

# Informe Global 2015

Análisis de la actividad empresarial,  
financiera y de sostenibilidad



# Anexo 2\_Glosario



## A

**A4A:** Airlines For America

**AACO:** Organización Árabe de Transportistas Aéreos (Arab Air Carrier Organisation)

**ACH:** Cámara de Compensación de Aerolíneas (Airlines Clearing House)

**Acuerdo entre aerolíneas:** acuerdo comercial entre aerolíneas para la gestión de pasajeros cuyo itinerario requiere más de una aerolínea.

**ACO:** Organización Comercial de Amadeus (Amadeus Commercial Organisation)

**AFE:** Agencia Ferroviaria Europea

**AIE:** Agencia Internacional de la Energía (International Energy Agency), una organización independiente que trabaja para asegurar energía limpia, eficiente y asequible para los 29 países que la integran y para terceros. Las cuatro áreas principales en las que se centra la AIE son: seguridad energética, desarrollo económico, conciencia medioambiental y compromiso mundial.

**Amadeus Excellence Awards (Premios a la Excelencia de Amadeus):** acto de la empresa destinado a reconocer los logros extraordinarios del personal de Amadeus, así como permitir compartir las buenas prácticas y establecer contactos útiles. Abierto a todos los empleados permanentes y ACO en propiedad al 75% como mínimo.

**APAC:** Asia-Pacífico

**API:** Interfaz de Programación de Aplicaciones (Application Programming Interface), un lenguaje que permite la comunicación entre programas informáticos.

**ASTA:** Asociación Americana de Agencias de Viajes (American Society of Travel Agents)

**ATOC:** Comunidad de Empresas Operadoras de Trenes (Association of Train Operating Companies)

## B

**BCE:** Banco Central Europeo

**BEI:** Banco Europeo de Inversiones

**Beneficio ajustado:** beneficio correspondiente al ejercicio, ajustado para excluir la repercusión después de impuestos de:

- 1\_ Amortización del PPA (asignación del precio de compra) y pérdidas por deterioro
- 2\_ Variación del valor justo de los instrumentos derivados y ganancias (pérdidas) no correspondientes a operaciones por tipos de cambio
- 3\_ Partidas extraordinarias relacionadas con la venta de activos y la inversión en acciones, la refinanciación de deuda y la resolución del contrato de soluciones tecnológicas con United Airlines

**BI:** Inteligencia de Negocio (Business Intelligence)

**BSP:** Plan de Liquidación Bancaria (Bank Settlement Plan), un sistema de facturación electrónica destinado a facilitar el flujo de datos y fondos entre agencias de viajes y aerolíneas, centralizando la información, en lugar de establecer múltiples relaciones entre agencias de viajes y aerolíneas.

## C

**CDP:** Carbon Disclosure Project, una organización internacional sin ánimo de lucro que ofrece a las empresas y las ciudades el único sistema mundial para medir, comunicar, gestionar y compartir información ambiental.

**CE:** Comisión Europea

**CEAC:** Conferencia Europea de Aviación Civil, una organización intergubernamental establecida por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y el Consejo de Europa. En la actualidad, la CEAC cuenta con 44 países miembros.

**CESE:** Europa Central, Oriental y del Sur (Central, Eastern and Southern Europe)

**CET:** Comisión Europea de Turismo, una organización sin ánimo de lucro cuyos objetivos principales son promover Europa como un destino turístico atractivo, ayudar a los miembros de la Oficinas Nacionales de Turismo (National Tourist Offices, NTO) a colaborar y compartir conocimiento, y proporcionar a los socios del sector y otras partes interesadas acceso fácil a materiales y estadísticas en materia de turismo entrante a Europa.

**CINIIF:** Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera

**CISO:** Chief Information and Security Office

**CMMI:** Integración de modelos de maduración de capacidades (Capability Maturity Model Integration), un programa de formación y evaluación de mejoras en los procesos que sirve para guiar la mejora de los procesos en un proyecto, una división o una organización completa.

**CNMV:** Comisión Nacional del Mercado de Valores. Es la agencia encargada de supervisar e inspeccionar los mercados de valores españoles y las actividades de todos los participantes en dichos mercados.

**Código compartido:** acuerdo dentro del sector de la aviación en virtud del cual dos o más aerolíneas comparten el mismo vuelo, mejorando la capacidad de la red y la eficiencia de las aerolíneas.

**Contribución inducida:** medida del PIB y el empleo sustentados por el gasto de quienes están directa o indirectamente empleados por el sector de los viajes y el turismo.

**Convenio:** conforme a la definición incluida en el Contrato de Crédito Preferente de Amadeus.

**Criptomoneda:** medio de cambio que emplea la criptografía como medida de seguridad para realizar la transacción monetaria y controlar la creación de nuevas unidades. Las criptomonedas son una subcategoría de monedas, o más concretamente, de monedas digitales.

**CRM:** Gestión de la Relación con los Clientes (Customer Relationship Management)

**CRS:** Sistema Central de Reservas (Central Reservation System), una red informática que contiene información sobre viajes, p. ej., horarios, disponibilidad, tarifas y otros servicios, permitiendo las transacciones de viajes automatizadas entre proveedores de viajes y agentes de viajes.

**CSL:** Estrategia de Fidelidad del Cliente (Customer Loyalty Strategy)

**CSS:** Estrategia de Satisfacción del Cliente (Customer Satisfaction Strategy)

## D

**DCS:** Sistemas de Control de Salidas de Vuelos (Departure Control Systems)

**Deuda neta acordada:** deuda neta basada en la definición de convenio incluida en el Contrato de Crédito Preferente de Amadeus.

**DJSI:** Índice Dow Jones de Sostenibilidad (Dow Jones Sustainability Index). Lanzados en 1999, los DJSI son una familia de índices que evalúan el comportamiento en términos de sostenibilidad de las 2.500 principales empresas cotizadas en el Dow Jones Global Total Stock Market Index (Índice Dow Jones Total de los Mercados de Valores Mundiales).

**DMO:** agencia de viajes especializada en información local (Destination Management Organisation)

**D&A:** Depreciación y Amortización (Depreciation and Amortisation)

## E

**EE. UU.:** Estados Unidos

**EAU:** Emiratos Árabes Unidos

**EBITDA:** beneficios antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortisation)

**EBITDA acordado:** EBITDA basado en la definición de convenio incluida en el Contrato de Crédito Preferente de Amadeus.

**ECTAA:** Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes y Turoperadores (European Travel Agencies' and Tour Operators' Association)

**EMD:** estándar de comunicación electrónica para el sector de los viajes (Electronic Miscellaneous Document)

**EMDS:** servidor de comunicación electrónica para el sector de los viajes (Electronic Miscellaneous Document Server)

**EMS:** Sistema de Gestión Ambiental (Environmental Management System), la herramienta utilizada por Amadeus para medir el consumo de recursos, identificar aspectos de mejora, aplicar acciones concretas y revisar los resultados conseguidos. Los conceptos incluidos son el consumo energético (sobre todo electricidad), emisiones de CO<sub>2</sub>, consumo de papel, agua utilizada y residuos producidos.

**EPS:** Beneficio por Acción (Earnings Per Share)

**EPS (beneficio por acción) ajustado:** EPS correspondiente al beneficio ajustado en el ejercicio atribuible a la sociedad central. Se calcula a partir de la media ponderada de las acciones en circulación menos la media ponderada de las acciones de tesorería del ejercicio.

**ETI APV:** Especificaciones Técnicas de Interoperabilidad correspondientes a las Aplicaciones Telemáticas para los Servicios de Viajeros

**ET TSA:** Asociación Europea de Tecnología y Servicios de Viajes (European Technology and Travel Services Association)

**EU Industrial R&D Investment Scoreboard:** marcador que publica la Comisión Europea y que contiene los datos económicos y financieros de las 2.500 principales empresas del mundo, clasificadas por sus inversiones en investigación y desarrollo (I+D).

**EVP:** Executive Vice President

**Exabyte:** 1 exabyte es igual a 1.018 bytes de información digital. Esto equivale aproximadamente a 21 millones de tabletas con una capacidad de 128 gigabytes cada una.

## F

**Flujo de efectivo disponible antes de impuestos:** calculado como el EBITDA (incluido Opodo e ingresos procedentes de la resolución del contrato de soluciones tecnológicas con United Airlines) menos los gastos de capital más la variación de nuestro capital de explotación de operaciones.

**FSC:** Aerolínea Regular (Full Service Carrier), llamada también Aerolínea de Red

**FTE:** Equivalente a Tiempo Completo (Full-Time Equivalent), el número de empleados con relación al empleo a tiempo completo: p. ej., un empleado que trabaje a tiempo parcial durante el 80% del horario a tiempo completo se considerará como 0,8 FTE.

**FX:** cambio de divisas (Foreign Exchange)

## G

**GDS:** sistema de distribución global (Global Distribution System), una red informática que contiene información sobre viajes, p. ej., horarios, disponibilidad, tarifas y otros servicios, permitiendo también las transacciones de viajes automatizadas entre proveedores de viajes y agentes de viajes, tanto *online* como *offline*.

**GRI:** Global Reporting Initiative, una organización sin ánimo de lucro que promueve la sostenibilidad económica, social y ambiental. GRI ofrece a todas las empresas y organizaciones un marco global de información sobre sostenibilidad muy utilizado en todo el mundo.

## H

**HTML:** Lenguaje de Marcas de Hipertexto (HyperText Markup Language)

## I

**I+D:** Investigación y Desarrollo

**IATA:** Asociación de Transporte Aéreo Internacional (International Air Transportation Association)

**IATA AIRIMP:** estándares de comunicación acordados universalmente para la gestión de Mensajes de Reservas de Pasajeros entre Aerolíneas.

**ICH:** Cámara de Compensación Internacional (International Clearing House)

**IIRC:** International Integrated Reporting Council, una coalición mundial de organismos reguladores, inversores, empresas, entidades de establecimiento de normas, profesionales de la contabilidad y ONG que comparten la opinión de que la comunicación sobre creación de valor debe ser el siguiente paso en la evolución de la información facilitada por las empresas.

**IoT:** Internet de las Cosas (Internet of Things), un sistema de dispositivos informáticos, máquinas digitales y mecánicas, objetos, animales o personas interrelacionados, provistos de un identificador único y de la capacidad para transmitir datos a través de una red sin necesidad de interacción entre personas o entre una persona y un ordenador.

## J

**JV:** empresa conjunta (Joint Venture)

## K

**KPI:** Indicador Clave del Rendimiento (Key Performance Indicator)

## L

**LATAM:** Latinoamérica

**LBO:** Compra Apalancada (Leveraged Buy-Out)

**LCC:** aerolíneas de bajo coste (low-cost carriers)

**Light ticketing:** un billete que se crea y no se envía al Plan de Liquidación Bancaria (Bank Settlement Plan, BSP). El flujo de reserva e información es el mismo que el de un proceso de reserva tradicional.

**LTM:** Últimos Doce Meses (Last Twelve Months)

## M

**MEA:** Oriente Medio y África (Middle East and Africa)

**MENA:** Oriente Medio y el Norte de África (Middle East and North Africa)

**MIDT:** Cinta de Datos Informáticos Comerciales (Marketing Information Data Tape)

**MIT:** Instituto Tecnológico de Massachusetts (Massachusetts Institute of Technology)

## N

**NECSE:** Europa del Norte, Oriental, Central y del Sur (Northern, Eastern, Central and Southern Europe)

**NDC:** Nueva Capacidad de Distribución (New Distribution Capability), un programa lanzado por la IATA para el desarrollo y la adopción en el mercado de un nuevo estándar de transmisión de datos basado en XML (Estándar NDC) entre las aerolíneas y las agencias de viajes.

**Negocio de distribución:** incluye el volumen total de las reservas aéreas procesadas por los GDS, excepto:

- 1\_ Reservas aéreas procesadas por operadores de un solo país (principalmente en China, Japón y Rusia)
- 2\_ Reservas de otros tipos de productos de viajes, tales como habitaciones de hotel, alquiler de coches y billetes de tren

**n.p.:** no procede

## O

**OAAT:** Coalición para la transparencia en los precios (Open Allies for Airfare Transparency)

**OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional, una agencia especializada de las Naciones Unidas que trabaja con 191 Estados miembros y con organizaciones de aviación global con objeto de desarrollar Estándares y Prácticas Recomendadas (Standards and Recommended Practices, SARP), que dichos Estados miembros deben tener en consideración al crear sus reglamentos aplicables en material de aviación civil.

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, un foro cuyos países integrantes se definen como comprometidos con la democracia y la economía de mercado. La OCDE proporciona a sus miembros una plataforma para comparar y coordinar políticas nacionales e internacionales e identificar buenas prácticas.

**OMT:** Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas

**OPI:** Oferta Pública Inicial

**O&D:** Origen y Destino (Origin & Destination)

## P

**PATA:** Asociación de Viajes de Asia-Pacífico (Pacific Asia Travel Association)

**PB:** Pasajeros Embarcados (Passengers Boarded), número real de pasajeros a bordo de los vuelos operados por las aerolíneas que utilizan como mínimo los módulos Amadeus Altéa Reservation and Inventory.

**PCI-DSS:** Payment Card Industry Data Security Standard (norma de seguridad de datos en la industria de tarjetas de pago), una norma privada de seguridad de la información 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.

**Petabyte:** 1 petabyte es igual a  $10^{15}$  bytes de información digital (1.000.000.000.000.000 bytes).

**Protocolo GHG:** Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gas Protocol), la herramienta de contabilidad internacional más utilizada por los gobiernos y líderes empresariales para entender, cuantificar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero.

**PMS:** Sistemas de Gestión de Establecimientos (Property Management Systems)

**PNR:** Registro de Nombres de Pasajero (Passenger Name Record), un registro de los requisitos de viaje para cada pasajero que contiene toda la información necesaria para permitir el procesamiento y control de las reservas por parte del proveedor de viajes de reservas participante. Cada PNR debe contener los cinco elementos 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).

**Posición competitiva:** se calcula según el volumen total de reservas aéreas de las agencias de viajes procesadas por el sistema de reservas informatizado (CRS) mundial o regional. Están excluidas las reservas aéreas realizadas directamente a través de sistemas internos de las aerolíneas u operadores de un solo país, estos últimos principalmente en China, Japón, Rusia y Corea del Sur (hasta la migración a Amadeus de las agencias de viajes conectadas a Topas al final del tercer trimestre de 2014).

**p.p.:** punto porcentual

**PPA:** Asignación del Precio de Compra (Purchase Price Allocation)

**PSS:** Sistema de Gestión de Pasajeros (Passenger Service System), una serie de sistemas de importancia crítica utilizados por las aerolíneas. El PSS consta normalmente de un sistema de reservas, un sistema de inventario y un sistema de control de salidas de vuelos.

**PUE:** efectividad del uso energético (Power User Effectiveness), equivalente a la potencia total de las instalaciones/potencia de los equipos informáticos. La potencia total de las instalaciones incluye todo aquello que contribuye a la carga de los equipos informáticos, como:

- 1\_ Componentes de suministro eléctrico, como sistemas de alimentación ininterrumpida, conmutadores, generadores, unidades de alimentación, baterías y pérdidas de distribución externas a los equipos informáticos
- 2\_ Componentes del sistema de refrigeración, como refrigeradores, unidades de aire acondicionado de las salas de ordenadores, unidades de acondicionamiento de aire de expansión directa, bombas y torres de refrigeración
- 3\_ Nodos de ordenadores, redes y almacenamiento
- 4\_ Otros diversos componentes de carga, como la iluminación del Centro de Datos

La potencia de los equipos informáticos incluye la carga asociada a todos los equipos informáticos, como ordenadores, equipos de almacenamiento y redes, junto con los equipos complementarios, como interruptores KVM, monitores y terminales u ordenadores portátiles utilizados para vigilar o controlar de otro modo el Centro de Datos de Amadeus.

## R

**Reservas aéreas de agencias de viajes:** reservas aéreas procesadas por agencias de viajes por medio de la plataforma de distribución de Amadeus.

## S

**Segmento HX:** segmentos cancelados por el pasajero directamente en la aerolínea o por una agencia de viajes.

**Servicios complementarios:** servicios adicionales ofrecidos a los clientes más allá del billete de avión. Algunos ejemplos típicos de servicios complementarios de aerolíneas son el equipaje adicional, asiento prioritario, restauración a bordo, etc.

**Sistemas abiertos en computación e informática:** clase de sistemas construidos mediante normas de software de código abierto (OSS, open source software) que ofrecen un alto nivel de portabilidad e independencia de las plataformas de hardware en las que funcionan, sobre todo en contraste con las unidades centrales más arraigadas anteriormente en el sector de los viajes.

**SNCF:** Société Nationale des Chemins de Fer français

**SVP:** Senior Vice President

## T

**TI:** Tecnología de la Información

**TI:** Inteligencia de viajes (Travel Intelligence)

**Transacción:** se define como un mensaje único recibido de un usuario que requiere el envío de una o varias respuestas. El usuario puede ser una persona o un sistema informático.

**Transacciones procesadas en el Centro de Datos de Amadeus:** se definen como operaciones básicas relacionadas directamente con la actividad de Amadeus, como las reservas o los pasajeros embarcados procesados.

**TTA:** Travel Technology Association

## U

**UE:** Unión Europea

**UNICEF:** Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

## W

**WTAAA:** World Travel Agents Association Alliance

**WTTC:** Consejo Mundial de Viajes y Turismo (World Travel and Tourism Council)