



GLOSARIO

A

- **AATT y EEPP:** Acrónimos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, respectivamente.
- **Acondicionamiento:** Formato en el que debe circular un envío (sobre, tubo, caja, etc.).
- **Admisión:** consiste en la recepción por parte del operador postal de envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable.
- **Acta:** Es el documento que se genera cuando se detecta alguna anomalía que afecte a los envíos o despachos. Suscrita por dos empleados ante incidencias (robo, falta envío, rotura...) Se confeccionan desde SGIE.
- **Actitud:** es una evaluación que la persona hace hacia un objeto o idea. En función de las creencias que se tengan, se tendrán unas actitudes positivas o negativas hacia algo.
- **Acuse de recibo(PC):** Confirmación escrita de la entrega de un producto telegráfico. Es la forma de saber cuándo quién recepcionó el envío, la hora y la fecha.
- **Adonis:** Aplicación corporativa(portal de procesos).
- **AECOSAN:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- **Ágora:** Aplicación en la que se archivan los formularios digitalizados de envío de dinero (admisión y pago) y albaranes digitalizados
- **Albarán:** Documento que presentan los clientes en el momento de la admisión de envíos. En el mismo se relaciona el total del depósito.
- **Agencias comerciales:** son empresas de cuyo servicio se responsabiliza Correos mediante un contrato comercial, que realizan tareas de captación de clientes, gestión de bases de datos, impresión de documentos, personalización, preparación de los envíos, franqueo y clasificación de acuerdo con las normas que Correos les marca. Como sistema de franqueo propio, sólo disponen de máquinas de franquear, aunque pueden ejercer como intermediarios de depósitos para el manipulado y preparación del correo de otros clientes que tengan contrato directo con Correos (clientes de Pago diferido).
- **Agente Turístico:** empresa contratada por Correos para la captación y gestión de establecimientos concertados para la comercialización de los productos y servicios de Correos, la promoción y comercialización de los productos de Correos y la recogida, clasificación y entrega en Correos de envíos postales.



- **Anverso.** Parte delantera del envío postal. Incluye, franqueo, dirección del destinatario y denominación del tipo de envío postal(se ha de identificar el operador que presta el servicio).
- **APP:** Es el acrónimo de la palabra en inglés: "application". Se entiende como programa informático ligero (pequeño en su tamaño) y descargable, que permite unas funciones determinadas y normalmente está diseñado para dispositivos móviles.
- **ARDI:** Es la aplicación sobre la que se realiza el servicio en la recogida de datos en ordenes de servicio de determinadas campañas. Instalada en la PDA Y estos datos se cargarán en la PRI Plataforma de Recogida de Información) que es la plataforma de servicio de recogida de información.
- **Argumentario de ventas:** es una herramienta que el vendedor solo podrá utilizar en el momento de la entrevista de ventas después de conocer las necesidades, intereses y motivaciones de nuestro cliente y su éxito depende en gran medida del conocimiento que de nuestro interlocutor hayamos alcanzado.
- **Atributos:** son las características que tiene el producto o servicio en cuanto a su venta o comercialización.
- **Autoprestación:** Envío efectuado directamente por su remitente o mediante un tercero. El tercero que presta el servicio postal para el remitente deberá realizar el proceso postal completo (recoger, admitir, clasificar, transportar, distribuir y entregar los envíos).
- **Autoridad Nacional de Reglamentación:** el Gobierno, los órganos superiores y directivos del Ministerio de Fomento y la Comisión Nacional del Sector Postal, competentes para ejercer las funciones y atribuciones que ésta u otras leyes o normas les asignan en materia postal. Estas autoridades ejercerán sus funciones con plena independencia orgánica y funcional de los operadores postales y del operador designado.
- **Aviso de Llegada (M-4):** Es un documento que sirve para avisar a los destinatarios que tienen un certificado, giro u otro envío registrado que no ha podido ser entregado en su domicilio. Debes cumplimentar todos los datos con letra clara y legible y embuzonarlo en el mismo momento del intento fallido.
- **Aviso de Recibo (A.R.) o M-35plus:** Se trata de un servicio adicional de cualquier envío certificado. Consiste en un impreso que viene adherido a estos envíos y que se devuelve al remitente cumplimentado para darle información sobre el resultado de la entrega. En el momento del intento de entrega al destinatario deberemos recoger todos los datos requeridos como prueba de haberse efectuado la misma.
- **Aviso de servicio.** Servicio adicional que consiste en transmitir información por vía telemática (o telegráfica) sobre el curso o la entrega de un servicio postal, telegráfico o financiero. Se genera un documento con código de barras que comienza por AA que se deposita en el buzón del remitente del servicio.
- **AACC:** Acciones correctivas
- **AAS:** Autorización Administrativa Singular



- **ACR:** Auxiliar de Clasificación y Reparto.
- **ADEX:** Programa de actualización de máquinas de clasificación automatizadas.
- **ADI:** Admisión Internacional
- **ADO:** Albaranes y Depósitos Online.
- **AIEM:** Arbitrio sobre las Importaciones y Entrega de Mercancías en Canarias
- **ADT:** Almacén de Depósito Temporal.
- **AO:** Pequeños Paquetes, Impresos y Cecogramas
- **APBC:** Área de Prevención de Blanqueo de Capitales
- **APE:** Autorización Previa a la Entrega
- **APP:** Es un programa que puede ser instalado en dispositivos móviles y pc para que el usuario realice distintos tipos de tareas, como por ejemplo jugar, recibir noticias actualizadas y descargar archivos multimedia, entre otras.
- **AR:** Aviso de recibo.
- **ASA:** Aplicación instalada en las PDAs para logarse.
- **ATC:** Puesto de trabajo denominado atención al cliente.
- **ATHS:** Sistema automático de manutención de bandejas.

B

- **Bases de datos de marketing:** tienen como finalidad cargar y almacenar perfiles de los clientes con datos más subjetivos que están enfocados a poder desarrollar un perfil de cliente de modo que podamos brindarle una oferta que esté realmente hecha para él.
- **Bases de datos de marketing:** tienen como finalidad cargar y almacenar perfiles de los clientes con datos más subjetivos que están enfocados a poder desarrollar un perfil de cliente de modo que podamos brindarle una oferta que esté realmente hecha para él.
- **BIDI:** Un código Bidi es un sistema similar al código de barras pero, en este caso, bidimensional. Su estructura es muy parecida a la de un código QR, pero su diferencia se centra en sus derechos de uso.
- **B2B:** Business-to-Business, de negocio a negocio, hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas.
- **B2C:** Business-to-Consumer, del negocio al consumidor.
- **BBDD:** Bases de datos.
- **BBDD PBC:** Base de datos para la prevención de blanqueo de capitales.
- **BIC:** Bank Identifier Code
- **Bolsa de Alcance:** Son bolsas/sacas donde depositas la correspondencia ordinaria que no tecabe en el carro/cofre para su posterior reparto. Hay un encargado de distribuirlas, el "rutero", él lo dejará en tu buzón de ruta para que la recojas durante el recorrido.



- **Buzón depósito (ruta a alcance):** Es un buzón de color azul, colocado estratégicamente a lo largo del recorrido para acercarte la correspondencia a ese punto. Tendrás una llave del mismo. Vendrán señalados en el plano de recorrido. No se pueden incluir envíos registrados.
- **Buzoneo:** introducción de impresos publicitarios en los buzones de aquellos que se considera consumidores potenciales.
- **Buzón número 1:** Es un buzón que se encuentra en cada portal (el primero), como uno más
- de los casilleros domiciliarios, donde los destinatarios depositan la correspondencia malembuzonada (dispondrás de una llave universal para poder vaciar su contenido).



- **Cadena de valor:** Herramienta estratégica de análisis para identificar las ventajas competitivas de un negocio frente al mercado. Analiza las diferentes actividades de la empresa comparándolas con las de la competencia y así obtiene información muy valiosa sobre la posición que nuestro negocio ocupa en el mercado y sobre la estrategia que debería seguir a nivel de procesos internos o externos con el objetivo aportar el mayor valor posible para el cliente.
- **Capa cartográfica de códigos postales.** Delimitación espacial de todos los códigos postales que permite ubicar las diferentes localidades según el Instituto Nacional de Estadística.
- **Carta:** todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal. En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.
- **Cartas comerciales:** son aquellas cuyo contenido está relacionado con operaciones comerciales, negocios, compra, venta, propaganda, movimientos internos de una empresa.
- **Certificación de contenido:** Certifica el contenido del mensaje enviado por burofax, que tiene valor de prueba legal frente a terceros. Se puede solicitar hasta cinco años después de la admisión del envío (o 10 años si se contrata el servicio de custodia adicional).
- **CityPaq:** Terminal automatizado para enviar y recoger paquetería a través de Correos que se instala en comunidades de vecinos, estaciones de tren, etc...
- **Clasificación:** incluye el conjunto de operaciones cuyo fin es la ordenación de los envíos postales, atendiendo a criterios de la operativa postal.



- **Cliente CRM:** Son clientes que ya tienen un contrato activo en CRM
- **COCAL (Control de Calidad):** Sistema de medición y análisis de información de auditoría interna y "end to end" de la calidad del servicio prestado por Correos. Para acceder se necesita permiso de administrador, TIC y contraseña.
- **Código QR:** Sistema gráfico creado para almacenar información. Sus siglas responden a los términos ingleses "Quick Response", que en español significa "Respuesta Rápida", porque el código permite que el contenido se lea a alta velocidad.
- **Código Postal:** El código postal es un esquema que se asigna a distintas zonas o lugares de un país, un código que sirve para facilitar y mecanizar el encaminamiento de un envío.
- **Codired:** Código de la unidad, compuesto por siete números y exclusivo para cada unidad de admisión y/o entrega de Correos.
- **Cold calling:** es una técnica consistente en realizar llamadas telefónicas a los clientes potenciales para obtener un primer acercamiento antes de proceder con la venta.
- **Correos Express** Es la empresa de paquetería urgente que comercializa un amplio abanico de servicios de paquetería, con soluciones de entrega en distintas franjas horarias, la última tecnología al seguimiento de envíos con toda la flota geoposicionada y localización inmediata del destinatario en caso de ausencia.
- **Correos Telecom** Empresa encargada de los servicios de gestión de las redes de telecomunicaciones de voz, datos y télex de Correos y de comercializar las infraestructuras de telecomunicaciones. Realiza labores de asesoramiento y apoyo técnico a la Dirección de Tecnología y Sistemas y colabora en los nuevos proyectos de e-business de Correos.
- **Correo transfronterizo:** correo con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o un país tercero.
- **Correspondencia I.P.C:** Correspondencia internacional ordinaria procedente de países adheridos al acuerdo IPC y sujeta a unos plazos de entrega específicos. Se recoge bajo firma aunque no es necesario anotarla. Se reparte como el resto de correspondencia ordinaria y hay que intentar entregar toda, pero si queda algo sin repartir, al regreso debe entregarse al responsable para su control, por ello no debe mezclarse con el resto de la correspondencia ordinaria.
- **Cliente digital:** Cliente que emerge en una sociedad hiperconectada y digital. Se trata de un consumidor más informado y mejor relacionado para tomar decisiones de compra. Reclama una mayor personalización en los productos, servicios y en la atención recibida.
- **Clientes potenciales:** son clientes que aunque no consumen actualmente el producto, cumplen con el perfil de consumidores.
- **Codired.** Código de la unidad.



- **Community Manager:** El Community Manager es el profesional responsable de construir, gestionar y administrar la comunidad online alrededor de una marca en Internet, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con los clientes, fans y, en general, cualquier usuario interesado en la marca.
- **Copia Certificada:** copia autenticada de la comunicación enviada por Burofax o Telegrama. Se puede solicitar este servicio en el momento de la imposición del envío o posteriormente. Con validez legal frente a terceros.
- **Correo transfronterizo:** correo con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o un país tercero.
- **CRM (Customer Relationship Management):** es un sistema modular diseñado para integrar los diferentes aspectos del proceso de venta de su organización en diferentes módulos tales como cuentas, actividades, oportunidades, y alianzas.
- **Curso:** es la operación u operaciones que permiten el encaminamiento de los envíos postales
- **CAM:** Centro de Admisión Masiva
- **CAU:** Centro de Atención al Usuario
- **CC:** Comité consultivo UPU
- **CCC:** Código de Control de Cobros.
- **CCP:** Centro de Clasificación Postal.
- **CCPC:** Centro de Control Provincial de Certificados : Correo Comercial Respuesta Internacional
- **CCTV:** Circuito Cerrado de Video-Vigilancia(TV)
- **CB:** Código de barras.
- **CD14:** Casillero para avisos de recibo
- **CE:** Código de encaminamiento.
- **CEDICO:** Centro de digitalización Correos
- **CEGAL.** Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros.
- **CEP:** Consejo Explotación Postal (UPU)
- **CEP(courier, express and parcel services):** Servicios de mensajería y paquetería
- **CERA:** Censo residentes ausentes.
- **CESL:** Comité Estatal de Salud Laboral



- **CEX:** Correos Express.
- **CIO:** Código identificativo del objeto.
- **CLI:** Centro logístico Integral.
- **CME:** Cuadro mando Envíos.
- **CMR:** la carta de porte que contiene toda la información en un contrato de transporte de mercancías por carretera internacional.
- **CNMC:** Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
- **CN-50(7x5 o 3 x5):** Casillero para clasificar correspondencia normalizada
- **CNN-50(5x5):** Casillero para correspondencia no normalizada
- **COCAL:** Control de calidad
- **CONAMA:** Congreso nacional de medio ambiente.
- **CORE:** Aplicación de gestión y entrega de envíos en PDA.
- **COS:** Centro Operativo de Seguridad
- **CP:** Código Postal
- **CP8:** Casillero de paquetería con 10 baldas móviles y regulables en altura.
- **CREL:** Centro regulador de elementos logísticos.
- **CRM(Customer Relationship Management):** es un sistema modular diseñado para integrar los diferentes aspectos del proceso de venta de su organización en diferentes módulos tales como cuentas, actividades, oportunidades, y alianzas.
- **CSR:** Concentradora de servicios rurales
- **CSV:** Código Seguro de Verificación
- **CTA:** Centro de Tratamiento Automatizado
- **CTI:** Centro de Tratamiento Internacional
- **CTP:** Centro de Tratamiento Provincial
- **CU:** Certificado Urgente
- **CUI:** Correo Urgente Internacional
- **CVC:** Campus Virtual de Correos.



D

- **D + X:** Los términos D + X hacen referencia a los plazos de entrega. «D» es el día en que se realiza la admisión y el día que suma (+2, +3...) corresponde a los días de plazo para la entrega. Por ejemplo: D+2 quiere decir que el envío se entregará en un plazo de 2 días contabilizado a partir del día siguiente al de la admisión, es decir, si el envío se admite un lunes 13, se entregará un miércoles 15.
- **DEG:** Derecho Especial de Giro.
- **Depósito legal:** Ha de estar compuesto por iniciales/es de referencia a la ciudad donde está otorgado el número, el propio número dado y el año en que se ha otorgado el número, el propio número dado y el año en que se ha concedido (ej: M- 25.688-2002).
- **Despacho:** Conjunto de correspondencia certificada que viaja junto con la relación detallada de los envíos, dentro de un sobre o bandeja.
- **Destinatarios habituales.** Personas o entidades que reciben más de un envío de forma habitual.
- **Días hábiles:** Los días hábiles son, actualmente y con la reforma de la Ley 39/2015, desde el lunes hasta el viernes. Por tanto, se excluyen los sábados, domingos y festivos (inhábiles).
- **Dirección postal:** la identificación de los remitentes o de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas naturales, o por su denominación o razón social si se trata de personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de un domicilio, que contendrá el nombre de la vía y el número de la finca, así como el número de piso y la letra, si los hubiera, o los datos que se establezcan para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal.
- **Direct to Bank:** Servicio WU para transferencias internacionales de dinero mediante ingreso en cuentas bancarias en los países que lo admitan(España no lo admite).
- **Distribución:** es cualquier operación realizada en los locales de destino del operador postal adonde ha sido transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.
- **Drop-off:** Depósito en terminal automatizado de paquetería.
- **DUA:** Documento Único Administrativo, o documento utilizado en trámites aduaneros de importación o exportación que debe presentarse ante las autoridades de la Aduana. El DUA proporciona información sobre el producto que se va a importar o exportar y sirve de base para la declaración tributaria.
- **DA 1:** Impreso de Declaración Valor



- **DAE:** Declaración de actividad Económica
- **DCA:** Confirmación de autorización de DUA
- **DCAF:** solicitud de autorización para la gestión del DUA de Exportación por parte de Correos
- **DGT:** Dirección General de Tráfico
- **DDP. Delivery Duty Paid.** Proceso aduanero entre península y Canarias por el que el exportador se hace cargo de todos los gastos que ocasionen los trámites aduaneros.
- **DDU:** destino directo a unidades.
- **DEG:** Derecho Especial de Giro
- **DIL:** Documento interno de liquidación.
- **DOI:** Documento Identificativo
- **DUA:** Documento Único Administrativo
- **DUAPOST:** Tramitación aduanera de importación con destino Canarias
- **DTA:** Documento Tributario Aduanero

E

- **E-commerce:** Comercio electrónico que consiste en la compra y venta de productos o servicios a través de internet, ya sea en páginas web de empresas o particulares, en el marco de redes sociales o cualquier otro contexto en la red.
- **E-documento:** (sistema de gestión electrónica de imágenes, la plataforma de firma electrónica) donde se custodian los documentos digitalizados ejemplo: los burofax
- **Editorial ("Edita"):** empresa que se encarga de publicar un periódico/libro.
- **Embarriado:** Tarea que consiste en ordenar la correspondencia de tu Sección, haciendo paquetes por números o portales, según el itinerario que sigues en reparto.
- **EMUSE:** Plan de modernización de las USES (Unidades de Servicios Especiales).
- **Encarte:** Es una hoja o conjunto de hojas publicitarias que se insertan en una revista o periódico, sueltas o formando parte de la revista, con un formato diferente para maximizar su impacto publicitario y, en ocasiones, se aprovechan para incluir muestras de productos.
- **European Parcel Group (EPG)** Es un grupo integrado por 23 de los principales operadores de Europa (en 2006 se incorpora al grupo EEUU) para aportar valor añadido a la paquetería internacional, potenciando esta entre los operadores EPG. Se factura según la calidad prestada en los envíos.
- **Encasillado/embuzonado/buzoneo:** Se define con este término la acción de introducir la correspondencia en los casilleros domiciliarios de los destinatarios.
- **Entrega:** es el reparto de los envíos en la dirección postal en ellos consignada, con las salvedades que se establecen en este Reglamento.



- **Entrega exclusiva al destinatario (EDD):** Servicio adicional. La entrega se realiza, previa identificación, sólo y exclusivamente al destinatario(solo personas físicas).
- **Entrega de última milla:** En el mundo de la logística, distribución y planificación de transporte, el término «**última milla**» representa la última parte del proceso de **entrega** de un pedido. Es decir, cuando el producto es derivado hacia el cliente final. Son las acciones que transcurren desde que el paquete deja el punto de distribución hasta llegar a las manos del consumidor (destinatario final).
- **Envío de correspondencia:** la comunicación materializada en forma escrita sobre un soporte físico de cualquier naturaleza, que se transportará y entregará en la dirección indicada por el remitente sobre el propio envío o sobre su envoltorio. La publicidad directa, los libros, catálogos, diarios y publicaciones periódicas no tendrán la consideración de envíos de correspondencia.
- **Envíos comerciales:** Son los que contienen cualquier mercancía exportada o importada en el marco de una transacción comercial, tanto si esa mercancía se vende por dinero como si se intercambia. Envíos de Empresa-a-Empresa, de Empresa- a-Cliente o de Autónomo-a-Cliente. En algunos supuestos de envíos comerciales, éste deberá ir acompañado del documento DUA.
- **Envíos no comerciales:** Son aquellos envíos que se intercambian entre particulares, pudiendo contener regalos, muestras u objetos personales con carácter ocasional, que por su naturaleza, valor o cantidad no se utilicen con fines comerciales. Así como las muestras de mercancías sin valor estimable remitidas por empresas.
- **Envío postal:** todo objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio, una vez presentado en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado. Además de los envíos de correspondencia incluirá la publicidad directa, los libros, catálogos, diarios, publicaciones periódicas y los paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial, cualquiera que sea su peso. No se considerarán envío postal ni se podrán admitir como tales los envíos que contengan objetos cuyo tráfico o circulación esté prohibido o sea delito, de acuerdo con las leyes y convenios internacionales en vigor en España. Reglamentariamente se determinarán los supuestos constitutivos de envíos prohibidos. Las dimensiones mínimas y máximas de los envíos postales considerados serán las establecidas en las disposiciones pertinentes adoptadas por la Unión Postal Universal.
- **Envios con valor declarado:** Correspondencia acogida a un seguro especial que dará lugar a una indemnización en caso de extravío o deterioro, esta indemnización será igual a la cantidad declarada por el remitente. También se entrega bajo firma, como el resto de envíos registrados.
- **E-talent:** Herramienta para el desarrollo profesional de los empleados de Correos.
- **Ergonomía:** Disciplina científicotécnica que estudia la relación entre el lugar de trabajo o su entorno y quienes lo realizan.



- **Estacionado:** Envío de paquetería empresarial que tiene alguna incidencia y que permanece a la espera de información, antes de proceder a su entrega o devolución.
- **Expedición (Consignment):** Agrupación de envíos de una misma categoría postal, utilizando un conjunto común de medios de transporte, en una ocasión concreta, desde un punto de partida concreto a un punto de llegada concreto.
- **EAI:** Es la Agrupación de Envíos para la Importación o Enterprise Application Integrator
- **EDI:** Intercambio electrónico de Datos
- **EED:** Entrega exclusiva al destinatario
- **EFQM:** Modelo europeo de excelencia
- **EGE:** Estación generadora de etiquetas
- **EMUSE:** plan de calidad para USES
- **EMS:** Express Mail Service
- **EPI:** Equipo de Protección Individual.
- **EPG:** European Parcel Group
- **ERGP:** Grupo de Reguladores Europeos de Servicios Postales.
- **ERTA:** Electores residentes en España que se encuentran temporalmente fuera de España.
- **ETAC:** Transporte de acumulación de bandejas vacías
- **ETOE:** Oficina de Intercambio Extraterritorial

F

- **Factura:** documento comercial en el que se refleja información correspondiente a una compraventa.
- **Fidelización:** el mantenimiento de relaciones a largo plazo con los clientes más rentables de la empresa, obteniendo una alta participación en sus compras.
- **Financiación:** proceso mediante el cual, el adquirente de un bien paga a plazos su derecho de uso o posesión.
- **FADEMUR:** Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales
- **FC:** Franqueo Concertado



- **F.D.:** Franqueo en Destino
- **FEDECALI:** Federación de cámaras del libro
- **FMDA:** Firma manuscrita digital avanzada.
- **FP:** Franqueo Pagado
- **FNMT:** Fábrica nacional de moneda y timbre
- **FTL:** Servicio de transporte (cargas completas)
- **Ficha de producto/servicio:** documento que incluye información detallada sobre el producto/ servicio.



- **GANES:** Aplicación de ordenador off line que Correos pone a disposición de los clientes con contrato. Esta aplicación permite generar un albarán en formato PDF el cual facilita al clientela entrega de sus envíos en las oficinas de Correos. Confecciona e imprime albaranes, exporta o importa el albarán desde o a un fichero.
- **Giros:** Son pagos que se realizan a personas o entidades en metálico o en cheque.
- **Geomárketing:** Es una herramienta de márketing que permite analizar la situación de un negocio mediante la localización exacta de los clientes, puntos de venta, sucursales, competencia, localizándolos sobre un mapa digital o impreso a través de símbolos y colores personalizados.
- **Geoposicionamiento:** Ubicación de una persona o una cosa sobre la superficie terrestre, generalmente especificando la latitud y longitud de la misma.
- **Grupo KAHALA (KPG)** Alianza internacional compuesta por EEUU(United States Postal Service), Hong Kong Post, Japan Post, China Post Group, Canada Post, Australian Postal Corporation, Korea Post, La Poste (Francia), Royal Mail(Inglaterra), Tailand Post y Correos y Telégrafos S.A. Busca soluciones para el e-commerce intentando aumentar el flujo de paquetes entre países. Dispone de la herramienta informativa OLAP, tiene un servicio de atención al cliente específico y ha desarrollado un nuevo producto "Air Parcel" destinado a los envíos no urgentes entre países de la coalición.
- **Grupo de Sección:** Agrupación de Secciones en una Unidad de Reparto.
- **GECO:** Generador de Etiquetas de Correos Offline.
- **GESCAN:** Aplicación de escaneo que se usa en oficinas de Correos.
- **GNOMO:** Gestión Notificaciones Móviles. Servicio de envío y recepción de mensajes cortos utilizados por Sistemas de Negocio. Envío de SMS y sistema Push.
- **GPI:** Gestión productiva de incidencias de Correos Express.
- **GPVO:** Gestión de Productos para la Venta en Oficinas. Aplicación de suministros.



- **Higiene industrial:** Ciencia y arte de identificar, evaluar y controlar los factores o agentes ambientales originados por el puesto de trabajo o que se hallan presentes en el mismo y que puedan provocar alguna enfermedad, disminución de la salud o bienestar del trabajador o incomodidad o ineficiencia significativa del individuo o colectivo
- **Hera:** aplicación informática de PDAS para la admisión de envíos y venta de productos y servicios en unidades de reparto.
- **Hoja de reparto:** Documento en el que aparecen anotados los envíos registrados (certificados, notificaciones, giros, reembolsos, etc.) de tu sección y donde se recoge la firma del destinatario o se adhiere la etiqueta de código de barras con la firma del destinatario. En la mayoría de las Unidades, por la difusión en el uso de las PDA, se está implantando el proyecto "Unidades sin papel," que permite salir a reparto sin tener que imprimir éste tipo de hojas.
- **Hoja de firmas entrada/salida:** Listado donde figuran los nombres de todo el personal que presta servicio en la Unidad y se registra la asistencia diaria al trabajo.
- **Homyhub:** Dispositivo para abrir el garaje con el móvil, para clientes de CityPaq Garaje.
- **HORUS:** Aplicación para el control de las rutas de transporte y carga de Correos.
- **Horus:** Aplicación para el control de las rutas de transporte marítimas y aéreas.
- **Hub Postal:** Aplicación informática relacionada con la Unidad de Internacional. Proporciona información de envíos, recipientes, despachos y expediciones y de admisión y encaminamiento de envíos. Recibe información generada por otros sistemas tanto externos como internos.



- **IBRS:** International Business Response Service. Servicio de respuesta empresarial internacional. Esta abreviatura figura en la imagen del (Cupón de Respuesta Internacional).
- **Indexación:** Es el proceso de mecanizado de lectura de la dirección del envío y la impresión en éste de un código de barras, que servirá posteriormente para su clasificación.



- **International Post Corporation (IPC)** es una asociación cooperativa de 24 servicios postales nacionales de los principales países de Europa, Asia Pacífico y América del Norte. Presta asistencia a sus miembros postales. IPC fue fundada en 1989 y desde entonces sus principales actividades han ido encaminadas a mejorar la calidad y rendimiento de los servicios y el desarrollo de tecnología para proporcionar inteligencia y plataformas de la industria para la cooperación entre las. Su sede se encuentra en Bruselas, Bélgica.
- **IRV:** Máquina de clasificación donde se introduce por primera vez el correo normalizado para su lectura y videocodificación.
- **ISO:** "Organización Internacional de Normalización", disponen de un conjunto de normas sobre la gestión de la calidad y el medioambiente.
- **IAE:** Impuesto de Actividades Económicas.
- **IFS:** International Financial System - Giro Urgente Internacional
- **IGIC:** Impuesto general indirecto de Canarias.
- **ILT:** Incapacidad Laboral Temporal
- **INE:** Instituto Nacional de Estadística
- **IPC:** Internacional Post Corporation
- **IPREM:** Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples
- **IRIS:** Información de Recursos Informáticos y Sistemas
- **ISC:** Índice de satisfacción del cliente.
- **ISSN:** International Standard Serial Number. Número internacional asignado a publicaciones periódicas.

- **Junta arbitral de consumo:** resuelve los desacuerdos de tipo económico o similares que se produzcan entre consumidores y empresarios, comercios o profesionales.

- **KERBEROS:** son los métodos de autenticación de tipo nombre de usuario/contraseña. En lugar de autenticar cada usuario en cada servicio de red, Kerberos utiliza cifrados simétricos y un servicio adicional confiable (un KDC), para autenticar usuarios a un conjunto de servicios de red.
- **KYC: (Know Your Customer)** Controles y procedimientos de las entidades para asegurar tanto la identificación de sus clientes como la naturaleza de sus fondos. Se emplea para evitar el blanqueo de capitales.
- **Kyros:** Aplicación para el control por GPS de las rutas terrestres de transporte y carga



- **KPG:** Kahala Post Group -Grupo Kahala.



- **Landing page:** Página web a la que una persona llega tras pulsar en el enlace o botón en una guía, un portal o algún banner o anuncio de texto situado en otra página web.
- **LCSP:** Ley de contratos del Sector Público.
- **Leads:** Un lead (o registro) es una persona que ha facilitado sus datos de contacto a través del formulario de una landing page y, como consecuencia, pasa a formar parte de la base de datos de una empresa.
- **Ley de Pareto:** conocida también como ley 80/20, indica que el 20% de algo es esencial y el 80% es trivial.
- **Libros:** las publicaciones, cualquiera que sea su soporte, encuadernadas o en fascículos, remitidas por empresas editoras, distribuidoras, establecimientos de venta y centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta.
- **LIMBO:** Programa a través del cual se gestiona la limpieza y reparación del material de reparto.
- **LINCE:** Sistema para trazabilidad del correo internacional. (Envíos, Recipientes, Despachos y Expediciones). Intercambio información con sistemas internos y externos a Correos. LINCE (que sustituye al HUB-Postal)
- **Liquidación de envíos:** Resultado del reparto de envíos.
- **Lista de embarrie:** Se trata de una relación de todas las direcciones de una sección ordenadas según su entrega, para preparar la correspondencia a distribuir una vez clasificada en nuestra mesa y que coincide con el itinerario a seguir, de manera que embarriando correctamente, te va guiando en el recorrido. Cada sección tiene su propia lista de embarrie.
- **Listado de clasificación general:** Listado de todas las calles incluidas en esa Unidad de Reparto y la sección a la que pertenecen. Sirven de ayuda para la clasificación general a sección.
- **Lockers:** Terminales automatizados de paquetería (casilleros).
- **Logística inversa:** Producto especialmente pensado para el canal C2B (de particular a empresa) de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente de contrato. Corresponderá al cliente de Correos, deducir o no del importe a reembolsar, el coste de devolución, de acuerdo a su política de devoluciones.



- **LC:** Cartas y tarjetas postales.
- **LCTTM:** Ley de Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías
- **LID:** Localización Inmediata del Destinatario
- **LPCA:** Ley Procedimiento Administrativo Común
- **LPRL:** Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- **LSP:** Ley Postal

M

- **Mailing:** El *mailing* es un formato publicitario empleado para promocionar los productos y servicios de una marca o negocio a través del correo electrónico. Por extensión, se usa también como sinónimo de correo en cualquiera de sus soportes
- **Malware:** Son programas maliciosos que intentan tomar control del ordenador o dispositivo móvil para robar datos y contactos. El caso más común es pedir que hagamos "clic" en un enlace desconocido o un fichero adjunto.
- **Marabu II:** Aplicación informática utilizada en la recogida de buzones de admisión en capitales de provincia y ciudades de más de 50.000 habitantes.
- **Marketing relacional:** acciones e iniciativas desarrolladas por una empresa hacia sus diferentes públicos o hacia un determinado público o segmento de los mismos, dirigidas a conseguir su satisfacción en el tiempo, mediante la oferta de servicios y productos ajustados a sus necesidades y expectativas, incluida la creación de canales de relación estables de intercambio de comunicación y valor añadido, con el objeto de garantizar un clima de confianza, aceptación y aportación de ventajas competitivas que impida la fuga hacia otros competidores.
- **Marketplaces:** Un Marketplace es un sitio que permite a vendedores y compradores, relacionarse para efectuar una transacción comercial. En este tipo de plataformas, los compradores y vendedores permanecen en el entorno técnico y comercial del Marketplace hasta que la transacción se finaliza.
- **Medidas:** L = Largo; A = Ancho; A = Alto; D = Diámetro
- **Medios de franqueo:** aquellos efectos o signos que acreditan el pago de los servicios postales a los operadores postales que presten servicios incluidos en el servicio postal universal. Se considerarán como tales medios los sellos de correos, que solo puede utilizar el operador designado con efecto liberatorio; los sobres; las tarjetas y cartas-sobres con sellos o signos distintivos previamente estampados; las impresiones de máquinas de franquear; y las estampillas de franqueo expedidas por distribuidoras automáticas instaladas por el operador designado, así como cuantos artículos o productos sean definidos mediante las correspondientes disposiciones como instrumentos de franqueo.



- **Mercurio:** Aplicación informática de control y seguimiento de los envíos con código de barras. Tiene su acceso en Conecta e indica los eventos por los que pasa el envío, desde admisión a entrega. Desde Mercurio se emiten certificaciones de burofaxes solicitadas con posterioridad a su admisión.
- **Milla:** aplicación que se usa sirve para documentar a través de la PDA la identidad del conductor y el kilometraje realizado en cada vehículo.
- **MINERVA:** Aplicación informática de control y seguimiento de los envíos con código de barras. Se accede a través de Conecta. Sistema que integra todos los eventos de seguimiento del ciclo de vida de productos de valor añadido desde admisión a entrega. Da información de en tiempo real. Y comunica el contenido de los envíos con mercancías a las oficinas de cambio de destino. Sustituye a Mercurio desde 1 de septiembre 2021
- **Monteras:** Son los montones de correspondencia pertenecientes a cada una de las secciones que provienen de la clasificación general de los envíos. Su nombre se debe a que esta clasificación se realizaba en mesas grandes y se generaba un montón por cada una de las secciones.
- **M35:** Aviso de recibo nacional (dos modelos).
- **M4:** Aviso de llegada
- **MILLA:** Aplicación que sirve para documentar a través de la PDA la identidad del conductor y el kilometraje realizado en cada vehículo.
- **MITMA:** Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
- **MF-1:** Solicitud de autorización para el uso de máquinas de franquear.
- **MMPP:** Mercancías peligrosas.
- **MTCN: (Money Transfer Control Number)** Número de control de transferencia Western Unión
- **Nexea** Empresa que se especializa en servicios integrales a empresas generadoras de comunicaciones masivas a través de productos adaptados a las nuevas tecnologías. Su oferta abarca la gestión global de las comunicaciones de los clientes.
- **Nivel socioeconómico:** es una medida del poder de adquisición de los consumidores.
- **Notificación** Envío registrado con carácter oficial especificado en el sobre por el remitente que lo envía (Juzgados, Ayuntamientos, etc.). Tiene dos intentos de entrega a domicilio y lleva aviso de recibo.
- **NIP:** Número Identificación Personal del empleado.
- **NIPO:** Número de identificación de las publicaciones oficiales.
- **NIS:** Número de identificación de reclusos
- **OCA 3:** Sistema principal de las Oficinas de Cambio Internacionales. Genera las Expediciones y Despachos para el transporte de los productos postales con, destino internacional en exportación o, con destino nacional en importación.



- **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC):** es un servicio gratuito de información y orientación para los consumidores y usuarios, que además intenta resolver los conflictos en materia de consumo a través de la mediación amistosa.
- **OIKOS:** Guía explicativa sobre la prevención de riesgos laborales y aplicación de criterios ergonómicos aplicables a los distintos puestos de trabajo.
- **Operador designado:** el operador al que el Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal, de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley.
- **Operador postal:** la persona natural o jurídica que, con arreglo a esta ley, presta uno o varios servicios postales. El tercero que preste servicios postales en exclusiva para un único remitente que actúe en régimen de autoprestación queda excluido de esta definición.
- **OA:** Objeto asegurado.
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional
- **OCA:** Oficinas Cambio Avión. Aplicación que se usa en centros de tratamiento internacional.
- **OCR:** Optical Character Recognition - Reconocimiento Digital de Caracteres
- **ODS:** Objetivos de desarrollo sostenible.
- **O.I.C.:** Orden de Ingreso en Cuenta.
- **OM:** Ordinary Mail/ Oficina Mixta.
- **OMS:** Organización mundial de la salud.
- **ONU:** Organización de las naciones unidas
- **OPDS:** Operadores Postales Designados
- **OPV:** Oficina Postal Virtual
- **ORVE:** Oficina de Registro Virtual de Entidades
- **OV2:** Oficina virtual(actualmente Mi Oficina)

P

- **Palé:** plataforma de madera o plástico que sirve para transportar mercancías.
- **Paquetes postales:** los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida y todo envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, cumpla los restantes requisitos establecidos en este Reglamento para su admisión bajo esta modalidad.
- Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal, deberá manifestarse expresamente, en su cubierta, dicha circunstancia. No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.



- **PBC:** Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales que rige todas las transacciones de Giro (nacional e internacional) y de Western Union.
- **PDA:** Un PDA (Personal Digital Assistant) es como un ordenador portátil de mano del tamaño de un móvil o smartphone. Un PDA típico tiene al menos una pantalla táctil para ingresar información, una tarjeta de memoria para almacenarla y al menos un sistema de conexión inalámbrica, ya sea infrarrojo, Bluetooth o WiFi.
- **PEDRA:** Aplicación informática específica de Correos para detectar indicios de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo)
- **Pick-up:** recogida en terminal automatizado de paquetería
- **Plano de encasillado:** Indica cómo se dividen los casilleros a la hora de clasificar los envíos en la mesa del cartero (sección). Debe seguir un orden para facilitar el posterior embarriado y mientras más dividido esté te será más fácil embarriar posteriormente la correspondencia.
- **Plano de recorrido:** Es un plano de la zona de reparto, figuran las calles de tu Sección, los buzones verdes y el itinerario a seguir, también pueden detallarse ayudas para facilitarte el reparto (Ej. "se accede por detrás, medio de transporte que te lleva a la sección", etc.).
- **POSTEEUROP (Asociación de Operadores Postales Públicos Europeos)** es una asociación comercial que representa a los operadores públicos europeos desde 1993. Sus objetivos son la optimización de los servicios postales y la cooperación entre sus miembros. Forman parte de ella 52 miembros de 49 países y tiene su sede en Bruselas.
- **Prospección:** es el conjunto de actividades que desarrolla un vendedor o una empresa con el fin de determinar y localizar a sus clientes potenciales.
- **Prospecto CRM:** Son posibles clientes que todavía no tienen contrato activo en CRM
- **Publicaciones periódicas:** los objetos que se editan periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole o naturaleza diversa, distinguiéndose por la variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.
- **Puntos de acceso a la red postal:** las instalaciones físicas del operador postal designado para la prestación del servicio postal universal donde los remitentes pueden depositar envíos postales, tales como los centros de admisión masiva, las oficinas, estafetas y buzones a disposición del público.
- **PAM:** Punto de Admisión Masiva.
- **PATD:** Dispositivo que expulsa bandejas llenas de correo clasificado y la reemplaza por una bandeja vacía.
- **PBC:** Prevención de blanqueo de capitales.
- **PC:** Acuse de recibo. Prueba de entrega de productos de telecomunicaciones "Pour Confirmer".
- **PDA:** Personal Digital Assistant
- **PEC:** Portal de Entidades Colaboradoras



- **PEE:** Prueba de entrega electrónica
 - **PEF:** Prueba de entrega física
 - **PEPs:** Personas con responsabilidad pública.
 - **PFD:** Punto final de Destino
 - **PostEurop:** Asociación de Operadores Públicos Europeos.
 - **PP:** Publicación Periódica
 - **PPIE:** Paquete Postal Internacional Económico
-
- **PRI:** Plataforma de Recogida de Información
 - **PUMED:** Unión Postal del Mediterráneo.
 - **PVD:** Pantallas de Visualización de Datos.



- **Queja:** es una expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos.
- **Quenda:** Herramienta informática para la gestión y el control de turnos de espera en las oficinas.
- **QRIF:** Control de calidad por radiofrecuencia.
- **QUORUM:** Sistema de gestión de clientes, quejas y reclamaciones.

**OPOSICIONES
CORREOS**



- **Reclamación:** cuando un consumidor entra en conflicto o desacuerdo con una empresa o un profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio, puede poner de manifiesto los hechos ante la administración competente solicitando una solución al conflicto planteado y en su caso una compensación.
- **Recogida:** es la operación consistente en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador. Los puntos de acceso son las instalaciones físicas, especialmente los buzones a disposición del público tanto en la vía pública como en locales públicos o en los locales del proveedor del servicio, donde los clientes pueden depositar envíos postales para el acceso a la red.
- **Red postal:** a efectos de la ley 43/2010 se entiende por red postal el conjunto de la organización y de los medios de todo orden que, empleados por el operador designado para la prestación del servicio postal universal, permiten, en particular:
 - La recogida de los envíos postales en los puntos de acceso de todo el territorio nacional.
 - La admisión por el operador postal de los envíos postales que le son confiados por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable.



- La clasificación de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución.
- El transporte de los envíos postales efectuado por cualquier tipo de medios hasta su distribución final.
- La distribución realizada en los locales de destino del operador postal correspondiente a donde ha sido transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.
- La entrega en las direcciones indicadas en los envíos, con las salvedades que se establezcan reglamentariamente.
- **Reembolso:** Envíos que se entregan al destinatario previo abono de una cantidad que aparece en la cubierta del mismo.
- **Reenvío Postal:** Es un servicio de reexpedición de correspondencia mediante el cual un destinatario que ha cambiado de dirección sigue recibiendo sus envíos, previa solicitud y pago de la tarifa correspondiente, aún cuando éstos vayan dirigidos a su domicilio anterior. Se envía la correspondencia dirigida a su antigua dirección a la nueva, mediante sobres colectores la ordinaria (según la cantidad y el tamaño de los envíos) y siempre **individualmente** la registrada; adhiriendo una etiqueta con la nueva dirección tanto **en** el sobre colector como en los envíos cursados individualmente. No se efectúan reexpediciones que no hayan sido previamente contratadas.
- **Remitente:** la persona física, jurídica o entidad sin personalidad de quien proceden los envíos postales.
- **Respaldar:** Escribir en el reverso del envío, escuetamente, el evento correspondiente (Avisado, **causa** devolución, lista, etc.) la fecha, la hora, y la identificación del cartero.
- **Responsive Design:** Técnica de diseño web que permite crear sitios adaptables a la resolución de la pantalla del dispositivo desde donde se acceda.
- **ROL:** Función que alguien o algo cumple. Perfil de trabajo.
- **Ruta:** Correspondencia que se prepara en la bolsa/ ruta de alcance al buzón depósito o de alcance, para recoger durante el recorrido de reparto.
- **Rutero:** Persona encargada de llevar las rutas (bolsa de enlace o bolsa de alcance) al buzón depósito o alcance.
- **RE:** Riesgo Expedidor(burofax).
- **REDER:** resultado, enfoque, despliegue, evaluación y revisión.
- **REDR:** Red Española de Desarrollo Rural.
- **RFID:** Identificación por radiofrecuencia pasiva.
- **RGPD:** Reglamento General de la Protección de Datos.
- **RGEPS:** Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales
- **RPSP:** Reglamento de Prestación de los Servicios Postales
- **ROS:** Reembolsos



- **RSC:** Responsabilidad Social Corporativa
- **RUN:** Red Urgente Nocturna.
- **RUGBY:** Aplicación para la tramitación de reclamaciones EPG



- **Sachette:** Es un término francés que se utiliza para hacer referencia a una bolsa de tamaño reducido que, cerrada herméticamente, alberga algún producto en su interior. Se utiliza a efectos publicitarios y se trata de una muestra sin valor comercial.
- **SAVA:** Portal similar a ADO, para registro y carga de albaranes
- **Startup:** Empresa de nueva creación o compañía emergente.
- **Sección:** Es el territorio (fracción de distrito o unidad de reparto) que se asigna a un cartero para la entrega de correspondencia. En algunas zonas también se denomina barrio o sector.
- **SEO:** Search Engine Optimization. De sus siglas en inglés, Search Engine Optimization, la optimización en motores de búsqueda es el proceso técnico que permite mejorar la visibilidad de un sitio web en los resultados orgánicos de los diferentes buscadores. Una búsqueda orgánica comprende los resultados que arroja un buscador de manera natural, esto es, dejando de lado enlaces pagados o patrocinados que aparecen de manera destacada.
- **Servicios postales:** cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales.
- **Servicio certificado:** Comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, que facilita al remitente, en su caso y a petición de este, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario, previo pago de una cantidad determinada
- **SGIE:** (Sistema de Gestión Integral de Envíos) es un sistema informático de registro de envíos que facilita la localización informática (situación) de éstos en todo momento. Reemplaza al anterior sistema de gestión de envíos, SERADE (Sistema de Envíos Registrados Admisión Distribución y Entrega).
- **SICER:** Sistema informático de seguimiento y control de envíos registrados de grandes clientes que suministra retorno de información al remitente mediante medios electrónicos.
- **Sector:** Cada USE tiene dividida su zona de influencia en sectores. Estos sectores están compuestos por varias zonas de reparto. Un sector constituye un equipo de trabajo.
- **Servicio de envío certificado»:** aquel que, previo pago de una cantidad determinada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita al remitente, en su caso y a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.



- **Servicio de posventa:** es un tipo de servicio al cliente que brindamos una vez que el cliente ya ha realizado la compra.
- **Situación de un envío:** Son los distintos estados por los que pasa un envío desde que es dado de alta hasta su entrega al destinatario. ("En depósito", "Liquidado" etc..).
- **Smart City:** Ciudad inteligente. Modelo de desarrollo urbanístico basado en un uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación para alcanzar un desarrollo económico y ambiental durable y sostenible.
- **Sociedad Estatal (Correos).** Es la compañía matriz del grupo y posee una participación del 100% en las tres filiales. Su oferta comprende la mayor oferta de soluciones postales de todo tipo, además de otros servicios . Se complementa con las opciones de transporte urgente de documentos y paquetería de Correos Express, las soluciones de comunicación para empresas de Necea y los servicios de gestión de redes de telecomunicación de Correos Telecom.
- **SR:** Solicitud de recogida. Se trata de un servicio que consiste en recoger al cliente envíos que éste solicita en su domicilio.
- **SMMS (Sustainability Measurement and Management System):** Programa internacional promovido por la International Post Corporation (IPC), cuyo objetivo es incidir en la sostenibilidad de los operadores postales, en consonancia con los ODS.
- **Streaming:** tecnología que permite ver un archivo de video desde internet sin la necesidad de descargarlo previamente.
- **Suplementos:** Sección especial de un diario, añadido que está formado por contenidos de una misma temática, se considera que forma parte de la publicación. Ejemplo: El País con suplementos (Negocios, Babelia, El Viajero, el País Dominical).
- **S.A.L:** Correo de superficie transportado por vía aérea, con prioridad reducida.
- **SCG:** Sistema de clasificación de gordo.
- **SCMF:** Sistema de Control de Máquinas de Franqueo
- **SCP:** Sistema de clasificación de paquetería.
- **SECTSA:** Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima.
- **SEDI:** Sistema de Envío De Dinero.
- **SEO:** Search Engine Optimization. Posicionamiento en buscadores.
- **SEPA:** Single Euro Payments Area
- **SEPI:** Sociedad Estatal de Participaciones Industriales
- **SGIE:** Sistema de Gestión Integral de Envíos.
- **SGTC:** Sistema de Gestión Tarjeta Cliente
- **SICER:** Sistema de Información y Control de Envíos Registrados
- **SIBAS:** Sistema de intercambio de baterías.
- **SIGUA:** Sistema de gestión de usuarios y accesos.
- **SIE:** Sistema de Información de la Estadística



T

- **Talina:** Sistema operativo para admitir pre-registrados y entregar envíos por PDA en oficinas.
- **Talos:** Sistema operativo para entregar envíos en las PDA s de Correos en distribución.
- **Tarifa plana:** Embalajes prepagados .El cliente elige el plazo de entrega que desea y el embalaje que mejor se adapta a sus necesidades, todo ello con un precio fijo preestablecido independiente del peso del envío.
- **Tarjeta postal:** toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término de «tarjeta postal» en los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal.
- **Tauro:** Aplicación para las PDAs de correos, permite la ordenación del reparto.
- **Telma:** Aplicación de PDAS en centros de tratamiento.
- **Telemarketer:** persona que opera los sistemas de telemarketing.
- **Telemarketing:** también denominada telemercadotecnia, es una forma de marketing directo en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios.
- **Telemarketing:** también denominada telemercadotecnia, es una forma de marketing directo en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios.
- **TIC:** Las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación engloban tanto los recursos como las herramientas que se utilizan para el procesamiento, la administración y la distribución de la información a través de cualquier dispositivo tecnológico.
- **TMK:** Es una actividad que se asigna desde telemarketing, bien porque un cliente se ha puesto en contacto con Correos solicitando información(sentido entrante) o porque telemarketing se ha puesto en contacto con posibles clientes.
- **Teoría de Maslow:** clasifica las necesidades del ser humano atendiendo a sus motivaciones.
- **Transporte:** el traslado por cualquier tipo de medios de los envíos postales hasta su punto de distribución final.



- **Transformación digital:** Reinención a través de la utilización de la tecnología digital para mejorar la forma en que se desempeña y sirve la sociedad, en general, y las empresas y organizaciones, en particular.
- **Trazabilidad:** Capacidad de reproducir el historial de un producto o un lote de productos. Proporciona información sobre cada paso en los procesos de producción, almacenaje y de distribución para mejorar su calidad, poder localizar rápidamente el origen de los problemas que puedan aparecer e intentar evitarlos en el futuro.
- **TALINA:** Aplicación de PDA Oficinas para la admisión y entrega de envíos.
- **TALOS:** Aplicación de la PDA de reparto para la gestión y entrega de envíos.
- **TAP:** Terminal automatizado de paquetería.
- **TAURO:** Herramienta integrada en Talos, permite la ordenación del reparto con criterios geográficos.
- **TELMA:** Aplicación para admisión y el control de envíos en Unidades de Admisión Masiva (UAM).
- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación
- **TLS:** Etiquetado automático de bandejas llenas
- **TPV:** Terminal de Punto de Venta
- **T&T (Track & Trace):** Sistema de Admisión y seguimiento de Envíos EMS, EPG y PRIME.

- **UPAEP Unión Postal de las Américas España y Portugal.** Fue creada en 1932 y tiene su sede en Montevideo (Uruguay). Su idioma oficial es el Español. Su fin es favorecer el intercambio de envíos postales entre sus distintos componentes.
- **UPU Unión Postal Universal.** Es un organismo perteneciente a naciones unidas (ONU) fundado en 1874, cuya finalidad es asegurar un único territorio postal. Tiene su sede en Berna (Suiza) y está formada por 192 países. El lenguaje oficial de la UPU es el francés, y su unidad monetaria es el DEG (Derecho Especial de Giro, 1,1950 euros en 2019).
- **Usuario:** la persona natural o jurídica o ente sin personalidad beneficiaria de la prestación de un servicio postal como remitente o como destinatario y titular de los derechos a que se refiere el Título II de esta ley.
- **UC:** Usuario Corporativo
- **UCM:** Unidad de clasificación manual
- **UE:** Unidad de Entrega
- **UEO:** Unidad de Entrega en Oficina
- **UIT:** Unión Internacional Telegráfica
- **UAM:** Unidad de admisión masiva.
- **UAPI:** Unidad de adquisición y pre tratamiento de imágenes
- **UPA:** Unión de pequeños agricultores y ganaderos.
- **UPAEP:** Unión Postal de las Américas, España y Portugal
- **UPO:** Unidad de productos ordinarios.
- **UPR:** Unidad de productos registrados.
- **UPU:** Unión Postal Universal.
- **UR:** Unidad de Reparto
- **URO:** Unidad de reparto ordinario
- **USE:** Unidad de Servicios Especiales



V

- **Valija:** Producto exclusivo para clientes con contrato que permite la recogida, transporte y entrega urgente, en horarios fijos, de documentos y mercancías de forma regular.
- **Valor Declarado(VD):** servicio adicional asociado al SPU que permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro. Según el Plan de Prestación, se puede asegurar un envío entre 15 y 3000 euros.
- **Valor Filatélico (VF):** Envío certificado que permite el envío de productos de filatelia emitidos por Correos.
- **Vaya:** El vaya es un documento que lleva el conductor de la expedición en el que constan las oficinas o centros que debe recoger o las unidades de reparto en las que debe entregar y los horarios de recogida o entrega. En este documento se debe anotar las incidencias relativas al servicio que se produzcan.
- **Vending:** es un neologismo en voz inglesa que se utiliza para denominar el sistema de ventas por medio de máquinas auto expendedoras accionadas por diversos medios de pago.
- **Venta cruzada:** del inglés cross-selling, táctica mediante la cual un vendedor intenta vender productos complementarios a los que consume o pretende consumir un cliente.
- **VCS:** Sistema de Video-Codificación.
- **VD:** Valor declarado
- **VE:** Voto Emitido
- **VEGA:** Aplicación informática que gestiona los DUA
- **VF:** Valor Filatélico
- **VTI:** Vehículos de transporte interno.

W

- **Web Services:** Aplicación web que permite realizar ciertos trámites online. Para el caso de la paquetería de Correos, permite al cliente prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
- **Western Union:** Compañía estadounidense que ofrece servicios financieros y de comunicación en más de 200 países. Ofrece servicios de transferencias electrónicas de envío y pago de dinero a través de las oficinas informatizadas de Correos.
- **Will Call.** Transferencia electrónica de dinero en minutos a través de Western Unión.



- **WUPOS:** Aplicación para el envío/pago de transferencias internacionales Western Union



- **Zona de reparto:** Una zona de reparto es el grupo de calles que se asignan a un cartero para la distribución de envíos. Las zonas de reparto son variables en función de la carga de trabajo y del número de repartidores de la USE
- **ZEBRA:** Etiquetadora de oficina



**OPOSICIONES
CORREOS**