

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

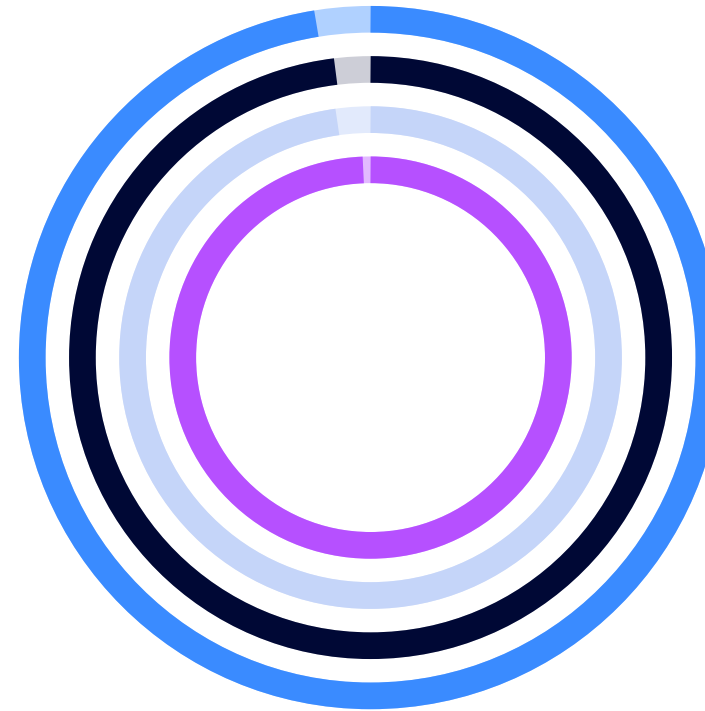
→ **Más de 320** actividades en total

→ **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

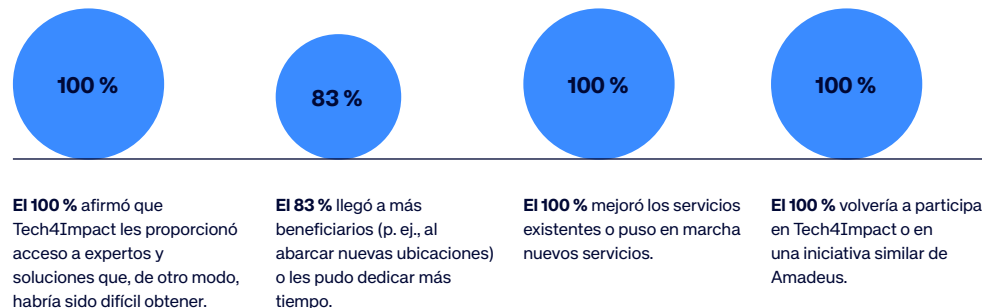


24 sedes de Amadeus implicadas



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.

GRI 3-3 (Colectivos afectados)

GRI 3-3 (Inclusión social de los consumidores o usuarios finales)

GRI 203-2

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.

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

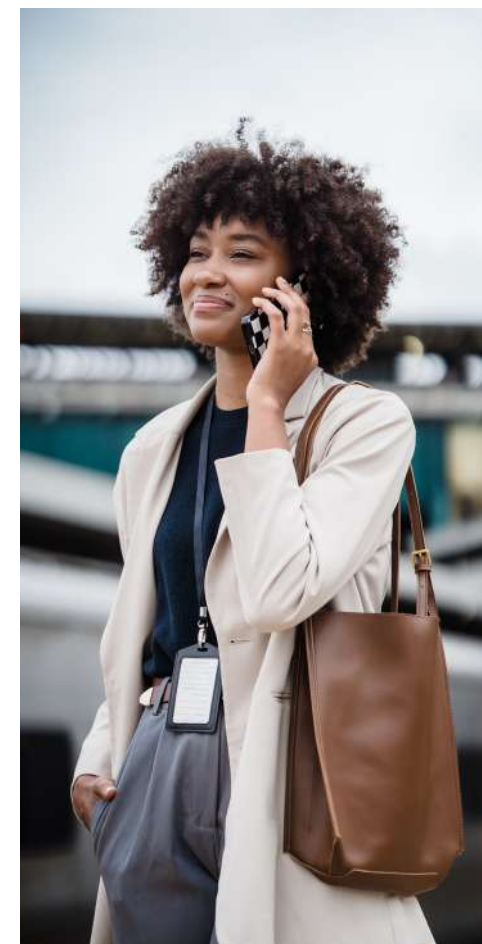
En Amadeus creemos que un turismo equilibrado y sostenible implica atender por igual las necesidades de los destinos, los proveedores turísticos y los viajeros. Nuestro objetivo es crear valor duradero para las comunidades fomentando viajes conscientes y cargados de significado, promoviendo itinerarios 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

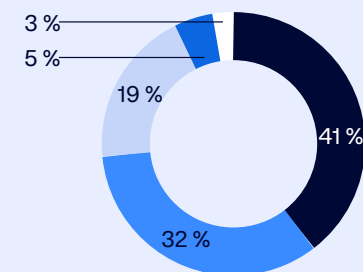
16 agencias de viajes y turoperadores

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