector tecnológico y de ingeniería—, en Amadeus esta cifra se sitúa muy por encima.

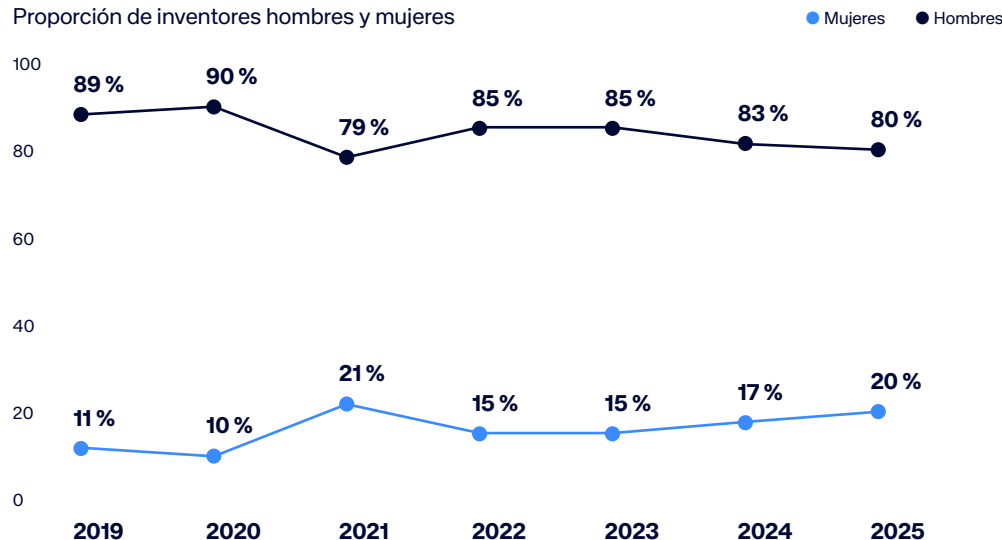
En 2025, las mujeres representaron el 20 % de los inventores de Amadeus, frente al 11 % en 2019, lo que refleja un incremento sostenido y significativo.

Amadeus muestra un aumento notable de los equipos mixtos de inventores, reflejo de una cultura de innovación más colaborativa e inclusiva.

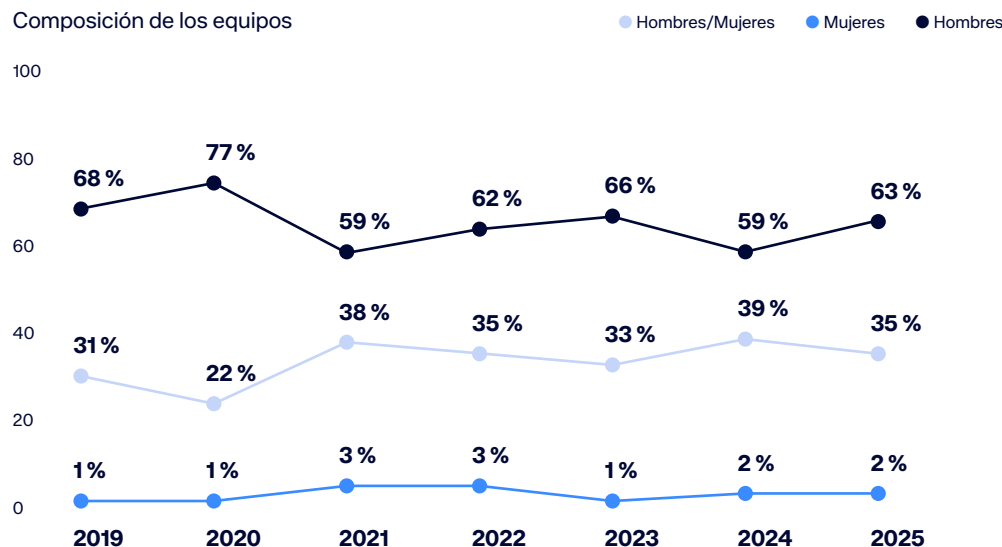
Nuestro avance supera al de los principales referentes globales, especialmente en los ámbitos de la innovación tecnológica y la

ingeniería, y sitúa a la compañía entre las más destacadas del sector en diversidad entre los equipos inventores.

Proporción de inventores hombres y mujeres



Composición de los equipos



Ideas de todos: programas ascendentes con capacidad de escalado

A través de Lift, nuestro programa de intraemprendimiento, los empleados presentan, prototipan e incuban ideas que sacan partido de activos de Amadeus o que exploran nuevas tecnologías, incluidas las relacionadas con la sostenibilidad.

Desde 2022, más de dos tercios de las ideas exploradas en Lift se han transferido a las líneas de negocio de Amadeus para integrarlas en la hoja de ruta de la compañía, lo que evidencia que la creatividad de nuestros profesionales se traduce en valor tangible para el negocio.

En paralelo, Futurize, nuestro programa interno de innovación, estimula la innovación local a escala. La edición 2025, celebrada en Bangalore, generó alrededor de 380 ideas a través de sesiones prácticas de ideación y *sprints* de prototipado, que alimentaron tanto Lift como Nexwave.

Para más información, consulte “Empoderamos a los empleados para construir nuestro futuro”, pág. 72. [↗](#)

Del concepto al producto: incubación descendente con Nexwave

Nexwave, nuestro vivero de empresas, transforma propuestas problema-solución validadas en iniciativas con impacto real en el negocio, apoyándose en una gobernanza clara.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

En 2025, esto se tradujo en:

→ **Amadeus Hey!**, nuestra solución para la interacción con el viajero, sumó alrededor de 30 clientes, 10 de los cuales ya la han puesto en producción este año, y amplió su alcance a casos de uso en aeropuertos.

→ **Amadeus Travel Storefront**, un *front end* de venta minorista para aerolíneas, firmó su primer contrato, con un enfoque de producto mínimo atractivo¹¹ destinado a acelerar el aprendizaje y escalar.

Con el respaldo del Executive Incubation Board de Amadeus y de una metodología Lean Scaleup orientada al escalado, Nexwave valida la deseabilidad y la viabilidad técnica y empresarial de cada propuesta antes de incorporarla a las carteras de productos.

Para más información, consulte “Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus”, pág. 71. [↗](#)

Reforzamos cada día nuestra capacidad para innovar

Lograr resultados innovadores exige capacidades modernas y extendidas en toda la organización.

En 2025, continuamos dotando a nuestros empleados de las capacidades necesarias para trabajar de forma más inteligente y acelerar la entrega de valor, mediante las siguientes iniciativas:

11. Un producto mínimo atractivo (MLP, por sus siglas en inglés) es una versión inicial de un producto diseñada para ofrecer un nivel de funcionalidad y acabado suficiente como para resultar valiosa y atractiva para los usuarios, superando el enfoque de un producto mínimo viable (MVP, por sus siglas en inglés).



→ **Mejora de competencias digitales y en IA.** Más de 10.000 empleados usaron Microsoft 365 Copilot y cerca de 7.000 desarrolladores utilizaron GitHub Copilot para mejorar la calidad del código y la documentación.

→ **Comunidades de ingeniería.** Nuestra comunidad global de ingeniería organizó decenas de charlas, talleres y conferencias que permitieron a más de 1.400 profesionales compartir buenas prácticas, acelerar proyectos transversales y seguir elevando el nivel de excelencia en ingeniería.

Para más información, consulte “Reforzamos nuestro liderazgo tecnológico”, pág. 64. [↗](#)

Coinnovación con nuestros socios: aprendemos al ritmo del ecosistema

La capacidad de innovación de nuestro equipo humano se acelera cuando colaboramos conjuntamente con entidades de referencia en la nube, los datos y la IA.

- **Microsoft:** Los programas desarrollados conjuntamente impulsaron la aplicación de la IA tanto en nuestros productos como en la productividad (p. ej., Cytric Easy, nuestra herramienta para gestionar viajes y gastos desde Microsoft Teams y Copilot), lo que ha permitido a nuestros equipos adquirir experiencia práctica en casos de uso de IA empresarial.
- **Google:** Colaboramos en proyectos de nube múltiple e IA, entre ellos la migración de determinados componentes a Google Cloud, la mejora de la búsqueda de vuelos con Amadeus MetaConnect — nuestra solución de conectividad para metabuscadores de aerolíneas— y la exploración de la IA generativa para ofrecer experiencias más personalizadas.
- **IBM y Accenture:** Trabajamos en ámbitos como la exploración de la computación cuántica,¹² las arquitecturas nativas de la nube de Red Hat¹³ y distintas iniciativas impulsadas por IA —incluido un diseño premiado para Cytric Easy con Microsoft Teams y Copilot—, reforzando el conocimiento compartido y acelerando la implementación de soluciones para nuestros clientes.

Para más información, consulte “Alianzas estratégicas: coinnovación con nuestros socios”, pág. 70. [↗](#)

12. La computación cuántica aplica principios de física cuántica a la computación, lo que permite nuevos enfoques para resolver determinados problemas de alta complejidad.

13. Red Hat es un proveedor de *software* empresarial de código abierto.

Plataformas y comunidades que eliminan las fricciones

También seguimos invirtiendo en plataformas compartidas que permiten pasar de la idea al impacto con mayor agilidad.

En 2025 destacaron especialmente:

- **Amadeus Innovation Hub**, que conecta a empleados, clientes y socios en torno a oportunidades reales de coinnovación, incorpora el *feedback* recurrente de los clientes a nuestro ciclo de vida de producto y ayuda a los equipos a validar antes sus hipótesis.
- **Amadeus Creation Platform**, que aporta capacidades transversales —como el intercambio de eventos y datos o los conectores entre plataformas— para que los equipos de producto, e incluso los propios clientes, puedan ampliar y personalizar soluciones con autonomía. Estas capacidades nos permiten resolver problemas con mayor rapidez y con un enfoque más homogéneo entre las distintas líneas de negocio.

Reconocemos la innovación de nuestro equipo humano y reforzamos nuestra red

La innovación prospera cuando las personas se sienten reconocidas y respaldadas.

En 2025, pusimos en valor las contribuciones de nuestros profesionales a través de iniciativas como los Inventor Days, en los que reconocemos a nuestros inventores, y los Patent Walls, donde se visibilizan y destacan las patentes registradas por los empleados.

Nuestro equipo de Intellectual Property también amplió las prácticas de código abierto e integró elementos para mejorar la concienciación de la propiedad intelectual en el desarrollo y la entrega de los productos con el objetivo de ayudar a los equipos a proteger, compartir y escalar ideas de forma responsable.

Además, creamos una capacidad de innovación corporativa (CIC), que mantiene una red viva de contactos de innovación (Nexwave, Lift, investigación, alianzas estratégicas, propiedad intelectual, entre otros) para que los empleados sepan exactamente adónde acudir para impulsar sus ideas.

Para más información, consulte “Propiedad intelectual”, pág. 73. [↗](#)

IA y transformación del entorno laboral

En colaboración con organizaciones líderes, en 2025 compartimos nuestras perspectivas de futuro sobre cómo la IA está transformando el entorno laboral. Alcanzamos a más de 85.000 personas y generamos un impacto positivo en ellas.

También participamos en varias actividades e iniciativas, entre ellas:

- **HR BarCamps** (foros de debate de RR. HH. liderados por participantes).
- **Módulo “AI Fluency” del Executive MBA de la Universidad de Salamanca.**
- **Eventos AWS/Forbes centrados en el futuro de los RR. HH.**

Gracias a esta participación activa, nos hemos mantenido estrechamente conectados a un ecosistema de IA que evoluciona con gran rapidez, hemos logrado reforzar nuestra credibilidad y nos hemos situado en la vanguardia de las conversaciones que están definiendo el futuro del trabajo. También ha permitido reafirmar nuestro compromiso con el desarrollo de una plantilla capaz de desenvolverse con solvencia en un entorno impulsado por la IA, así como con la anticipación de las capacidades, competencias y cambios culturales necesarios para ser líderes en ese contexto.

Gracias a nuestro equipo humano, Amadeus es un entorno en el que el talento se transforma en trayectorias profesionales sólidas y duraderas, donde el aprendizaje forma parte del día a día y las ideas audaces acaban convirtiéndose en productos que mejoran la experiencia de viajar a escala mundial.

Mediante la colaboración abierta con clientes y socios, una incubación rigurosa y el uso responsable de la IA y la nube, transformamos la curiosidad en resultados y reforzamos la inclusión, la resiliencia y el valor que generamos para nuestros clientes y para todo nuestro ecosistema.

Capítulo 08

Impulsamos el impacto social



Maximizamos el impacto positivo de los viajes en la sociedad

En Amadeus queremos contribuir a que los viajes sean un motor de cambio social positivo, apoyando a los viajeros, a nuestros clientes y a los pequeños actores del sector, así como a las comunidades locales en las que vivimos y trabajamos en todo el mundo.

En 2025, continuamos desarrollando nuestra estrategia social basada en tres pilares para potenciar nuestro impacto en todos los grupos de interés:



1. Comunidades locales. Promovemos el desarrollo inclusivo y sostenible en el entorno social donde operamos. Involucramos a nuestro equipo humano en nuestro programa Community Impact a través del voluntariado, la recaudación de fondos e iniciativas ciudadanas proactivas en colaboración con organizaciones no gubernamentales (ONG).

2. Clientes. Estamos comprometidos con el desarrollo de tecnología que facilite los viajes inclusivos y accesibles y favorezca un turismo equilibrado. Ponemos el foco en diseñar soluciones tecnológicas que sean accesibles digitalmente para todos y mejoren la experiencia de viajar, desde la búsqueda y la reserva, pasando por el aeropuerto, hasta llegar al destino.

3. Industria. Fomentamos una industria de los viajes más inclusiva prestando apoyo a las pymes y a los profesionales del sector. Ofrecemos formación digital especializada y programas para *start-ups* con especial énfasis en aquellas pymes para las que la sostenibilidad es un elemento crucial de su negocio.

Comunidades locales: nuestro programa Community Impact



Impacto medio-bajo



A través de nuestro programa Community Impact, seguimos generando cambios en los entornos sociales donde operamos, abordando desafíos de índole social y medioambiental con nuestros recursos y tiempo.

En 2025 ampliamos nuestro enfoque en el voluntariado basado en competencias y en los proyectos a largo plazo. La séptima edición del Mes del Voluntario Amadeus permitió a los empleados poner sus competencias al servicio de proyectos solidarios mediante el lanzamiento de tres nuevas iniciativas globales para reforzar nuestra propuesta de voluntariado basado en competencias:

1. Tech4Impact.

Aprovechamos nuestras competencias de ingeniería para apoyar a ONG de todo el mundo.

2. Iniciativa Expert Support.

Apoyamos, con nuestras competencias y *know-how*, a emprendedores orientados a generar impacto en los viajes y el turismo.

3. Iniciativa de voluntariado en ciberseguridad.

Ayudamos a ONG y a colectivos vulnerables en las comunidades locales a estar digitalmente más seguros.

Objetivos de sostenibilidad

Inversión en la comunidad:

5 millones €
como mínimo al año a partir de 2026

* Nuestro objetivo para 2025 era de 3,5 millones de euros. Este objetivo se alcanzó en 2025 y se ha actualizado para 2026.

También seguimos vinculando todas las actividades con nuestra estrategia principal a través de tres temas:

1. Avanzar en la inclusión digital.
2. Desarrollar competencias laborales orientadas al sector de los viajes y el turismo.
3. Apoyar a los destinos.

Cuánto hemos invertido en la comunidad

→ **5,1 millones €** de valor total de la inversión en la comunidad*

→ **29.530** horas dedicadas por el personal

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

Qué hemos obtenido como resultado

→ **Más de 4.400** empleados participaron en actividades

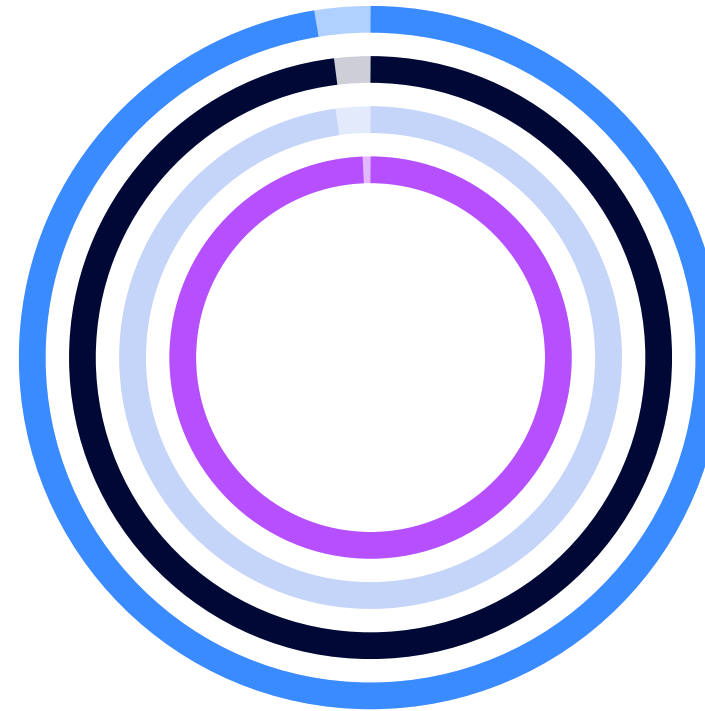
→ **Más de 320** actividades en total

→ **81** sedes

→ **Más de 230** organizaciones impulsadas y apoyadas

→ **51** países

Impacto en nuestros voluntarios



● El 95 % se muestra más dispuesto a recomendar el voluntariado a un compañero.

● El 96 % mejoró su sensación de bienestar y felicidad.

● El 95 % tomó mayor conciencia de cuestiones sociales y medioambientales más generales.

● El 99 % tiene más probabilidades de participar en más actividades de voluntariado.

Avanzamos en la inclusión digital

En 2025 continuamos dedicando esfuerzos a impulsar la inclusión digital de ONG, colectivos vulnerables y comunidades locales en general, facilitando su acceso a tecnologías y recursos digitales a través de iniciativas de voluntariado basado en competencias.

Lanzamos la primera edición global de Tech4Impact, conectando la experiencia y el *know-how* de ingeniería de nuestro equipo humano con las necesidades de ONG de todo el mundo para ayudarles a superar algunos de sus retos técnicos.

Colaboramos con ONG centradas en un amplio abanico de ámbitos de la sostenibilidad, entre ellos:

- Educación.
- Empleabilidad.
- Viajes y turismo sostenibles.
- Salud y bienestar social.
- Respuesta a crisis.



Voluntarios de Amadeus imparten clases de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas a niños de Filipinas.

Entre los proyectos realizados a través de Tech4Impact se incluyen:

- Desarrollo de herramientas de IA para favorecer la inclusión digital de niños con discapacidad.
- Creación de nuevas plataformas en línea para conectar a viajeros con oportunidades de voluntariado.
- Mejora de procesos internos de ONG para ganar eficiencia al prestar ayuda humanitaria crítica.
- Mejora del rendimiento de los sitios web de ONG.

“Estamos inmensamente agradecidos al equipo de Amadeus. Los voluntarios mantuvieron siempre una actitud positiva para encontrar soluciones, y las herramientas son realmente fáciles de usar. Queremos dar las gracias a Amadeus por las soluciones aportadas; nos ayudarán a ampliar nuestro alcance y nuestra inclusividad, además de acelerar nuestra misión de llevar Net Positive Hospitality a una escala global. ¡Gracias!”

● **Glenn Mandziuk**
CEO, World Sustainable Hospitality Alliance

GRI 3-3 (Colectivos afectados)

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

Tech4Impact en cifras

22 ONG apoyadas

ONG por categoría:

- Educación **7**
- Empleabilidad **6**
- Viajes y turismo sostenibles **4**
- Salud y bienestar social **3**
- Respuesta a crisis **2**

27 proyectos

- 33 %** Web
- 26 %** IA y datos
- 19 %** Back-end y plataforma
- 11 %** Experiencia del usuario
- 11 %** Móvil



365 voluntarios participaron



6.970 horas de voluntariado

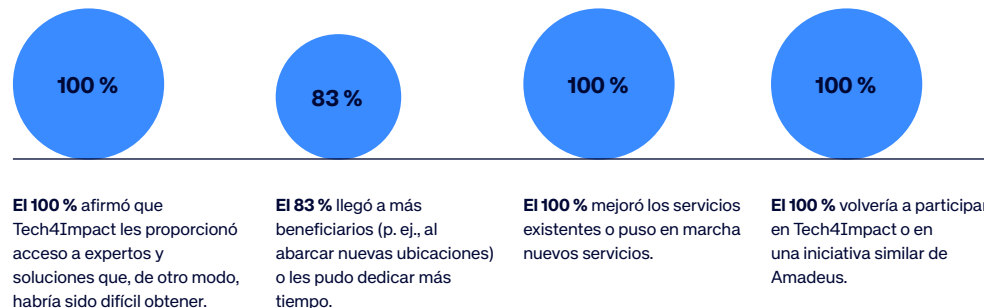


24 sedes de Amadeus implicadas



14 competencias tecnológicas

Impacto en las ONG:



Impacto en los voluntarios:





Voluntarios de Amadeus conversan con representantes de Travel With A Mission sobre la mejor manera de ayudarles a abordar sus retos técnicos.

Para promover la inclusión digital de las comunidades locales en materia de ciberseguridad, involucramos a más de 200 empleados y organizamos sesiones globales de concienciación con colectivos locales vulnerables en países como Bulgaria, Francia, India, Tailandia y el Reino Unido, con el fin de dotarles de conocimientos básicos de ciberseguridad.

Amadeus Cares Thailand siguió colaborando con la Thai Child Development Foundation (TCDF) empoderando a la población local y a niñas y niños con discapacidad mediante un laboratorio de aprendizaje, una donación de equipos informáticos y talleres didácticos.

En España, colaboramos con Creatica para acercar a niñas y niños a la tecnología y la programación mediante una actividad con drones, y nos unimos a ADEMTO para promover la inclusión digital de personas con discapacidad a través de una experiencia de viaje virtual.

También apoyamos a niñas que cursan estudios tecnológicos mediante la iniciativa Girls Day (Alemania, España y Reino Unido), las becas Girls in STEM (Colombia, India y Filipinas) y el programa de prácticas Amadeus Future Travelers Internship (Turquía).

Para más información, consulte “Amadeus: dream destination”, pág.77. [↗](#)

1. Este proyecto se articuló mediante un enfoque con varios grupos de interés, en colaboración con la AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo), Entraide Nationale, la Federación Marroquí de Agencias de Viajes (FNAVM), la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y la Unión por el Mediterráneo (UpM).

2. Una organización benéfica con presencia internacional financiada por entidades clave del sector, como Amadeus, que ayuda a los jóvenes a adquirir competencias y experiencia relevantes para encontrar empleo en nuestro sector.

Desarrollamos competencias laborales orientadas al sector de los viajes y el turismo

En 2025, a través de alianzas globales y locales, apoyamos la formación y orientación de jóvenes y les ayudamos a adquirir competencias relevantes para trabajar en el sector de los viajes y el turismo.

Unimos fuerzas con nuestro socio a largo plazo, World Sustainable Hospitality Alliance, para mejorar la empleabilidad entre los jóvenes y realizamos una primera prueba piloto en India, a través de la cual se impartió formación a más de 200 estudiantes. Reforzamos sus oportunidades profesionales en el sector de la hostelería gracias al voluntariado de empleados, *mentoring* y sesiones de introducción a la tecnología aplicada a la hostelería.

En colaboración con AECID, la ONCE y otros actores globales y locales del sector y de la Administración pública,¹ formamos a 100 personas con discapacidad en el ámbito de la tecnología de los viajes en Marruecos. Los participantes de Casablanca y Rabat recibieron formación técnica adaptada sobre reservas y tarificación de Amadeus, lo que les ayudó a adquirir las competencias necesarias para trabajar como agentes de viajes.



Continuamos nuestra colaboración a largo plazo con Global Travel and Tourism Partnership (GTTP)² para contribuir a la formación de jóvenes en el ámbito de los viajes y el turismo en 17 países, reforzando sus futuras oportunidades profesionales en nuestro sector.

Como parte de esta colaboración, Amadeus Women's Network Singapore se asoció con Women in Aviation International (WAI) Singapore para organizar y patrocinar un evento de orientación profesional de alto impacto, con el objetivo de inspirar a niñas a cursar carreras en la aviación. La actividad contó con una asistencia de más de 800 personas.

Para más información, consulte “Amadeus: dream destination”, pág.77. [↗](#)

También organizamos talleres educativos en Bulgaria, República Checa, Costa Rica, África Oriental, Rumanía y Eslovaquia para dotar a jóvenes estudiantes de competencias y conocimientos que mejoren su empleabilidad futura en el sector de los viajes y el turismo.

Para apoyar a jóvenes emprendedores en España en su andadura empresarial, colaboramos con la Fundación Tomillo para llevar a cabo un taller de *mentoring* en el que voluntarios y líderes de Amadeus pusieron a disposición de los beneficiarios sus competencias y experiencia diferencial.

← Amadeus y la Fundación Tomillo: Un voluntario de Amadeus imparte formación en un taller conjunto para jóvenes emprendedores.

GRI 3-3 (Colectivos afectados)

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

Apoyamos a los destinos

En 2025 continuamos promoviendo la sostenibilidad a largo plazo de las comunidades locales y los destinos, ayudando a los colectivos vulnerables a cubrir sus necesidades básicas y apoyando la conservación del medioambiente en áreas clave para los destinos.

Renovamos nuestra alianza global con Airlink.³ Esta colaboración sigue siendo clave para ampliar a mayor escala nuestros esfuerzos de respuesta ante crisis humanitarias, conectando nuestra experiencia en la aviación y los viajes con nuestros recursos colectivos para garantizar que los suministros de ayuda y el personal de emergencia lleguen a algunas de las comunidades más vulnerables del mundo.

También lanzamos la segunda edición mundial de nuestra iniciativa Expert Support, en el marco de nuestro programa Travel4Impact, en la que 55 voluntarios apoyaron a 23 emprendedores del ámbito de los viajes y el turismo. Su objetivo es contribuir a incrementar el crecimiento sostenible de estos negocios en los destinos locales.

En todo el mundo, los voluntarios de Amadeus demostraron su determinación por apoyar a los colectivos vulnerables y las comunidades locales.

3. Airlink es una organización humanitaria sin ánimo de lucro de alcance global que proporciona ayuda crítica a comunidades afectadas por desastres, ofreciendo transporte aéreo gratuito y soluciones logísticas a una red de más de 200 entidades colaboradoras sin ánimo de lucro.

GRI 3-3 (Colectivos afectados)

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

Esto incluyó:

- Recogidas de residuos, limpiezas y acciones de reforestación (p. ej., en la región del Benelux, Brasil, China, Estonia, Francia, Alemania, Grecia, Hong Kong, Japón, Malasia, Polonia, Taiwán, Turquía, Emiratos Árabes Unidos y Reino Unido).
- Apoyo a bancos de alimentos, comedores sociales y recogidas de bienes de primera necesidad (p. ej., en Colombia, Italia, México, Portugal, España y EE. UU.).
- Rehabilitación de infraestructuras locales (p. ej., en Marruecos y Sudáfrica) y eventos de recaudación de fondos y donaciones (p. ej., en Australia, Hungría, Lituania y Rumanía).



Alemania. Voluntarios de Amadeus recogen residuos para contribuir a preservar su entorno natural.



Francia. Voluntarios de Amadeus limpian una playa de su entorno.

Cientes: nuestras soluciones al servicio de todos



En Amadeus, aspiramos a facilitar un acceso equitativo a nuestros productos y servicios y a apoyar unos viajes más inclusivos y accesibles. Para ello, recurrimos a la tecnología para mejorar la experiencia de viaje —especialmente para los colectivos menos atendidos— y para contribuir a resultados sociales positivos en las comunidades que acogen a los viajeros en los destinos.

Objetivos de sostenibilidad

Accesibilidad digital:

Completar la evaluación de accesibilidad digital diseñada desde la base para las soluciones B2B en 2025.

Garantizar que las soluciones B2C cumplen con los criterios de auditoría de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 (el 100 % de las soluciones B2C existentes en 2030).

Integramos la accesibilidad en nuestros productos y servicios

Creemos que la tecnología debería ser accesible para todos los usuarios. Por este motivo, diseñamos y creamos productos con los que todo el mundo, independientemente de sus capacidades o entornos de procedencia, pueda interactuar con facilidad.

En 2025 reforzamos este compromiso incorporando la accesibilidad digital como un requisito no financiero estándar a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos de Amadeus. Esto significa que la accesibilidad se tiene en cuenta desde las fases más tempranas del desarrollo, lo que garantiza que todas las personas puedan utilizar nuestros productos y servicios, independientemente de su capacidad, edad o contexto.

En 2025, el equipo de Amadeus Airport comenzó a rediseñar las soluciones Seamless Travel para priorizar las necesidades individuales. Esto implica contemplar, desde el inicio y no como un añadido posterior, los requisitos visuales, táctiles, de movilidad y auditivos. Nos ajustamos a los marcos internacionales como la ADA, la ISO, el W3C y la OACI, e integramos seguridad biométrica certificada y principios de privacidad desde el diseño.

Nuestro enfoque genera un impacto práctico a través de:

→ Terminales de autofacturación.

Interfaces modulares e intuitivas, con guía táctil y por voz, que garantizan la autonomía de todos los pasajeros.

→ **Entrega de equipajes.** Puestos de autoservicio diseñados para un alcance ergonómico y con señales multisensoriales.

→ **Puertas de embarque y pasillos.** Los flujos biométricos sin contacto reducen las barreras físicas y las colas, lo cual mejora la seguridad y la experiencia del viajero.

Al integrar la accesibilidad en estas soluciones, creamos entornos en los que todos los viajeros se sienten seguros y respaldados.

“Con las soluciones biométricas de Amadeus para aeropuertos, aerolíneas y control fronterizo, podemos incorporar la accesibilidad desde el diseño y nos aseguramos de que los usuarios con necesidades de accesibilidad formen parte del proceso desde el inicio. Al trabajar juntos para que la experiencia de viajar sea más accesible, estamos haciendo posible un ecosistema de los viajes inclusivo y sostenible para todos”.

● **Rudy Daniello**
Executive Vice President,
Amadeus AirOps

La accesibilidad también es un factor clave en los viajes corporativos. Amadeus Cytric, nuestra plataforma de viajes y gastos, sigue avanzando en el cumplimiento de la Ley Europea de Accesibilidad (EAA) y de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1, nivel AA. Nuestro Accessibility Center of Excellence monitoriza las actualizaciones de las WCAG y colabora con una plataforma líder en accesibilidad digital para reforzar la capacitación de nuestros equipos de ingeniería y garantizar el cumplimiento continuo.

Para los viajeros de ocio, la accesibilidad también es importante. Amadeus Discover, nuestra plataforma de experiencias en el destino cuidadosamente seleccionadas, ha realizado avances significativos en accesibilidad digital. Hemos mejorado la experiencia de usuario para todos cumpliendo con los estándares de accesibilidad, conforme a las directrices WCAG 2.1, en esta nueva aplicación para viajeros. Entre otros pasos clave, impartimos una formación al equipo de Discover para reforzar sus conocimientos sobre accesibilidad y creamos guías de accesibilidad para los diseñadores y desarrolladores.

En 2025, continuamos integrando la accesibilidad en cada uno de los nuevos componentes de la aplicación, como el flujo de reservas.

Desarrollamos soluciones para viajes accesibles

“Promover la concienciación y la formación en accesibilidad, y adaptar los procesos y el ‘hardware’ de la tecnología de los viajes para cumplir los requisitos de accesibilidad de los viajeros transformará la experiencia de viajar para todos. Tenemos la responsabilidad de hacer que el mundo de los viajes aéreos sea más inclusivo, y es gracias a colaboraciones con socios como Amadeus que podemos avanzar hacia este objetivo común”.

● **Michael Swiatek**
Chief Strategy and Accessibility
Officer, Abra Group

Nos apoyamos en la tecnología para garantizar que el transporte, el alojamiento y las experiencias sean accesibles para todos, independientemente de sus capacidades, edad o circunstancias. En 2025 seguimos avanzando en el uso de la tecnología para transformar la experiencia de viaje de colectivos desatendidos, en particular, de quienes se sienten vulnerables o afrontan dificultades al viajar.

Un ejemplo de ello es Amadeus Ancillary Services, una solución omnicanal totalmente automatizada que ayuda a las aerolíneas a crear, gestionar y vender ofertas de servicios complementarios de forma más eficiente. Permite incorporar requisitos de accesibilidad durante la reserva y garantiza una prestación fluida de los servicios de accesibilidad a lo largo de toda la experiencia del viajero.

La innovación ha mejorado notablemente la experiencia en el cruce de fronteras de los viajeros de edad avanzada y con discapacidad. Amadeus Seamless Corridors utiliza biometría basada en IA para validar la identidad de los viajeros sin estar en un puesto fijo, eliminando colas y controles de documentos. Implementados inicialmente para viajeros de edad avanzada y viajeros con discapacidad, estos pasillos amplios ofrecen una experiencia rápida, segura y digna en el cruce de fronteras.

La accesibilidad es una responsabilidad compartida en todo el ecosistema de los viajes. En 2025, seguimos liderando la colaboración sectorial mediante iniciativas como un grupo de trabajo sobre servicios de accesibilidad, que reúne a aerolíneas, aeropuertos y distribuidores de viajes para mejorar el uso de los códigos de Solicitud de Servicio Especial (SSR, por sus siglas en inglés). Estos códigos permiten estandarizar la prestación de asistencia a pasajeros con discapacidad y facilitan que los viajeros reciban el apoyo que necesitan.

También nos incorporamos al Grupo de Trabajo de Accesibilidad de la IATA y a la iniciativa Accessibility for All de la Fundación GBTA, reforzando nuestro compromiso con el progreso del sector en su conjunto. Estas alianzas nos permiten ejercer influencia en los estándares, compartir buenas prácticas y acelerar la innovación para lograr viajes inclusivos.

A nivel interno, impartimos sesiones de concienciación y formación para los equipos de atención al cliente y los equipos de producto. Estas sesiones se centraron en comprender los riesgos y las oportunidades en materia de accesibilidad, la evolución de las expectativas regulatorias y cómo Amadeus puede ofrecer soluciones fluidas y accesibles.

Hacemos posible un turismo equilibrado gracias a los datos y la tecnología

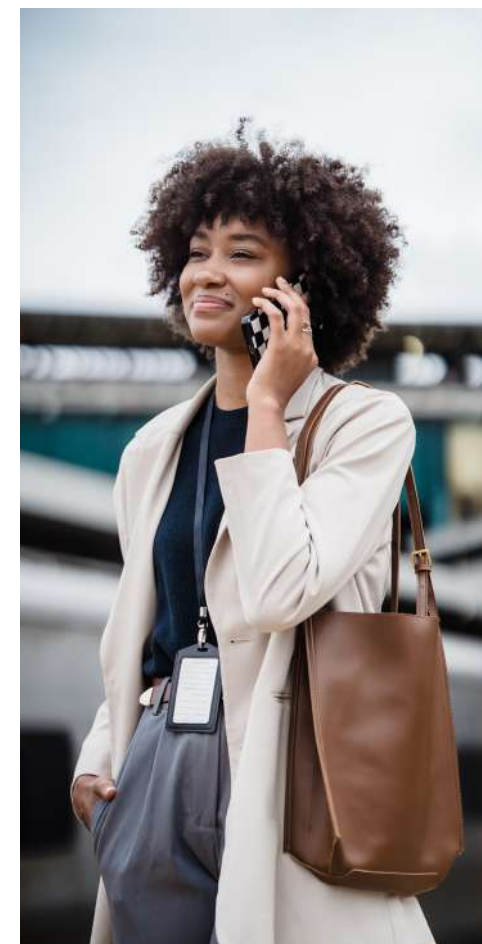
En Amadeus creemos que un turismo equilibrado y sostenible implica atender por igual las necesidades de los destinos, los proveedores turísticos y los viajeros. Nuestro objetivo es crear valor duradero para las comunidades fomentando viajes conscientes y cargados de significado, promoviendo itinerarios con propósito, apoyando una afluencia de visitantes equilibrada y facilitando las prácticas sostenibles.

A través de los datos y la tecnología, ayudamos a los destinos a gestionar el turismo de forma más eficaz, mejorar la satisfacción del viajero e impulsar un desarrollo inclusivo. Al analizar el comportamiento de los viajeros —quién visita, cuándo, por qué y cómo—, los destinos pueden diseñar estrategias más inteligentes que reduzcan la presión en temporada alta, redistribuyan la demanda y promuevan destinos y experiencias alternativas.

Nuestras soluciones para organizaciones de promoción de destinos (DMO) proporcionan información práctica para campañas de *marketing* segmentadas que permiten a los viajeros tomar decisiones informadas sobre dónde y cuándo viajar. Estas soluciones también promueven opciones de transporte más sostenibles, como el ferrocarril, que contribuyen a reducir las emisiones e impulsar decisiones de viaje más responsables.

La innovación es el motor que impulsa esta agenda. A través de Lift, el marco de innovación de Amadeus, hemos incorporado una línea

de trabajo específica para incubar soluciones relacionadas con la sostenibilidad. Animamos a nuestro equipo humano a proponer ideas que generen un impacto positivo para las personas, los lugares y el planeta. En 2025, una de las ideas seleccionadas se centró en promover actividades y experiencias alternativas para aportar beneficios tangibles a los destinos.



Industria: apoyamos a *start-ups*, emprendedores que generan impacto y profesionales de los viajes y el turismo

Impacto medio-bajo



Objetivos de sostenibilidad 2023-2025

Mejorar las competencias digitales de los profesionales de los viajes y el turismo

Más de 180.000
profesionales del sector con competencias reforzadas

Ayudar a las pequeñas empresas de viajes y turismo a prosperar

Más de 3.000
start-ups y pequeñas empresas apoyadas

Impulsar a emprendedores que promuevan los viajes y el turismo como motor de cambio positivo

Más de 100
emprendedores orientados a generar impacto respaldados

Estamos comprometidos con empoderar a las personas que dependen de los viajes y el turismo como medio de vida. En 2025 seguimos centrándonos en mejorar las competencias digitales de los profesionales del sector y en apoyar el crecimiento de las pymes, especialmente aquellas orientadas a generar un impacto positivo.

Reforzamos las competencias de los profesionales del sector de los viajes

Para contribuir a reducir la brecha digital y avanzar hacia un sector más sostenible, seguimos poniendo a disposición de nuestros clientes experiencias de aprendizaje para que puedan mejorar las competencias de sus equipos.

	Aprendizaje electrónico autodirigido	Formación impartida por instructores	Recursos	Certificados
Distribuidores de viajes	✓	✓	✓	✓
Corporaciones	✓	✓	✓	✓
Futuros distribuidores de viajes (estudiantes)	✓	✓		✓
Hoteles	✓	✓	✓	✓
Aerolíneas	✓	✓	✓	✓
Aeropuertos	✓			

GRI 3-3 (Trabajadores en la cadena de valor)

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

En 2025, nuestros servicios de formación llevaron a cabo su primer ejercicio de medición del impacto social para demostrar cómo benefician a los profesionales de los viajes y el turismo e impulsan un cambio social positivo al adaptar el aprendizaje a cada audiencia.

Desarrollamos un mapa de impacto y una batería de métricas que muestran cómo nuestros servicios de formación en distintos sectores contribuyen a unos resultados positivos tanto para los profesionales actuales como futuros del sector de los viajes. Los aspectos más destacados se recogen en la siguiente ilustración.



GRI 3-3 (Trabajadores en la cadena de valor)

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

Impacto del refuerzo de competencias de los profesionales del sector

Profesionales actuales del sector

Desempeñar mejor mi trabajo

Reforzamos la confianza y la autonomía de los profesionales apoyando su progreso en las funciones que desempeñan mediante competencias específicas para su puesto.

Mejoramos la productividad y la eficiencia del desempeño profesional a través de la adopción de soluciones tecnológicas en el día a día.

Incrementamos la productividad y la competitividad de las empresas mediante la integración de la tecnología en sus operaciones.

Desarrollo profesional

Reforzamos el sentimiento de realización y fomentamos la sensación de pertenencia y de ser indispensable.

Apoyamos el crecimiento profesional mediante el desarrollo de los conocimientos y las competencias con mayor demanda.

Futuros profesionales del sector

Desarrollo profesional

Aumentamos la confianza y la autonomía, y ayudamos a los estudiantes a prepararse para los puestos del futuro en el sector.

Reforzamos los perfiles profesionales mediante certificaciones reconocidas por la industria.

Impulsamos la empleabilidad de los estudiantes mediante el acceso a una amplia gama de oportunidades laborales que requieren soluciones tecnológicas específicas.

A la vanguardia de las últimas tecnologías en el sector de los viajes

Concienciamos sobre las novedades del sector en materia de soluciones tecnológicas.

Desarrollamos conocimientos básicos y avanzados sobre las soluciones de Amadeus y sobre cómo utilizarlas de forma eficaz.

En 2025, Amadeus:

→ **Reforzó las competencias de más de 55.960 profesionales**, contribuyendo a paliar la escasez de capacidades digitales en el sector.

→ **Emitió 977 certificados en línea** sobre una amplia variedad de tecnologías para los viajes (itinerarios de aprendizaje en línea autodirigidos).

→ **Colaboró con más de 900 centros educativos** especializados en viajes y turismo.

→ **Certificó a 10.822 estudiantes** en todo el mundo.

Ayudamos a prosperar a las pequeñas entidades de nuestro sector

Las pymes representan el 80 % del sector mundial de los viajes y el turismo, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).⁴ Al apoyar a *start-ups* y pymes y garantizar su inclusión y empoderamiento dentro del ecosistema de los viajes, contribuimos a que toda la industria avance.

Por eso, en 2025 nos unimos a Together in Travel,⁵ una iniciativa del WTTC, con el objetivo de dotar a las pymes de recursos y oportunidades que les permitan prosperar.

Paralelamente, a través de nuestros equipos de *start-ups* en Amadeus, mantuvimos nuestro compromiso de apoyar a emprendedores en el ámbito de la tecnología de los viajes ofreciendo formación y sesiones de intercambio de conocimientos, *mentoring*, oportunidades de comunicación y acceso a nuevas posibilidades de colaboración. En total, apoyamos a 1.200 *start-ups* en el ámbito de la tecnología de los viajes en 2025.

El equipo de Amadeus Ventures analizó más de 200 *start-ups* de tecnología para los viajes en 2025. Por lo que se refiere a la colaboración empresarial con *start-ups*, Amadeus Cytric y el especialista en sostenibilidad Squake se asociaron para ofrecer soluciones avanzadas de sostenibilidad para los viajes de negocios. Al integrar la solución SQUAKE CO₂ en la plataforma de gestión de viajes corporativos Cytric, los viajeros y gestores de viajes pueden reducir las emisiones de CO₂ derivadas de los viajes de negocios.

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

Seguimos empoderando a los emprendedores que generan un cambio positivo

En 2025 reforzamos nuestro apoyo a los emprendedores del sector de los viajes y el turismo que abordan desafíos sociales y medioambientales.

Dentro de la quinta edición de nuestro programa Travel4Impact⁶ —un programa global de innovación social para emprendedores que generan impacto en los viajes—, 24 emprendedores orientados al impacto completaron la fase de formación de cuatro meses, liderada por nuestro socio académico IE University. Esta fase de formación constaba de talleres en directo, vídeos autoguiados, ejercicios prácticos, tutorías en grupo y sesiones colaborativas.

Además, 80 emprendedores orientados al impacto de la red global de antiguos participantes de Travel4Impact se beneficiaron de distintas oportunidades para seguir creciendo y amplificar su impacto.

Esto incluyó:

- Apoyo especializado de expertos de Amadeus: 24 emprendedores recibieron apoyo de 55 profesionales de Amadeus, que participaron como voluntarios para ayudarles a abordar algunos de los retos de su negocio.
- Clases magistrales sobre IA y *marketing* digital, impartidas por representantes de Amadeus e IE University, con el objetivo de dotar a los emprendedores orientados al impacto de conocimientos que les permitan dominar herramientas digitales para sus negocios.

- Oportunidades de *networking* en eventos como FITUR Madrid, ITB Berlin o World Travel Market (WTM), donde organizamos encuentros presenciales.
- Conexión con equipos relevantes de Amadeus para impulsar el crecimiento y la innovación.

Resumen de la 5.ª edición de Travel4Impact

Tipo de negocio

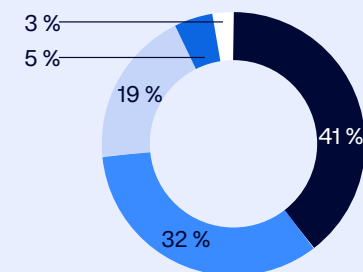
16 agencias de viajes y turoperadores

3 servicios de alojamiento

3 experiencias en el destino

2 plataformas de reserva y agregadores

Áreas de impacto



- Empoderamiento de las comunidades de acogida
- Desarrollo económico local sostenible
- Conservación de la naturaleza
- Protección del patrimonio cultural
- Accesibilidad e inclusión social

4. Para más información, consulte <https://wttc.org/social-impact/inclusion-diversity-social-impact> y visite www.wttc.org.

5. Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (25 de septiembre de 2025). "Tech is not just a tool; it is your travel business's ticket to transformation".

6. www.amadeus.com/en/sustainability/social/travel4impact

Creemos en el poder de la colaboración y, en 2025, también patrocinamos iniciativas sinérgicas para emprendedores orientados a generar impacto. Por segundo año consecutivo, patrocinamos el concurso Social Entrepreneurs in Tourism,⁷ que recibió 196 candidaturas de 66 países en 2025. Formamos parte del jurado para evaluar proyectos de innovación social, ofrecimos una clase magistral sobre medición del impacto a los diez finalistas y asignamos un mentor. Junto con la organización y los finalistas de ediciones anteriores del concurso, participamos en un panel sobre emprendimiento social en ITB Berlín, donde explicamos cómo apoyamos a los emprendedores sociales.

También unimos fuerzas con ONU Turismo para patrocinar su Social Innovation Challenge 2025, que tiene como objetivo empoderar a emprendedores del sector de los viajes y el turismo, fortalecer a las comunidades, mejorar la accesibilidad y promover prácticas de turismo verde.



Los participantes de Travel4Impact y los colaboradores de Amadeus se reúnen en FITUR, una de las principales ferias internacionales de turismo del mundo (Madrid).

“Nuestra colaboración con Amadeus, como empresa tecnológica internacional, es sumamente valiosa. Juntos, estamos reforzando nuestra red y desarrollando aún más la comunidad de emprendimiento social: un esfuerzo importante y profundamente gratificante. Nos alegra que esta alianza haya creado una auténtica situación ‘win-win-win’ para los emprendedores sociales, el concurso y Amadeus”.

- **Prof.^a Dra. Claudia C. Broezel**
Fundadora, Social Entrepreneurs in Tourism Competition



Cecilia Serravalle, Social Impact Manager de Amadeus, interviene en una mesa redonda en la ITB Berlin.

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

7. www.socialtourismcompetition.com/About

Capítulo 09

Fomentamos la sostenibilidad ambiental



Amadeus forma parte de la experiencia de viaje de millones de personas cada día. Como proveedor tecnológico líder en el sector de los viajes, reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir a su sostenibilidad medioambiental.

La sostenibilidad es un reto global y, para avanzar en este ámbito, necesitamos colaborar con las asociaciones del sector, los clientes y otros grupos de interés.

Pero nuestro punto de partida consiste en medir y gestionar el impacto medioambiental de nuestras propias operaciones. Nuestra estrategia ambiental, que forma parte de nuestra estrategia general de sostenibilidad y de la hoja de ruta actualizada para 2026-2027, se basa en tres pilares:

1. Apoyar a nuestros clientes con nuestra propuesta de valor de sostenibilidad.
2. Colaborar con los grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad.
3. Mejorar el comportamiento medioambiental de nuestras operaciones.

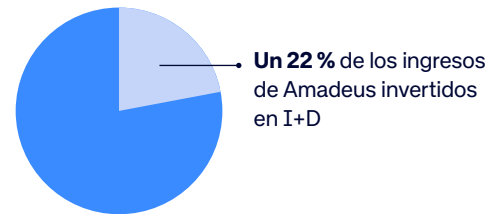
En 2024, la iniciativa Science Based Targets (SBTi) validó los objetivos de Amadeus de reducción de emisiones de carbono a corto plazo y de cero emisiones netas,* y se revalidaron en 2025 debido a actualizaciones metodológicas y a la incorporación de empresas adquiridas. Nuestros objetivos concuerdan con los objetivos del Acuerdo de París en materia de cambio climático.



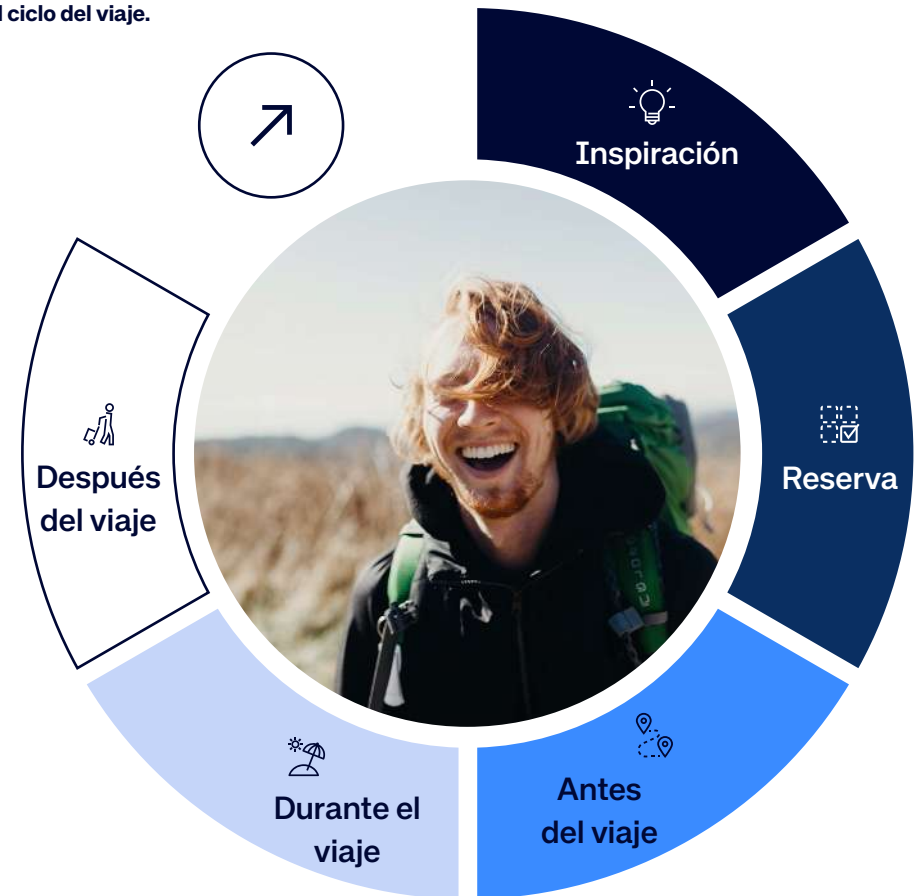
Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental

En 2025, Amadeus invirtió 1.453 millones de euros (brutos) en I+D, lo que representa el 22 % de nuestros ingresos. Amadeus desarrolla soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y ambiental de nuestros clientes, por ejemplo, contribuyendo a reducir el consumo de combustible por pasajero transportado. En nuestras plataformas de distribución, ofrecemos datos detallados sobre emisiones de carbono para que los viajeros puedan tomar decisiones de viaje con un menor impacto ambiental.

Amadeus invirtió **1.453 millones € en I+D**











Amadeus está presente en todas las etapas del ciclo del viaje.



* 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.

Soluciones que contribuyen a viajes más sostenibles

<p>Soluciones transversales</p> <p>Amadeus Travel Impact Suite</p> <p>Ayuda a los clientes de Amadeus a acceder a información relevante en materia de sostenibilidad (p. ej., emisiones estimadas del viaje) y a opciones de compensación.</p>	<p>Aerolíneas</p> <p>Amadeus Ancillary Services</p> <p>Ayuda a las aerolíneas a crear, gestionar y vender sus ofertas de servicios complementarios de forma más eficiente, incluidas las opciones de accesibilidad y la compensación de emisiones de los viajes.</p>	<p>Aerolíneas</p> <p>Volantio</p> <p>Ayuda a las aerolíneas a reasignar pasajeros de vuelos con sobrecarga a otros con plazas disponibles.</p>	<p>Hoteles</p> <p>Distribución hotelera de Amadeus</p> <p>Incorpora atributos de sostenibilidad a la oferta de contenido hotelero, lo cual permite que los distribuidores de viajes y sus clientes tomen decisiones de alojamiento mejor fundamentadas.</p>
<p>Distribuidores de viajes</p> <p>Amadeus Air–Rail Display</p> <p>Permite acceder a opciones ferroviarias y aéreas y compararlas o combinar fácilmente trenes con vuelos como parte de un viaje multimodal.</p>	<p>Aerolíneas</p> <p>Amadeus Airline Fare Families</p> <p>Impulsa las reservas y los ingresos de aerolíneas y agencias de viajes mediante familias de tarifas flexibles y opciones de tarifas paquetizadas, junto con la compensación de emisiones del viaje.</p>	<p>Aeropuertos</p> <p>Autofacturación y Autoservicio</p> <p>Proporciona a los aeropuertos soluciones biométricas de verificación de identidad, mejorando la eficiencia operativa mediante la automatización y teniendo en cuenta la accesibilidad para los viajeros.</p>	<p>Hostelería y destinos</p> <p>Amadeus Discover</p> <p>Facilita que los proveedores de actividades locales conecten con distribuidores de viajes.</p>
<p>Distribuidores de viajes</p> <p>Amadeus Agency Insight Productivity Tracker</p> <p>Ayuda a las agencias de viajes a hacer seguimiento y analizar parámetros de productividad relacionados con sus reservas de viajes, incluido el impacto ambiental.</p>	<p>Aerolíneas</p> <p>Amadeus Sky Suite</p> <p>Ayuda a las aerolíneas a definir horarios, asignar flotas y establecer la frecuencia de sus rutas, lo que contribuye a reducir el consumo de combustible.</p>	<p>Hoteles</p> <p>Amadeus Delphi</p> <p>Optimiza la gestión de ventas, el <i>catering</i> y eventos para impulsar la eficiencia operativa y apoyar los objetivos de sostenibilidad.</p>	<p>Viajes y gastos corporativos</p> <p>Amadeus Cytric</p> <p>Proporciona a las empresas una solución integrada en línea para gestionar viajes y gastos, mostrando también estimaciones de las emisiones de los desplazamientos.</p>
<p>Aerolíneas</p> <p>Amadeus Flight Operations Control</p> <p>Ayuda a las aerolíneas a gestionar alteraciones operativas de los servicios al optimizar los procesos de toma de decisiones, lo que reduce el consumo de combustible.</p>	<p>Destinos</p> <p>Amadeus Media Solutions</p> <p>Ayuda a los destinos a visualizar la información agregada sobre emisiones de CO₂ por método de viaje generada a partir de una campaña de medios.</p>	<p>Hoteles</p> <p>Amadeus HotSOS</p> <p>Permite a los hoteles planificar tareas de mantenimiento preventivo para optimizar la eficiencia operativa.</p>	<p>Movilidad</p> <p>Distribución de movilidad de Amadeus</p> <p>Aporta visibilidad e información en el flujo de compra sobre las emisiones según el tipo de coche elegido y la duración de la estancia.</p>
<p>Aerolíneas</p> <p>Altéa Departure Control – Flight Management</p> <p>Ayuda a las aerolíneas a automatizar el cálculo del peso de la aeronave antes de cargar el combustible (peso sin combustible) y la distribución óptima de la carga. Esto se traduce en una reducción del consumo total de combustible.</p>	<p>Aeropuertos</p> <p>Amadeus Airport Cloud Use Service (ACUS)</p> <p>Ayuda a los aeropuertos a operar la facturación y el embarque mediante servicios en la nube, lo que reduce el consumo energético al trasladar las operaciones informáticas a la nube.</p>	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Soluciones transversales</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Aerolíneas</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Aeropuertos</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Viajes y gastos corporativos</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Distribuidores de viajes</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Hoteles</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Movilidad</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Destinos</p> </div> </div>	

Amadeus Travel Impact Suite

Amadeus Travel Impact Suite ayuda a vendedores y proveedores de viajes presentando información sobre el impacto ambiental de todo el itinerario del viajero. Este paquete también brinda a los viajeros la posibilidad de mitigar los impactos negativos de sus viajes, contribuyendo a proyectos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero y benefician a las comunidades locales.

Basada en tres pilares clave —Informar, Mitigar y Compensar—, Travel Impact Suite ofrece soluciones que permiten a los distribuidores de viajes priorizar opciones con menor impacto ambiental.

En el pilar “Informar”, hemos presentado dos productos. En primer lugar, Amadeus Travel Impact Data Hub agrega datos de emisiones correspondientes a vuelos, hoteles, trenes y coches, lo que permite a los distribuidores de viajes transmitir y gestionar información global sobre el impacto ambiental. Para potenciar esta solución, Amadeus está aprovechando tanto nuevas alianzas como relaciones de larga duración con proveedores de información sobre sostenibilidad como ACRISS, Greentripper, Greenview, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y Travalyst. En 2025, firmamos una alianza con la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) para integrar su solución CO₂ Connect en Amadeus Travel Platform en 2026.¹ En segundo lugar, Amadeus Travel

Impact Explorer permite a los distribuidores de viajes comprobar el impacto ambiental de una actividad de viaje concreta o de un viaje completo mediante Travel Impact Data Hub.

La integración profunda de los datos sobre el impacto de los viajes en nuestros sistemas es lo que distingue a Amadeus, al ofrecer información de viaje, opciones y datos sobre el impacto ambiental de los vuelos, trenes, hoteles y coches dentro de Amadeus Travel Platform.

Travel Impact Suite se complementa con nuestra solución Travel Impact Booster, que permite a viajeros y empresas apoyar proyectos de reducción de emisiones de carbono que ofrecemos a través de socios de tecnología climática como Chooose y CarbonClick. Este nuevo contenido es accesible a través de las API y otros puntos de acceso.

Cytric, la herramienta de reservas corporativas de Amadeus, integra datos de emisiones de carbono relacionadas con los viajes, optimiza la gestión de gastos y fomenta viajes más inclusivos y conscientes. A través de socios de tecnología climática como Squake² y eco.mio, Cytric utiliza acicates y gamificación para animar a los viajeros a tomar decisiones más sostenibles e impulsar un cambio de comportamiento duradero.

GRI 3-3 (Mitigación del cambio climático) | GRI 203-2

GRI 305-5

Travel Impact Suite es una solución compuesta por tres módulos básicos

- ① Los **certificadores globales de confianza** proporcionan información sobre las emisiones de carbono de cada parte del viaje.
- ② **Explorer** añade las emisiones de CO₂ como factor de decisión.
- ③ Las **principales plataformas de tecnología climática** ofrecen soluciones fiables de compensación de huella de carbono y de SAF.
- ④ **Booster** ofrece formas de reducir o compensar.
- ⑤ **Explorer y Booster** se integran de forma fluida en el proceso de venta de viajes y en toda la documentación asociada.



1. Esto permitirá que las aerolíneas, agentes de viajes, gestores de viajes corporativos y plataformas de viaje en línea que soliciten datos de CO₂ Connect de la IATA puedan proporcionar a los viajeros una nueva fuente de datos de emisiones de confianza en el punto de reserva.

2. En 2025, Amadeus Cytric firmó una alianza con la empresa de tecnología climática Squake para ayudar a viajeros y gestores de viajes a ganar visibilidad sobre sus emisiones y tomar medidas eficaces para reducir el impacto de carbono de los viajes corporativos.

Soluciones para promover la adopción de SAF

Para ilustrar nuestro enfoque centrado en el cliente, hemos logrado que Air France–KLM distribuya paquetes que integran opciones de viaje con menores emisiones, aprovechando nuestra tecnología de Nueva Capacidad de Distribución (NDC). Air France–KLM han desarrollado ofertas que incluyen una contribución a los combustibles de aviación sostenibles (SAF) y, a través de NDC en Amadeus Travel Platform, los distribuidores de viajes pueden seleccionar estas tarifas de forma integrada en nombre de sus pasajeros. El importe de SAF, calculado de forma dinámica, se muestra directamente en el pedido antes de la reserva y se incorpora al Registro de Nombres de Pasajero (PNR), lo que contribuye a reducir las emisiones de CO₂ y a responder a la creciente demanda de opciones de viaje con menos emisiones.



Lucas Bobes, Amadeus Group Environmental Officer, y Sally Davey, miembro no ejecutivo del Consejo de Travalyst.

Colaboración en iniciativas ambientales



Impacto medio-bajo



La sostenibilidad en la industria de los viajes es una prioridad global que requiere el esfuerzo conjunto de todos los grupos de interés del sector. Trabajando juntos, podemos contribuir a abordar los enormes desafíos de sostenibilidad que ninguna entidad puede afrontar por sí sola.

En 2025, Amadeus se unió a la GBTA Foundation como nuevo socio corporativo, contribuyendo directamente a sus programas People y Planet a escala sectorial. Las áreas en las que colaboramos con la fundación incluyen la acción por el clima y la accesibilidad.

También nos adherimos a Círculo SAF,³ una alianza sectorial española que promueve el uso de combustibles de aviación sostenibles (SAF).

Renovamos nuestro acuerdo con la OACI, vigente desde 2009 y gracias al cual podemos utilizar la calculadora de carbono de la OACI⁴ en nuestras plataformas de distribución para ofrecer a los viajeros información sobre las emisiones de gases de efecto invernadero liberadas durante sus viajes.

En el marco de nuestra alianza con la coalición Travalyst, en 2025 acogimos la reunión anual de Travalyst por segundo año consecutivo. En esta cuarta edición, asistieron aproximadamente 50 personas en representación de los 12 miembros de la coalición, procedentes de todo el mundo, con el objetivo de ampliar los esfuerzos de sostenibilidad en el conjunto del sector.

Asimismo, participamos en eventos junto con clientes y otros grupos de interés, como el World Tourism Forum, la cumbre A World for Travel y encuentros sectoriales bajo marca propia, como Amadeus Visionaries —un evento de Amadeus para líderes del sector— y Meta Select —un encuentro exclusivo para socios organizado por Meta—.

En lo que respecta a la innovación, por segundo año consecutivo hemos incluido una línea de trabajo específica dedicada a la sostenibilidad dentro de nuestro programa Lift. Lift anima a los empleados de Amadeus a desarrollar proyectos que generen un impacto social y ambiental positivo.

Para más información, consulte “Empoderamos a los empleados para construir nuestro futuro”, pág. 72. [➔](#)

3. Impulsada por Iberia, la aerolínea de bandera española, la alianza cuenta entre sus miembros fundadores con Amadeus, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), Repsol y Telefónica.

4. La calculadora de carbono de la OACI ofrece la ventaja de tener un alcance global, ser comercialmente imparcial y contar con la legitimidad institucional del organismo de las Naciones Unidas que representa al sector de la aviación.

Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus



Impacto medio-bajo



El primer paso para abordar la sostenibilidad ambiental es comprender y medir el impacto ambiental de nuestras operaciones y reducirlo tanto como sea posible.

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).

Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)

El Sistema de Gestión Ambiental (EMS) de Amadeus es la herramienta que utilizamos para medir, reportar, planificar y mejorar de manera continua nuestro rendimiento ambiental, así como identificar buenas prácticas.

GRI 3-3 (Mitigación del cambio climático)

GRI 3-3 (Energía)

GRI 3-3 (Agua)

GRI 203-2

GRI 303-1

GRI 303-2

GRI 305-5

Actualizamos su alcance y mejoramos su precisión con regularidad para que sean acordes a los estándares externos de elaboración de informes y se ajusten a los nuevos requisitos.

Elementos medioambientales incluidos en el EMS

Los elementos supervisados por el EMS de Amadeus se seleccionaron en función de su relevancia, de nuestra capacidad para influir en el desempeño y de las expectativas de los grupos de interés en materia de transparencia informativa.

Aunque el uso de energía y las emisiones de CO₂ son nuestras cuestiones medioambientales más materiales, el EMS de Amadeus supervisa un conjunto más amplio de impactos ambientales, entre ellos:



Electricidad. Electricidad adquirida que se utiliza en nuestros edificios de oficinas, la parte procedente de fuentes renovables —mediante Garantías de Origen (GO)⁵ de electricidad renovable o instrumentos equivalentes— y la electricidad renovable generada *in situ* para autoconsumo.



Combustibles fósiles. Consumo en fuentes de combustión fijas y móviles bajo nuestro control operativo, como edificios y flotas de vehículos de empresa. Monitorizamos el consumo de gas natural y diésel.



Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Emisiones de CO₂e notificadas de conformidad con las normas del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP).⁶



Agua. Consumo de agua en edificios de oficinas, incluido el uso operativo, el riego de zonas verdes y la refrigeración de equipos informáticos.



Residuos. Residuos no peligrosos, residuos peligrosos y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).



Gases refrigerantes. Refrigerantes utilizados en sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado, y las emisiones derivadas de fugas.



Uso de papel. Uso de papel supervisado mediante dispositivos de impresión asociados a credenciales que permiten realizar un seguimiento preciso.

Ámbito geográfico del EMS

Amadeus cuenta con más de 100 oficinas en todo el mundo, pero algunas de ellas son pequeñas, por lo que no resulta eficiente medir e informar directamente del impacto ambiental de cada una. En su lugar, hemos adoptado un enfoque pragmático que mide directamente solo el impacto de nuestras 20 mayores sedes, que representan el 81 % de la superficie total ocupada por las oficinas de Amadeus y el 78 % de nuestra plantilla total a nivel mundial. A continuación, estimamos el impacto del resto de ubicaciones aplicando la tasa media de consumo por superficie neta. Esta metodología se implantó en 2018 y desde entonces ha sido validada externamente, ampliando el alcance de nuestra información al 100 %.

Las 20 sedes incluidas en la información directa de nuestro Sistema de Gestión Ambiental son las siguientes: Bad Homburg (Alemania), Bangkok (Tailandia), Barcelona (España), Bangalore (India), Bogotá (Colombia), Erding (Alemania), Estambul (Türkiye), Lisboa (x2) (Portugal), Londres (Reino Unido), Madrid (España), Manila (Filipinas), Miami (EE. UU.), Niza (Francia), París (Francia), Portsmouth (EE. UU.), San José (Costa Rica), Singapur, Sofía (Bulgaria) y Sídney (Australia).

5. Una Garantía de Origen (GO) es una etiqueta ecológica de la UE que garantiza que la electricidad se ha producido a partir de fuentes de energía renovable. Las GO se negocian como una mercancía.

6. 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.

Objetivos medioambientales y plan de acción

En 2025, la iniciativa Science Based Targets (SBTi) revalidó los objetivos de Amadeus de reducción de emisiones de carbono a corto plazo y de cero emisiones netas.

El recálculo y la revalidación de nuestros objetivos se llevaron a cabo por la integración de las empresas adquiridas Vision-Box e ICM, así como por actualizaciones metodológicas, entre ellas el cambio de “plantilla” a “superficie neta de oficinas” para extrapolar datos de las sedes no cubiertas de forma directa por el EMS.

Objetivos de Amadeus de reducción de emisiones de carbono a corto plazo y de cero emisiones netas validados por la SBTi (año base 2022)

Para 2028



Cumplimiento de los objetivos de SBTi en las emisiones de los proveedores

Para 2030



Reducción de las emisiones absolutas de GEI de Alcance 1 y 2

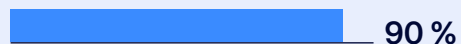


Reducción de las emisiones absolutas de GEI de Alcance 3



Abastecimiento activo de electricidad renovable

Para 2050



Reducción de las emisiones absolutas de GEI de Alcance 1, 2 y 3

Estas son algunas de nuestras principales iniciativas para lograr los objetivos de reducción de emisiones:

→ Implementación de medidas de eficiencia energética, incluida la sustitución de equipos electrónicos de las oficinas y del Centro de Datos por otros más eficientes, la mejora del aislamiento de los edificios y otras actividades orientadas a reducir nuestro consumo de electricidad, gas natural, gasóleo y refrigerantes.

→ La eficiencia ambiental de nuestro Centro de Datos está avalada por certificaciones específicas del sector, como la norma EN 50600⁷ y la ISO/IEC 22237⁸.

→ En los edificios de oficinas, los sensores de presencia contribuyen a una planificación más eficiente del uso de electricidad y de climatización, ajustando la iluminación artificial y la climatización a la ocupación real.

→ El incremento de nuestra autogeneración de energía renovable para autoconsumo, gracias a la instalación geotérmica inaugurada a finales de 2025 en nuestras oficinas de Niza. Junto con los paneles fotovoltaicos instalados en nuestras oficinas de Londres, logramos autogenerar un total de 549.610 kWh de energía renovable en 2025 (60.519 kWh en 2024). Las instalaciones de energía renovable se limitan a un número reducido de edificios que Amadeus posee o sobre los que tenemos derechos o capacidad de influencia, de entre nuestras más de 100 oficinas en todo el mundo.



Proyecto Helios

La instalación de energía geotérmica inaugurada en 2025 en nuestras oficinas de Niza constituye un hito de nuestro Proyecto Helios, lanzado en 2023 con el objetivo de reducir nuestro consumo energético e incrementar la autoproducción de energía renovable.

Algunos de los resultados esperados de la instalación geotérmica son:

- Reducción anual del 61 % del consumo de energía para calefacción y refrigeración.
- Disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero gracias a la reducción del consumo de calefacción y refrigeración.
- Reducción del 30 % del consumo de agua y desmantelamiento de torres de refrigeración de alto consumo hídrico.
- Eliminación del consumo de gas natural.

Entre otras actuaciones realizadas a través de este proyecto desde 2023 destacan las siguientes:

- Sustitución de equipos de calefacción, ventilación y aire acondicionado por otros de mayor eficiencia.
- Instalación de ventanas de doble acristalamiento.
- Mejora del aislamiento de cubiertas en edificios donde se identificaron pérdidas térmicas significativas.
- Transición a iluminación LED en los aparcamientos.

La implicación y el compromiso de los empleados han sido esenciales en este proyecto.

7. La norma EN 50600 es un estándar europeo para centros de datos que proporciona especificaciones para la planificación, construcción y funcionamiento de centros de datos. Los requisitos de la norma EN 50600 se enfocan principalmente a la seguridad física y la disponibilidad.

8. La norma ISO/IEC 22237 (Tecnologías de la información - Instalaciones e infraestructuras de centros de datos) es una norma internacional armonizada con la EN 50600. Establece requisitos globales comunes para la planificación, construcción y operación de centros de datos, y abarca la disponibilidad, seguridad, eficiencia energética y sostenibilidad de las infraestructuras físicas.

→ Implementamos 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.

En 2025 adoptamos las siguientes medidas para mejorar la eficiencia y la sostenibilidad de Amadeus Flight Search Engine y reducir su impacto ambiental:

→ **Mejoras continuas de eficiencia.** La migración completa a Microsoft Azure, combinada con las optimizaciones algorítmicas que se están realizando, permitió reducir en un 30 % las necesidades de computación por transacción. Las técnicas de IA y aprendizaje automático, el autoescalado dinámico de servidores y la adopción de procesadores basados en ARM⁹ redujeron el consumo energético de cada solicitud. Desde 2021, las necesidades de computación por transacción han disminuido al menos un 10 % anual.

→ **Transformación en la nube.** La migración completa a Microsoft Azure reforzó la escalabilidad, la resiliencia y el rendimiento.

→ **Eficiencia del *hardware*.** La reducción del 30 % del número de servidores, junto con una mejora de la eficiencia del *hardware* cercana al 20 % gracias a últimos procesadores de Azure con respecto a la anterior infraestructura local, contribuyó a reducir aún más el consumo de recursos.

Amadeus Carmen, nuestro motor de código abierto para la medición de carbono, permite monitorizar las emisiones de forma coherente y escalable en una amplia cartera de aplicaciones mediante la metodología *Software Carbon Intensity* (SCI) desarrollada por la Green Software Foundation. Amadeus está transfiriendo la gestión de Carmen a la Green Software Foundation para fomentar su adopción en el sector y propiciar la colaboración.

→ Exploración de formas de realizar el seguimiento del uso de energía y de las emisiones vinculadas a nuestro uso de la IA, tanto internamente como en las soluciones para clientes. Amadeus también promueve que solo se recopilen y utilicen los datos esenciales para cada proyecto, a fin de minimizar las necesidades de almacenamiento y de optimizar la eficiencia de los modelos para reducir la huella de carbono a lo largo de todo el ciclo de vida de una herramienta de IA. Asimismo, Amadeus ofrece a sus empleados formación especializada en IA generativa, que abarca aspectos de su aplicación ética, sostenible y responsable.

→ Incremento de las fuentes activas de electricidad renovable usando Garantías de Origen (GO) o mecanismos equivalentes basados en el mercado para cubrir de forma progresiva el consumo eléctrico en todas nuestras oficinas a nivel mundial. En 2025, el abastecimiento activo de electricidad renovable cubrió el consumo eléctrico de determinadas sedes situadas en Lisboa, Londres, Manila, Niza y París, así como en el Centro de Datos en Alemania, que ha reducido su consumo total de electricidad a medida que hemos ido culminando la transición a la nube.

→ Compra de certificados de combustible de aviación sostenible (SAF) para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de nuestros viajes de negocios. Amadeus adquiere cantidades limitadas de certificados de SAF a través de programas del sector, como Círculo SAF de Iberia y el Corporate Value Fund del Grupo Lufthansa, así como a través de Chooose. En 2025, estas compras permitieron lograr una reducción de 369 tCO_{2e} de emisiones a lo largo del ciclo de vida. El coste relativamente elevado del SAF constituye una barrera importante para que se produzca una adopción generalizada.

→ Nos coordinamos con los proveedores para reducir las emisiones derivadas de actividades relacionadas con los proveedores, que representan más de la mitad de las emisiones de Alcance 3 de Amadeus. Monitorizamos las emisiones de los proveedores y nos coordinamos con un número seleccionado de ellos para garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos de reducción de emisiones de carbono. Esta iniciativa es especialmente relevante para nuestros proveedores de servicios en la nube.

→ En consonancia con el compromiso adquirido en 2017, uso de Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE)¹⁰ procedentes de proyectos del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL)¹¹ de la ONU.



9. ARM es una familia de arquitecturas de CPU basada en RISC (*Reduced Instruction Set Computing*), diseñada para una elevada eficiencia energética.

10. Amadeus adquirió RCE de un proyecto del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de la ONU. Puede consultarse la información sobre el proyecto en el sitio web del MDL de la ONU, Proyecto 3248: Instalaciones integradas de tratamiento de residuos en India.

11. Un proyecto del MDL (Mecanismo de Desarrollo Limpio) es un proyecto de reducción de gases de efecto invernadero implementado en un país en desarrollo en el marco del Protocolo de Kioto, que genera Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE) para que los países o las empresas puedan utilizarlas en el cumplimiento de sus compromisos de reducción de emisiones.

GRI 3-3 (Mitigación del cambio climático) GRI 3-3 (Energía)

GRI 203-2 GRI 302-5 GRI 305-5

Resultados medioambientales

Emisiones de GEI ^{1,2} (cifras en tCO ₂ e)	Año base (2022)	Comparativa (2024)	2025
Alcance			
1 Emisiones de GEI brutas de Alcance 1	2.406,4	1.801,3	2.237
Alcance			
2 Emisiones de GEI brutas basadas en la ubicación de Alcance 2	32.759,7	35.352,7	32.641
Emisiones de GEI brutas basadas en el mercado de Alcance 2	13.340,1	12.027,8	10.906
Alcance			
3 Emisiones indirectas de GEI brutas totales (Alcance 3)	199.293,1	195.576,2	195.061
Categoría			
1 Bienes y servicios comprados	143.663,6	122.897,6	137.816
2 Bienes de capital	6.852,8	15.387,2	8.059
3 Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en el Alcance 1 o el Alcance 2)	8.008,7	8.279,7	6.996
4 Transporte y distribución en fases anteriores	10.150,1	4.481,0	3.042
5 Residuos generados en las operaciones	14,4	58,2	67
6 Viajes de negocios	10.531,4	15.707,0	16.860
7 Desplazamiento pendular de los asalariados	6.497,7	5.852,3	5.288
11 Utilización de los productos vendidos	10.747,3	20.611,0	14.451
12 Tratamiento al final de la vida útil de los productos	3,1	7,8	11
15 Inversiones	2.824,0	2.294,4	2.471
Compensación de huella de carbono (tCO₂e)	-11.460	-27.779	-29.634

1. Las cifras de 2022 y 2024 se han reformulado para realizar los ajustes necesarios a fin de incluir las empresas adquiridas, como Vision-Box, y para incorporar mejoras metodológicas. Amadeus revalidó sus objetivos de reducción de emisiones de carbono con la iniciativa SBTi en 2025. En el año base, la reformulación implicó que:

- Las emisiones de Alcance 1 aumentaron un 12 % debido a la incorporación de gases refrigerantes.

- Una disminución de las emisiones de Alcance 2 (descenso del 1 % en las emisiones basadas en la ubicación y un aumento del 17 % en las emisiones basadas en el mercado), debido a un cambio en la metodología de extrapolación para las sedes no monitorizadas de forma directa (ahora basada en la superficie de las oficinas), así como a la ampliación de la información reportada de forma directa.
- Un aumento del 15 % de las emisiones totales de Alcance 3. Esto se

debió principalmente a la inclusión del negocio de *hardware* —procedente de las empresas adquiridas Vision-Box e ICM— en el inventario de emisiones, lo que provocó un incremento significativo de las emisiones de la Categoría 4 (transporte y distribución de entrada y salida), así como la incorporación de las emisiones de la Categoría 11 y la Categoría 12. Para obtener más información sobre nuestra metodología de cálculo de emisiones, consulte el Estado

de Información No Financiera de Amadeus 2025.

2. Los siete gases de efecto invernadero del Protocolo de Kioto se incluyen cuando resulta pertinente. El inventario de emisiones de Amadeus abarca CO₂, CH₄, N₂O y HFC. Los PFC, el SF₆ y el NF₃ se excluyen por no ser materiales dada la naturaleza de nuestras actividades empresariales.

En cuanto a las emisiones de Alcance 1, si bien las emisiones de gas natural y diésel han disminuido, las emisiones de gases refrigerantes han aumentado, principalmente, por la mejora de la información reportada.

Las emisiones basadas en la ubicación de Alcance 2 disminuyeron un 8 % con respecto a 2024, mientras que la reducción de emisiones basadas en el mercado de Alcance 2 fue del 9 % en el mismo periodo. La reducción se debe principalmente a la implementación de prácticas de eficiencia energética y al incremento de la autogeneración de energía renovable. La disminución de las emisiones basadas en el mercado de Alcance 2 también viene marcada por la ampliación del alcance de las GO de energía renovable utilizadas por Amadeus. La proporción de GO o instrumentos contractuales equivalentes en 2025 supuso el 77 % de nuestro consumo de electricidad (63 % en 2024).

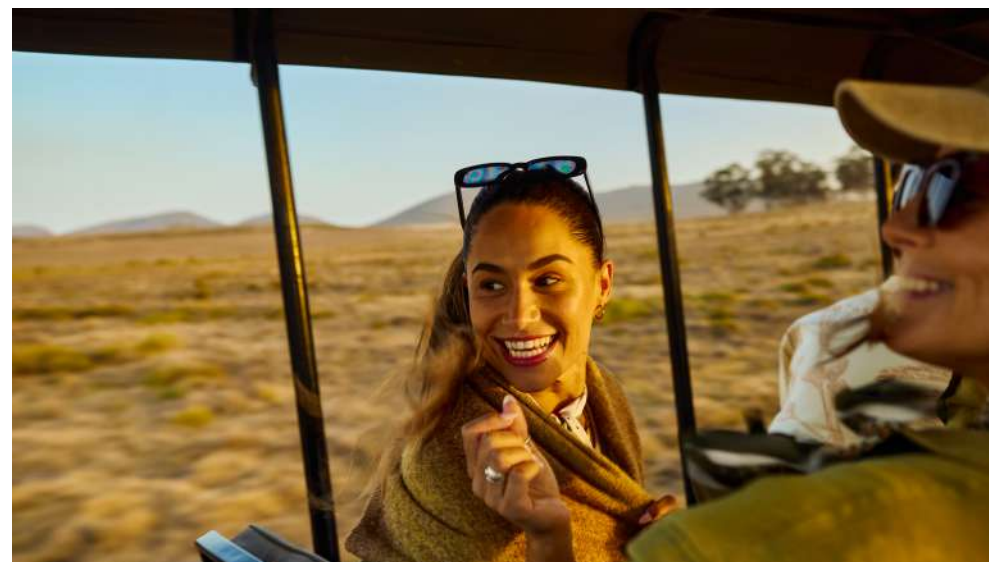
Como resultado, las emisiones combinadas de Alcance 1 y 2 disminuyeron un 5 % en 2025 con respecto a 2024, y un 17 % con respecto a 2022. Estas mejoras acercan a Amadeus a su objetivo de lograr una reducción del 42 % de las emisiones absolutas de Alcance 1 y 2 para 2030, tomando 2022 como año base. Prevemos mantener nuestras inversiones en energía renovable y llevar a cabo iniciativas adicionales de ahorro energético en nuestros centros.

Las emisiones totales de Alcance 3 disminuyeron un 0,3 % con respecto a 2024. En relación con el año base 2022, las emisiones de Alcance 3 disminuyeron un 2,1 %, a pesar del crecimiento del negocio durante ese periodo. El comportamiento por categorías de Alcance 3 fue desigual: las emisiones de las Categorías 1,

3, 4 y 7 descendieron ligeramente, mientras que la Categoría 11 aumentó en consonancia con el mayor volumen de ventas de productos.

En 2025, adquirimos Reducciones Certificadas de Emisiones (CER) para compensar las emisiones de Alcance 1 y 2, así como las emisiones derivadas de los viajes de negocios que no pudieron evitarse mediante otras iniciativas. Estas compensaciones de carbono no se contabilizan como avance hacia los objetivos de Amadeus basados en la ciencia.

Desde 2019, hemos adquirido GO de energía renovable que cubren toda la electricidad utilizada en nuestro Centro de Datos y en nuestras oficinas del sur de Alemania. En 2025 incrementamos las fuentes activas de energía renovable para cubrir el consumo eléctrico en nuestras sedes de Lisboa, Londres, Manila, Niza y París.



Consumo de electricidad*	2022	2024	2025
Consumo de electricidad en los edificios de oficinas	41.623	42.660	37.759
Consumo de electricidad en nuestro Centro de Datos	63.977	61.665	51.157
Consumo total de electricidad	105.600	104.325	88.916
Fuentes activas de electricidad de origen renovable	63.977	65.630	68.453
% de fuentes activas de electricidad de origen renovable sobre el consumo total de electricidad	62 %	63 %	77 %

* Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Todas las cifras en MWh a menos que se indique lo contrario.

Para obtener más datos ambientales, consulte las “Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental”, pág. 159. [🔗](#)

Eficiencia energética y emisiones de CO₂

- Renovación de nuestros edificios de oficinas para que tengan mayor eficiencia energética. En nuestro edificio de Niza, recientemente mejoramos el aislamiento térmico, renovamos las unidades de tratamiento de aire para la recuperación de energía e instalamos bombas de calor en la cubierta.
- Generación de energía renovable:
 - Se inauguró una instalación geotérmica en Niza, que generó 513,8 MWh en los últimos meses de 2025.
 - Los paneles fotovoltaicos en Londres produjeron cerca de 35,8 MWh en 2025. Los paneles se sustituyeron en 2025 para mejorar la eficiencia.
- 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.
- Uso de energía renovable en sedes como nuestro Centro de Datos en Alemania, así como en algunas sedes de Lisboa, Londres, Manila, Niza y París mediante el uso de Garantías de Origen.
- Planificación exacta de la superficie abarcada por cada interruptor.
- Apagado automático de las luces a determinadas horas.
- En nuestra sede de Londres, el sistema de iluminación LED regula la intensidad de la luz artificial en función de la luz natural disponible.
- Instalación de un nuevo sistema de interfaz DALI (*Digital Addressable Lighting Interface*) para optimizar el control de la iluminación en nuestro edificio de Niza.
- Implementación de medidas en nuestra sede de Erding para reducir el consumo de gas, incluyendo una mejora del sistema térmico solar para calentar el agua, la renovación de los quemadores de gas y el sistema de control de la calefacción.
- 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 de baja huella de carbono a proveedores.
- Lanzamiento de campañas de sensibilización para promover el consumo austero de energía.
- 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.
- Puesta en marcha de distintas iniciativas para reducir el impacto de los viajes de negocios:
 - Compra de cantidades limitadas de certificados de combustibles de aviación sostenibles (SAF) mediante programas de aerolíneas como Círculo SAF de Iberia y Corporate Value Fund del Grupo Lufthansa, así como a través de Choosoo.
 - Compensación del 100 % de las emisiones de los vuelos mediante Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE) de proyectos del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).
 - Fomento de prácticas de eficiencia y ahorro en los desplazamientos, por ejemplo, compartiendo traslados entre empleados.

Economía circular y gestión de residuos

- Aplicación a nivel mundial de sistemas de impresión mediante tarjeta identificadora personal que reducen el uso de papel.
- Implementación generalizada de firmas electrónicas para contratos, lo que ha supuesto una importante reducción de la impresión de copias en papel y el uso de servicios de mensajería.
- Uso de papel reciclado cuando sea posible.
- Envío del papel usado para su reciclaje.
- 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.
- Realización de campañas para concienciar a los empleados y minimizar los residuos y el uso de plástico.
- 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.
- Reutilización de pantallas de ordenador obsoletas y de otros equipos electrónicos. Gracias al Programa de Recompra, los empleados pueden comprar para su uso personal los dispositivos corporativos al final de su vida útil, incluyendo portátiles, teléfonos inteligentes y tabletas, a un precio muy reducido.
- Donación y reciclaje de mobiliario de oficina y equipos electrónicos.

Consumo de agua

- Instalación de grifos con sensores de movimiento, reguladores de caudal 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.
- 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.

Concienciación en materia de sostenibilidad

Durante 2025, nos centramos en actividades internas para fomentar la concienciación en materia de sostenibilidad. Organizamos seminarios web sobre temas como:

- **Modelos climáticos (impartidos por Predictia).**¹²
- **La Directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD) y el marco regulatorio general.**
- **Compensaciones y certificados de energía renovable.**
- **Limpieza digital.**

Desde su lanzamiento en 2024, el 29 % de la plantilla ha completado la formación “ESG Fundamentals” de Amadeus. Además, en 2025 más de 400 empleados participaron en los talleres “El Mural del Clima”¹³, lo que eleva la participación total a más de 6.000 personas desde 2022.

En 2025, en colaboración con la empresa global de servicios profesionales Accenture, desarrollamos e impartimos formación sobre la propuesta de valor de sostenibilidad de Amadeus dirigida a los equipos de Amadeus que tratan directamente con los clientes.

12. Predictia desarrolla proyectos de *software* para gestionar, procesar y visualizar datos científicos en los sectores del clima y la salud.

13. La formación de Climate Fresk (“El Mural del Clima”) es un taller interactivo y basado en la ciencia, diseñado para ayudar a los participantes a comprender las causas, los mecanismos y los impactos del cambio climático, así como para estimular el debate sobre las soluciones y la acción. Fue creado en 2018 por el educador climático francés Cédric Ringenbach.



Un evento del Día de la Sostenibilidad, celebrado en nuestras oficinas de Londres.

Capítulo 10

Gobierno corporativo



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:

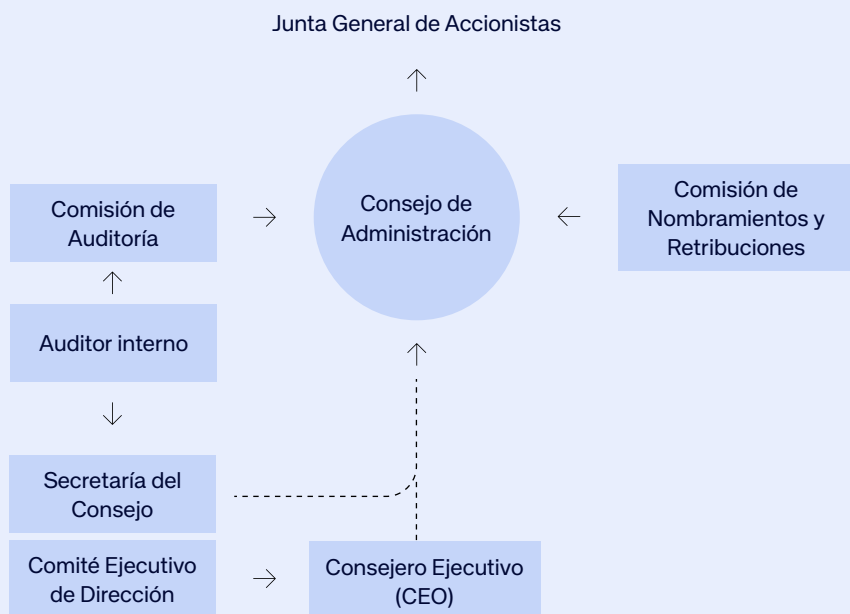
- Los Estatutos de la sociedad.
- El Reglamento del Consejo de Administración.
- El Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- El Reglamento Interno de Conducta en los mercados de valores.

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 Fiscal Corporativa.
- Reglamento de la Comisión de Auditoría.
- Política de Prevención de Delitos.
- Política de comunicación de información económica-financiera, no financiera y corporativa y de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.
- Política de Selección de Consejeros.
- Política de Remuneraciones de los Consejeros (2025-2027).
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Política de Gestión de Riesgos.
- Política Antimonopolio y de Competencia.
- Política de Sostenibilidad.



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:

- **El nombramiento y la reelección de los 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 propias.**
- **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 Remuneraciones de los Consejeros.



Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, administración, 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. 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.**



Impacto medio-bajo



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 un periodo adicional de un año, sin límite.

- **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 paridad 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. En este sentido, el Consejo incluye y aprovecha las diferentes aptitudes de sus consejeros, las distintas experiencias a nivel regional y en el sector, así como las diferencias en cuanto a raza, género y 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 (a 31 de diciembre de 2022 se alcanzó el 45,45 % de presencia del género femenino).

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:

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2024, de 1 de agosto, de representación paritaria y de presencia equilibrada de hombres y mujeres, por la que se modifica el artículo 529 bis de la Ley de Sociedades de Capital (trasposición de la Directiva UE 2022/2381 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de noviembre de 2022), se exige a las empresas cotizadas y entidades de interés público una presencia equilibrada (40 %-60 %) de mujeres y hombres en sus consejos de administración y alta dirección. Si bien esta exigencia resulta de aplicación a partir del 30 de junio de 2026 para las 35 sociedades de mayor capitalización bursátil, la Sociedad cumple ya con el requisito en su Consejo de Administración. En este sentido, a 31 de diciembre de 2025, tras el incremento del número de puestos en el Consejo de once a doce y la incorporación del nuevo Consejero D. Leo Puri, la presencia del sexo menos representado en el Consejo de Administración (mujeres) pasa del 45,45 % al 41,66 %.

D.ª Pilar García Ceballos-Zúñiga
Consejera independiente

D.ª Amanda Mesler
Consejera independiente

D.ª Jana Eggers
Consejera independiente

D. Stephan Gemkow
Consejero independiente y
Vicepresidente del Consejo

D. David Vegara Figueras
Consejero independiente

D.ª Xiaoqun Clever-Steg
Consejera independiente



D. Leo Puri
Consejero independiente

D. Luis Maroto Camino
Consejero Delegado

D. William Connelly
Consejero independiente y
Presidente del Consejo

D.ª Eriikka Söderström
Consejera independiente

D. Frits Dirk van Paasschen
Consejero independiente

D. Peter Kürpick
Consejero independiente

Nombre 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. Stephan Gemkow	Vicepresidente	21/6/2018	Independiente	Vocal	
D. Luis Maroto Camino	Consejero Delegado	26/6/2014	Ejecutivo		
D.ª Pilar García Ceballos-Zúñiga	Consejera	15/12/2017	Independiente	Vocal	
D. Peter Kürpick	Consejero	21/6/2018	Independiente		Vocal
D.ª Xiaoqun Clever-Steg	Consejera	19/6/2020	Independiente		Vocal
D.ª Amanda Mesler	Consejera	17/6/2021	Independiente	Vocal	Vocal
D.ª Jana Eggers	Consejera	17/6/2021	Independiente		
D.ª Eriikka Söderström	Consejera	25/2/2022	Independiente	Presidenta	
D. David Vegara Figueras	Consejero	23/6/2022	Independiente	Vocal	
D. Frits Dirk van Paasschen	Consejero	24/6/2023	Independiente		Presidente
D. Leo Puri	Consejero	4/6/2025	Independiente		Vocal
D. Jacinto Esclapés Díaz	Secretario (no consejero)	1/1/2022			
D.ª Ana Gómez Ruiz	Vicesecretaria (no consejera)	1/1/2022			

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 11 nuevos miembros desde entonces.

Este proceso de renovación ha reducido la permanencia media de los miembros del Consejo a menos de seis años y esperamos que esta cifra aumente en los próximos años.

D. William Connelly

Consejero independiente y Presidente del Consejo

Nacionalidad: Francesa
Fecha de nacimiento: 3/2/1958

El Sr. Connelly es Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Georgetown desde 1980. Actualmente es Consejero independiente del Grupo Société Générale [1].

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. El Sr. Connelly ha sido Presidente del Consejo de Administración de Aegon, Ltd. hasta el 13 de noviembre de 2025. Fue también CEO de ING Real Estate desde 2009 a 2015. Comenzó su carrera profesional en 1980 en el Chase Manhattan Bank, NA, donde estuvo diez años, y en Baring Brothers & Co. Ltd, desde 1990 a 1995.

Tiene amplia experiencia en el área financiera corporativa, mercados financieros, propiedad inmobiliaria y préstamos.

1. Durante su sesión del 10 de abril de 2025, el Consejo de Administración de Société Générale eligió a D. William Connelly para la presidencia, una vez se celebre la Junta General del 27 de mayo de 2026.



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.

GRI 2-9 GRI 2-11

D. Stephan Gemkow

Consejero independiente y Vicepresidente del Consejo

Nacionalidad: Alemana
Fecha de nacimiento: 23/01/1960

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

Inici  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 el área de ventas, financiera y de recursos humanos. Fue miembro de su Comité Ejecutivo (CFO) hasta mediados de 2012, cuando se incorporó como CEO de Franz Haniel & Cie., compa a 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. El Sr. Gemkow fue Consejero de JetBlue Airways Corp. hasta abril de 2020.

Desde abril de 2017, el Sr. Gemkow es Consejero de Flughafen Z rich AG, entidad que opera en el sector de aeropuertos. También es Consejero de Airbus SE, industria aeroespacial, desde abril de 2020. Desde mayo de 2021 hasta abril de 2025 ha sido Asesor General del Grupo BNP Paribas en Alemania.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 21 de junio de 2018

D. Luis Maroto Camino

Consejero ejecutivo (CEO)

Nacionalidad: Española
Fecha de nacimiento: 27/09/1964

D. Luis Maroto es Director General y Presidente del Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus desde el 1 de enero de 2011, y consejero delegado de Amadeus desde el 16 de octubre de 2014, a cuyo Consejo de Administración se incorporó el 26 de junio de dicho año. En este cargo, el Sr. Maroto establece la dirección estratégica de la empresa, impulsa el crecimiento y fomenta una cultura de innovación responsable y colaboración. Guiado por el propósito de Amadeus –mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes– el Sr. Maroto se asegura de que Amadeus ofrezca una tecnología transformadora que impulse el sector mundial de los viajes y el turismo, generando un impacto positivo para nuestros clientes, socios y comunidades.

Bajo el liderazgo del Sr. Maroto, Amadeus ha diversificado su cartera y ampliado su negocio, adaptándose a las necesidades cambiantes de tecnología y distribución de los clientes del sector turístico. Ha impulsado importantes iniciativas y guiado a la empresa a través de hitos clave, como su exitosa salida a bolsa y la transformación digital en curso.

El Sr. Maroto se incorporó a Amadeus en el año 2000 como Director de Marketing Finance, contribuyendo a la expansión internacional y supervisando el control estratégico y financiero de más de 50 filiales. En 2003 fue nombrado director financiero, liderando la estrategia de diversificación. En 2009 se convirtió en director general adjunto, responsable de la estrategia de la empresa y fundamental en el regreso de Amadeus al mercado bursátil en abril de 2010.

Antes de Amadeus, el Sr. Maroto ocupó puestos directivos en el Grupo Bertelsmann en las áreas de *marketing* y soporte corporativo.

El Sr. Maroto es licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, tiene un MBA por el IESE Business School y cuenta con estudios de postgrado en Harvard y Stanford.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 26 de junio de 2014 como Consejero ejecutivo.

D.^a Pilar García Ceballos-Zúñiga

Consejera independiente

Nacionalidad: Española

Fecha de nacimiento: 9/10/1960

La Sra. García es licenciada en Derecho por la Universidad CEU San Pablo de Madrid, y MBA por la Open University, UK. Es una 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 de IBM Global para la gestión y transformación en áreas estratégicas, comerciales y de optimización de procesos internos, a nivel mundial.

Actualmente es Presidenta del Patronato "Fundación Caja de Extremadura" y, desde junio de 2023, Presidenta de la Asociación Española de Fundaciones. Asimismo, es Consejera independiente de Renta 4 Banco.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 15 de diciembre de 2017

D. Peter Kürpick

Consejero independiente

Nacionalidad: Alemana

Fecha de nacimiento: 25/09/1966

El Sr. Kürpick es Doctor en Física por la Universidad de Kassel y ha desarrollado investigaciones pos-doctorado 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 (Enterprise Software). Se incorporó a EPAM Systems desde Baincapital, donde estaba a cargo de la supervisión de la adopción de las últimas estrategias en IT para su cartera de sociedades, como Technology Operating Partner. También es Consejero no ejecutivo 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.^a Xiaoqun Clever-Steg

Consejera independiente

Nacionalidad: Alemana

Fecha de nacimiento: 11/6/1970

La Sra. Clever-Steg es máster en dirección de empresas por la Universidad de West Florida y diplomada en Ciencias Informáticas y Marketing Internacional por el Karlsruhe Institute of Technology (Alemania). Ha desarrollado 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-Steg cuenta con más de 20 años de experiencia en el área de ingeniería de *software*, *big data* y digitalización. Nacida en China, ha desempeñado diversos cargos directivos en compañías multinacionales. Entre otros, la Sra. Clever-Steg ha desarrollado su carrera profesional durante dieciséis años en SAP SE (de 1997 a 2013) ocupando diversos cargos, como Chief Operating Officer de Tecnología e Innovación, Vicepresidenta Senior de Diseño y Nuevas Aplicaciones y Vicepresidenta Ejecutiva y Presidenta de Labs en China. Desde 2014, la Sra. Clever-Steg ha dirigido la digitalización de la industria 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 2016 hasta febrero 2019). Ostentó el cargo de Consejera independiente de Capgemini SE hasta mayo del 2023.

La Sra. Clever-Steg es Consejera independiente de BHP Group Limited y miembro del Consejo de Supervisión de Infineon Technologies AG. Desde el 12 de abril de 2024 es también Consejera no ejecutiva de Straumann Holding, AG.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 19 de junio de 2020.

D.^a Amanda Mesler

Consejera independiente

Nacionalidad: Estadounidense
Fecha de nacimiento: 7/12/1963

D.^a Amanda Mesler es Master en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad de Carolina del Norte. La Sra. Mesler comenzó su carrera profesional en 1985 como analista de negocios en Kierulff Electronics, para unirse posteriormente a Exide Electronics en 1986. Se incorporó a General Electric en 1988, donde fue Gerente de Desarrollos para el Mercado de Asia Pacífico. Desde 1994, la Sra. Mesler ha ocupado numerosos puestos ejecutivos a nivel de socio en Bearingpoint (conocida como KPMG Consulting), EDS y SYSCO. En 2007, se convirtió en la CEO para América del Norte de Logica, trasladándose al Reino Unido para unirse al Comité Ejecutivo y al Consejo de Operaciones de la entidad central. En 2015, trabajó en Microsoft como Directora General para Europa Central y Oriental, dejando Microsoft 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, habiendo 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. Ha ostentado el cargo de Executive Chairman & CEO de Minna Technologies, empresa adquirida por Mastercard el 1 de noviembre de 2024. Hasta marzo de 2025, ha sido Consejera no ejecutiva de Vodeno Group. Desde el 1 de julio de 2025, ostenta el cargo de Presidenta del Consejo de EA Technology. Formó parte del Consejo de Insect Technology Group, hasta enero de 2021 y ha sido la 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 es Asesora Sénior de Macquarie Capital.

Tiene una gran experiencia global, trabajando 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

D.^a Jana Eggers

Consejera independiente

Nacionalidad: Estadounidense
Fecha de nacimiento: 27/12/1968

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 la CEO de Nara Logics, empresa dedicada a la inteligencia artificial en el área de neurociencias.

Comenzó su carrera profesional en Los Alamos National Laboratory, modelizando la transferencia de electrones en polímeros conductores utilizando informática de alto rendimiento e inteligencia artificial. Después de Los Alamos, asistió a la escuela de posgrado en ciencias informáticas para abandonar la investigación y unirse al mundo empresarial en 1994.

Sus cargos siempre combinan ingeniería, gestión de productos y desarrollo empresarial. Ha ocupado puestos técnicos y de liderazgo en empresas emergentes, como PTCG (optimización de la cadena de suministros) y Apps. com (aplicaciones en línea), que fueron adquiridas por grandes empresas, American Airlines, Sabre Group e Intuit, respectivamente. Ambas adquisiciones dieron lugar al desempeño de puestos de responsabilidad en las empresas adquirentes. Otra pequeña empresa nueva a la que se unió fue Lycos, que se convirtió en un líder de búsquedas en Internet. Su carrera le ha llevado a Europa dos veces: para abrir 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

D.^a Eriikka Söderström

Consejera independiente

Nacionalidad: Finlandesa
Fecha de nacimiento: 7/11/1968

La Sra. Söderström 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 e industriales internacionales.

Actualmente, es Consejera independiente en Bekaert desde 2020 y Kempower desde 2021, y preside las Comisiones de Auditoría de ambas. Previamente presidió las Comisiones de Auditoría de Comptel y Valmet. Desde abril de 2025 es consejera independiente de Metso OYJ y miembro de la Comisión de Auditoría. Es consejera no ejecutiva de la Universidad Pública de Vaasa (Finlandia), desde el 1 de enero de 2026.

La Sra. Söderström empezó su carrera en Nokia, donde ocupó varios puestos de alta dirección financiera a lo largo de los años. Al final de sus 14 años en Nokia, fue Corporate Controller de Nokia Siemens Networks. Desde entonces ha ocupado el cargo de Directora Financiera en F-Secure, Kone y Vacon, todas ellas empresas globales que cotizan en el NASDAQ de Helsinki.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 25 de febrero de 2022

D. David Vegara Figueras

Consejero independiente

Nacionalidad: Española

Fecha de nacimiento: 7/9/1966

D. David Vegara Figueras es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Barcelona y 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. 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 de la organización intergubernamental ESM (European Stability Mechanism). También ostentó el cargo de miembro del Consejo de Supervisión de Hellenic Corporation of Assets and Participations, S.A. hasta noviembre de 2022. Actualmente, es CRO (Chief Risk Officer) y Consejero ejecutivo de Banco Sabadell, S.A.

El Sr. Vegara, además de su formación económica y en mercados financieros adquirida en el entorno académico, 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 gestión, control y anticipación de riesgos.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 23 de junio de 2022

GRI 2-9

D. Frits Dirk van Paasschen

Consejero independiente

Nacionalidad: Estadounidense

Fecha de nacimiento: 24/03/1961

D. Frits Dirk van Paasschen es licenciado en Economía y Biología por la Universidad de Amherst y MBA por la Escuela de Negocios de Harvard, donde también fue profesor en Economía. Es un reconocido experto en el tema de la disrupción y el cambio global, exitoso autor del libro *The Disruptors' Feast*, una visión completa de la velocidad de cambio de la economía mundial.

El Sr. van Paasschen es un ejecutivo altamente experimentado, con un profundo y amplio conocimiento en diversos sectores. Comenzó su carrera en consultoría de gestión para clientes comerciales y de consumo en Boston Consulting Group, Goldman Sachs y McKinsey, antes de pasar a puestos de alta dirección en Disney Consumer Products y Nike Inc, donde también se convirtió en Director General (Presidente) de las regiones de América y África, y EMEA. De 2005 a 2007, fue Presidente y CEO de Coors Brewing Company, antes de asumir el mismo cargo en Starwood Hotels and Resorts de 2007 a 2015. Ha sido miembro del consejo de otras sociedades cotizadas, tales como Jones Apparel Group, Oakley Inc., Barclays PLC y Crown Proptech Acquisitions.

Recientemente ha completado dos años como miembro del Stanford Distinguished Careers Institute y forma parte del Consejo de las empresas cotizadas Williams Sonoma (NYSE) y DSM-Firmenich (AEX). También es Consejero, con participación accionarial, en Another Star (anteriormente denominada citizenM Hotels) y JCrew Group.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 24 de junio de 2023

D. Leo Puri

Consejero independiente

Nacionalidad: Británica

Fecha de nacimiento: 3/1/1961

El Sr. Puri tiene un máster en filosofía, política y economía (PPE) por la Universidad de Oxford (Reino Unido) y un máster en Derecho por la Universidad de Cambridge (Reino Unido). Actualmente es consejero independiente de Dr. Reddy's Laboratories Ltd. y desde principios de 2025, Presidente no ejecutivo de Fortis HealthCare Ltd. El Sr. Puri es también presidente del Stakeholders Committee, miembro de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y miembro de la Comisión de ciencia, tecnología y operaciones (Science Tech & Operations Committee) de Dr. Reddy's Laboratories Ltd. Ha sido consejero independiente de Hindustan Unilever Ltd, así como Presidente del Comité de Riesgos, del Comité ESG y miembro de la Comisión de Auditoría de dicha sociedad. Además, ha sido consejero de Tata Sons PVT. Ltd. y miembro de su Comisión de Auditoría y de la Comisión de Riesgos del Grupo.

El Sr. Puri también es asesor de la empresa de capital riesgo Apax Partners LLP. Forma parte del Consejo de Gobierno de ISEG Foundation (Institute for Sustainability, Employment and Growth), un grupo de reflexión sobre políticas públicas sin ánimo de lucro centrado en la generación de empleo y la sostenibilidad.

El Sr. Puri es un líder empresarial con amplia experiencia en capital privado y en la industria de servicios financieros en general.

El Sr. Puri ha ocupado puestos de responsabilidad como Director General de UTI Asset Management Company Limited, Director y Asesor Principal de McKinsey & Company, y Director General de Warburg Pincus en la India. Anteriormente, el Sr. Puri también fue Presidente de JP Morgan Chase para el sur y el sudeste de Asia, y Presidente de la AMFI (Association of Mutual Funds in India). En el pasado, también formó parte de los Consejos de Administración de empresas de renombre como Infosys Limited (Tecnología), Bennett & Coleman (Grupo indio de medios de comunicación) y de diversas entidades del Grupo Max (Max New York Life, Max Healthcare, Max Bupa), Nothern Arc. y BillDesk, entre otras.



Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 4 de junio de 2025.

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 4 de junio de 2025:

- **D. William Connelly, Consejero independiente**
- **D. Luis Maroto Camino, Consejero ejecutivo**
- **D.ª Pilar García Ceballos-Zúñiga, Consejera independiente**
- **D. Peter Kürpick, Consejero independiente**
- **D. Stephan Gemkow, Consejero independiente**
- **D.ª Xiaoqun Clever-Steg, Consejera independiente**
- **D.ª Amanda Mesler, Consejera independiente**
- **D.ª Jana Eggers, Consejera independiente**
- **D.ª Eriikka Söderström, Consejera independiente**
- **D. David Vegara Figueras, Consejero independiente**

Además, D. Leo Puri fue nombrado Consejero independiente por un periodo de tres años.

La experiencia en asuntos financieros y en el sector, la capacidad para la gestión y la dedicación de los consejeros 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 Consejero Ejecutivo del Consejo de Administración refuerza la comunicación entre el Consejo y el equipo directivo de la sociedad, mejorando la eficiencia del proceso de toma de decisiones del Consejo.

Durante el ejercicio 2025 se celebraron ocho 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 (Consejero ejecutivo), asistieron a todas las reuniones del Consejo.



Política de Remuneraciones

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 se establece en la Política de Remuneraciones de los Consejeros, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones revisa de forma rutinaria las remuneraciones de los consejeros no ejecutivos de empresas equiparables en los principales índices europeos, incluido el IBEX 35. En la revisión de las remuneraciones también se tiene en cuenta el tamaño de la empresa, los factores económicos y otras consideraciones externas de la función.

De conformidad con la Política de Remuneraciones de los Consejeros (2025-2027), 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 o a la Presidencia de una comisión. También se ha acordado no aplicar ninguna otra fórmula de remuneración complementaria, como dietas por asistencia.

La Política de Remuneraciones del Consejo no incluye la remuneración variable en función de los beneficios ni del precio de las acciones, ni aportaciones a planes de pensiones ni acuerdos de 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 puesto, 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 Remuneraciones de los Consejeros (2025-2027) fue aprobada por la Junta General Ordinaria de Accionistas del 6 de junio de 2024 con un voto favorable del 94,100 %.

El correspondiente Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros 2024 fue aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas del 4 de junio de 2025, al recibir un voto favorable del 90,476 % (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 6 de noviembre de 2024, aprobó la modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría para adaptar su contenido a las disposiciones de la Guía Técnica 1/2024 sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) el 27 de junio de 2024. Posteriormente, esta modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría también fue aprobada por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 18 de diciembre de 2024.

Las responsabilidades fundamentales de la Comisión de Auditoría son las de asesoramiento al Consejo de Administración y las de supervisión, sin intervención en la ejecución o gestión propias de la dirección y de los órganos ejecutivos de Amadeus. Esto incluye, entre otras competencias:

→ La supervisión de la información financiera y no financiera, que comprende, entre otros aspectos, supervisar el reporte de sostenibilidad y la eficacia de los sistemas de control y gestión de riesgos, evaluando el progreso y grado de avance de los planes y objetivos de sostenibilidad establecidos por el Consejo de Administración, tanto operativos como estratégicos.

→ La supervisión de la gestión y control de riesgos financieros y no financieros, que comprende, entre otros aspectos, supervisar la eficacia de los sistemas de control internos y de gestión de riesgos en su conjunto, financieros y no financieros,

(incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, de sostenibilidad, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), fijando puntos en el orden del día de las reuniones de la Comisión que permitan analizar a lo largo del año todos los riesgos significativos de cualquier naturaleza, financieros y no financieros, reevaluando la lista de riesgos, el nivel de tolerancia establecido para cada uno, riesgos emergentes, manteniendo al menos, con carácter anual, una reunión con los responsables de la unidad de riesgo y cumplimiento, para analizar el mapa de riesgos.

→ La supervisión de la auditoría interna, que comprende, entre otros aspectos, supervisar el plan de actuación de auditoría interna, asegurándose que se cubren adecuadamente las principales áreas de riesgo, financiero y no financiero, con una adecuada coordinación con otras funciones de aseguramiento como la de gestión y control de riesgos o de cumplimiento normativo, así como con el auditor externo y el verificador de la información sobre sostenibilidad.

→ Relación con el auditor de cuentas y con el verificador de la información sobre sostenibilidad, que comprende, entre otros aspectos, revisar con el auditor externo y el verificador el contenido del informe de verificación de la información de sostenibilidad, del informe de auditoría y del informe adicional al de auditoría de cuentas.

→ Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia de sostenibilidad, así como de los códigos internos de conducta.

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, fraude, información privilegiada y el canal de denuncias. También se le mantiene al corriente periódicamente sobre cuestiones de privacidad y seguridad.

Asimismo, 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 Amadeus, 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.

Desde el 3 de noviembre de 2022, los auditores externos, Ernst & Young, representados por los socios encargados de auditar a Amadeus, asisten a todas las sesiones de la Comisión de Auditoría. 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 2025, la Comisión de Auditoría elaboró el informe anual obligatorio de sus actividades sobre el ejercicio 2024, que abarcaba, entre otras, las siguientes áreas:

- Regulación.
- Composición.
- Funcionamiento.
- Asuntos tratados durante el ejercicio 2024 (auditoría externa, auditoría interna, gestión de riesgos y otros asuntos).
- Operaciones vinculadas.
- Independencia del auditor de cuentas.
- Evaluación del funcionamiento y desempeño de la Comisión de Auditoría.
- Incidencias y propuestas para mejorar las reglas de gobierno de Amadeus.

La Comisión de Auditoría la componen en la actualidad cinco Consejeros independientes.

La reunión del Consejo de Administración celebrada el 18 de diciembre de 2024, 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 disposiciones de la Guía Técnica 1/2024 sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público publicada por la CNMV el 27 de junio de 2024.

El Reglamento de la Comisión de Auditoría aborda las siguientes áreas:

- Introducción.
- Composición.
- Requisitos para el nombramiento de sus miembros.
- Reglas de funcionamiento.
- Responsabilidades y funciones asignadas.
- Respecto a la “Supervisión de la información financiera y no financiera”.
- Respecto a la “Supervisión de la gestión y control de riesgos financieros y no financieros”.
- Supervisión de la auditoría interna.
- Relaciones con el auditor de cuentas y con el verificador de la información sobre sostenibilidad.
- Otros.
- Auxilio de expertos y otros medios.
- Informe anual.



Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Esta comisión la componen cinco Consejeros externos y evalúa las competencias, conocimientos y experiencia que deben

concurrir en los miembros del Consejo de Administración. Asimismo:

- Propone consejeros independientes para su designación en el Consejo de Administración.
- Elabora el informe sobre la designación de Consejeros 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 remuneraciones 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 Remuneraciones 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 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.

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, 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. Siguiendo las recomendaciones



de la Guía Técnica 1/2019 sobre comisiones de nombramientos y retribuciones de la CNMV, la Comisión, en la sesión celebrada el 14 de diciembre de 2023, aprobó su propio reglamento, con la aprobación del Consejo de Administración en la reunión celebrada el

15 de diciembre de 2023. En 2025, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones elaboró el informe anual obligatorio de sus operaciones sobre el ejercicio 2024, que abarcaba, entre otras, las siguientes áreas:

- Competencia y funciones.
- Composición.
- Funcionamiento.
- Asuntos tratados durante el ejercicio 2024 (asuntos retributivos, asuntos corporativos y nombramientos, entre otros).
- Carácter de los Consejeros (Consejeros externos independientes, Consejero ejecutivo y otros externos; composición del Consejo de Administración; y especial referencia a la diversidad de género en el Consejo de Administración).
- Evaluación del funcionamiento y desempeño del Consejo de Administración y de sus comisiones.
- Listado de entidades en las que los miembros del Consejo actúan como Consejeros y/o Directivos.
- Verificación del cumplimiento de la Política de Selección de Consejeros.

Además, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones elaboró el Informe sobre remuneraciones de los consejeros 2024.

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 Amadeus y de todos los grupos de interés.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones publicará un análisis de las

Comité Ejecutivo de Dirección

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. 24. [🔗](#)

necesidades del Consejo de conformidad con la Política de Selección de Consejeros coincidiendo con la convocatoria de la Junta General de Accionistas de 2026. 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.

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.



Riesgo y cumplimiento normativo

Amadeus sigue el Modelo de Tres Líneas de Defensa ("Modelo de Tres Líneas") para gestionar los riesgos en toda la organización, con el respaldo del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo de Dirección.

Este modelo integra, coordina y alinea todos los roles de gestión de riesgos, control y aseguramiento dentro de Amadeus.



Impacto medio-bajo



GRI 2-12 GRI 3-3 (Corrupción y soborno) GRI 3-3 (Cultura corporativa)

Modelo de Tres Líneas

Órgano de gobierno¹

Rendición de cuentas a los grupos de interés para la supervisión organizativa

Roles del órgano de gobierno

Integridad, liderazgo y transparencia

Gestión

Acciones (incluyendo la gestión de riesgos) para lograr objetivos organizativos

Roles de primera línea

Entrega de productos y prestación de servicios a clientes: gestión de riesgos

Roles de segunda línea²

Experiencia, soporte, monitorización y retos en aspectos relacionados con los riesgos

Auditoría Interna

Aseguramiento independiente

Roles de tercera línea³

Aseguramiento y asesoramiento independientes y objetivos sobre todos los aspectos relacionados con la consecución de objetivos

Verificadores externos⁴

- ↑
Rendición de cuentas, elaboración de informes
- ↓
Delegación, dirección, recursos, supervisión
- ↔
Alineación, comunicación, coordinación, colaboración

1. Roles del Consejo de Administración.
 2. Roles presentes de forma habitual, aunque no exclusiva, en las siguientes funciones: Enterprise Risk Management, Corporate Compliance, Business Resilience and IT Controls Governance, Corporate Information Security Office, Data Privacy, Legal, Group Internal Control y People & Culture. Estas funciones también pueden contar con roles de primera línea y ofrecer dirección y supervisión sobre roles de primera línea.
 3. Roles de Group Internal Audit
 4. Auditores externos, reguladores, etc.

Primera Línea: dirección ejecutiva, dirección y personal

El compromiso de Amadeus con la integridad y la transparencia empieza por nuestro propio personal. Nuestros empleados 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.
- Llevar a cabo la actividad empresarial de forma ética y evitar conflictos de interés.
- Proteger los datos personales y la confidencialidad.
- Gestionar con esmero las relaciones con terceros y con los medios de comunicación.
- Velar por que los bienes, equipos e instalaciones de la compañía se utilicen con el debido cuidado.

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 Comunicaciones Internas anima a los empleados a notificar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus y de otras políticas corporativas.

Las políticas corporativas de Amadeus se aplican a escala global en toda la organización y están respaldadas por procesos que se someten periódicamente a revisiones de calidad internas y externas para garantizar el cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas.

Estas políticas globales se complementan con políticas y procesos adicionales orientados a unidades o funciones específicas de Amadeus.

Las políticas corporativas globales de Amadeus¹ incluyen las siguientes:

Políticas de Amadeus¹

Política de Uso Aceptable

Política de IA [↗](#)

Política Antisoborno y Anticorrupción [↗](#)

Política Antifraude

Política Antimonopolio y de Competencia [↗](#)

Código Ético y de Conducta Profesional [↗](#)

Código Ético y de Conducta Profesional para Terceros [↗](#)

Política de Impacto en la Comunidad y Contribuciones Benéficas [↗](#)

Política de Conflictos de Interés

Política de Prevención de Delitos Corporativos [↗](#)

Política de Compras de la Empresa [↗](#)

Política Ambiental [↗](#)

Política de Gestión de Riesgos Empresariales [↗](#)

Política de Viajes de Grupo

Política de Derechos Humanos [↗](#)

Política de Seguridad de la Información

Código de conducta en relación con los mercados de valores

Política de Investigación *in situ*

Política de Equipo Humano

Política de Contribuciones a Grupos Políticos, *Lobbying* y Relaciones Institucionales [↗](#)

Política de Privacidad

Política de Sanciones y Controles de Exportación

Política de Comunicaciones Internas (Denuncia de irregularidades) [↗](#)

Política de Sostenibilidad [↗](#)

1. Se facilitan enlaces para aquellas políticas que son de acceso público.

GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 3-3 (Inteligencia artificial)

GRI 3-3 (Corrupción y soborno) GRI 3-3 (Privacidad de datos)

GRI 3-3 (Fiscalidad) GRI 3-3 (Cultura corporativa)

Segunda Línea: funciones de gobierno interno

Los roles de segunda línea llevan a cabo actividades de control integradas en todas las áreas de Amadeus y, en particular, en unidades como Technology, Security, Innovation and Agility (p. ej., Corporate Security), Corporate Legal (p. ej., Enterprise Risk Management, Business Resilience, IT Controls Governance and Assurance, Corporate Compliance and Investigations y Group Data and AI Office), Corporate Finance (p. ej., Internal Control) y People and Culture.

El Amadeus Risk and Compliance (ARC) Board, órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección, tiene encomendada la supervisión de la gestión de riesgos empresariales y del cumplimiento normativo en Amadeus. Entre otros aspectos, esto engloba la supervisión y orientación de las actividades y cuestiones relacionadas con la gestión de riesgos en toda la compañía, incluida la evaluación y priorización de riesgos; el asesoramiento y apoyo a escala corporativa en materia de resiliencia; la orientación en materia de gobernanza de datos; y el asesoramiento y establecimiento de políticas en cuestiones de cumplimiento, incluidas las investigaciones. Para lograr este objetivo, el marco ARC reúne a representantes tanto de la primera como de la segunda línea de defensa, que trabajan conjuntamente para abordar los riesgos, aprovechar sinergias y garantizar el intercambio de información.

El ARC Board, del que forman parte el Comité Ejecutivo de Dirección y representantes de la tercera línea de defensa, se reúne trimestralmente, lo que permite contar con una

visión transversal y dinámica del panorama actual y emergente de riesgos en relación con nuestros objetivos o estrategias de negocio.

Gestión de riesgos empresariales

La dirección de Amadeus ha adoptado un Marco de Gestión de Riesgos Empresariales para identificar los principales riesgos a los que se enfrenta la compañía, definir controles eficaces para mitigarlos y establecer sistemas de información que permitan su monitorización continua.

Este marco se ha desarrollado tomando como referencia los principios de marcos reconocidos de gestión de riesgos y control interno —en particular, COSO ERM e ISO 31000— e incorpora buenas prácticas para garantizar que los riesgos se identifiquen, analicen, evalúen, gestionen, controlen y monitoricen de forma sistemática dentro de los niveles de tolerancia definidos.

En este marco, el equipo de Corporate Risk facilita la implementación de prácticas eficaces de gestión de riesgos y presta apoyo a los responsables de los riesgos a la hora de comunicar la información pertinente a toda la compañía. El equipo también se encarga de centralizar y supervisar la gestión continua de los principales riesgos que podrían afectar a las actividades y objetivos de Amadeus, fomentando un enfoque transparente y proactivo en la gestión del riesgo en la organización.

Nuestra Política de Gestión de Riesgos Empresariales establece los principios básicos del marco y se centra en:

- Alcanzar los objetivos de Amadeus a largo plazo en consonancia con nuestro 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.
- Crear y proteger valor para todos los grupos de interés.
- Promover una definición común del riesgo y una rendición de cuentas clara en toda la organización.

Para abordar los riesgos con eficacia, distinguimos entre riesgos estratégicos, que pueden afectar negativamente a nuestro plan estratégico y posicionamiento futuro, y riesgos operativos, vinculados a procesos y sistemas que respaldan la continuidad del negocio en el día a día.

Riesgos estratégicos

Los riesgos estratégicos pueden afectar a la capacidad de Amadeus para alcanzar sus objetivos a largo plazo debido a una planificación insuficiente, decisiones estratégicas ineficaces o una falta de anticipación ante cambios relevantes del entorno empresarial.

Mapa de riesgos corporativos

Para ello, el equipo de Corporate Risk elabora un mapa de riesgos corporativos que identifica los principales riesgos de Amadeus y garantiza la

existencia de procedimientos sólidos de control y monitorización. Este proceso se realiza en colaboración con los responsables de riesgos de cada unidad de negocio y otros grupos de interés encargados de su gestión.

Los resultados de este análisis, junto con las medidas de monitorización, se reportan al ARC Board y a la Comisión de Auditoría. El análisis de riesgos está, por tanto, integrado en los procesos de gobierno y toma de decisiones de Amadeus y permite orientar la gestión estratégica y operativa en toda la organización.

Los riesgos estratégicos identificados en el Mapa de Riesgos Corporativos 2024/2025 reflejan factores externos e internos que podrían afectar de forma significativa a los objetivos a largo plazo de Amadeus. Algunos de los factores clave son las tensiones geopolíticas, la incertidumbre económica global, la evolución de tendencias en los viajes y el turismo, los riesgos de ciberseguridad, el rápido avance tecnológico y posibles incumplimientos normativos. Estas dinámicas influyen en la toma de decisiones y requieren una monitorización continua para garantizar la resiliencia y la capacidad de adaptación.

Riesgos emergentes

En paralelo al análisis descrito anteriormente, monitorizamos de forma activa los riesgos emergentes que son difíciles de evaluar y cuantificar, pero que pueden tener posibles implicaciones relevantes para Amadeus o el entorno económico en general. Pueden surgir a escala regional o mundial e influir en la actividad económica y en la dinámica del sector. Para reforzar la anticipación, incorporamos análisis externos procedentes de fuentes como el *Informe sobre riesgos mundiales* del Foro Económico Mundial y publicaciones similares, e implicamos a grupos de interés clave del negocio para evaluar los impactos potenciales.

Las tensiones geopolíticas siguen siendo un riesgo emergente crítico, con una influencia creciente sobre la estabilidad económica global. Distintos equipos especializados siguen la evolución en las regiones clave para anticiparse a posibles alteraciones y facilitar respuestas a tiempo. Además, colaboramos con asociaciones sectoriales para consensuar las estrategias y abordar de forma conjunta las amenazas derivadas de la inestabilidad geopolítica.

Tolerancia al riesgo

Amadeus está cerca de concluir su proyecto de definición de tolerancia al riesgo a nivel corporativo, para el cual el Comité Ejecutivo de Dirección ya ha acordado varias declaraciones de tolerancia al riesgo (RAS, por sus siglas en inglés). Esta iniciativa se ha desarrollado de forma iterativa, con distintas rondas de consultas a grupos de interés y equipos directivos.

El modelo resultante establecerá límites claros para la toma de decisiones, sustentará una rendición de cuentas transparente ante el ARC Board y reforzará la armonización con nuestro Marco de Gestión de Riesgos Empresariales.

Riesgos operativos

Los riesgos operativos hacen referencia a posibles pérdidas o alteraciones derivadas de procesos o sistemas internos inadecuados o fallidos, factores humanos o acontecimientos externos que afecten a la continuidad diaria del negocio. Estos riesgos se gestionan dentro del Marco de Gestión de Riesgos Empresariales y se monitorizan mediante controles y mecanismos de notificación definidos. El ARC Board se encarga de la supervisión y vela por la alineación con el gobierno corporativo y la tolerancia al riesgo.

GRI 3-3 (Corrupción y soborno)

GRI 3-3 (Cultura corporativa)

GRI 3-3 (Ciberseguridad)

Los riesgos operativos están estrechamente vinculados a los riesgos estratégicos. Por ejemplo, una interrupción importante de la infraestructura tecnológica o una brecha de ciberseguridad pueden escalar hasta convertirse en una amenaza estratégica y afectar a la reputación y a los objetivos a largo plazo. Para gestionar esta interdependencia, utilizamos una metodología unificada armonizada con la ISO 31000 que garantiza que las evaluaciones de riesgos operativos aplicables nutran el Mapa de Riesgos Corporativos y se amplíen cuando el riesgo residual supere los niveles de tolerancia.

Ámbitos clave

Los riesgos operativos abarcan múltiples ámbitos, cada uno respaldado por estructuras de gobierno y controles específicos.

Para más información, consulte “Tecnología”, pág. 57, y “Fomentamos la sostenibilidad ambiental”, pág. 101.

Riesgos de terceros

Los riesgos de terceros constituyen un componente crítico del panorama de riesgos operativos de Amadeus y engloban a los socios y proveedores que apoyan nuestras operaciones. Estos riesgos abarcan distintos ámbitos y pueden afectar, entre otros, a la ciberseguridad, la continuidad del negocio, el cumplimiento normativo y los compromisos ESG.

Mitigamos estos riesgos mediante un modelo de gobierno estructurado que incluye evaluaciones exhaustivas de los riesgos de terceros, garantías contractuales y una monitorización continua. Las evaluaciones analizan, entre otros aspectos, la postura de seguridad, el cumplimiento regulatorio y la resiliencia, mientras que las cláusulas contractuales garantizan las responsabilidades y los derechos de auditoría, cuando procede. La monitorización continua permite detectar incidencias de forma temprana

y escalarlas cuando se superan ciertos umbrales, reforzando la confianza y la resiliencia en todo nuestro ecosistema ampliado. El programa de gobernanza de riesgos de terceros informa periódicamente al ARC Board y, al menos una vez al año, a la Comisión de Auditoría.

Resiliencia empresarial y gestión de alteraciones de los servicios

Amadeus está expuesto a riesgos y sucesos que podrían alterar significativamente los servicios internos clave, al igual que los servicios tecnológicos externos que prestamos a los clientes. Nuestra prioridad es garantizar la seguridad de nuestro equipo humano y minimizar, dentro de límites aceptables, cualquier alteración de los servicios que prestamos a los clientes, así como de nuestros procesos de negocio, activos e infraestructuras.

Asimismo, debemos estar preparados para responder y adaptarnos a cualquier acontecimiento y aplicar un enfoque integral frente a todas las amenazas en nuestra planificación de crisis y resiliencia empresarial, prestando especial atención a los sucesos emergentes.

Desde nuestra Business Resilience Office mantenemos una sólida red de equipos locales, regionales, corporativos y ejecutivos de gestión de crisis, así como planificadores de continuidad del negocio que se encargan de abordar este tipo de sucesos a nivel local, regional o corporativo a través de:

→ Planes de continuidad empresarial implantados tanto en las sedes como en los departamentos. Estos planes velan por que cada sede y departamento cuente con la preparación adecuada para responder de manera eficaz a las alteraciones, minimizando así el impacto en las operaciones y los servicios.

→ 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, asegurando que todos los empleados estén informados y puedan tomar las medidas adecuadas.

→ Formación periódica y ejercicios de simulación para los equipos de gestión de crisis con el fin de garantizar su preparación y una respuesta eficaz durante sucesos reales. Gracias a estos ejercicios, los equipos pueden practicar y perfeccionar sus estrategias de respuesta, mejorando así la resiliencia general.

→ Supervisión y evaluación de los principales riesgos y amenazas potenciales para abordar proactivamente las vulnerabilidades y mejorar nuestra preparación. Este proceso nos permite anticiparnos a posibles alteraciones de los servicios y mantener un alto nivel de resiliencia.

La Business Resilience Office trabaja en estrecha colaboración con la IT Continuity Office, una división integrada en el núcleo de nuestras operaciones. Su misión es reforzar, optimizar, gobernar y probar soluciones de resiliencia para garantizar un entorno sólido y fiable para nuestros clientes. Se enfoca especialmente a la continuidad tecnológica en la nube y abarca la resiliencia zonal, la resiliencia regional, la gestión de disponibilidad y la recuperación frente al secuestro de datos (*ransomware*).

Aseguramiento de los controles tecnológicos

Dada la creciente importancia que nuestros clientes y grupos de interés conceden a las certificaciones, la misión de nuestro equipo de IT Controls Governance and Assurance es infundir confianza en que nuestros procesos empresariales, sistemas, datos y procedimientos de gestión tecnológica operan de manera eficaz en un entorno bien controlado, garantizando en todo momento el cumplimiento de los estándares de la industria tecnológica y los requisitos normativos aplicables.

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.

Corporate Information Security Office de Amadeus

Amadeus revisa y mejora continuamente sus procesos para adelantarse a posibles amenazas que puedan surgir, asegurándose de que los controles técnicos se tengan 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 Corporate Information Security Office.
- Nuestro mapa de riesgos para la seguridad, que establece las prioridades para la aplicación de medidas de mitigación.
- Una evaluación de la madurez, que lleva a cabo un tercero, para identificar lagunas en la seguridad. Estas lagunas también se vigilan y se realiza un seguimiento de ellas mediante nuestro Programa de Seguridad Corporativa.

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.

*SSDLC: Secure Software Development Life Cycle.

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

Corporate Information Security Office de Amadeus

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.

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.

Seguridad desde el diseño

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 hace un seguimiento del nivel de concienciación.

GRI 3-3 (Corrupción y soborno)

GRI 3-3 (Cultura corporativa)

GRI 3-3 (Ciberseguridad)

Programas de cumplimiento de privacidad e IA de Amadeus

En Amadeus, estamos firmemente comprometidos con garantizar la privacidad y la seguridad de los datos de nuestros clientes, además de cumplir los más altos estándares de prácticas éticas en el ámbito de la IA. También entendemos el potencial transformador de la IA y nos comprometemos a aprovechar esta tecnología de manera responsable y transparente.

Nuestros exhaustivos programas de cumplimiento de privacidad e IA, dirigidos por nuestra Group Data and AI Office, están diseñados para cumplir los requisitos normativos, fomentando la innovación y la confianza.

Programa de Cumplimiento de Privacidad

Amadeus ha establecido un sólido Programa de Cumplimiento de Privacidad, armonizado con la normativa global de protección de datos, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE. Este programa se revisa de forma continua frente a los requisitos locales de privacidad y distintos marcos de referencia en esta materia.

Algunos de los componentes clave del programa son:

→ **Gobernanza de la privacidad.** Las responsabilidades que emanan de nuestro Programa de Cumplimiento de Privacidad se distribuyen entre varios grupos de Amadeus. Las responsabilidades de cada grupo, que abarcan desde la concepción y definición del programa hasta la implementación detallada de los requisitos de privacidad por actividad de procesamiento, están minuciosamente documentadas.

→ **Privacidad desde el diseño.** Incorporamos consideraciones de privacidad al diseño y desarrollo de nuestros productos y servicios desde el inicio. Para ello, realizamos evaluaciones exhaustivas de privacidad con el fin de detectar riesgos y deficiencias de cumplimiento normativo en las primeras etapas del ciclo de vida del producto. Este enfoque garantiza que la privacidad sea un elemento fundamental de nuestras operaciones.

→ **Supervisión normativa.** Controlamos activamente los cambios que se efectúan en las leyes y los reglamentos sobre privacidad aplicables para garantizar que nuestro Programa de Cumplimiento de Privacidad esté debidamente actualizado.

→ **Supervisión del cumplimiento.** El cumplimiento de los requisitos derivados del Programa de Cumplimiento de Privacidad se supervisa periódicamente mediante el uso de indicadores clave de rendimiento (KPI) y auditorías regulares y específicas.

Para garantizar que los datos personales se tratan con la máxima diligencia, el Programa de Cumplimiento de Privacidad se articula en torno a seis principios de privacidad.

1. Legalidad.

Los datos personales deben recopilarse y tratarse de forma lícita y únicamente una vez se haya verificado la existencia de una base jurídica que lo permita.

2. Transparencia.

Debe facilitarse información sobre cómo se tratan los datos personales al cliente, a las personas cuyos datos personales estén siendo objeto de tratamiento o, en algunos casos, a ambos.

3. Proporcionalidad.

El tratamiento de datos personales debe limitarse al mínimo necesario y restringirse a lo estrictamente indispensable. Esto implica limitar el tiempo durante el que se conservan los datos personales, así como restringir su comunicación dentro de Amadeus y/o a terceros.

4. Privacidad desde el diseño.

Toda iniciativa que implique el tratamiento de datos personales está obligatoriamente sujeta al proceso de privacidad desde el diseño, a efectos de evaluar y gestionar los riesgos de cumplimiento en materia de privacidad.

5. Respeto de los derechos de las personas.

Deben respetarse los derechos de las personas en relación con sus datos personales, y los servicios deben diseñarse de forma que así lo permitan.

6. Seguridad.

Los datos personales deben estar debidamente protegidos frente a vulneraciones de la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia. Deben cumplirse las políticas de seguridad.

Estos seis principios se describen con más detalle en la Política de Privacidad de Amadeus, disponible públicamente en el Amadeus Privacy Trust Center, y se complementan con estándares y procesos corporativos y empresariales que aportan directrices más específicas para asegurar el cumplimiento en materia de privacidad en toda la organización.

El Programa de Cumplimiento de Privacidad tiene un alcance global y protege los datos personales de forma uniforme y sistemática en todas nuestras operaciones a nivel internacional. La Group Data and AI Office informa periódicamente al ARC Board para garantizar la transparencia y la coordinación.



Programa de Cumplimiento de IA

Nuestro Programa de Cumplimiento de IA está diseñado para garantizar que todas las actividades relacionadas con la IA cumplan las leyes y directrices éticas aplicables, incluidas las que se estipulan en la Ley de IA de la UE, los Principios de IA de la OCDE y la Global Partnership on AI (GPAI).

Esta iniciativa subraya nuestro compromiso con la innovación en IA, al tiempo que prioriza la seguridad, los estándares éticos y la adhesión a los valores de la UE.

Los componentes clave de nuestro Programa de Cumplimiento de IA son, entre otros:

- La supervisión y evaluación de las tecnologías de IA para garantizar que cumplen con los estándares legales y éticos.
- La aplicación de principios de “cumplimiento de IA desde el diseño” para asegurar que los sistemas de IA se desarrollen con equidad, responsabilidad y transparencia desde su concepción.
- Formación y concienciación para los empleados, con el fin de fomentar una cultura de uso responsable de la IA.

Además, Amadeus se ha unido a más de 100 empresas como firmante del Pacto de IA de la UE, comprometiéndose a empezar a aplicar los principios de la nueva Ley de IA de la UE antes de su entrada en vigor.

Para más información, consulte “Tecnología”, pág. 57. [↗](#)

Programa de Cumplimiento Corporativo

Amadeus está comprometido con los más altos estándares de cumplimiento corporativo y ética en materia de investigaciones, tal y como se recoge en nuestro Código Ético y de Conducta Profesional y en nuestras políticas globales.

Con este fin, los procesos de cumplimiento de Amadeus se sustentan en una estructura de gobierno clara que define roles y responsabilidades en materia de cumplimiento en toda la compañía.

El Programa de Cumplimiento Corporativo está estructurado en torno a cinco ejes:

1. Sistema de prevención de delitos corporativos y gobernanza. Este ámbito incluye la monitorización de numerosos riesgos relacionados con los delitos corporativos y la corrupción tal como establece el Código Penal español —p. ej., delitos relacionados con el fraude, la corrupción, la propiedad intelectual, la privacidad, la seguridad y la protección de los inversores y los empleados—, garantizando que se aplican controles adecuados para detectarlos y prevenirlos.

Los principales objetivos de esta parte del programa son:

- Dar a conocer el marco regulador general.
- Implementar las medidas y procedimientos necesarios para que Amadeus cumpla con la legislación vigente aplicable.



- Respetar íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos en sus relaciones contractuales con terceros.
- Respetar los principios generales de gestión de riesgos para la prevención de delitos incluidos en el Manual de Prevención de Delitos Corporativos.
- Adoptar las medidas necesarias para que la dirección y el personal de Amadeus cumplan con nuestros principios éticos internos en relación con la prevención de delitos.

En este marco, hemos llevado a cabo una revisión exhaustiva de todos los sucesos relevantes y realizado una evaluación del riesgo de delito, junto con una actualización de los controles asociados, para reforzar aún más este ámbito del programa. Este apartado es objeto de auditoría, de forma programada, por parte de Group Internal Audit, y se prevé que la próxima auditoría tenga lugar en 2026.

2. Formación y concienciación. La formación en cumplimiento y ética empresarial, obligatoria cada dos años para toda la plantilla, se imparte para garantizar la comprensión y el cumplimiento de nuestro Código Ético y de Conducta Profesional y de otros requisitos de obligado cumplimiento.

Además, a lo largo del año se ofrecen sesiones complementarias sobre temas específicos como, por ejemplo:

- Las obligaciones hacia nuestro equipo (actuar con respeto, incluir a todas las personas).
- Nuestros compromisos con los demás (evitar el uso de información privilegiada).
- Hacer negocios de la forma adecuada (obsequios e invitaciones).
- Lucha contra el soborno y la corrupción.
- Competencia justa.
- Leyes de comercio internacional.
- Evitar conflictos de interés.
- Proteger nuestra reputación e integridad financiera (fraude, mantener registros precisos).

Asimismo, Amadeus exige formación global obligatoria sobre políticas contra el soborno y la corrupción, prevención de delitos corporativos y prevención de la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo, incluida una formación adicional de refuerzo para todos los *managers* y categorías superiores.

Para más información, consulte “Formación en 2025”, pág. 162. [📄](#)

3. Conflictos de interés. La Política de Conflictos de Interés de Amadeus describe cómo los intereses personales de un empleado pueden interferir con su deber para con Amadeus y dar lugar a un conflicto de interés, y proporciona directrices para identificar y gestionar estos conflictos de forma responsable.

También lanzamos una campaña anual dirigida a empleados de la categoría *associate director* o superior, así como a otras personas que pueden representar legalmente a Amadeus, con el objetivo de comprobar si tienen algún posible conflicto de interés y documentar cómo tienen previsto abordarlo o mitigarlo. A finales de 2025 se puso en marcha la campaña dirigida a los empleados que desempeñan estos roles.

Estas iniciativas ponen de relieve nuestro compromiso de mantener la integridad de nuestros procesos de toma de decisiones y velar por que los intereses personales no interfieran con nuestras responsabilidades profesionales.

4. Diligencia debida de terceros. Las entidades externas y proveedores, socios comerciales, distribuidores y organizaciones benéficas designados, entre otros, deben someterse a un proceso de diligencia debida de cumplimiento normativo sobre riesgos como parte de un proceso de diligencia debida más amplio.

El análisis de cumplimiento normativo cubre los siguientes aspectos:

- Sanciones internacionales.
- Cobertura adversa en los medios (regulatoria, competitiva/financiera, medioambiental/producción, social/laboral).
- Otras sanciones regulatorias.
- Personas con exposición política, personas de interés especial, familiares y parientes cercanos, así como miembros del Consejo.
- Riesgos asociados al país.
- Otros riesgos contractuales y relacionados con los servicios, incluido el contacto con funcionarios, métodos de pago y conflictos de interés potenciales.

En función de los riesgos identificados, el equipo de Corporate Compliance and Investigations propondrá medidas de mitigación específicas, garantizando en última instancia que se aplican los estándares de cumplimiento regulatorio y ética empresarial.

5. Denuncia de irregularidades e investigaciones. El canal de denuncias Speak Up de Amadeus 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 las leyes, los reglamentos o las prácticas empresariales o que puedan constituir una conducta poco ética que vulnere el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus.

El sistema es accesible las 24 horas al día, los 7 días a la semana, y está disponible en cuatro idiomas desde la intranet de Amadeus, todas las páginas web de Amadeus, la página web de Outpayce y por teléfono. La parte informante puede presentar una denuncia de forma anónima eligiendo la opción “buzón seguro” al presentar la denuncia. El sistema está alojado por un proveedor externo independiente de soluciones para denuncias de irregularidades y está certificado para aplicar, a través de cifrado, los estándares más estrictos de confidencialidad, seguridad y privacidad.

Además, el canal de denuncias Speak Up y su eficacia están sujetos a auditorías internas y externas periódicas, lo que garantiza la máxima confidencialidad y el anonimato de los usuarios. Se rige por la Política de Comunicaciones Internas y ha sido aprobado por el Consejo de Administración.

Amadeus se encarga de evitar cualquier posible conflicto de interés, esto es, si la denuncia va dirigida contra Corporate Compliance and Investigations, se remitirá automáticamente a la Auditoría Interna del Grupo.

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. Cualquier persona que amenace con tomar represalias estará sujeta a las posibles medidas disciplinarias correspondientes, que pueden incluir el despido o una acción judicial.

Si, como resultado de una investigación, se demuestra una infracción, Amadeus tomará medidas disciplinarias cuando sea apropiado y considerará medidas correctivas para evitar posibles infracciones similares en el futuro.

Informamos a nuestro equipo humano sobre el canal Speak Up mediante una página específica en la intranet y a través de programas de formación como la formación obligatoria bienal sobre nuestro Código Ético y de Conducta Profesional.

Durante 2025 se recibieron un total de 98 comunicaciones. De ellas, 18 fueron consultas, 14 fueron mensajes fuera del alcance del canal y 66 fueron denuncias. Se identificaron 5 casos clasificados como acoso y discriminación. La compañía adoptó 10 medidas disciplinarias. No se confirmó ningún caso de corrupción o vulneración de los derechos humanos.



Tercera Línea: Group Internal Audit

Group Internal Audit refuerza la capacidad de Amadeus para crear, proteger y mantener valor, proporcionando a la Comisión de Auditoría y a la dirección de Amadeus aseguramiento, asesoramiento, visión y anticipación de forma independiente, objetiva y basándose en los riesgos.

El alcance de las actividades de Group Internal Audit abarca la totalidad de la organización, incluidos todos los activos, actividades y personal de Amadeus. Sus actividades también comprenden, entre otros aspectos, revisiones objetivas de la evidencia para proporcionar a la Comisión de Auditoría y a la dirección servicios de asesoramiento y aseguramiento independientes sobre la idoneidad y eficacia de los procesos de gobierno corporativo, gestión de riesgos y control de Amadeus.

Las entidades jurídicas incluidas en las revisiones de Auditoría Interna del Grupo durante 2025² representaron más del 44 % 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, Group Internal Audit celebra reuniones periódicas de coordinación con las principales unidades de control, de negocio y tecnológicas.

La Comisión de Auditoría se encarga de establecer el propósito, mandato, supervisión, roles y responsabilidades, alcance y tipo de servicios de auditoría interna de Group Internal Audit para asegurarse de que la unidad cuente con los medios suficientes al objeto de desempeñar sus funciones.

Para garantizar su objetividad, el personal de Group Internal Audit no tiene responsabilidad operativa directa ni autoridad sobre ninguna de las actividades que revisa. Por consiguiente, los auditores internos no realizan controles internos, ni desarrollan procedimientos, ni instalan sistemas, ni se dedican a ninguna otra actividad que pudiera comprometer su capacidad de juicio.

Group Internal Audit se adhiere a los elementos obligatorios del Marco Internacional de Prácticas Profesionales (IPPF, por sus siglas en inglés) del Institute of Internal Auditors (IIA), incluidas las Normas Globales de Auditoría Interna y los Requisitos Temáticos.

El Chief Audit Executive informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y a la dirección sobre el grado de conformidad de Group Internal Audit con las Normas Globales de Auditoría Interna, cuya evaluación continua se realiza mediante un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

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, por sus siglas en inglés) y de prevención de delitos corporativos (CCP, por sus siglas en inglés).

Ámbitos de denuncia	Número de incumplimientos fundamentados en 2025*
Corrupción o soborno	0
Discriminación o acoso	5
Privacidad de datos de clientes	0
Conflictos de interés	2
Blanqueo de capitales o uso de información privilegiada	0

* Reclamación presentada ante la organización y reconocida por esta como legítima.

El equipo de Corporate Compliance and Investigations informa de los progresos y la eficacia del Programa de Cumplimiento

Corporativo regularmente al ARC Board y al menos una vez al año a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración.

Capítulo 11

Inversores



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 garantizar que el accionariado esté informado de nuestros avances, 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, incluidos los órganos de supervisión, como la CNMV en España. A través de sus páginas web, estas entidades distribuyen de forma inmediata la información más importante, que se publica a la vez en nuestra propia web corporativa. Utilizamos nuestra propia web corporativa, conferencias trimestrales sobre resultados, reuniones con inversores y analistas motivadas por acontecimientos del mercado, 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 2025, el programa incluyó:

- La participación en congresos de inversores y giras de presentación en todo el mundo. Entre otras ciudades, se visitó San Francisco, Nueva York, Boston, Toronto, Londres, París, Madrid, Viena, Fráncfort, Lyon y Barcelona.
- Numerosas reuniones individuales por teléfono y encuentros con inversores.
- Reuniones y comunicación permanente con los analistas de investigación que cubren los valores de Amadeus. Un total de 28 analistas habían cubierto nuestros valores a finales de 2025.

Nuestra función de Investor Relations incentiva una relación bidireccional con nuestra comunidad financiera. Además de proporcionar a nuestros grupos de interés información pertinente, también recabamos y consolidamos valiosas opiniones de nuestra comunidad financiera, que se tienen en consideración en los procesos de toma de decisiones de la alta dirección.

Los aspectos de sostenibilidad también son relevantes para nuestros grupos de interés, y nuestro objetivo es proporcionar información clave en esta materia a nuestra comunidad financiera, entre la que se incluye:

- Nos sentimos orgullosos de figurar entre el 5 % superior del S&P Global Sustainability Yearbook 2026. Este reconocimiento refleja el desempeño de Amadeus en la S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) y se basa en nuestra puntuación CSA 2025 de 82/100.
- En 2025, la iniciativa Science Based Targets (SBTi) revalidó los objetivos de Amadeus de reducción de emisiones de carbono a corto plazo y de cero emisiones netas tras una reformulación realizada para incluir las empresas adquiridas, como Vision-Box, y para mejorar los cálculos.



El mercado de valores en 2025

Las condiciones de mercado en el primer semestre de 2025 fueron muy volátiles, debido a los efectos de las tensiones geopolíticas y el temor a una recesión en Estados Unidos. El segundo semestre, en cambio, fue muy sólido, impulsado por el entusiasmo de los inversores por los valores relacionados con la IA, la resiliencia de los resultados empresariales y unas políticas de los bancos centrales más favorables. En conjunto, ello se tradujo en un tercer año consecutivo con un fuerte crecimiento de dos dígitos en los principales índices estadounidenses y europeos.

El sector tecnológico volvió a ser un motor clave de las ganancias a nivel mundial en

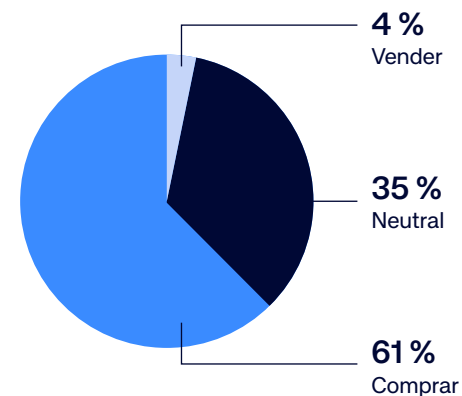
2025, alimentado por el entusiasmo de los inversores en torno a la IA. Sin embargo, esa revalorización se concentró en gran medida en acciones vinculadas a la infraestructura de IA. Los fabricantes de chips y los *hyperscalers* —como Nvidia, Micron, Alphabet y Microsoft— registraron fuertes subidas de dos dígitos, a medida que se aceleraba la adopción de la IA y la inversión en centros de datos. En cambio, muchas empresas de *software* perdieron valor en 2025 ante la preocupación por el posible impacto disruptivo de la IA en sus modelos de negocio. Empresas como Salesforce, ServiceNow, Adobe, SAP, Dassault Systèmes y Sage registraron caídas de dos dígitos en el precio de sus acciones, debido a que los inversores abandonaron este subsegmento en un contexto de incertidumbre persistente.

Evolución del rendimiento de las acciones de Amadeus en 2025

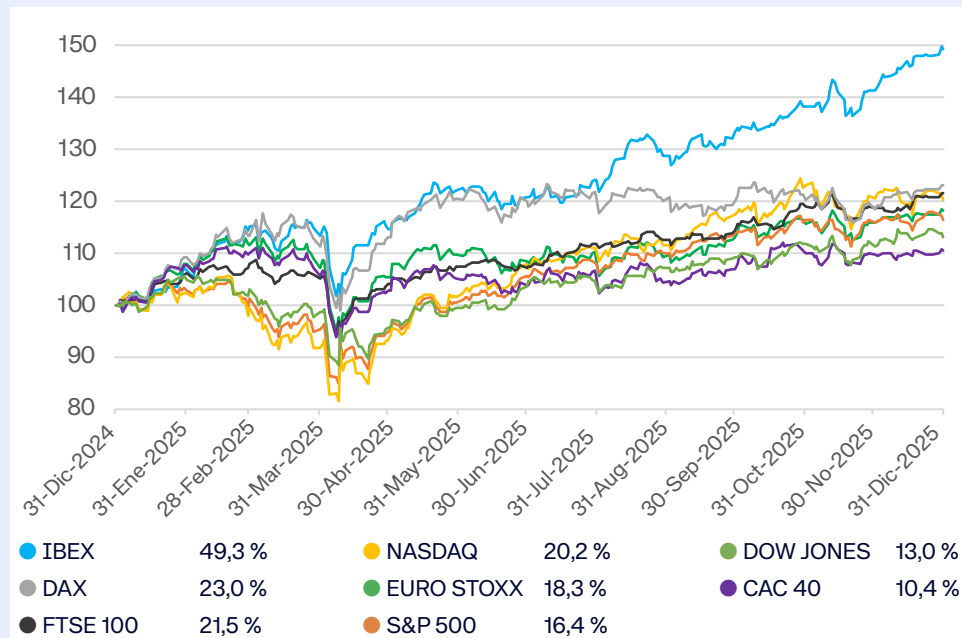
El valor de cotización de Amadeus descendió un 7,9 % en 2025. Nuestro valor de cotización máximo durante 2025 se alcanzó el 10 de junio con 70,02 euros y cerramos el año en 62,84 euros.

Nuestro valor de mercado a fecha de 31 de diciembre de 2025 era de 28.309 millones de euros. El volumen medio diario de negociación fue de 688.000 acciones, para un volumen total negociado de 12.100 millones de euros en todo el año. El capital flotante alcanzó el 95,64 % del capital social de Amadeus a final de año.

Recomendaciones de los analistas



El mercado de valores en 2025



Evolución del valor de cotización de Amadeus en 2025





Datos clave de las operaciones de negociación de Amadeus para el ejercicio	2024	2025
Variación del precio de las acciones (%)	5,1 %	-7,9 %
Precio máximo por acción (cifras en €)	70,04	75,02
Precio mínimo por acción (cifras en €)	54,38	60,10
Precio medio ponderado por acción (cifras en €)*	62,66	68,98
Volumen medio diario (número de acciones)	674.482	687.660
Volumen medio diario (cifras en miles de €)	42.246	47.375
Volumen anual (cifras en miles de €)	10.814.958	12.080.703

* Negociación cruzada de valores no incluida.

Datos clave de las operaciones de negociación al final del ejercicio	2024	2025
Número de acciones emitidas a 31 de diciembre	450.499.205	450.499.205
Precio por acción a 31 de diciembre (cifras en €)	68,20	62,84
Valor de mercado a 31 de diciembre (cifras en €)	30.724	28.309
Beneficio por acción (beneficio ajustado por acción), ejercicio completo (cifras en €)	3,08	3,23
Dividendo por acción, ejercicio completo (cifras en €)	1,39	1,54

Remuneración a 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 sólida estructura de capital financiero.

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 ha complementado con programas de recompra de acciones en 2015 y en 2018. En 2020 y 2021, por primera vez desde su OPI y a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, Amadeus registró pérdidas que repercutieron en la remuneración a sus accionistas. En el ejercicio 2022, Amadeus volvió a obtener beneficios y, por consiguiente, reanudó su pago de dividendos ordinarios en 2023, además de lanzar programas de recompra de acciones adicionales.

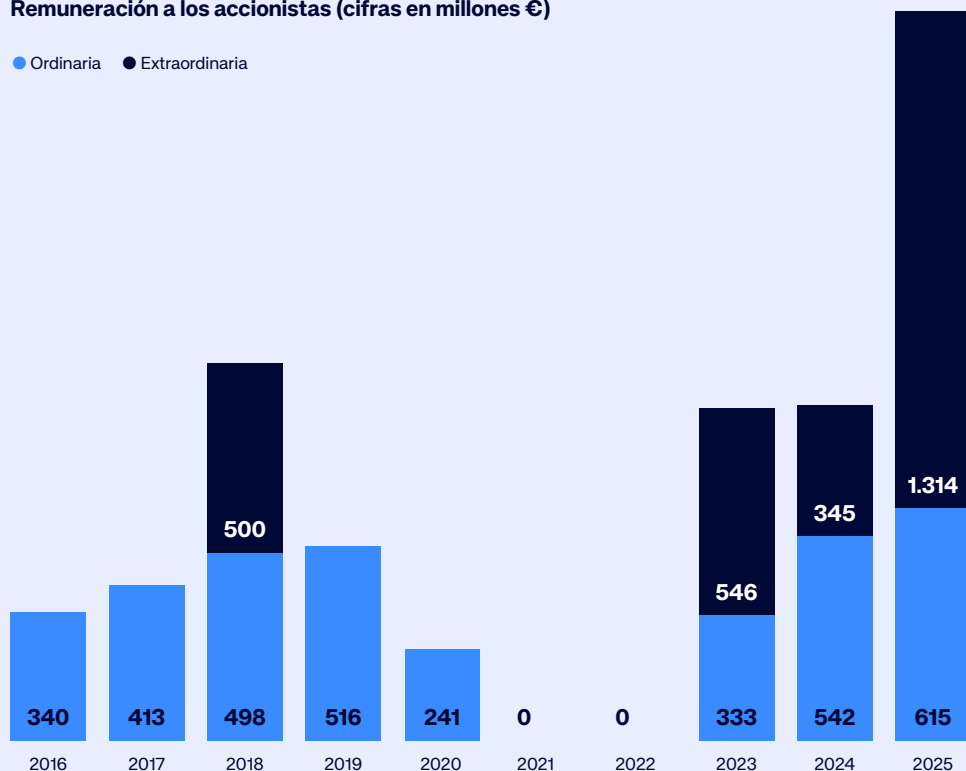
Pagos de dividendos ordinarios

El 18 de diciembre de 2024, Amadeus anunció que su Consejo de Administración había propuesto que el porcentaje de distribución de los beneficios de 2024 en forma de dividendo fuera del 50 %. El Consejo de Administración también acordó el reparto de un dividendo a cuenta con cargo al beneficio de 2024 de 0,50 euros íntegros por acción, que se abonó el 17 de enero de 2025, por un importe total de 221 millones de euros.

El 4 de junio de 2025, la Junta General Ordinaria de Accionistas aprobó el reparto de un dividendo anual bruto con cargo al beneficio de 2024 de 1,39 euros por acción con derecho a dividendo, cifra que representa un 50 % del beneficio neto consolidado de 2024. En consecuencia, el 4 de julio de 2025 se pagó un dividendo complementario íntegro de 0,89 euros, desembolsándose 394,1 millones de euros en total. El dividendo total abonado con cargo al beneficio de 2024 asciende a 615,1 millones de euros.

Remuneración a los accionistas (cifras en millones €)

● Ordinaria ● Extraordinaria



El 17 de diciembre de 2025, Amadeus anunció que su Consejo de Administración había propuesto que el porcentaje de distribución de los beneficios de 2025 en forma de dividendo fuera del 50 %. El Consejo de Administración también acordó el reparto de un dividendo a cuenta con cargo al beneficio de 2025 de 0,53 euros íntegros por acción, que se abonó el 16 de enero de 2026, por un importe total de 228,4 millones de euros.

Recompra de acciones

El 18 de diciembre de 2024, Amadeus puso en marcha un programa de recompra de acciones con el fin de atender la conversión al vencimiento o el reembolso anticipado de bonos convertibles, a elección de Amadeus. La inversión máxima en el marco de este programa fue de 32,3 millones de euros, con un máximo de 430.500 acciones (0,095 % del capital social de Amadeus). El 15 de enero de 2025, Amadeus anunció que había alcanzado la inversión máxima en el marco del programa de recompra de acciones. En virtud del programa, Amadeus compró 430.500 acciones (representativas del 0,095 % del capital social de Amadeus) por un importe total de 28,9 millones de euros.

El 27 de febrero de 2025, Amadeus anunció un programa de recompra de acciones con el fin de reducir el capital social de la compañía a través de la amortización de las mismas. La inversión máxima en el marco de este programa es de 1.300 millones de euros, con un máximo de 19.231.000 acciones (4,27 % del capital social de Amadeus). El 6 de noviembre de 2025, Amadeus anunció que había alcanzado la inversión máxima en el marco del programa de recompra de acciones. En virtud del programa, Amadeus compró

18.927.909 acciones (representativas del 4,20 % del capital social de Amadeus) por un importe total de 1.300 millones de euros.

El 8 de mayo de 2025, Amadeus puso en marcha un programa de recompra de acciones con una inversión máxima de 17 millones de euros y un tope de 212.000 acciones (0,047 % del capital social de Amadeus). El programa de recompra de acciones se llevó a cabo para atender los programas de remuneración en acciones a empleados de la filial francesa al 100 % Amadeus SAS para el ejercicio 2025. El 14 de mayo de 2025, anunciamos que habíamos alcanzado la inversión máxima en el marco del programa de recompra de acciones. En virtud del programa, compramos 212.000 acciones (representativas del 0,047 % del capital social de Amadeus) por un importe total de 15 millones de euros. El 16 de enero de 2026, Amadeus puso en marcha un programa de recompra de acciones con una inversión máxima de 123,1 millones de euros y un tope de 1.641.000 acciones (0,364 % del capital social de Amadeus). El programa de recompra de acciones se llevó a cabo para atender los planes de remuneración en acciones a empleados del Grupo Amadeus (excluidos Amadeus SAS y su filial íntegramente participada Amadeus Software Labs India Private Limited). El 27 de enero de 2026, Amadeus anunció que había alcanzado la inversión máxima en el marco del programa de recompra de acciones. En virtud del programa, Amadeus compró 1.641.000 acciones, que representan el 0,364 % del capital social de la compañía, por un importe total de 95,7 millones de euros.



Instituciones financieras

La deuda financiera neta ascendía a 2.141,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2025 (0,9 veces el EBITDA de los últimos doce meses). La deuda financiera neta aumentó en 30,1 millones de euros en 2025, principalmente como resultado de: (i) la generación de flujo de caja libre por valor de 1.302,2 millones de euros; (ii) la conversión en acciones de bonos convertibles por un importe total del principal de 693,1 millones de euros, compensado parcialmente por (iii) la adquisición de acciones propias en relación con los programas de recompra de acciones; (iv) el pago del dividendo con cargo al beneficio de 2024 por valor de 26,3 millones de euros; y (v) los flujos de caja asociados a operaciones de fusiones y adquisiciones, por importe de 26,3 millones de euros, relacionados principalmente con la adquisición de Forward Data S.L.

El 25 de marzo de 2025, Amadeus realizó una emisión de bonos a cinco años (vencimiento el 25 de marzo de 2030) por importe de 500 millones de euros y un tipo de interés fijo del 3,375 %.

En el primer semestre de 2025, se convirtieron en acciones bonos convertibles por un importe total del principal de 693,1 millones de euros, y se entregaron 13.091.912 acciones propias para cubrir la conversión de estos bonos.

A 31 de diciembre de 2025, Amadeus tenía 100 millones de euros pendientes de amortización en el marco de su programa de emisión de Papel Comercial Europeo (ECP) multdivisa.

A 31 de diciembre de 2025, el 92 % de nuestra deuda con intereses estaba sujeta a tipos de interés fijos.

Capítulo 12

Relaciones institucionales



En 2025, el panorama mundial estuvo marcado por las tensiones multipolares, un aumento de la soberanía digital y un enfoque hacia la tecnología, el comercio y la defensa centrado en la seguridad.

El liderazgo de las instituciones occidentales dejó de ser incuestionable: Europa, EE. UU., China y las potencias emergentes intensificaron la competencia en un entorno cada vez más fragmentado. La UE trató de reforzar su autonomía estratégica, al tiempo que mantenía vínculos con EE. UU. y China. Otros actores clave, desde India y los países de la ASEAN hasta potencias africanas, comenzaron a ejercer una mayor influencia, reconfigurando los bloques geopolíticos tradicionales. Los riesgos de seguridad se intensificaron, hecho que condicionó las políticas nacionales e internacionales. La prolongación de la guerra en Ucrania mantuvo a la OTAN en estado de alerta e impuso una pesada carga económica a los Estados miembros de la UE, mientras que la reducción de la financiación estadounidense a Ucrania dificultó aún más la recuperación del país. El conflicto en Israel mantuvo su elevada intensidad, con efectos devastadores y un alcance más amplio en la región, mientras que múltiples crisis en África, Asia y América Latina alimentaron la inestabilidad global.

Los Gobiernos reforzaron su supervisión de las infraestructuras críticas, las industrias estratégicas y las tecnologías emergentes. El proteccionismo y la búsqueda de resiliencia se vincularon cada vez más a las prioridades de seguridad nacional, condicionando las inversiones, las políticas industriales y la cooperación internacional. La soberanía digital y las fricciones geoeconómicas se consolidaron como ejes centrales del orden mundial. La UE aceleró los esfuerzos para reducir la dependencia de proveedores tecnológicos no europeos, con el objetivo de realizar importantes

inversiones en semiconductores, la nube y la IA. Además, avanzó en su agenda de soberanía digital, que impone requisitos en las nubes de confianza y controles sobre las infraestructuras digitales extranjeras, promueve espacios europeos de datos e incentiva ecosistemas de IA propios para reducir la dependencia de plataformas estadounidenses y chinas.

Estos esfuerzos contrastan con el enfoque estadounidense, más centrado en la innovación, en un contexto de imposición de aranceles por parte de EE. UU. sobre los bienes europeos y de un mayor escrutinio de la UE sobre las empresas tecnológicas estadounidenses. Paralelamente, se ajustó la agenda de sostenibilidad de la UE para compaginar mejor los objetivos medioambientales con la competitividad industrial. Para protegerse frente a los riesgos geopolíticos, la UE diversificó sus alianzas exteriores, afianzó su relación con Sudamérica (acuerdo Mercosur) y negoció nuevos acuerdos comerciales y digitales en Asia.

A escala global, en 2025 los Gobiernos siguieron reorientando sus políticas económicas desde la óptica de la seguridad, endureciendo el control de las inversiones, movilizando fondos públicos para industrias estratégicas y otorgando a tecnologías emergentes —como los datos, la IA y la nube— un papel central en la soberanía nacional.

En este escenario de cambio, el equipo de Industry and Government Affairs de Amadeus colabora con las autoridades públicas, asociaciones del sector y socios globales de los ecosistemas de los viajes y la tecnología digital —a escala mundial, regional y nacional— para contribuir a la elaboración de políticas públicas y promover regulaciones inteligentes que respondan a los nuevos retos, en consonancia con las necesidades del negocio.



Colaboramos con los grupos de interés públicos y privados



Los Gobiernos y las instituciones regionales están incrementando cada vez más su influencia en la digitalización, el transporte, el turismo, el comercio y la sostenibilidad.

Nuestro enfoque para la integración del sector

Principios clave

- Colaboración y amplia participación
- Innovación y desarrollo tecnológico
- Análisis basados en hechos
- Transparencia y competencia justa

Áreas prioritarias

- Política digital colaborativa
- Comercio digital mundial abierto y libre
- Seguridad jurídica
- Estándares de la industria
- Sostenibilidad del sector y resultados medioambientales
- Competencia justa y acceso al mercado

Simplificamos el panorama digital europeo para mejorar la competitividad

En 2025, la UE situó la competitividad en el centro de su agenda estratégica, reconociendo que la prosperidad a largo plazo depende de su capacidad para innovar, aumentar la productividad y atraer inversión.

Los informes Letta¹ y Draghi² señalaron que la UE aún no avanza al ritmo necesario en ámbitos clave de adopción digital, especialmente en tecnologías avanzadas como la IA. Los responsables políticos reconocen cada vez más la necesidad de contar con un marco regulatorio más simple, claro y previsible, que permita a las empresas escalar soluciones innovadoras en el mercado único y que, a su vez, mantenga la apertura y refuerce la resiliencia industrial.

Amadeus acoge positivamente el paquete Ómnibus Digital de la Comisión Europea,³ un esfuerzo transversal para simplificar el acervo normativo digital de la UE y reducir solapamientos regulatorios. Tras años de intensificación regulatoria y mayor incertidumbre geopolítica, este renovado énfasis en la competitividad, la innovación y el crecimiento sostenible refuerza el mercado único, apoya la innovación y compagina protección y apertura. En este contexto, Amadeus encargó

a la Florence School of Regulation el estudio “Simplifying EU Digital Regulation: Ten Measures for More Competitive Smart Transport in Europe”. El estudio propone diez medidas prácticas para simplificar y modernizar el marco regulador digital de la UE en el ámbito del transporte y la movilidad, con tres objetivos principales: reducir la carga de cumplimiento normativo, aumentar la seguridad jurídica y reforzar la competitividad, al tiempo que se facilita que las empresas europeas escalen con eficacia, impulsen la innovación y maximicen su impacto estratégico.

Para alcanzar estos objetivos, Europa debe seguir configurando la economía digital mediante una agenda comercial abierta y ambiciosa que permita a las empresas tecnológicas europeas competir a escala global. En este marco, el equipo de Industry and Government Affairs de Amadeus ha seguido de cerca las tendencias de regulación digital y ha participado activamente en los debates para contribuir a la evolución del panorama digital junto con otros actores del sector. En particular, Amadeus participa en múltiples iniciativas con la UE y los Estados miembros en materia digital, reforzando la simplificación y la competitividad y apoyando una implementación más ágil, ecosistemas industriales más sólidos y un entorno previsible que favorezca la innovación y permita a las empresas escalar, invertir, competir a nivel global y apoyar un crecimiento sostenible.

Amadeus es miembro de la Alianza Europea de Datos Industriales, Cloud y Edge, una coalición de 57 empresas que aporta a la Comisión Europea una hoja de ruta para la próxima generación de tecnologías en la nube y soluciones soberanas de intercambio de datos.⁴

Amadeus, junto con otros actores del sector de los viajes, lidera EONA-X, el primer espacio de datos europeo de movilidad, viajes y turismo. En 2025, 16 participantes se incorporaron al ecosistema de EONA-X utilizando tecnología de Amadeus y Connector-as-a-Service operado por Amadeus. Amadeus también contribuye a DeployTour, el espacio de datos turísticos patrocinado por la Comisión Europea.

1. Enrico Letta (abril de 2024). *Much More than a Market: Speed, Security, Solidarity: Empowering the Single Market to Deliver a Sustainable Future and Prosperity for All EU Citizens*.

2. Mario Draghi (septiembre de 2024). *The Future of European Competitiveness: A Competitiveness Strategy for Europe*.

3. Bruselas, 19.11.2025, COM(2025) 837 final, 2025/0360(COD), Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo.

4. Comisión Europea (febrero de 2020). “A European strategy for data”.

Amadeus participa en el consorcio Travel Wise —financiado por la UE, Single European Sky ATM Research (SESAR) y EU-Rail— para mejorar el intercambio de datos aire-ferrocarril y la gestión de alteraciones. Nuestra contribución consiste en facilitar el intercambio de información a través de EONA-X y proporcionar el diseño de una solución preparada para el futuro que permita la reasignación de pasajeros en el transporte aéreo y ferroviario.

Amadeus también participó en el Consorcio de Carteras de Identidad Digital de la UE, un proyecto piloto a gran escala con más de 60 socios, cuyo objetivo es promover la interoperabilidad y la adopción de la Cartera de Identidad Digital Europea en el sector de los viajes. Además, Amadeus se ha unido al nuevo consorcio Aptitude, coordinado por la Agencia Nacional de Documentos Seguros de Francia e integrado por 11 Estados miembros de la UE y Ucrania, para desarrollar la cartera europea de identidad digital.

Amadeus participa en el Proyecto importante de interés común europeo para infraestructura y servicios en la nube de próxima generación (IPCEI-CIS) con dos proyectos: una plataforma de intercambio de datos financiada por Francia para impulsar espacios de datos sectoriales y el programa Resilient Cloud for Europe (RESCUE), financiado por Alemania y orientado a crear un gemelo digital alojado en la nube de nuestro Centro de Datos en Erding. Sobre la base de estos dos proyectos, Amadeus está preparando una propuesta para el próximo IPCEI centrado en IA.

GRI 2-16

GRI 3-3 (Compromiso político y actividades de los grupos de presión)

Avanzamos hacia un ecosistema europeo de transporte fluido, seguro y abierto

Fortalecer el mercado único de la UE es esencial para la competitividad y la resiliencia y, en este sentido, el ecosistema digital del transporte y la movilidad desempeña un papel fundamental. Iniciativas como la Red Transeuropea de Transporte (TEN-T) y los servicios digitales de movilidad multimodal (MDMS, por sus siglas en inglés) pretenden avanzar hacia una unión de la movilidad digitalizada con servicios integrados de información, emisión de billetes y pagos multimodales. Esto permitirá tomar decisiones de viaje más inteligentes, reducirá la congestión y las emisiones y fomentará una movilidad más sostenible en toda Europa. Aunque el sector ha logrado avances relevantes, sigue siendo necesario un marco regulatorio coherente que garantice interoperabilidad, la portabilidad de datos y los servicios transfronterizos de forma integrada.

Tecnologías como la autenticación biométrica y las soluciones avanzadas de identidad digital pueden mejorar aún más la eficiencia y la experiencia del pasajero permitiendo viajes más seguros y fluidos. No obstante, la incertidumbre en materia de cumplimiento regulatorio en torno a la implementación de estas tecnologías puede afectar al despliegue y escalado de estas iniciativas en el ámbito de la UE, con el consiguiente perjuicio para la competitividad y la innovación. Las normativas sectoriales de la UE, como el nuevo Reglamento del Sistema de Entradas y Salidas (SES), muestran que la biometría puede utilizarse de forma segura y subrayan la necesidad de enfoques equilibrados y basados en la evidencia, que protejan la privacidad y, al mismo tiempo, apoyen la innovación y la competitividad.

Una estrategia europea armonizada para la movilidad digital contribuirá a un mercado conectado, seguro y sostenible, impulsará la innovación y la competitividad y beneficiará a ciudadanos y empresas.

Ampliamos la presencia de Amadeus en los mercados estratégicos

Amadeus es uno de los líderes mundiales en la digitalización del ecosistema de los viajes, con una importante inversión en I+D y talento local que presta apoyo a proyectos en todo el mundo. Nuestro equipo de Industry and Government Affairs trabaja en el plano internacional con Gobiernos, entidades públicas y asociaciones del sector, con el fin de mejorar la reputación, competitividad y sostenibilidad de Amadeus en los mercados estratégicos.

En 2025, el Centro de I+D de Amadeus en Estambul reforzó nuestra presencia en Turquía mediante iniciativas estratégicas y una mayor interlocución con los grupos de interés. Algunas de las acciones destacadas fueron el lanzamiento de la hoja de ruta de *Amadeus Vision for Türkiye's Next Era of Growth* para la digitalización de los viajes y el transporte —presentada en un evento de DEİK— y el afianzamiento de las relaciones institucionales al ejercer de anfitriones en la visita del ministro de Comercio de España y sumarnos al Comité Asesor de Inversiones de la Vicepresidencia de Turquía, reafirmando nuestro compromiso con la transformación digital y la competitividad del país.

Arabia Saudí continúa avanzando en su programa Vision 2030, que tiene como objetivo priorizar los viajes y el turismo para diversificar su economía. Amadeus creó una nueva sede regional en el país, desde la que apoyamos esta iniciativa y las previsiones de crecimiento del sector. Este nuevo hito, junto con una mayor colaboración con los grupos de interés gubernamentales, elevó el perfil de Amadeus y abrió nuevas oportunidades con el Ministerio de Turismo, el Ministerio de Hajj y Matarat Holding (propietaria de aeropuertos saudíes).

En Asia-Pacífico, reforzamos nuestra presencia en las relaciones públicas siguiendo de cerca los desarrollos regulatorios y de política pública en China, Indonesia, Japón, Corea del Sur, Tailandia y Vietnam, y aumentando nuestra visibilidad sobre los requisitos en la gobernanza de datos, las operaciones en la nube, la ciberseguridad y la competencia digital en la región. En India, nos unimos al Data Security Council of India (DSCI) y mantuvimos nuestra colaboración con la National Association of Software and Service Companies (NASSCOM), además de participar en foros como el Grupo de Trabajo de Transformación Digital del B20 y el Foro India-España.

También reforzamos nuestra presencia institucional en Estados Unidos con nuevas adhesiones a la Cámara de Comercio de EE.UU., la Business Software Alliance (BSA) y AmChamSpain, además de nuestra participación histórica en TravelTech. Abrimos además nuevas vías de interlocución con grupos de interés clave como la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA, por sus siglas en inglés), el Senado de EE. UU. y el Banco Mundial, para monitorizar y comprender mejor la evolución de las políticas y la regulación en EE. UU., así como las tendencias emergentes y las oportunidades de colaboración en un entorno geopolítico cambiante.

Amadeus y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) formalizaron un Memorando de Entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés) para apoyar la iniciativa “Ningún país se queda atrás” de la OACI. Esta colaboración está orientada a reforzar la capacidad de los países para adoptar tecnologías digitales avanzadas que mejoren la eficiencia, la seguridad y la sostenibilidad del transporte aéreo internacional.

Amadeus participa activamente en distintas cámaras de comercio como la Cámara de Comercio de EE. UU. y las cámaras Hispano-Italiana, Hispano-Tailandesa, Hispano-Turca, Hispano-Emiratí y Franco-Turca. Esta implicación refuerza nuestra presencia y visibilidad institucional y apoya la transformación digital del sector de los viajes y el turismo.

Impulsamos el futuro de los viajes y el turismo a través de alianzas estratégicas

Amadeus trabaja en estrecha colaboración con asociaciones del sector de los viajes y el turismo para promover políticas que fomenten la sostenibilidad, la innovación y la competencia justa.

Nuestra colaboración con la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) desempeña un papel clave en la configuración del futuro del sector aéreo. A través de la participación activa en grupos de trabajo de la IATA, Amadeus contribuye al desarrollo de nuevos estándares y buenas prácticas que mejoran las operaciones de las aerolíneas y la experiencia del cliente. Con orientación estratégica y fomentando la colaboración, ayudamos a impulsar la innovación sectorial y velamos por que los estándares evolucionen en línea con las necesidades de las aerolíneas y los pasajeros. También somos un ponente destacado en el Airline Retailing Consortium de la IATA. Esta iniciativa reúne a las principales aerolíneas y proveedores de tecnología para acelerar la transición del sector hacia un enfoque moderno y optimizado de la venta y gestión de vuelos.

Amadeus participa activamente en el desarrollo de la agenda tecnológica del sector de los

GRI 2-28

GRI 3-3 (Compromiso político y actividades de los grupos de presión)



Impacto medio-bajo



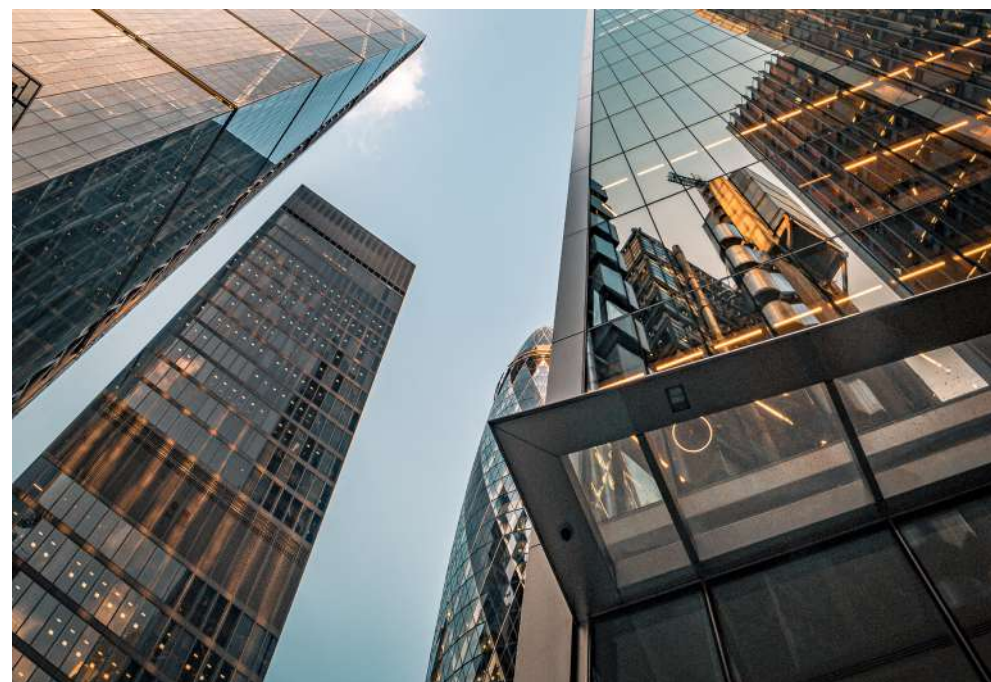
viajes a nivel global por medio de Global Travel Tech: en Europa a través de EU Travel Tech (EUTT), en Norteamérica a través de la Travel Technology Association (Travel Tech) y en Asia a través de la Asia Travel and Technology Industry Association (ATTIA).

También colaboramos con la comunidad de agencias de viajes y con organizaciones como la Alianza Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes (WTAAA, por sus siglas en inglés) para promover la transparencia, la competencia justa y la sostenibilidad en el sector, además de establecer alianzas con asociaciones regionales y nacionales de todo el mundo.

En 2025, continuamos nuestra alianza estratégica con ONU Turismo, de la que Amadeus es miembro afiliado y socio tecnológico, y contribuimos a acelerar la transformación digital, la innovación y las oportunidades de inversión en el sector turístico. A lo largo del año, Amadeus aportó análisis e informes del sector de los viajes a las comisiones regionales de América, Europa y Asia-Pacífico, apoyando a los Estados miembros en la definición de estrategias turísticas. Además, copatrocinamos y formamos parte del jurado de iniciativas impulsadas por ONU Turismo orientadas a *start-ups* y pymes. Se pusieron en marcha iniciativas como el *AI Global Challenge* —que

apoya a *start-ups* y *scale-ups* que desarrollan soluciones de IA para el sector de los viajes y el turismo— y el *Social Innovation Challenge* —que anima a los emprendedores a impulsar la sostenibilidad—, con el fin de estimular la innovación, la inversión y el crecimiento sostenible en el sector.

Como miembro del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), Amadeus contribuyó a debates para definir la innovación estratégica y el futuro sostenible de los viajes y el turismo.



Impulsamos la innovación digital y el libre comercio a través de asociaciones del sector

Además de nuestro trabajo en el ámbito de los viajes y el turismo, Amadeus también participa activamente en asociaciones digitales y sectoriales para impulsar la agenda digital y fomentar la innovación en la tecnología y el comercio. A través de estas colaboraciones abordamos retos compartidos, promovemos un crecimiento sostenible y apoyamos políticas beneficiosas.

Amadeus es miembro de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales

(CEOE) y de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital). A través de estas asociaciones, contribuye a las políticas públicas y mantiene un diálogo con grupos de interés clave en cuestiones relevantes.

En Francia, Amadeus es miembro de Numeum, que representa a más de 2.500 empresas del ecosistema digital, y de Cigref, que agrupa a más de 150 grandes empresas francesas y Administraciones públicas usuarias de servicios digitales.

En Alemania, Amadeus forma parte de Bitkom, una organización que representa a más de 2.200 empresas de la economía digital.

Amadeus también es miembro de la Business Software Alliance (BSA), una asociación internacional que promueve un mundo digital seguro y legal al tiempo que impulsa la innovación y la inversión en el sector del *software*.

Mapa de los grupos de interés de Amadeus en el sector de los viajes y la digitalización

Instituciones y organizaciones globales

- **OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
- **BIAC:** Business at OECD
- **B20:** El Business 20
- **ONU Turismo:** Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional
- **WTTC:** Consejo Mundial de Viajes y Turismo
- **Travalyst**
- **Global Travel Tech**

Asociaciones del sector

Viajes/turismo



Aerolíneas

- **IATA:** Asociación de Transporte Aéreo Internacional
- **ERA:** Asociación Europea de Aerolíneas Regionales
- **A4E:** Airlines4Europe
- **ALTA:** Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo



Agencias de viajes

- **ECTAA:** Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes y Turoperadores
- **ASTA:** American Society of Travel Advisors
- Asociaciones nacionales de agencias de viajes



Corporaciones

- **GBTA:** Asociación Mundial de Viajes de Negocios
- **BT4E:** Business Travel for Europe
- Asociaciones nacionales de viajes de negocios



Aeropuertos

- **ACI:** Consejo Internacional de Aeropuertos



Consumidores

- **EPF:** Federación Europea de Pasajeros
- **BEUC:** Organización Europea de Consumidores
- Asociaciones nacionales de consumidores

Digitales/tecnológicas

- **BSA:** Business Software Alliance
- **Adigital:** Asociación Española de la Economía Digital
- **Numeum:** Organización del ecosistema digital en Francia
- **Cigref:** Asociación digital de las principales empresas francesas
- **Bitkom:** Asociación digital de Alemania
- **NASSCOM:** Organización sin ánimo de lucro del sector tecnológico en India
- **DSCI:** Consejo de Seguridad de Datos de la India

Empresariales

- **CEOE:** Confederación Española de Organizaciones Empresariales
- **Medef:** Red de emprendedores en Francia
- Cámaras de comercio

GRI 2-28

GRI 3-3 (Compromiso político y actividades de los grupos de presión)



Observaciones finales

Al echar la vista atrás y repasar el año 2025, hay una idea que destaca sobre el resto: la conexión importa más que nunca. En una época marcada por la incertidumbre y el aumento de las tensiones mundiales, los viajes siguen recordándonos el valor de comprendernos mutuamente y apreciar los lugares y las comunidades que conforman nuestro mundo.

En Amadeus, nos sentimos orgullosos de contribuir a que esas conexiones sean posibles. Nuestro papel no consiste solo en facilitar los viajes, sino en hacerlo respetando los destinos y contribuyendo a un futuro más sostenible. A través de nuestra tecnología y de nuestras alianzas, ayudamos al sector a tomar decisiones mejor informadas y a avanzar de forma responsable, incluso en un contexto marcado por realidades geopolíticas complejas y cambiantes.

En este contexto, la innovación digital —en especial la rápida evolución de la IA— está

reconfigurando la forma en que se adapta el sector. Nuestro objetivo es que estas tecnologías se utilicen de forma responsable y ayuden a reforzar la confianza. Guiados por la transparencia, la equidad y la seguridad, aspiramos a que la innovación fortalezca la resiliencia de la industria y respalde los objetivos sociales y medioambientales a largo plazo.

Por encima de todo, nuestro progreso está impulsado por nuestro equipo humano. En un entorno cada vez más complejo, su experiencia, dedicación y sentido del propósito permiten a Amadeus sortear la complejidad y seguir mejorando la manera de viajar.

A todos nuestros compañeros y compañeras de Amadeus, gracias. Vuestro compromiso y vuestra pasión marcan la diferencia cada día y ayudan a que los viajes sigan conectando a las personas y comunidades de todo el mundo.

Jackson Pek
SVP, Chief Corporate & Legal Affairs Officer,
Amadeus

Ana Doval de las Heras
SVP, Chief People & Culture Officer, Amadeus

Anexo 01

Acerca de este informe

Objetivo, alcance y limitaciones del Informe Global de Amadeus

La presentación de informes en materia de sostenibilidad está adquiriendo cada vez mayor relevancia para los grupos de interés, tanto internos como externos.

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 (sostenibilidad) 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 e información sobre sostenibilidad. También seguimos las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)¹ e incluimos una definición de los estándares del SASB (Sustainability Accounting Standards Board) en nuestros informes GRI.
2. Servir como fuente validada de información sobre las prácticas y el desempeño de Amadeus en materia de sostenibilidad para los grupos de interés internos y externos, incluidos los índices de sostenibilidad, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y usos internos como los programas de incorporación.
3. Destacar las iniciativas de sostenibilidad de Amadeus, que pueden no estar 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 2025. También proporcionamos información prospectiva (p. ej., objetivos de sostenibilidad, riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, etc.). A efectos de comparabilidad, incluimos datos históricos.

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.

Asimismo, la regulación actual y las principales calificaciones de sostenibilidad exigen que informemos sobre determinados aspectos que no son materiales para Amadeus. Asimismo, con el fin de mejorar la transparencia global, hemos incluido los estándares GRI sobre agua y economía circular.

Amadeus cumple con las obligaciones legales en materia de divulgación de información en su Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, que se ha elaborado de conformidad con la Ley 11/2018 sobre información no financiera, con el Reglamento (UE) 2020/852 (Taxonomía de la UE), modificado por el Reglamento (UE) 2019/2088, y con la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD), y las Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS).² El Informe Global de Amadeus no se ha elaborado para abordar los requisitos de esta normativa ni de este marco de información.



1. Desde 2024, la Fundación IFRS ha reemplazado al TCFD en el seguimiento de los avances en relación con la información climática que presentan las empresas.

2. Dado que, a 31 de diciembre de 2025, la CSRD no había sido objeto de transposición en España, hemos preparado nuestro Estado de Información No Financiera teniendo en cuenta las NEIS y disposiciones específicas de la Ley 11/2018, aún en vigor.

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 siguientes marcos y estándares para la elaboración de informes, así como a los requisitos legales.

Marcos de elaboración de informes

→ Pacto Mundial de la ONU.

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 signatario del Pacto Mundial de la ONU 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 la ONU.

Desde 2018, el Informe Global de Amadeus incluye un análisis de nuestro valor en cuanto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Este análisis nos ha permitido identificar en qué medida nuestro crecimiento empresarial ha reducido los impactos negativos que ejercemos sobre las personas y el planeta, al tiempo que ha reforzado los positivos.



→ 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. 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 de Amadeus. 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.

→ 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 GEI.

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.

Evaluación de materialidad

Amadeus llevó a cabo su primera evaluación de doble materialidad (DMA, por sus siglas en inglés)³ en 2024, siguiendo la Guía de Implementación de la Evaluación de Materialidad publicada por el EFRAG.

En 2025, se actualizó la evaluación para reflejar los principales cambios y tendencias, favorecer la armonización entre los resultados de la DMA y la hoja de ruta de sostenibilidad de Amadeus, e integrar mejor, entre otros aspectos, la perspectiva de los grupos de interés en el proceso. Asimismo, se revisó la metodología para calcular la puntuación, teniendo en cuenta las escalas actualizadas de la evaluación de riesgos corporativos, así como la metodología empleada.

El alcance de la doble materialidad de Amadeus incluye los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) en materia de sostenibilidad relacionados con nuestras propias operaciones y con nuestra cadena de valor, también a través de nuestros productos y servicios, así como de nuestras relaciones comerciales.

Al igual que en 2024, el análisis se ha desarrollado en cuatro fases:

3. Esta evaluación tiene por objeto identificar y evaluar los impactos reales y potenciales de Amadeus—tanto positivos como negativos, así como los riesgos y oportunidades (IRO) relativos a las personas y el medioambiente— que permiten definir nuestras cuestiones materiales de sostenibilidad.

4. Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (*European Financial Reporting Advisory Group*).

GRI 3-1 GRI 3-3 (Fiscalidad)

1 Comprensión del contexto

Principales consideraciones y mejoras introducidas en 2025.

→ Nuevas tendencias y contexto

2 Identificación de los IRO

→ Referencias comparativas y buenas prácticas de empresas comparables

→ Opiniones de los grupos de interés

3 Evaluación y determinación de los IRO materiales

→ Revisión de los actores de la cadena de valor descendente

→ Actualización de la metodología de puntuación

4 Reportar



En 2025, se consideraron materiales 42 IRO, 9 más que el año anterior. Entre las nuevas cuestiones materiales de sostenibilidad identificadas, principalmente de la dimensión social, figuran: trabajadores de la cadena de valor; colectivos afectados; usuarios finales y consumidores; IA.

Estos resultados están alineados con la estrategia y la hoja de ruta de sostenibilidad 2026-2027 de Amadeus.

Las cuestiones relacionadas con la contaminación, los recursos hídricos y marinos, la biodiversidad y los ecosistemas y la economía circular no se han considerado materiales. No obstante, en aras de la máxima transparencia y al objeto de mantener nuestro compromiso con la sostenibilidad y con nuestros grupos de interés, hemos optado de forma voluntaria por informar sobre algunos de ellos (agua y residuos).

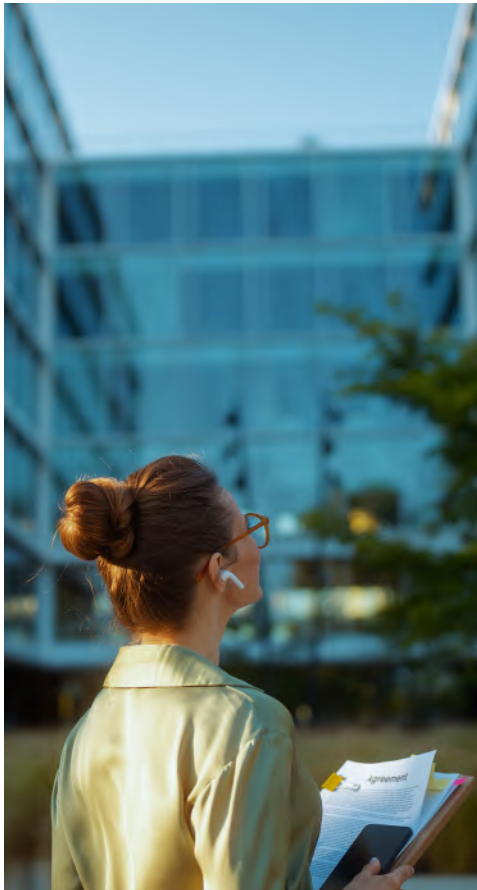
Temas y subtemas materiales

Tema	Subtema	Materialidad de impacto	Materialidad financiera
Cambio climático	Mitigación del cambio climático	✓	✓
	Energía	✓	
Personal propio	Condiciones de trabajo	✓	
	Igualdad de trato y oportunidades para todos	✓	✓
Trabajadores de la cadena de valor	Igualdad de trato y oportunidades para todos	✓	
Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades	✓	
Consumidores y usuarios finales	Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	✓	✓
Conducta empresarial	Cultura corporativa	✓	✓
	Protección de los denunciantes	✓	
	Compromiso político	✓	
	Gestión de las relaciones con los proveedores	✓	✓
	Corrupción y soborno, prevención	✓	✓
Fiscalidad (específico de la entidad)		✓	
Ciberseguridad (específico de la entidad)		✓	✓
Privacidad de datos (específico de la entidad)		✓	
IA (específico de la entidad)		✓	

GRI 3-1 GRI 3-2 GRI 3-3 (Fiscalidad)

GRI 3-3 (Economía circular) GRI 3-3 (Agua)

Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



La ONU ha establecido 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que los Estados miembros y las empresas han de intentar alcanzar para 2030. Los 17 objetivos equilibran las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental, y representan un estándar mundial y un lenguaje común que facilita la colaboración específica entre una gran diversidad de asociados.

Hemos actualizado nuestro impacto en los ODS a partir de los resultados de nuestra evaluación de materialidad. 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 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 16 y 17.

Nuestra innovación tecnológica ofrece enormes posibilidades para el crecimiento económico y el consiguiente desarrollo e innovación del sector. 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 y social significativo y repercute, por ejemplo, en las emisiones de carbono y la masificación de los destinos. Podemos abordar este impacto (1) desplegando herramientas para ayudar a los proveedores a desarrollar soluciones que contribuyan positivamente al sector y, a su vez, garantizar la accesibilidad y (2) ayudando a los viajeros a tomar decisiones más sostenibles y conscientes al viajar, contribuyendo así a los ODS 8, 9, 11 y 13.

Somos conscientes del impacto medioambiental de nuestras operaciones y de las de terceros, y trabajamos para mitigarlo mediante acciones como prácticas sostenibles de ingeniería de *software* que fomentan un uso más eficiente de la energía, el *hardware* y nuestros procesos, el aumento del uso de energías renovables y la colaboración con

nuestra cadena de valor ascendente para reducir sus emisiones, entre otras. Todo ello, junto con nuestra transición a la nube, contribuye al ODS 7.

Como empresa global, y desde la perspectiva de la sostenibilidad social y las prácticas laborales, aspiramos a aumentar nuestro impacto positivo en nuestros empleados y en la sociedad. Contribuimos a objetivos directamente relacionados con el bienestar de las personas en aspectos como el nivel de vida, las condiciones laborales, la educación, el crecimiento económico y la igualdad social. Contribuimos al desarrollo de las comunidades, al intercambio cultural, a la creación de empleo y al crecimiento económico en las regiones donde operamos; apoyamos a los profesionales del sector; y empoderamos a las pymes y las *start-ups* para impulsar un progreso sostenible y generar un impacto positivo en el sector de los viajes (ODS 3, 4, 5, 8, 9, 10 y 11).

El ODS 16, relativo a la transparencia de las instituciones, se refleja de forma clara a través de nuestras contribuciones fiscales, nuestra sólida estructura de gobierno y nuestro cumplimiento ético corporativo. Aplicamos principios de sostenibilidad en los procesos relacionados con terceros y utilizamos la IA de forma responsable. El objetivo sobre alianzas entre múltiples grupos de interés (ODS 17) encaja muy bien con nuestro perfil de empresa internacional que conecta a todo tipo de actores en el sector de los viajes, aunando fuerzas con otros grupos de interés y trabajando juntos con el objetivo común de la sostenibilidad a largo plazo y la transparencia en el sector.

Al margen de nuestras principales contribuciones a los ODS antes mencionados, también hemos contribuido indirectamente o con menor intensidad a los ODS 1, 6 y 12,

principalmente a través de nuestros programas de responsabilidad social tanto a nivel interno (nuestros empleados) como externo (las comunidades en las que operamos).

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.

La siguiente tabla resume nuestra contribución a los objetivos por aspecto material sobre la base del análisis de nuestros proyectos e iniciativas.

Temas y subtemas materiales

Tema	Subtema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Cambio climático	Mitigación del cambio climático							■	■	■	■	■		■				■
	Energía						■	■		■		■	■	■				
Personal propio	Condiciones de trabajo	■		■	■	■			■		■						■	■
	Igualdad de trato y oportunidades para todos				■	■			■	■	■						■	
Trabajadores de la cadena de valor	Igualdad de trato y oportunidades para todos				■						■							■
Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades			■					■	■	■	■	■	■				■
Consumidores y usuarios finales	Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	■			■				■	■	■	■	■	■				■
Conducta empresarial	Cultura corporativa				■						■						■	■
	Protección de los denunciantes																■	
	Gestión de las relaciones con los proveedores								■				■				■	■
	Compromiso político								■	■							■	■
	Corrupción y soborno, prevención																	■
Específico de la entidad	Fiscalidad	■			■				■	■	■						■	■
	Privacidad de datos									■							■	
	Ciberseguridad								■	■		■					■	■
	IA				■				■	■				■			■	■

Supervisión del proceso de elaboración

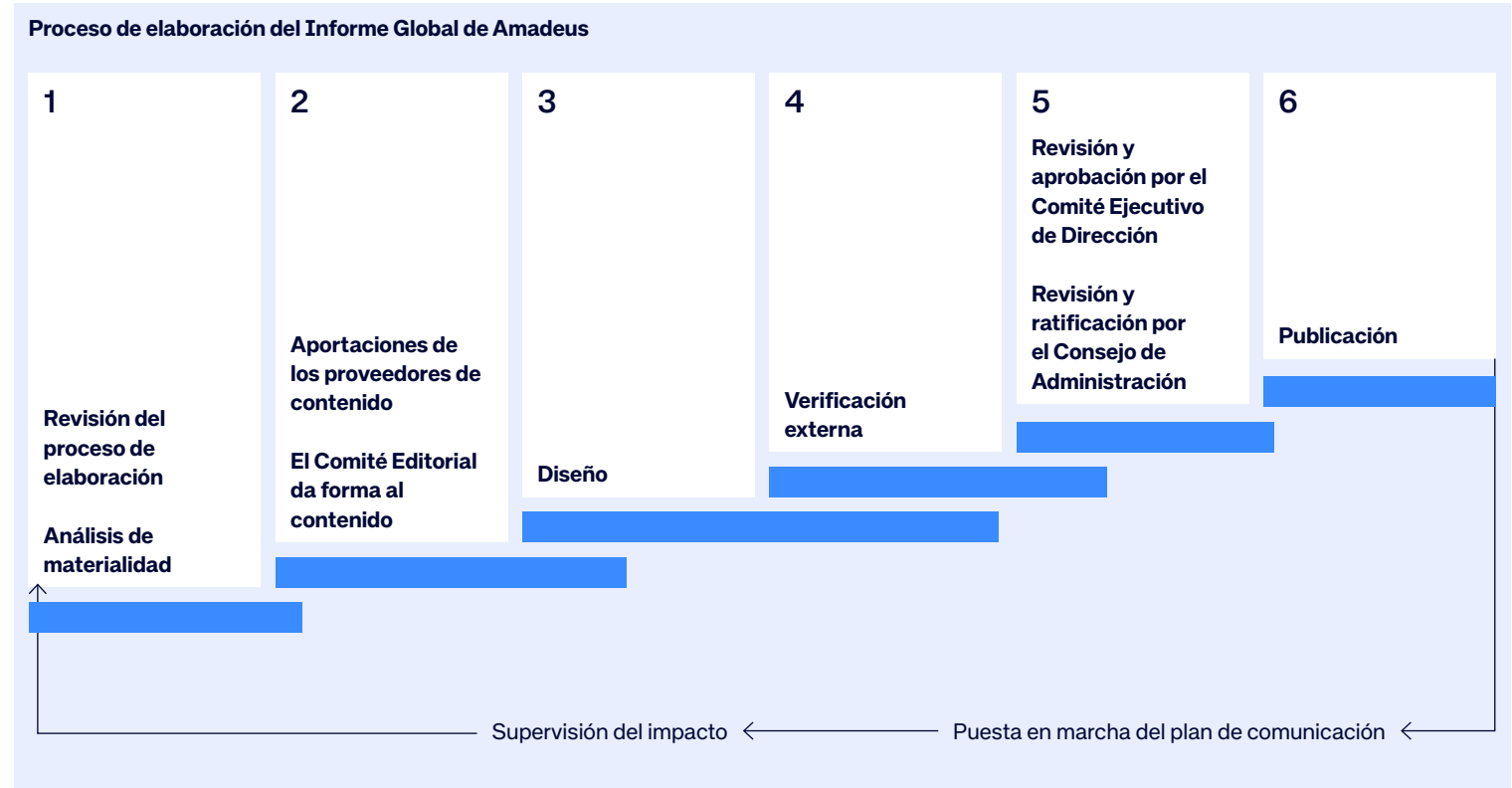
La Sustainability Office de Amadeus dirige el proceso de elaboración del Informe Global de Amadeus.

Dado que la información sobre sostenibilidad reviste cada vez más importancia, el proceso de elaboración del Informe Global de Amadeus se está volviendo más complejo. El siguiente gráfico 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.⁵

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 miembros de las unidades clave en el plano corporativo: Communications, Branding, Investor Relations, Legal, Strategy y Sustainability 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.

5. Puede encontrar una explicación de los principios que definen la calidad del informe conforme a los estándares GRI en globalreporting.org/standards.



Anexo 02

Información cuantitativa

Valor económico directo generado y distribuido¹



Valor económico distribuido (cifras en millones €)	2025
Costes de explotación	1.975,4
Salarios y beneficios de los empleados	2.048,2
Pagos a proveedores de capital*	2.027,8
Pagos a Gobiernos	442,6
Total	6.494,0

* Todos los pagos financieros realizados a proveedores de capital de la organización (una vez pagados intereses y dividendos).

Valor económico generado (cifras en millones €)	2025
Ventas netas	6.517,0
Ingresos financieros	15,6
Ventas de activos	0
Total	6.532,6

1. Tal como se define en los estándares GRI (Contenido 201-1).

GRI 3-3 (Energía) GRI 201-1 GRI 302-1

Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental²



Impacto medio-bajo



Consumo y combinación energéticos (GJ)	2023	2024	2025
Consumo de gasóleo	4.047	4.299	3.223
Consumo de gas natural	23.749	21.503	21.010
Consumo de combustible procedente de otras fuentes fósiles	0	0	0
Consumo de electricidad adquirida generada a partir de fuentes fósiles (como parte de la combinación energética)	58.428	62.986	12.057
Consumo total de energía fósil	86.224	88.789	36.291
Consumo de electricidad adquirida generada a partir de fuentes nucleares (como parte de la combinación energética)	39.035	37.764	5.934
Consumo de electricidad adquirida de fuentes renovables (como parte de la combinación energética)	38.444	38.551	24.326
Consumo de electricidad adquirida de fuentes renovables (Garantía de Origen o instrumentos equivalentes)	236.408	236.267	246.430
Consumo de energía renovable autogenerada no procedente de combustibles	212	218	1.979
Consumo total de energía renovable	275.065	275.036	272.735
Consumo total de energía	400.324	401.589	314.960

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 registrado en las sedes incluidas en el EMS.

Intensidad energética	2023	2024	2025
Consumo de energía por ingresos (GJ/millón €)	73,57	65,38	48,33
Ingresos netos (millón de euros)	5.441	6.142	6.517

Consumo de agua	2023	2024	2025
Consumo de agua (m³) ¹	158.953	150.512	158.853

1. Sedes totales de Amadeus en todo el mundo.

Para los cálculos de 2025, se utilizaron datos procedentes de la información reportada directamente por 14 sedes de Amadeus, que representan el 74 % de la superficie total, mientras que el consumo del resto de sedes se estimó sobre

la base de su consumo medio por metro cuadrado. En los cálculos de 2024 y 2023 se utilizó información directa de 13 y 14 sedes, respectivamente, cubiertas por el EMS, y se aplicaron estimaciones al resto de sedes, si bien tomando como referencia el promedio de FTE.



Generación de residuos (kg)¹	2023	2024	2025
Residuos no peligrosos generados	304.104	439.444	406.179
de los cuales se reciclaron	259.579	303.217	218.886
de los cuales se destinaron a compostaje	13.582	39.550	61.014
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) ²	3.859	16.804	27.816
de los cuales se reciclaron y donaron	3.859	16.804	27.816
Residuos peligrosos ³	150	26.456	11.075
de los cuales se reciclaron y donaron	12	3.439	0

1. Sedes totales de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS, más la estimación del resto de sedes.

2. El aumento de los RAEE se debe principalmente a la inclusión de las oficinas y la fábrica de Vision-Box en Lisboa en la información reportada directamente por el EMS en 2025. La metodología actual para la elaboración de información sobre RAEE no contempla ninguna extrapolación: Amadeus tiene en

cuenta la cantidad de activos retirados (portátiles y móviles) de todas sus ubicaciones, así como los RAEE adicionales recogidos en las sedes cubiertas por el EMS.

3. La disminución de los residuos peligrosos está relacionada principalmente con las obras realizadas en la sede de Amadeus de Niza durante 2024 y 2025, así como con la sustitución de las baterías de los SAI y de los inversores en 2024, que no fue necesaria en 2025.

Uso de papel¹	2023	2024	2025
Uso de papel (kg)	18.135	19.209	10.206

1. En las instalaciones de Amadeus se utiliza papel y se realiza un seguimiento de su uso mediante un sistema global de

impresión que permite una monitorización precisa y facilita la identificación de las áreas de mejora.

Emisiones de CO₂e

Para más información, consulte “Resultados medioambientales”, pág. 109. [↗](#)

Tablas adicionales de información sobre recursos humanos³



Impacto medio-bajo



Perfil de nuestro equipo humano

Empleados por tipo de contrato de trabajo y por región en 2025

	Indefinido	Temporal	Total
Europa	10.570	27	10.597
Asia-Pacífico	6.302	32	6.334
Norteamérica	2.083	0	2.083
Centroamérica y Sudamérica	1.168	1	1.169
Oriente Medio y África	419	3	422
Total	20.542	63	20.605

3. Cifras en número de empleados a 31 de diciembre de 2025.

GRI 2-7 GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos) GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) GRI 405-1

Tipo de empleo y contrato por género en 2025

	Tipo de empleo		Contrato de trabajo	
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Indefinido	Temporal
Hombres	12.446	257	12.676	27
Mujeres	7.330	570	7.864	36
Otros	2	0	2	0
Total	19.778	827	20.542	63

Empleados por categoría profesional, edad y género

	Personal	Managers	Senior managers	Associate directors	Directors	VP y SVP
Total	12.837	5.636	1.552	350	194	36

Por edad

Menos de 30 años	3.247	32	0	0	0	0
30-50 años	7.958	4.115	929	165	75	7
Más de 50 años	1.632	1.489	623	185	119	29

Por género

Hombres	7.682	3.573	1.033	245	143	29
Mujeres	5.155	2.063	519	105	51	7

* Las cifras correspondientes a la categoría de género "Otro" (2 empleados) se han incluido en la categoría "Hombres".

Órganos de gobierno	2023	2024	2025
Franja de edad			
Menos de 30 años	0 %	0 %	0 %
30-50 años	0 %	0 %	0 %
Más de 50 años	100 %	100 %	100 %
Por género			
Hombres	55 %	55 %	58 %
Mujeres	45 %	45 %	42 %
Porcentaje por nacionalidad			
No españoles	73 %	73 %	75 %
Empleados con discapacidad*			
Total	226	263	309

* Los datos se han recopilado manualmente. Para ello, se contactó con las distintas sedes de Amadeus para recopilar los datos iniciales, que luego consolidó el equipo de P&C. No se

han incluido los datos de filiales de Amadeus que representan el 0,4 % del total de empleados de Amadeus.

Formación en 2025

Promedio de horas de formación en 2025*

Categoría de empleados	Hombres	Mujeres	Total
Consejero Delegado, SVP, EVP y VP	8,3	17,5	9,7
<i>Directors</i>	15,8	16,0	15,8
<i>Associate directors</i>	22,5	23,2	22,7
<i>Senior managers</i>	29,6	34,4	31,2
<i>Managers</i>	23,9	27,3	25,1
Personal	25,5	26,1	25,7

* Se han tenido en cuenta las horas de formación totales ofrecidas y completadas en 2025, incluidas las horas de formación del CEO. No se ha incluido la entidad jurídica de Amadeus ForwardKeys debido a que se integró en el Grupo durante 2025 (representa el 0,2 % del total de empleados de Amadeus). No obstante, los *trainees* sí se incorporan para

mantener la coherencia con el enfoque interno existente, como la inclusión de indicadores de formación en el Amadeus Performance Plan. Los datos se han extraído de los sistemas ordinarios de Amadeus (Workday, LinkedIn, Pluralsight, Coursera, O'Reilly y RedHat). Las cifras relativas al género "Otros" se han incluido en la categoría "Hombres".

Formación global sobre políticas anticorrupción en 2025*

Número de empleados formados 18.891

Porcentaje de empleados formados 91 %

* Desglose por regiones: Europa 93 %, Asia-Pacífico 86 %, Norteamérica 85 %, Oriente Medio y África 98 %, Centroamérica y Sudamérica 100 %

GRI 2-7 GRI 2-9 GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) GRI 205-2 GRI 404-1 GRI 405-1

Formación global sobre prevención de la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo en 2025*

Número de empleados formados	3.596
------------------------------	-------

Porcentaje de empleados formados	17 %
----------------------------------	------

* Todos los responsables de equipos deben completar módulos formativos obligatorios sobre prevención del acoso y la discriminación, mientras que al resto de empleados se les anima a participar mediante sesiones de aprendizaje adicionales.

Contrataciones de empleados y rotación de personal*	Contrataciones de empleados				Rotación de personal			
	2023	2024	2025	2025 % de la plantilla total	2023	2024	2025	2025 % de la plantilla total
Total	2.734	2.676	1.761	8,5 %	1.275	1.327	1.696	8,2 %
Europa	1.105	1.033	689	3,3 %	599	566	580	2,8 %
Asia-Pacífico	1.240	1.248	700	3,4 %	455	482	648	3,1 %
Norteamérica	190	112	60	0,3 %	127	180	297	1,4 %
Centroamérica y Sudamérica	178	250	275	1,3 %	78	76	131	0,6 %
Oriente Medio y África	21	33	37	0,2 %	16	23	40	0,2 %
Hombres	1.799	1.703	1.060	5,1 %	825	849	1.099	5,3 %
Mujeres	935	973	701	3,4 %	449	478	597	2,9 %
Menos de 30 años	1.326	1.229	832	4,0 %	400	404	379	1,8 %
30-50 años	1.299	1.317	847	4,1 %	668	690	942	4,6 %
Más de 50 años	109	130	82	0,4 %	207	233	375	1,8 %

* Las cifras correspondientes a la categoría de género "Otro" se han incluido en la categoría "Hombres".

Parámetros de salud y seguridad	Europa		Asia-Pacífico		Norteamérica		Sudamérica		Oriente Medio y África		Total		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Accidentes laborales (total de accidentes)	43,00	23,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	46,00	23,00	69,00
Índice de accidentes laborales (índice de siniestralidad) ¹	4,42	3,56	0,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,87	0,00	2,08	1,69	1,93
Lesiones por accidente laboral (total de lesiones)	40,00	23,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	42,00	23,00	65,00
Índice de lesiones por accidente laboral (índice de lesiones) ²	4,11	3,56	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,87	0,00	1,90	1,69	1,82
Lesiones de alta gravedad por accidente laboral (excluidos fallecimientos)	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00
Índice de lesiones de alta gravedad por accidente laboral ³	0,00	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00	0,03
Índice de enfermedades relacionadas con el trabajo (Índice de enfermedades profesionales) ⁴	0,00	0,00	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 ⁵	0,09	0,04	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,02	0,04
Índice de absentismo ⁶	2,87	5,98	2,96	2,69	1,67	2,57	0,40	0,51	0,44	1,30	2,50	4,06	3,10
Horas trabajadas ⁷	9.739.180	6.452.450	7.487.030	4.248.458	2.580.448	1.747.512	1.726.088	928.512	534.866	250.122	22.067.612	13.627.054	35.694.666
Fallecimientos a causa de accidentes laborales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

* Las cifras correspondientes a la categoría de género "Otro" (2 empleados) se han incluido en la categoría "Hombres".

** No se han incluido los datos de filiales de Amadeus que representan el 0,9 % del total de empleados de Amadeus.

*** El principal factor detrás del aumento de los accidentes en 2025 fueron los incidentes notificados en Asia-Pacífico y Francia, que también dieron lugar a un mayor número de días perdidos por estos motivos.

**** El número de casos de enfermedades laborales registrables fue cero; por ello, no figura en la tabla.

1. El índice de accidentes laborales se calcula dividiendo el número de accidentes laborales, según se explica más arriba, entre el número total de horas trabajadas por las personas que integran la plantilla propia y multiplicando el resultado por 1.000.000. Índice de accidentes laborales = (Número de accidentes laborales / total de horas trabajadas) * 1.000.000

2. El índice de lesiones por accidente laboral se calcula dividiendo el número de lesiones por accidente laboral, según se explica más arriba, entre el número total de horas trabajadas por las personas que integran la plantilla propia y multiplicando el resultado por 1.000.000. Índice de lesiones por accidente laboral = (Número de lesiones por accidente laboral / total de horas trabajadas) * 1.000.000

3. Índice de lesiones de alta gravedad por accidente laboral se calcula del modo siguiente: Índice de lesiones de alta gravedad por accidente laboral = (Número de lesiones de alta gravedad por accidente laboral [excluidos los fallecimientos] / número de horas trabajadas) * 1.000.000

4. El índice de enfermedades relacionadas con el trabajo (Índice de enfermedades profesionales) se calcula del modo siguiente: Índice de enfermedades relacionadas con el trabajo = (Número de enfermedades relacionadas con el trabajo / total de horas trabajadas) * 1.000.000

5. El índice de días perdidos de trabajo se calcula del modo siguiente: (número total de días perdidos de trabajo / horas efectivamente trabajadas al año) * 1.000

6. Índice de absentismo: Expresa el número efectivo de horas de absentismo como porcentaje del total de horas programadas de trabajo en el mismo periodo. Se calcula del siguiente modo: Índice de absentismo = (número de horas de absentismo / número de horas trabajadas) * 100

7. Número de horas trabajadas: Número de horas efectivamente trabajadas (excluidas las vacaciones retribuidas, las bajas por enfermedad retribuidas, los festivos, etc.). Si no es posible calcular directamente el número de horas trabajadas, puede estimarse sobre la base de la jornada laboral normal o estándar, teniendo en cuenta los derechos a periodos de ausencia retribuida del trabajo (p. ej., vacaciones retribuidas, bajas por enfermedad retribuidas o festivos).



Personal cubierto por algún convenio colectivo* (%)	2023	2024	2025
Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	41,6 %	40,2 %	40,1 %

* Datos obtenidos manualmente de cada región en la que opera Amadeus y consolidados posteriormente. No se han incluido los datos de filiales de Amadeus que representan el 0,4 % del total de empleados de Amadeus.

Anexo 03

Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos GRI

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 2025 y el 31 de diciembre de 2025.
GRI 1 utilizado	GRI Foundation 2021
Estándar sectorial GRI aplicable	N/A



Temas materiales Otros temas notificados, relevantes interna o externamente

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			
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1 Información de la organización	Amadeus IT Group, S.A.; C/ Salvador de Madariaga, 1, 28027 - Madrid, España.		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	pág. 6		
	2-3 Período 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 2025 y el 31 de diciembre de 2025, y se elabora anualmente. Punto de contacto: sustainability@amadeus.com		
	2-4 Reexpresión de la información	Las cifras de emisiones de GEI de Amadeus correspondientes a 2022 y 2024 se han reformulado tras la revisión de la metodología de cálculo de las emisiones de CO ₂ e y la incorporación de las empresas adquiridas. Estos cambios motivaron el recálculo de nuestros objetivos de reducción de emisiones a corto plazo y de cero emisiones netas aprobados por la SBTi, que fueron revalidados por esta iniciativa en 2025. Se han introducido modificaciones en la metodología de cálculo de GEI, que afectan a las emisiones de los alcances 1, 2 y 3. Estos ajustes se han aplicado a los datos de los años 2022, 2024 y posteriores. En vista de estas actualizaciones, en 2025 Amadeus envió sus cifras de referencia y los cálculos de 2024 a la SBTi para la revalidación de sus objetivos asociados. Los cambios están vinculados a: <ul style="list-style-type: none"> • La cobertura del EMS se amplió de 14 sedes principales en 2024 a 20. Las cifras se han calculado considerando la información directa de las sedes incluidas en el EMS más la estimación del resto de sedes, tal y como se explica en el apartado anterior "Sistema de Gestión Ambiental (EMS) de Amadeus". • Inclusión de Vision-Box e ICM en todas las categorías pertinentes del inventario de emisiones. Las actividades desarrolladas por ambas empresas, dentro de la unidad Air Operations, se basan en productos de hardware para aeropuertos y autoridades de control fronterizo. • Nuevo método de extrapolación para estimar el consumo del resto de sedes no monitorizadas directamente a través del EMS. Desde 2018, la extrapolación se había realizado utilizando el promedio de FTE; en 2025, la variable utilizada para la extrapolación se cambió a la superficie neta (m²) como parámetro estándar. 		
	2-5 Verificación externa	pág. 190-191		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	pág. 19; 21; 25-32; 33-44; 45-56; 188-189		
	2-7 Empleados	pág. 77; 82-83; 161-162		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	A 31 de diciembre de 2025, el número de trabajadores no asalariados (FTE) en Amadeus era de 1.228,4, frente a 1.428,4 en 2024.		
Gobierno	2-9 Estructura de gobernanza y composición	pág. 113-127; 162		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	pág. 116		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	pág. 118-119		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	pág. 114-115; 128		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Tras una fase transitoria durante la cual el Presidente y Consejero Delegado de Amadeus asumió la responsabilidad directa sobre las cuestiones de sostenibilidad, este ámbito ha pasado a depender del Comité Ejecutivo de Dirección. En este sentido, en 2024, Amadeus creó el Comité de Dirección de Sostenibilidad (ESG) para revisar el estado de la estrategia de sostenibilidad de la compañía, hacer un seguimiento de su cumplimiento y tomar decisiones estratégicas en materia de sostenibilidad. Este comité es un órgano delegado, con funciones consultivas y de toma de decisiones, del Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus, y está integrado por 16 miembros, entre ellos 2 del propio Comité Ejecutivo de Dirección, que actúa como instancia última de decisión. El Comité de Dirección de Sostenibilidad (ESG) se encarga de identificar impactos, riesgos y oportunidades, recomendar y validar acciones de mitigación, priorizar oportunidades y facilitar su ejecución. En lo que respecta a objetivos y metas a largo plazo, el Comité es responsable de recomendar los ajustes necesarios y monitorizar los progresos hacia su consecución. Por último, la Sustainability Office de Amadeus supervisa el progreso de la compañía, garantizando su alineamiento con los objetivos de Amadeus en materia de sostenibilidad, y adaptándose a las tendencias y peticiones del mercado. Es responsable de desarrollar la estrategia de sostenibilidad, de implementar proyectos clave, de gestionar los informes de sostenibilidad y de la toma de decisiones críticas en materia de sostenibilidad, con el fin último —tanto del Comité de Dirección de Sostenibilidad (ESG) como del Comité Ejecutivo de Dirección— de impulsar las iniciativas de Amadeus en materia de sostenibilidad.		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	pág. 181; pág. 180		
2-15 Conflictos de interés	Informe de gobierno corporativo de Amadeus 2025, pág. 54-55			
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	2-16a: Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 140, 146 2-16b: En 2025, no se comunicó ninguna inquietud crítica al Consejo de Administración.			

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Entre los miembros del Consejo existe una diversidad de experiencia profesional, competencias y trayectorias, como pone de manifiesto la autoevaluación que el Consejo de Administración lleva a cabo cada año. Por tanto, la mayoría de los miembros del Consejo poseen conocimientos, competencias y/o experiencia relativa a los sectores en los que opera Amadeus, en materia de sostenibilidad y en materia de conducta empresarial. Dichas habilidades y conocimientos son fundamentales para supervisar y controlar adecuadamente las cuestiones de sostenibilidad. El Consejo de Administración supervisa y debate acerca de los avances en materia de sostenibilidad, al menos, una vez al año (mediante actualizaciones informativas), con la asistencia del responsable de la Sustainability Office a sus reuniones, sin perjuicio de las actualizaciones de información adicionales que los responsables funcionales consideren oportunas. De esta manera, el Consejo proporciona información que influye en el desarrollo de las iniciativas en materia de sostenibilidad que correspondan y, en su caso, toma decisiones en la materia.		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe de gobierno corporativo de Amadeus 2025, pág. 24-26		
	2-19 Políticas de remuneración	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 10-12 Política de Remuneraciones de los Consejeros (2025-2027), pág. 11-18		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 10-12 Política de Remuneraciones de los Consejeros (2025-2027), pág. 11-18		
	2-21 Ratio de compensación total anual	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 103		
Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	pág. 4-5		
	2-23 Compromisos y políticas	pág. 129		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	pág. 114; 129		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	pág. 134-135		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	pág. 134-135		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2025 no se han dado casos relevantes de incumplimiento de la legislación y las normativas por parte del Grupo.		
	2-28 Afiliación a asociaciones	pág. 147-148		
Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	pág. 185-189		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	pág. 165		
GRI 3	Temas materiales 2021			
Contenido sobre temas materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	pág. 153-154		
	3-2 Lista de temas materiales	pág. 154		
Mitigación del cambio climático				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 102-112		TC-SI-130a.3
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	pág. 159		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	201 -2 i, ii, iv pág. 181-183 201-2 iii Amadeus realizó un análisis cualitativo para evaluar los posibles efectos financieros de los riesgos y oportunidades con respecto a su posición financiera, desempeño, flujos de caja, acceso a financiación o coste de capital.		TC-SI-550a.1 TC-SI-550a.2
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	pág. 89-100; 101-112		
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	pág. 109		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	pág. 109		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	pág. 109		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 83		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	pág. 103-111		
Energía				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 106-111; 159-160		
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	pág. 159		TC-SI-130a.1
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	En 2025, el consumo de energía fuera de la organización fue de 230.222 GJ de viajes de negocios.		
	302-3 Intensidad energética	pág. 160		
	302-4 Reducción del consumo energético	pág. 110-111		
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	pág. 108		
Condiciones de trabajo				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 75-88; 161-165		TC-SI-330a.2
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	pág. 163		
	401-3 Permiso parental	401-3a: En 2025, 20.514 empleados de Amadeus tuvieron derecho a permisos por razones familiares, de los cuales 7.866 fueron mujeres y 12.648 fueron hombres. 401-3b: En 2025, 488 empleados solicitaron permisos parentales, de los cuales 346 fueron mujeres y 142, hombres. 401-3c: 461 empleados se reincorporaron al trabajo en el periodo de notificación una vez finalizado el permiso parental, de los cuales 315 fueron mujeres y 146, hombres. 401-3d: 406 empleados se reincorporaron al trabajo una vez finalizado el permiso parental y seguían estando empleados 12 meses después de su reincorporación. De estos, 282 fueron mujeres y 124 fueron hombres. 401-3e: La tasa de retención de empleados fue del 94,6 % en mujeres y del 93,9 % en hombres. La tasa de reincorporación laboral fue del 95,5 % en mujeres y del 98,0 % en hombres.		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Amadeus asume un compromiso con la salud y la seguridad a través de su Política de Salud y Seguridad. La compañía trabaja para crear un entorno laboral seguro, con el objetivo de reducir los riesgos para empleados, contratistas, visitantes y otras personas que puedan verse afectadas por sus operaciones. Cada entidad de Amadeus, a nivel local, es responsable de contar con sus propias políticas y procedimientos de salud y seguridad. En este sentido, dependiendo de la sede, las entidades jurídicas de Amadeus disponen de su propia Política de Salud y Seguridad (p. ej., España y Portugal, Reino Unido, etc.). Para más información sobre Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, consulte el Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 105-108.		
	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	Los equipos de Salud y Seguridad y los representantes de los trabajadores se reúnen varias veces al año y participan en los debates pertinentes cuando es necesario. En otros países, estas cuestiones se tratan en foros de empleados, como es el caso de Reino Unido y Portugal, o a través del equipo responsable del entorno de trabajo, como ocurre, por ejemplo, en Noruega o Suecia.		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Amadeus organiza numerosas actividades de concienciación. En 2025, en Amadeus continuamos ofreciendo nuestras sesiones trimestrales interactivas Global Well-being, que cuentan con la presencia de expertos. Además, en determinadas ubicaciones de Amadeus —España, Portugal, Francia, Reino Unido—, la compañía organiza la Well-being Week, una semana dedicada a actividades que fomentan el bienestar general, bajo el lema "Well-being and Wellness". En la región APAC, Amadeus sigue reforzando su enfoque en el bienestar —a menudo denominado "Wellness"— a través de un número cada vez mayor de iniciativas. Por último, la empresa ofrece formación, seminarios web o recursos educativos relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar en varias regiones, como España, Reino Unido, Francia, Colombia, Polonia, Suecia, Noruega e Italia, entre otras.		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	pág. 188-189		
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	En Amadeus, el 91,6 % de los empleados están cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad, calculado según número de empleados.		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	403-9a: pág. 164 403-9b: No se dispone de información sobre los trabajadores que no tienen la condición de empleados. 403-9c, d: Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 107		
	403-10 Enfermedades profesionales	pág. 164		
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	En 2025, no se identificaron riesgos en relación con el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva en las operaciones y/o con los proveedores en la evaluación de doble materialidad.		
Igualdad de trato y oportunidades para todos [Personal propio]				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 75-88; 161-165		

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. 84; 162		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	404 2a: págs. 84-86 404 2b: En algunas sedes, como Francia y Reino Unido, Amadeus ofrece apoyo a los empleados que realizan la transición hacia la jubilación o que optan por trabajar a tiempo parcial al final de sus carreras profesionales.		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En Amadeus, el 100 % de los empleados participan en evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo.		
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	pág. 82-83; 118; 161-162		TC-SI-330a.3
	405-2 Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres a los hombres	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, págs. 102 La relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres a los hombres se calcula de forma consolidada, abarcando todas las sedes de Amadeus con independencia de su ubicación geográfica.		
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas adoptadas	pág. 135-136		
Formación de profesionales del sector [Trabajadores de la cadena de valor]				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 97-98		
Colectivos afectados				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 90-94		
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	En 2025, Amadeus no identificó ningún caso de violación de derechos de los pueblos indígenas.		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	A través de la evaluación de doble materialidad (DMA) de Amadeus, de nuestro programa Community Impact y de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (EMS) —en el que medimos de forma directa el impacto de nuestras 20 mayores sedes, que representan el 81 % de la superficie total ocupada por las oficinas de Amadeus y el 78 % de nuestra plantilla total, y estimamos después el impacto de las sedes restantes aplicando la tasa media de consumo por superficie neta— cubrimos el 100 % de las operaciones de Amadeus. Para más información: Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, págs. 27-28, 90, 124, 127		
Inclusión social de los consumidores o usuarios finales				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 90-100		
Cultura corporativa				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 128-136		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En relación con la demanda colectiva presentada en 2024 ante un tribunal federal de Illinois (EE. UU.) contra Amadeus y varias cadenas hoteleras por una presunta infracción de la normativa antimonopolio estadounidense, el tribunal estimó la solicitud de Amadeus y de los hoteles codemandados de desestimar el caso. El tribunal autorizó a la parte demandante a presentar de nuevo la demanda modificada, cuya desestimación volvieron a solicitar Amadeus y los hoteles codemandados. Dicha solicitud sigue pendiente de resolución judicial y se espera una decisión a principios de 2026, que podría poner fin al procedimiento o dar paso a recursos. Amadeus seguirá defendiéndose enérgicamente y, a fecha de hoy, no esperamos que sea necesario efectuar pagos significativos una vez que el caso concluya de forma definitiva. Amadeus no está sujeto ni es parte de ninguna otra acción legal, en curso o concluida, en relación con la competencia desleal y no ha sido identificado como participante en ninguna otra infracción de la legislación en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.		
Protección de los denunciantes				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 134-135		
Derechos humanos				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 12-14, 49		
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	<p>La evaluación de doble materialidad 2025 confirmó que no se identificaron impactos negativos significativos relacionados con trabajo infantil, el trabajo forzoso, las personas con necesidades específicas o aquellas en contextos de mayor riesgo, ni en las operaciones de Amadeus ni en incidentes individuales. No obstante, la empresa sigue reforzando sus procesos de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, evaluar y mitigar los posibles impactos y riesgos en todas las regiones y niveles de la cadena de valor.</p> <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 a la 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>		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		<p>La evaluación de doble materialidad 2025 confirmó que no se identificaron impactos negativos significativos relacionados con trabajo infantil, el trabajo forzoso, las personas con necesidades específicas o aquellas en contextos de mayor riesgo, ni en las operaciones de Amadeus ni en incidentes individuales. No obstante, la empresa sigue reforzando sus procesos de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, evaluar y mitigar los posibles impactos y riesgos en todas las regiones y niveles de la cadena de valor.</p> <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 a la 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>En principio, Amadeus no emplea a su propio personal de seguridad, ya que este personal se suele contratar de forma externa, incluso por los propietarios de los edificios donde se encuentran las distintas sedes de Amadeus. Dicho esto, todo el personal de Amadeus recibe formación sobre el Código de Ética y Conducta Profesional, así como sobre la Política de Derechos Humanos de Amadeus. Además, al evaluar a nuestros proveedores, estos 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>	
Compromiso político y actividades de los grupos de presión				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		pág. 144-148	
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuciones políticas		Amadeus no hace contribuciones a partidos políticos.	
Corrupción y soborno				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		pág. 128-136	
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		En Amadeus, el 100 % de nuestras operaciones se evalúan en relación con los riesgos de corrupción.	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		pág. 134-135; 162	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		pág. 135-136	
Gestión de las relaciones con los proveedores				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		pág. 188-189	

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	pág. 189		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pág. 188-189		
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. 189		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pág. 188-189		
Fiscalidad				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 12; 114; 116; 129; 153-154		
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	pág. 12; 159		
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 158-165		
	207-2 Gobierno fiscal, control y gestión de riesgos	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 158-162		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de preocupaciones relacionadas con la fiscalidad	Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 159-162		
	207-4 Información por países	207-4a, b vi; b viii: Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 163-164 207-4b i, b ii: Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes Cuentas anuales consolidadas 2025, pág. 72-83 207-4b iii: Amadeus IT Group, S.A. y sociedades dependientes, Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2025, pág. 23 207-4b iv; v: Informe público país por país de Amadeus 2025, pág. 2-3 207-4b ix: Informe público país por país de Amadeus 2025, pág. 2-3 207-4 c: El periodo de tiempo cubierto por la información facilitada comprende del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025.	Requisitos omitidos: 207-4b vii; x Motivo: Restricciones de confidencialidad. 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 reportar la información en un futuro cuando sea posible.	
Ciberseguridad				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 60; 130-132		TC-SI-220a.1 TC-SI-230a.2
Privacidad de datos				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 62; 129; 133-136		TC-SI-220a.1 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	Durante el ejercicio objeto de información, Amadeus no recibió ninguna reclamación fundada relacionada con vulneraciones de la privacidad de los clientes ni con pérdidas de datos de clientes.		TC-SI-220a.3 TC-SI-230a.1

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Inteligencia artificial				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 29-30; 36-37; 42; 47; 50; 63; 129; 133-134		TC-SI-220a.1 TC-SI-230a.2
Agua				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 106; 111; 154; 160		
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	pág. 106; 111; 160		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	pág. 106; 111; 160		
	303-5 Consumo de agua	pág. 160		TC-SI-130a.2
Economía circular				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 111; 154; 160		
GRI 306 Residuos 2020	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. 111, 160		
	306-3 Residuos generados	pág. 160		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	pág. 160		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	pág. 160		

Anexo 04

Índice del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



Amadeus sigue las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para presentar la información.¹ 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.

1. Desde 2024, la Fundación IFRS ha reemplazado al TCFD en el seguimiento de los avances en relación con la información climática que presentan las empresas.

Elemento central	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. 180
	b. Describe el rol del equipo directivo en la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	pág. 180
Estrategia	a. Describe los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que la organización ha identificado a corto, medio y largo plazo.	pág. 181-183
	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. 181-183
	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. 106-111
Gestión de riesgos	a. Describe los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	pág. 181-183
	b. Describe los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	pág. 181-183
	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. 181-183
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. 106-111
	b. Presenta las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, Alcance 3, así como los riesgos asociados.	pág. 109
	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. 107, 109-110

Gobierno

El Consejo de Administración de Amadeus es el más alto órgano de representación, gestión y control de la empresa. 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). 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 de Amadeus en materia de sostenibilidad.

Tal como se refleja en el Reglamento de la Comisión de Auditoría de Amadeus IT Group, S.A., las responsabilidades fundamentales de la Comisión de Auditoría son las de asesoramiento al Consejo de Administración y las de supervisión, sin intervención en la ejecución o gestión propias de la dirección y de los órganos ejecutivos de la Sociedad. La Comisión de Auditoría tiene, entre otras, las siguientes competencias:²

- La “supervisión de la información financiera y no financiera”.
- La “supervisión de la gestión y control de riesgos financieros y no financieros”.
- La “supervisión de la auditoría interna”.
- La “relación con el auditor de cuentas y con el verificador de la información sobre sostenibilidad”.
- La supervisión del cumplimiento de las políticas de Amadeus en materia de sostenibilidad, así como del Reglamento Interno de Conducta.

2. Para más información, consulte “Reglamento de la Comisión de Auditoría de Amadeus IT Group, S.A.”, sección “4”. ↗

El hecho de que el primer ejecutivo de la sociedad (CEO) sea Consejero Ejecutivo del Consejo de Administración refuerza la comunicación entre el Consejo y el Equipo Directivo de la sociedad, mejorando la eficiencia del proceso de toma de decisiones del Consejo. Tras una fase transitoria durante la cual el Presidente y Consejero Delegado de Amadeus asumió la responsabilidad directa sobre las cuestiones de sostenibilidad, este ámbito ha experimentado un desarrollo significativo. Como resultado, dicha responsabilidad ha pasado ahora al Comité Ejecutivo de Dirección.

En este sentido, en 2024, Amadeus creó el Comité de Dirección de Sostenibilidad (ESG) para revisar el estado de la estrategia de sostenibilidad de la compañía, hacer un seguimiento de su cumplimiento y tomar decisiones estratégicas en materia de sostenibilidad. Este Comité es un órgano delegado de asesoramiento y toma de decisiones del Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus, y está formado por 16 miembros, incluidos 2 del Comité Ejecutivo. El *sponsor* del comité, esto es, el SVP and Legal Affairs Officer de Amadeus, reporta al Comité Ejecutivo de Dirección y/o al Consejero Delegado sobre cualquier cuestión importante planteada durante las reuniones del Comité de Dirección de ESG. Por su parte, el Comité Ejecutivo de Dirección actúa como validador final de todas las decisiones.

El Comité de Dirección de Sostenibilidad (ESG) se encarga de identificar impactos, riesgos y oportunidades, recomendar y validar acciones de mitigación, priorizar oportunidades y facilitar su ejecución. En lo que respecta a objetivos y metas a largo plazo, el Comité es responsable de recomendar los ajustes necesarios y monitorizar los progresos hacia su consecución.

Por último, la Sustainability Office de Amadeus supervisa el progreso de la compañía, garantizando su alineamiento con los objetivos de Amadeus en materia de sostenibilidad, y adaptándose a las tendencias y peticiones del mercado. Es responsable de desarrollar la estrategia de

sostenibilidad, de implementar proyectos clave, de gestionar los informes de sostenibilidad y de la toma de decisiones críticas en materia de sostenibilidad, con el fin último —tanto del Comité de Dirección de Sostenibilidad (ESG) como del Comité Ejecutivo de Dirección— de impulsar las iniciativas de Amadeus en materia de sostenibilidad.

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 Enterprise Risk Management de Amadeus. Esta unidad es responsable de centralizar y supervisar los riesgos y elabora el Mapa de Riesgos de la Empresa, que 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, colaborando con socios del sector.

Gestión de riesgos

La dirección de Amadeus ha aprobado un Marco para la Gestión de Riesgos Empresariales al objeto de identificar los principales riesgos a los que se enfrenta la compañía, establecer controles para mitigarlos y monitorizarlos de forma periódica. Este marco sigue estándares internacionales —COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e ISO 31000— y buenas prácticas para garantizar que los riesgos se gestionan de forma clara y estructurada. El marco abarca la

Política de Gestión de Riesgos Empresariales, los procesos de evaluación de riesgos y la tolerancia al riesgo de Amadeus.

La Política de Gestión de Riesgos Empresariales de Amadeus es aplicable a todas sus sociedades controladas mayoritariamente, establece los principios básicos y el marco general de gestión de riesgos y controles empresariales que podrían afectar a la consecución de los objetivos, garantizando que los riesgos se identifican, analizan, evalúan, gestionan y controlan de forma sistemática y dentro de los niveles de riesgo establecidos.

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 “Riesgo y cumplimiento normativo”, pág. 128. ↗

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).

Siguiendo la metodología de riesgos corporativos de Amadeus, cada riesgo identificado se ha evaluado en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia. Se han definido medidas concretas de prevención y mitigación. En la tabla de la página siguiente se incluye información detallada de este análisis.

Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

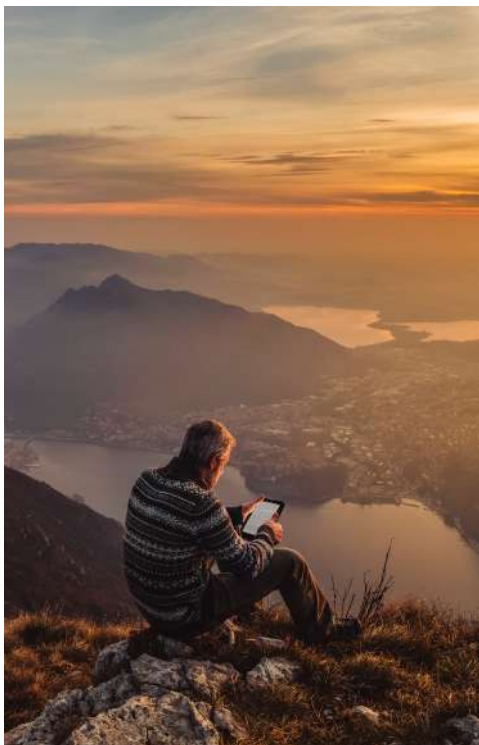
En 2025, Amadeus actualizó el análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático sobre la base de las directrices del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), los escenarios más recientes del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) y la Network for Greening the Financial System (NGFS). La evaluación abarca los activos y las actividades empresariales de Amadeus. Se han considerado tanto los riesgos físicos como los de transición relacionados con el clima.

Se ha llevado a cabo un análisis de resiliencia junto con la evaluación cualitativa de los riesgos, teniendo en cuenta las proyecciones climáticas. Sobre la base de los resultados obtenidos, Amadeus ha identificado las medidas de prevención y mitigación existentes y ha proporcionado recomendaciones para abordar cada riesgo específico.

A estos efectos, cabe señalar que algunas de las cuestiones analizadas podrían considerarse tanto riesgos como oportunidades; no obstante, en el marco de este análisis, Amadeus las ha clasificado de acuerdo con los resultados de su evaluación, como riesgo o como oportunidad —en ningún caso, como ambos—.

Como resultado, no se ha identificado ningún riesgo material relacionado con el clima, mientras que se han considerado materiales dos oportunidades. La tabla siguiente ofrece un resumen de los principales riesgos físicos y de transición relacionados con el clima identificados, así como de las principales medidas de resiliencia implantadas.

Riesgos relacionados con el cambio climático	Descripción y medidas de gestión	Evaluación de riesgos
Riesgos físicos, agudos y/o crónicos		
Al operar en más de 190 países en todo el mundo, Amadeus, a lo largo de la cadena de valor, está expuesto a riesgos físicos tanto crónicos como agudos que pueden afectar a las comunidades en las que la compañía, sus proveedores y/o clientes operan. Según las proyecciones consideradas, los cambios a corto plazo podrían ser pequeños comparados con la variabilidad natural, pero se podría esperar que los cambios acumulados a lo largo del tiempo pudieran tener un efecto transformador en algunas áreas.		
Riesgos físicos que afectan al entorno social donde opera Amadeus	Tras evaluar tanto los riesgos climáticos crónicos como los agudos, Amadeus concluyó que estos riesgos no son materiales, en gran medida debido a la presencia global de nuestras operaciones, que permite compensar las amenazas localizadas. Por tanto, si las amenazas relacionadas con el cambio climático afectaran a determinados clientes, el alcance internacional de Amadeus podría ayudar a minimizar cualquier posible consecuencia financiera. En relación con los proveedores, como parte de su proceso de evaluación del riesgo de terceros, Amadeus consulta si los proveedores identifican y comunican riesgos y oportunidades relacionados con el clima de acuerdo con las directrices establecidas por el TCFD. Asimismo, un equipo internacional se encarga específicamente de gestionar iniciativas de responsabilidad social en respuesta a incidentes desfavorables en los mercados en los que opera.	Bajo a moderado
Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes	Dadas las extensas operaciones de Amadeus a escala internacional, la probabilidad de que alguna de sus oficinas pueda experimentar algún tipo de impacto podría ser significativa a largo plazo, especialmente en escenarios caracterizados por altas emisiones. Algunos ejemplos incluyen posibles aumentos de temperatura o la aparición de condiciones meteorológicas extremas más frecuentes en determinadas regiones (como España o India). No obstante, debido al modelo operativo de Amadeus —que, entre otros aspectos, excluye la fabricación, promueve el teletrabajo y utiliza principalmente oficinas alquiladas— el riesgo de daños significativos para los activos de la compañía o para el personal es relativamente bajo. Además, nuestras oficinas están ubicadas en distintas zonas climáticas, con diferencias de temperatura ya significativas que pueden gestionarse, salvo que lleguen a extremos cada vez más acusados. Asimismo, contamos con medidas de continuidad del negocio para gestionar las consecuencias de los fenómenos meteorológicos extremos a nivel local. El Programa de Resiliencia Empresarial está estructurado para salvaguardar a los empleados, los activos y las instalaciones, al tiempo que garantiza que cualquier efecto adverso se mantenga en niveles gestionables, apoyando así un servicio ininterrumpido a los clientes. En este sentido, el servicio ininterrumpido al cliente 24/7 de Amadeus está preparado para proporcionar un apoyo adicional si fuera necesario. Amadeus también dispone de seguros que cubren tanto daños materiales como cualquier interrupción de la actividad empresarial.	Bajo
Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus		Bajo
Riesgos de transición		



Riesgos relacionados con el cambio climático

Descripción y medidas de gestión

Evaluación de riesgos

Riesgos regulatorios

El creciente número de regulaciones relacionadas con el clima y otros requisitos conexos —como la tarificación del carbono, las obligaciones de reportar información o las tasas por emisiones de CO₂— podrían incrementar todavía más los costes operativos y las obligaciones de cumplimiento de Amadeus a escala mundial, especialmente en regiones con una legislación medioambiental estricta. El incumplimiento podría dar lugar a sanciones y daños reputacionales. Los proveedores y los clientes podrían enfrentarse a presiones regulatorias similares, con el consiguiente impacto en la actividad de Amadeus. Los impuestos sobre el carbono y la evolución de la regulación del transporte también podrían reducir la demanda de transporte aéreo y limitar la capacidad de los clientes para invertir en soluciones de Amadeus, lo que podría derivar en una pérdida de ingresos. No obstante, las evaluaciones internas sugieren que estos riesgos siguen siendo bajos, salvo que los marcos regulatorios se vuelvan excesivamente complejos o heterogéneos. Como respuesta, estamos reforzando la comunicación con responsables políticos de la UE y otras partes relevantes, al tiempo que adoptamos prácticas internas reforzadas para supervisar y cumplir adecuadamente los requisitos normativos. Paralelamente, los principales proveedores y clientes parecen estar adoptando estrategias internas para garantizar el adecuado cumplimiento de los próximos requisitos regulatorios.

Bajo

Riesgos reputacionales

Debido al aumento de la concienciación pública, a movimientos sociales como *flygskam* (vergüenza de volar) y a las crecientes expectativas de sostenibilidad de los grupos de interés en determinados mercados, Amadeus y su cadena de valor descendente podrían afrontar desafíos reputacionales vinculados al cambio climático. Además, el hecho de no ofrecer planes de descarbonización creíbles, no alcanzar objetivos de reducción de emisiones o no proporcionar productos y servicios sostenibles podría provocar una pérdida de competitividad, la exclusión de procesos de licitación y, por consiguiente, un probable descenso de los ingresos. Pese a no ser una empresa B2C, la reputación y la imagen de marca de Amadeus podrían verse afectadas si la compañía no aborda —o se percibe que no aborda— el cambio climático de forma responsable y eficaz.

Moderado

Otra preocupación es el riesgo de no cumplir sus objetivos a corto plazo y sus objetivos de cero emisiones netas basados en la ciencia, revalidados por la SBTi en 2025. Para afrontar este reto, Amadeus opera su Sistema de Gestión Ambiental (EMS) desde 2009, con el objetivo de lograr mejoras continuas, y participa activamente en índices de sostenibilidad de reconocido prestigio. Estas iniciativas nos permiten comunicar abiertamente los logros ambientales y los avances hacia nuestros objetivos, así como identificar y adoptar prácticas líderes para la mejora continua.

Riesgos relacionados con el cambio climático	Descripción y medidas de gestión	Evaluación de riesgos	
Riesgos tecnológicos	<p>Las mejoras o innovaciones tecnológicas que apoyan la transición hacia un sistema económico de bajas emisiones de carbono y mayor eficiencia energética pueden tener un impacto significativo en las organizaciones. Como proveedor tecnológico para el sector de los viajes y el turismo, Amadeus debe promover soluciones que ayuden a los clientes a mejorar su eficiencia operacional. La mejora de la eficiencia operativa suele traducirse también en una mejora del desempeño medioambiental; por ejemplo, al reducirse el consumo de combustible por pasajero transportado.</p>	Moderado	<p>Las oportunidades relacionadas con el cambio climático para Amadeus están vinculadas al desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a mejorar la eficiencia operativa y medioambiental de sus clientes, por ejemplo, ayudándolos a reducir el consumo de combustible por pasajero transportado. Además, a través de sus sistemas de distribución, Amadeus proporciona información sobre las emisiones de carbono, lo que permite a los viajeros seleccionar opciones de viaje con un impacto menor. Estos esfuerzos contribuyen positivamente y podrían generar oportunidades de negocio para Amadeus.</p>
Riesgos de mercado	<p>Amadeus podría enfrentarse a riesgos de mercado derivados de la transición a una economía con bajos niveles de emisión de carbono y de la evolución de las expectativas ambientales. Entre ellos figuran unos mayores costes operativos impulsados por la volatilidad de los precios de la energía o la escasez de recursos. Además, un desempeño ambiental insuficiente en comparación con los estándares del sector podría reducir la competitividad, las puntuaciones de sostenibilidad en las licitaciones y las oportunidades de negocio. En este sentido, nuestro EMS proporciona información precisa y respalda la mejora continua de la eficiencia energética y la reducción de emisiones. Se están llevando a cabo iniciativas continuas para ampliar el uso de las energías renovables y fomentar la eficiencia energética en el conjunto de las operaciones.</p> <p>Asimismo, determinados cambios en sectores clave, como la aviación —debido a la adopción de combustible de aviación sostenible y otras medidas de baja emisión de carbono— podrían afectar a algunos clientes e influir indirectamente en los ingresos de Amadeus. Los proveedores, por su parte, podrían enfrentarse a mayores exigencias para mejorar la eficiencia energética o garantizar fuentes fiables. Esto es especialmente relevante para los centros de datos, donde cualquier interrupción del suministro energético puede influir en las operaciones, en función de la magnitud y del momento de la interrupción. En consecuencia, tomar decisiones debidamente fundamentadas que tengan en cuenta el desempeño medioambiental de los centros de datos resulta relevante para mantener un suministro energético estable y salvaguardar la continuidad de la actividad empresarial.</p>	Moderado	<p>Para más información sobre las soluciones de Amadeus que contribuyen a viajes más sostenibles en relación con las oportunidades identificadas, consulte “Soluciones que contribuyen a viajes más sostenibles”, pág. 103. ↗</p>

1. Los riesgos evaluados como altos, muy altos o críticos se consideran materiales, mientras que los identificados como bajos o moderados se consideran no materiales.

Anexo 05

Participación de los grupos de interés

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 e información sobre sostenibilidad).
- Informe anual sobre gobierno corporativo de sociedades cotizadas.
- Informe anual sobre remuneración de los consejeros de sociedades cotizadas.
- Presentaciones de resultados financieros trimestrales.
- Presencia en redes sociales: LinkedIn, Facebook, X, 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. A continuación describimos los principales canales de comunicación con cada uno de nuestros grupos de interés.

Para más información, consulte “Distribución aérea”, [pág. 25](#), “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, [pág. 33](#), “Hoteles y soluciones transversales”, [pág. 45](#), “Nuestro equipo humano”, [pág. 75](#), “Impulsamos el impacto social”, [pág. 89](#), “Fomentamos la sostenibilidad ambiental”, [pág. 101](#), “Inversores”, [pág. 137](#), y “Relaciones institucionales”, [pág. 143](#).



Participación de los grupos de interés

Grupo de interés	Canales de comunicación	Propósito	Resultados
Empleados y candidatos externos	<ul style="list-style-type: none"> · Encuestas sobre compromiso. · Comité de Empresa Europeo. · Canal Speak Up. · Comité de Salud y Seguridad. · Evaluación de riesgos psicosociales. · Escucha activa - Buzón del empleado. 	<p>Fomentar una cultura de diálogo abierto, escuchando activamente las opiniones de los empleados e incorporándolas. Mantener una relación continua con los representantes de los trabajadores para reforzar el diálogo social y mejorar las condiciones de trabajo.</p> <p>Impulsar el crecimiento y el desarrollo de los empleados, con igualdad de oportunidades a lo largo de su trayectoria profesional.</p> <p>Mantener los estándares más exigentes de integridad, ética y cumplimiento, garantizando un entorno de trabajo seguro y respetuoso.</p> <p>Garantizar una comunicación transparente sobre el desempeño de la compañía, la transformación y las iniciativas de sostenibilidad. Atraer, implicar y retener talento de orígenes diversos.</p> <p>Posicionar a Amadeus como un empleador de referencia en un mercado competitivo.</p>	<p>Los empleados valoran el ambiente de trabajo estable, fiable y acogedor de Amadeus.</p> <p>La flexibilidad es una prioridad, ya que favorece la conciliación laboral y el bienestar general.</p> <p>Una retribución y unos beneficios competitivos son esenciales para el compromiso y la retención del personal, y se debaten regularmente con los representantes de los trabajadores.</p> <p>La igualdad de género, la diversidad y la inclusión siguen ocupando un lugar central para el personal.</p> <p>El aprendizaje continuo y las oportunidades de desarrollo profesional están especialmente bien valorados y contribuyen a la motivación y al crecimiento a largo plazo.</p>
Accionistas, inversores y calificaciones de sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> · Giras de presentación y conferencias. · Giras para fomentar el compromiso. · Junta General de Accionistas anual. · Buzón de · Investor Relations. 	<p>Alinear los objetivos de Amadeus con los de accionistas e inversores. Comprender sus expectativas e intereses. Compartir información detallada sobre el desempeño de Amadeus. Atender las inquietudes y mantener una comunicación abierta. Calificaciones financieras y ESG.</p> <p>Satisfacer las necesidades de información de los grupos de interés financieros en materia de datos financieros y de sostenibilidad. Responder a los intereses de los inversores.</p> <p>Cumplir la normativa de mercado.</p>	<p>Calificaciones financieras y ESG.</p> <p>Satisfacer las necesidades de información de los grupos de interés financieros en materia de datos financieros y de sostenibilidad.</p> <p>Responder a los intereses de los inversores.</p>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> · Programa de Experiencia del Cliente, incluidas encuestas, entrevistas, eventos centrados en clientes, etc. · Investigación y estudios. 	<p>Monitorizar la experiencia de los clientes y comprender sus necesidades y expectativas.</p> <p>Convertir el <i>feedback</i> en mejoras que puedan llevarse a cabo. Informar a los clientes sobre las tendencias y las soluciones para aumentar la visibilidad de Amadeus. Identificar tendencias de mercado y anticiparse a las necesidades de los clientes, incluida la sostenibilidad.</p> <p>Explorar cómo perciben los clientes la marca Amadeus.</p>	<p>Desarrollar soluciones tecnológicas para ayudar a los clientes en materia de sostenibilidad. Garantizar que las soluciones sean accesibles.</p> <p>Ayudar a las pequeñas y medianas empresas a crecer y generar impacto local. Reforzar las alianzas para abordar los retos de los viajeros. Adoptar nuevas tecnologías y ampliar el uso de la IA.</p>
Proveedores y vendedores	<ul style="list-style-type: none"> · Evaluaciones de riesgos del Portal de Proveedores de Coupa. · Sostenibilidad (ESG). · Gestión de riesgos de terceros. · Canal Speak Up. · Cuestionario obligatorio para proveedores. 	<p>Identificar socios estratégicos, comunicarse con proveedores potenciales y garantizar que los nuevos proveedores cumplan las normas de calidad, gestión y seguridad.</p> <p>Garantizar que los terceros cumplan los principios de Amadeus y promover la integridad y la conducta empresarial ética entre los proveedores.</p> <p>Evaluar y mejorar las prácticas de los proveedores en las cuestiones de sostenibilidad e identificar riesgos potenciales en la cadena de valor.</p>	<p>Amadeus comprueba si los proveedores siguen prácticas de sostenibilidad evaluando las condiciones laborales, el impacto en la comunidad, la accesibilidad, el cumplimiento normativo, la corrupción, los mecanismos de reclamación, la privacidad y la ciberseguridad.</p> <p>Reconocer estos riesgos ayuda a identificar posibles impactos negativos en la cadena de suministro.</p> <p>Los procedimientos de sostenibilidad para proveedores promueven cambios positivos en sus prácticas de sostenibilidad.</p>

Participación de los grupos de interés

Grupo de interés	Canales de comunicación	Propósito	Resultados
Pymes del sector de los viajes y el turismo, profesionales del sector	<ul style="list-style-type: none"> · Interacción directa mediante la participación en las principales asociaciones del sector, actividades de <i>networking</i>, etc. · 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. · Encuestas. · Voz del Cliente. 	Fomentar los viajes y el turismo sostenibles apoyando a <i>start-ups</i> , impulsando a emprendedores e invirtiendo en nuevas tecnologías. Promover competencias digitales para los profesionales actuales y futuros. Representar los intereses del sector y compartir conocimientos. Hacer seguimiento de las tendencias clave y comprender su impacto en Amadeus.	Hacer seguimiento y adaptarse a los retos del turismo en destinos clave. Apoyar a las pymes mediante el refuerzo de capacidades, el desarrollo de competencias y el acceso a la tecnología para beneficiar a las comunidades locales, y ofrecer soluciones digitales innovadoras. Desarrollar soluciones inclusivas para quienes tienen un acceso digital limitado. Impulsar Amadeus Learning Services para fortalecer el flujo de talento con competencias digitales. Centrarse en la ciberseguridad.
Gobiernos, autoridades y órganos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> · Interacción directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector. Participación en reuniones, eventos e iniciativas (<i>think tanks</i>, etc.) · Participación en comparecencias públicas y organismos reguladores. 	Participar en consultas públicas y procesos legislativos. Obtener información temprana sobre las tendencias regulatorias. Desarrollar liderazgo de pensamiento y credibilidad ante instituciones clave. Defender los intereses de Amadeus y promover sus iniciativas para garantizar una competencia justa e igualdad de condiciones.	Exposición pública y privada a temas como mercados digitales, ciberseguridad, datos personales, IA, etc. Reforzar la posición de Amadeus en el mercado y abordar de forma proactiva los requisitos de cumplimiento. Actualmente, Amadeus está implicado en la elaboración de normativas relacionadas con la IA, la nube, la gobernanza de datos, la ciberseguridad y la movilidad multimodal, entre otras cuestiones.
Comunidades locales y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> · Interacción directa y alianzas con ONG mediante la participación en actividades de impacto en la comunidad y de sostenibilidad. · Participación en reuniones, eventos e iniciativas. · Canal Speak Up. 	Fomentar el desarrollo de las comunidades locales a través de los viajes y el turismo. Apoyar a las comunidades locales durante las crisis humanitarias. Promover el acceso digital y la inclusión. Minimizar el impacto ambiental de los viajes. Comunicar las iniciativas sociales y ambientales de Amadeus. Atender las quejas e inquietudes de la comunidad.	Promover el desarrollo económico y social de los colectivos vulnerables. Prestar ayuda humanitaria durante crisis como desastres naturales y conflictos. Fomentar la inclusión digital y la digitalización en las comunidades locales. Reducir el impacto ambiental de Amadeus. Apoyar un sector de los viajes más sostenible.
Viajeros	<ul style="list-style-type: none"> · Fuentes indirectas de información. 	Mejorar la experiencia de los viajeros con un ecosistema conectado y sostenible. Ayudar a los viajeros a tomar decisiones sostenibles. Crear soluciones inclusivas y accesibles. Identificar las necesidades de los viajeros para los clientes de Amadeus. Hacer seguimiento de las tendencias emergentes en el sector de los viajes.	El cambio climático ofrece a Amadeus la oportunidad de desarrollar soluciones en este ámbito. Mejorar la accesibilidad de los contenidos. Los viajeros están cada vez más preocupados por la privacidad y la seguridad de los datos al compartir información con las empresas.

Una interacción adecuada con los grupos de interés nos permite entender cuáles son sus principales preocupaciones y qué esperan de nosotros.

Algunos ejemplos de la interacción de Amadeus con nuestros grupos de interés son:

- La colaboración activa con el sector privado y los grupos de interés del sector de los viajes y el turismo, además del digital.
- La participación en actividades que generan impacto en las comunidades de 50 países.
- En 2025, apoyamos a más de 230 instituciones a través de nuestro programa Community Impact.
- Más de 7.200 empleados vieron *Amadeus Live*, que en 2025 celebró dos ediciones anuales a nivel mundial.
- El equipo de Investor Relations asistió a 24 conferencias y giras de presentación durante 2025.

Relación con los proveedores



Impacto medio-bajo



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 de nuestro gasto se concentra en un número limitado de proveedores, principalmente proveedores de nube pública y empresas

externas de *software* y servicios informáticos. Con 50 proveedores clave que representan más del 64 % de nuestro gasto global, Amadeus presenta una situación bastante estable en términos de concentración de proveedores.

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 compras a escala local, regional y mundial supervisa las operaciones del lado de la cadena de suministro y trata tanto con los grupos de interés internos como con los proveedores. Como parte de nuestro compromiso de fomentar principios de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, Amadeus ha obtenido la certificación ISO 20400 de la International Federation of Purchasing and Supply Management (IFPSM) y la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE).

Unido a esto, la formación que impartimos a nuestros equipos de compras sobre cuestiones sociales y medioambientales alcanzó, en 2025, una tasa de finalización del 82 %. Todos los proveedores deben comprometerse plenamente a cumplir las leyes y reglamentos aplicables en todos los países y jurisdicciones donde operan. El alcance de estas leyes y reglamentos engloba 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 el compromiso de los proveedores con la sostenibilidad, aplicamos las siguientes medidas:

Cualquier proveedor estratégico para el conjunto de empresas de Amadeus debe convenir por escrito que se adhiere al Código Ético y de Conducta Profesional para Terceros de Amadeus. Si un proveedor cuenta con su propio código documentado para terceros (que Amadeus tendrá derecho a solicitar y auditar) y se demuestra que es, al menos, tan estricto como el de Amadeus, los proveedores podrán aplicarlo, previa confirmación por escrito. Si el proveedor no está de acuerdo con esos términos, será su responsabilidad declarar explícitamente que no suscribe el código de Amadeus y cuáles son los motivos para ello. En tal caso, será nuestro equipo de Purchasing junto con nuestro equipo de Risk & Compliance quienes decidan cómo proceder en cada caso concreto.

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 o injustos.
- Respetar los derechos de libertad de asociación de los empleados.
- Garantizar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para los empleados.
- Respetar todas las leyes y reglamentos locales e internacionales relacionados, garantizar transacciones justas y evitar la corrupción.

GRI 2-6 GRI 2-29

GRI 3-3 (Gestión de las relaciones con los proveedores)

GRI 308-2 GRI 403-7 GRI 414-2

Trabajamos activamente en acciones que fomentan la diversidad en nuestra cadena de suministro. Desde 2016, Amadeus trabaja en Francia con una empresa tecnológica que da empleo a personas neurodivergentes que colaboran con la compañía, así como mujeres profesionales del sector tecnológico contratadas externamente. Como parte de nuestra categoría de servicios externos, damos preferencia como proveedores a aquellos negocios emprendidos por mujeres, a los que invitamos a nuestros eventos de selección de proveedores. Como parte del proceso corporativo de evaluación de proveedores y socios de Amadeus (*Third Party Risk Governance*), incorporamos preguntas sobre accesibilidad digital a nuestra metodología global de evaluación de riesgos. El cuestionario abarca varias categorías, como infraestructura de *hardware*, sistemas operativos, *software*, telefonía y servicios informáticos. Garantiza que los productos se ajusten a normas como las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) y la EN 301 549.

El Centro de Datos de Amadeus en Erding ha sido nuestra instalación insignia durante casi 40 años, el corazón de nuestras operaciones y un factor clave del crecimiento de Amadeus durante las últimas décadas. Sin embargo, debido a nuestra transición a la nube, vamos a desmantelar el Centro de Datos en 2026. Con el fin de gestionar adecuadamente su desmantelamiento, estamos buscando un proveedor¹ que pueda garantizar un alto índice de reacondicionamiento del *hardware*. En el caso de los componentes que deban desecharse, nos aseguraremos de que se reciclen adecuadamente de conformidad con la Directiva 2012/19/UE sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). También queremos seleccionar un proveedor que cuente con personas con discapacidad para las tareas de borrado de datos, conforme a la norma ISO 27040.

GRI 2-6 GRI 2-29

GRI 3-3 (Gestión de las relaciones con los proveedores)

GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 403-7

GRI 414-1 GRI 414-2

Proceso de certificación de proveedores

El proceso de certificación de proveedores de Amadeus ayuda a identificar a los candidatos con los que establecer relaciones estratégicas, facilita la comunicación con los proveedores potenciales y garantiza que los nuevos proveedores cumplan una amplia variedad de estándares de calidad, gestión y seguridad.

El procedimiento de certificación de los proveedores de Amadeus proporciona una visión holística de toda nuestra base de suministro global de las siguientes formas:

- Identificando los proveedores aprobados y preferentes para los productos y servicios que queremos adquirir.
- Evaluando 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 los proveedores de Amadeus:

1. Todo nuevo proveedor dado de alta en nuestra base de datos se evalúa mediante las herramientas de cribado de Dow Jones Risk & Compliance.
2. Toda nueva relación con terceros se evalúa a través de la solución Archer de gestión de riesgos de terceros.

En 2021, nuestros equipos de Corporate Compliance y Purchasing integraron herramientas automatizadas para que los proveedores puedan someterse a una diligencia debida de cumplimiento normativo durante nuestro proceso de homologación. 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.

En 2025, Amadeus implantó la solución Archer para evaluar los riesgos de nuestras relaciones con los proveedores en distintas áreas de riesgo (p. ej., seguridad, privacidad de datos y continuidad del negocio).

Los criterios de sostenibilidad forman parte tanto de nuestras evaluaciones internas de riesgos de productos y servicios externalizados como de nuestras evaluaciones externas de diligencia debida enviadas a los proveedores.

Para más información, consulte “Programa de Cumplimiento Corporativo”, pág. 134. [➔](#)

Sistemas de supervisión y auditorías: 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 ser revisadas por Group Internal Audit se basa principalmente en los riesgos y debe ser aprobada formalmente por la Comisión de Auditoría del Consejo. Gracias a estos compromisos, evaluamos la adecuación y eficacia de los controles internos dentro de Amadeus. Esto incluye, siempre que se considere relevante, la eficacia de los controles de las actividades subcontratadas.

Además y sobre una base *ad hoc* según nuestro enfoque basado en los riesgos, la Group Internal Audit también puede evaluar directamente las actividades 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 del negocio, 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 proceso de homologación de proveedores de Amadeus, todos los proveedores nuevos deben completar un cuestionario obligatorio (salvo los proveedores puntuales cuya previsión de gasto no supere los 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 Código Ético y de Conducta Profesional para Terceros / 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.

En 2025, el 97 % de los nuevos proveedores que se sometieron al proceso de contratación de Amadeus suscribieron el Código Ético y de Conducta Profesional para Terceros. Este proceso ya está vigente en la mayoría de entidades de Amadeus y abarca más del 95 % de nuestras relaciones con los proveedores (los proveedores que representan un 51 % de nuestro volumen de compras han suscrito nuestro código).

La evaluación de los riesgos de sostenibilidad de los proveedores es uno de nuestros objetivos. Este año se ha evaluado el 56 %² de nuestros proveedores en términos de gasto. En 2025, no identificamos ningún impacto ambiental o social significativo en la cadena de suministro.

1. Proveedor especializado en la eliminación de activos tecnológicos (ITAD, por sus siglas en inglés)

2. Esta cifra incluye la totalidad del gasto correspondiente a los proveedores evaluados mediante la herramienta de evaluación de riesgos de las relaciones. Al incluir los proveedores evaluados fuera de la herramienta, el porcentaje aumenta hasta el 67 %.

Informe de aseguramiento limitado independiente

Indicadores de sostenibilidad de Amadeus



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE

A la Dirección de Amadeus IT Group, S.A.:

Alcance

De acuerdo con su solicitud, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sostenibilidad contenidos en el Anexo "Índice de Contenidos GRI" (en adelante, la "Materia objeto de análisis") que se incluye Amadeus Global Report 2025 para el ejercicio terminado en 31 de Diciembre de 2025.

El Informe incluye información adicional que no entra dentro del alcance descrito en el párrafo anterior y sobre la que no hemos realizado ningún procedimiento, por lo que no expresamos ninguna conclusión sobre dicha información.

Criterios aplicados por Amadeus IT Group, S.A.

Para preparar la Materia objeto de análisis, Amadeus IT Group, S.A. ha aplicado Global Reporting Initiative (GRI) 2021 (en adelante, los "Criterios").

Responsabilidades de Amadeus IT Group, S.A.

La Dirección de Amadeus IT Group, S.A. es responsable de la selección de los Criterios, así como de la presentación de la Materia objeto de análisis de acuerdo con dichos Criterios, en todos los aspectos significativos. Esta responsabilidad incluye la implantación y mantenimiento de los controles internos, el mantenimiento de los registros adecuados y la realización de las estimaciones que sean aplicables para la preparación de la Materia objeto de análisis de forma que ésta esté libre de incorrección material, debida a fraude o a error.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre la presentación de la Materia objeto de análisis basada en la evidencia que hemos obtenido.

Hemos realizado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos de Aseguramiento (ISAE, en sus siglas en inglés) 3000 (Revisada) "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, en sus siglas en inglés) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC, en sus siglas en inglés), y de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo de fecha 6 de Abril 2026. Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos el encargo con el fin de expresar una conclusión acerca de si tenemos conocimiento de alguna modificación material que haya que realizar en la Materia objeto de análisis para que esté de acuerdo con los Criterios, y que emitamos un informe. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo una valoración del riesgo de incorrección material, debida a fraude o error.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



2

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión de seguridad limitada.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés), y tenemos las competencias y la experiencia necesarias para realizar este encargo de aseguramiento.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1 que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Procedimientos realizados

En un trabajo de seguridad limitada, los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el grado de seguridad que se habría obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable. Nuestros procedimientos fueron diseñados para obtener un grado limitado de seguridad sobre el que basar nuestra conclusión y no proporcionan toda la evidencia que se requeriría para proporcionar un grado razonable de seguridad.

Aunque en la determinación de la naturaleza y extensión de nuestros procedimientos consideramos la eficacia de los controles internos de la Dirección, nuestro trabajo de aseguramiento no fue diseñado para proporcionar aseguramiento sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluyeron la realización de pruebas de controles ni de procedimientos relativos a verificar la agregación o cálculo de datos dentro de los sistemas de Tecnologías de la Información.

Un trabajo de seguridad limitada consiste en la formulación de preguntas, principalmente a las personas responsables de la preparación de indicadores de sostenibilidad contenidos en el Anexo "Índice de Contenidos GRI" y de la información relacionada, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

Nuestros procedimientos han incluido:

- ▶ Reuniones con el personal de Amadeus para conocer el modelo de negocio, las políticas y enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estos temas y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Revisión del contenido del Amadeus Global Report 2025 preparado por Amadeus, con el siguiente alcance:
 - Análisis del alcance, relevancia y exhaustividad de los contenidos incluidos en el Informe, basado en el análisis de materialidad realizado por Amadeus, que incluye la participación de las partes interesadas en ellos, así como la matriz de materialidad.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



3

- Análisis de los procesos llevados a cabo por Amadeus para recopilar y validar los datos presentados en el Amadeus Global Report 2025.
- Revisión de la información relacionada con los riesgos, políticas y enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Amadeus Global Report 2025.
- Verificación, mediante pruebas, basada en la selección de una muestra, de la información relacionada con los contenidos incluidos en el Anexo "Índice de Contenidos GRI" y su adecuada compilación basada en los datos proporcionados por las fuentes de información de Amadeus.

Adicionalmente, hemos llevado a cabo aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.

Conclusión

Sobre la base de los procedimientos aplicados y de la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ninguna modificación material que deba realizarse en los indicadores de sostenibilidad contenidos en el Anexo del Amadeus Global Report 2025 "Índice de Contenidos GRI" a 31 de Diciembre de 2025, para que esté presentada de acuerdo con Global Reporting Initiative (GRI) 2021.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/26/08758 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.

Elena Fernández García

21 de abril de 2026

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Anexo 06

Glosario

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus:

Reservas aéreas procesadas por agencias de viajes que utilizan la plataforma de distribución de Amadeus.

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.

API:

Interfaz de programación de aplicaciones (*Application programming interface*), un lenguaje que permite la comunicación entre programas informáticos.

SIR:

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.

EDIFACT:

El Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte (EDIFACT, por sus siglas en inglés) es un conjunto de estándares de la industria que se utiliza desde la década de 1970 para intercambiar datos electrónicos de forma dinámica en un formato compacto entre distintos actores. Todavía se emplea en la industria de los viajes.

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.

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 “SIR” más abajo), 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.

Inteligencia artificial (IA) generativa:

Subconjunto de la IA que utiliza modelos generativos para producir texto, imágenes, vídeos u otras formas de datos. Estos modelos aprenden los patrones y estructuras subyacentes de sus datos de entrenamiento y los emplean para producir nuevos datos basados en la entrada, que a menudo adopta la forma de instrucciones en lenguaje natural.

Protocolo de Gases de Efecto Invernadero:

El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP, por sus siglas en inglés) 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.

Garantía de Origen:

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.

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.

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 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.

Acuerdo entre aerolíneas (*interline*):

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.

International Integrated Reporting Council:

Una coalición mundial de organismos reguladores, inversores, empresas, organismos de normalización, profesionales de la contabilidad y ONG 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*).

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.

Cero emisiones netas:

Según la iniciativa Science Based Targets (SBTi), alcanzar cero emisiones netas implica: (a) reducir las emisiones de alcance 1, 2 y 3 a cero o a un nivel residual coherente con la consecución de cero emisiones netas a nivel global o sectorial, de acuerdo con los posibles escenarios de 1,5 °C o con las trayectorias sectoriales, y (b) neutralizar las emisiones residuales mediante créditos de eliminación de carbono.

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.

Gestión de Ofertas y Pedidos:

Iniciativa del sector de las aerolíneas liderada por la IATA que tiene por objetivo modernizar la venta minorista de las aerolíneas para admitir procesos omnicanal centrados en el cliente mediante capacidades y datos centralizados.

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.

Registro de Nombres de Pasajero (PNR):

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).

Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS):

Una serie de sistemas esenciales que utilizan las aerolíneas. El PSS suele comprender un Sistema de Reservas, un Sistema de Inventario y un Sistema de Control de Salidas.

Pasajeros embarcados:

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.

Sistema de gestión hotelera:

Un sistema informatizado que facilita la gestión de establecimientos hoteleros.

PUE:

La efectividad del uso energético (*Power Usage Effectiveness*) es 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 la PUE, más eficiente será el centro de datos.

SAFe®:

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

Objetivos basados en la ciencia:

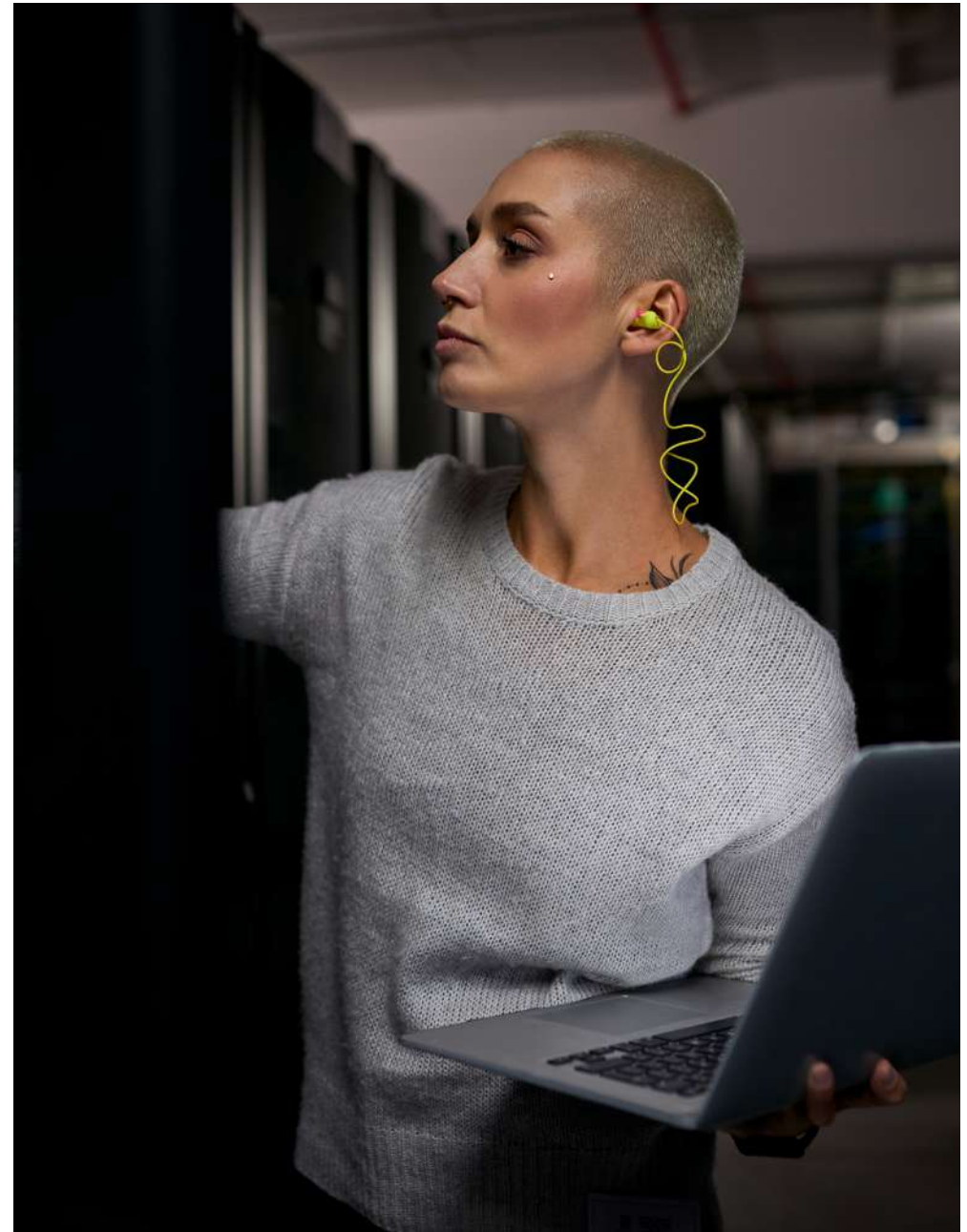
Los objetivos basados en la ciencia proporcionan una ruta claramente definida para que las empresas reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero. Un objetivo se considera “basado en la ciencia” si se ajusta a aquello que los últimos avances científicos en materia climática consideran necesario 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.

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.

Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de las Naciones Unidas:

Uno de los mecanismos basados en el mercado que se definen en el Protocolo de Kioto. El MDL facilita la inversión en proyectos de reducción de emisiones a cambio de Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE). Una unidad de RCE equivale a la reducción de una tonelada de CO₂. Estos mecanismos 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.



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 comunicación que hacen uso de diversos tipos de material gráfico, incluidas imágenes de los asistentes en dichos eventos. Al acceder al lugar de celebración del evento, las personas asistentes al evento dieron su consentimiento a Amadeus para realizar fotografías y para su divulgación, publicación, exhibición o reproducción en comunicaciones internas o con cualquier otro fin legítimo y lícito relacionado con cualquiera de las actividades empresariales de Amadeus, así como su inclusión en su página 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.

Amadeus IT Group SA
C/ Salvador de Madariaga, 1
28027 Madrid, España

Teléfono: +34 915 820 100

sustainability@amadeus.com

amadeus.com

amadeus