

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 CO<sub>2</sub>. 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.

