

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



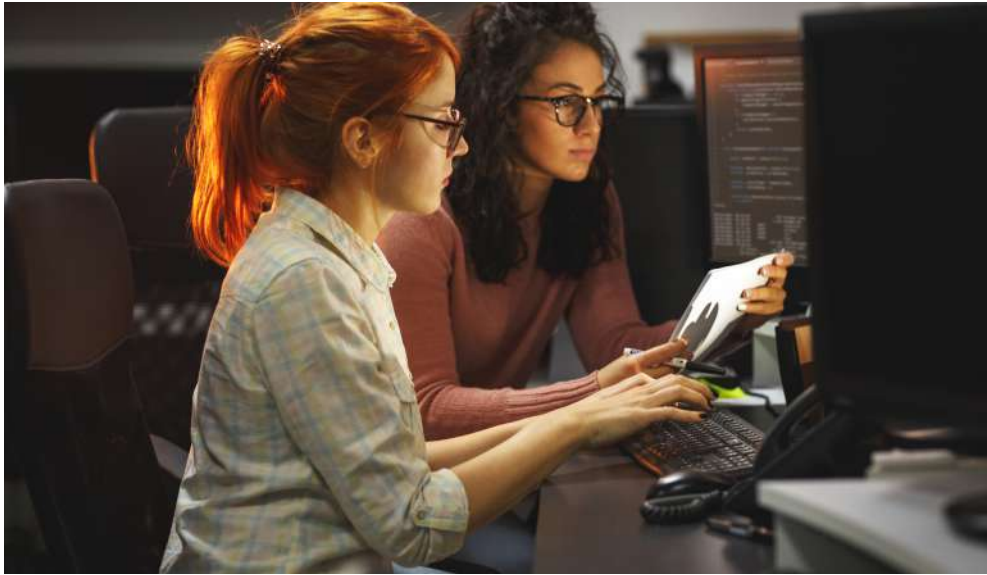
Estos avances sientan las bases para que Amadeus opere sobre cuatro ejes estratégicos:

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

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.

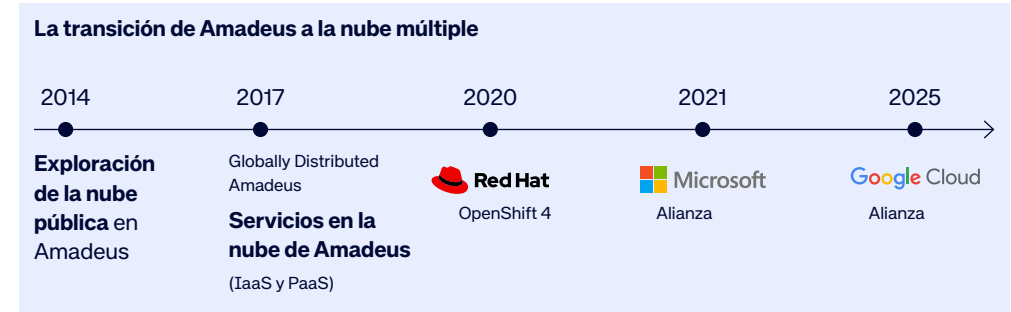
Algunos resultados tangibles de esta arquitectura durante el año:

- **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**

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.

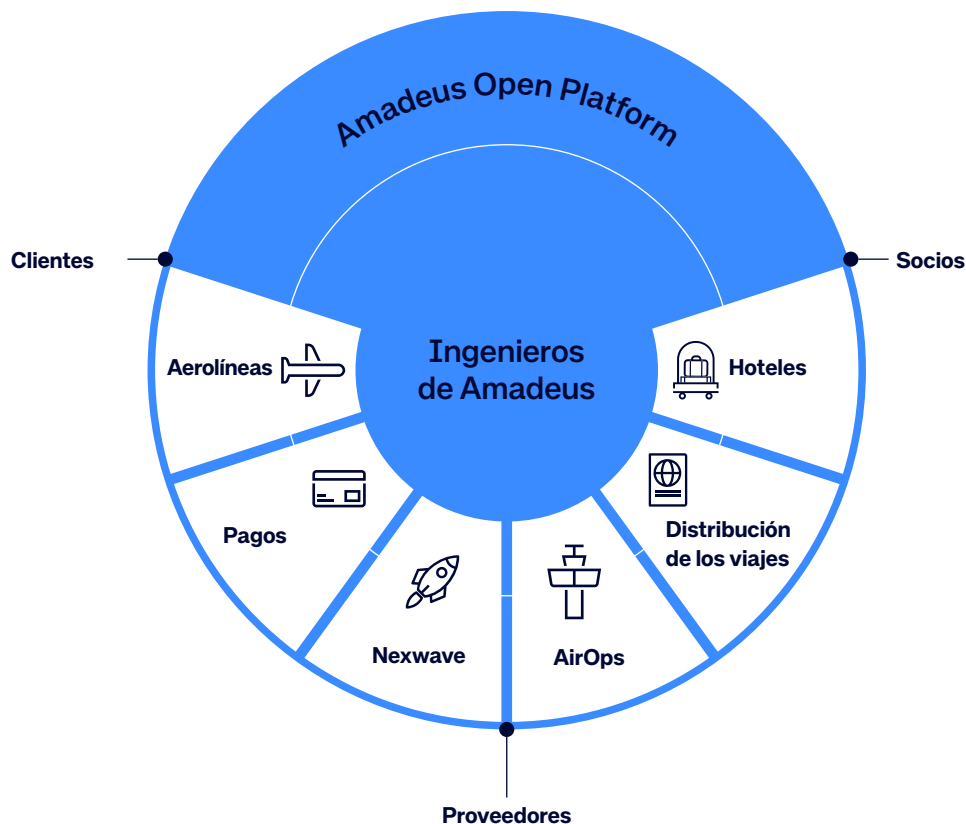
La plataforma impulsa el crecimiento del ecosistema al simplificar la incorporación de socios, lo cual produce efectos de red y permite escalar con un coste marginal. Por ejemplo, la conectividad de autoservicio de Outpayce, el negocio de pagos de Amadeus, permite que los socios desarrollen y certifiquen 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 Pietheinh 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.



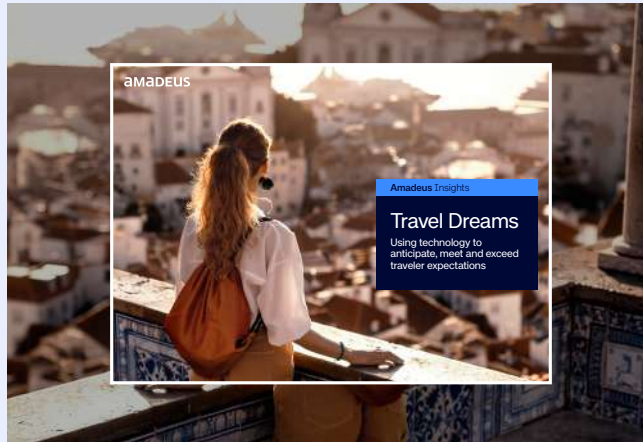
Para más información, consulte “Investigación”, pág. 74. ➔

Informes de investigación publicados por Amadeus en 2025

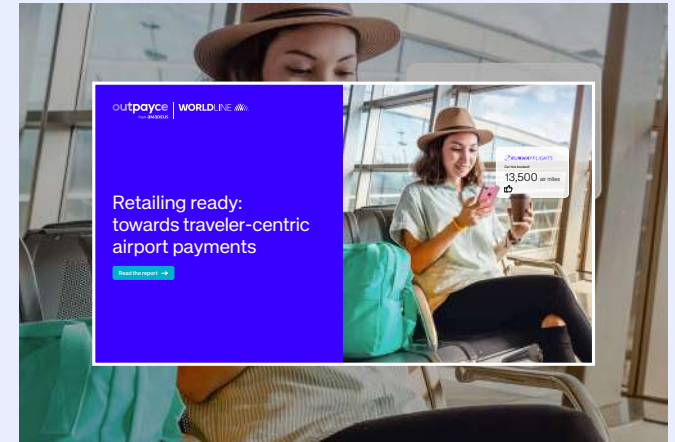
A Mind-Shift: From Modern Airline Retailing to Modern Travel Retailing



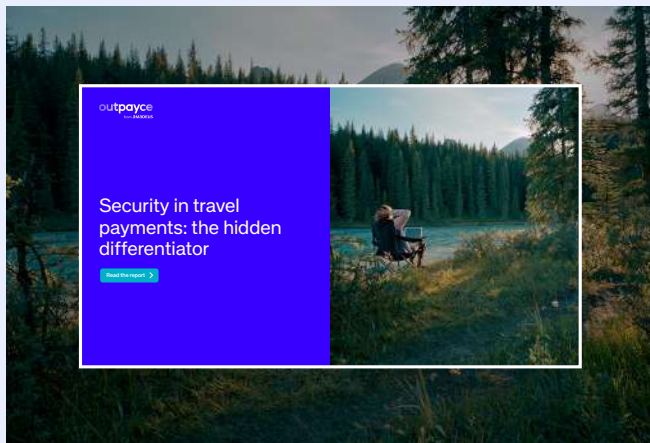
Travel Dreams



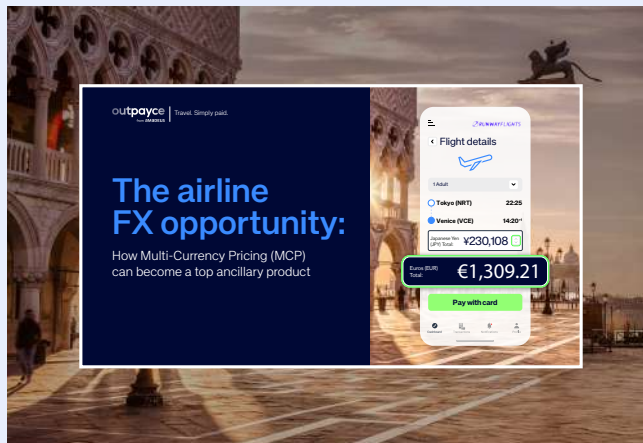
Retailing Ready: Towards Traveler-Centric Airport Payments



Security in Travel Payments: the Hidden Differentiator



The Airline FX Opportunity



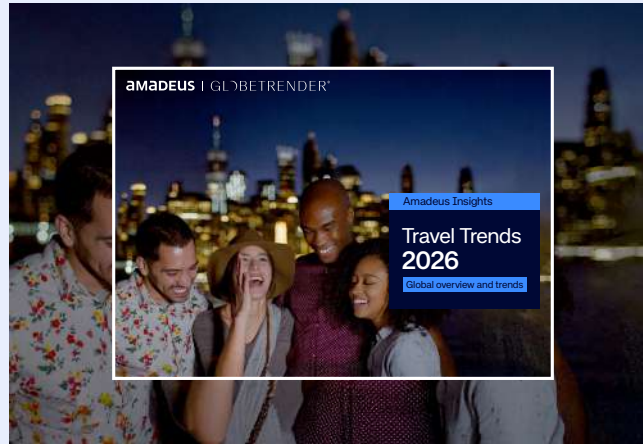
Connected Journeys: How will technology transform travel in the next decade?



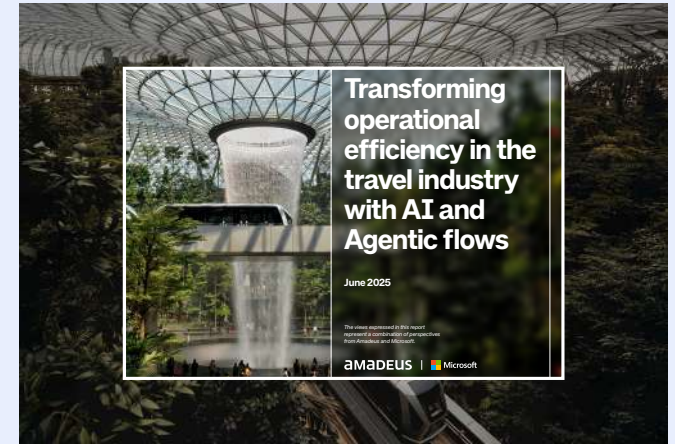
Business Travel Trends 2025



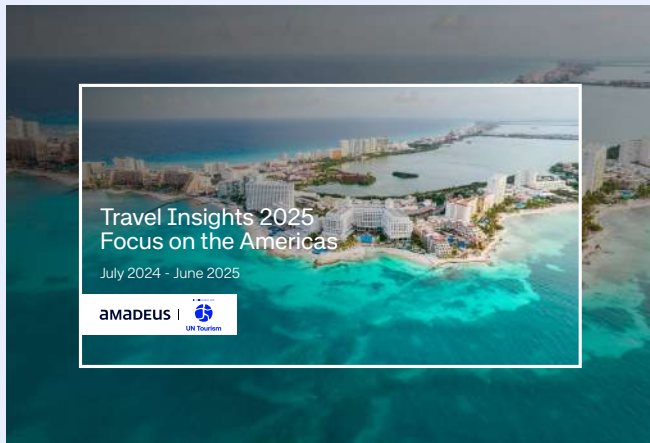
Amadeus Travel Trends 2026



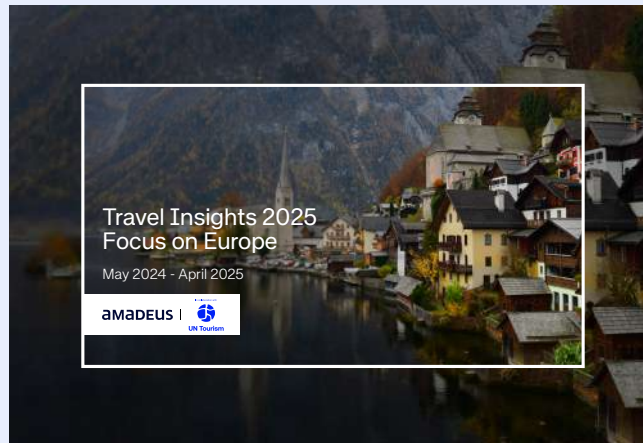
Transforming Operational Efficiency in the Travel Industry with AI and Agentic Flows



Travel Insights 2025: Focus on the Americas



Travel Insights 2025: Focus on Europe



From DCS to Delivery

