



# GLOSARIO Y SIGLAS

---

**24/7:** Modalidad de apartado de correos al cual podrá acceder el cliente siempre que lo desee.

**ABRIR DESPACHO:** Apertura / abrir los envases que contiene correspondencia susceptible de ir anotada, sobre todo registrada, cortando precintos, en su caso y comprobar que no falte ninguno con la hoja SGIE.

**ABRIR MESA:** En la clasificación manual, acción que consiste en iniciar las montoneras correspondientes a las distintas separaciones a llevar a cabo.

**ACONDICIONAMIENTO:** Formato en el que debe circular un envío (sobre, tubo, caja, etc.).

**ACR:** Agente de Clasificación y Reparto.

**ACTA:** Documento que suscriben dos empleados ante la existencia de alguna incidencia (robo, falta envío, rotura...) que afecta a un envío postal o en un despacho. El Acta se confecciona desde la aplicación SGIE.

**ACUSE DE RECIBO (PC):** Servicio adicional de los telegramas. Su función es confirmar la entrega de un envío, con expresión de fecha y hora, así como persona que lo recepciona.

**ADEX:** Programa de actualización de las máquinas de clasificación automatizada de los CTA. Su función es actualizar las nuevas nomenclaturas de las calles, números y códigos postales y clasificar a sección.

**ADMISIÓN:** Recepción por parte de personal de Correos de los distintos productos. Puede darse en oficinas, Centros de Admisión Masiva, Puntos de admisión masiva, on line...

**ADMISIÓN MÚLTIPLE:** Función en IRIS que permite, cuando un usuario quiere realizar varios envíos del mismo servicio (Telegramas, Burofax, etc.) poner número de envíos y rellenar datos del remitente solo una vez.

**ADO (Albaranes y Depósitos Online):** Aplicación de Correos para clientes con contrato, empresas consolidadoras y otros operadores postales, para registro y admisión de albaranes y/o depósitos en Correos. El acceso se hace por la oficina virtual previo registro.

**ADONIS:** Herramienta corporativa ligada a la Gestión por Procesos.

**ADT (Almacén de Depósito Temporal):** Situado en el Centro de Clasificación Postal de Madrid, para envíos de importación dirigidos a Península y Baleares. Máximo 20 días naturales para liberación aduanera de envíos intervenidos en ADT.

**AFORADO:** Envíos que por sus características son susceptibles de control aduanero. Pueden ser gravados por el Vista de Aduanas (funcionario de Hacienda) con los impuestos correspondientes.

**ALBARÁN:** Documento que presentan los clientes con contrato en el momento de la admisión de envíos. En el mismo se relaciona el total del depósito. Se presentan por duplicado. Hay tres tipos (código de barras, nube de puntos y manual).

**ALIEXPRESS:** Tienda China online del Grupo Alibaba.

**ALMACÉN:** Habitáculo en el que se depositan los envíos pendientes de entrega al destinatario, en cualquiera de los puntos con esa finalidad.

**ANDROID:** Sistema operativo para móviles y tablets.

**ANVERSO:** Parte delantera de un envío, en la que figura la dirección y el franqueo.

**APBC (Área de Prevención de Blanqueo de Capitales):** Asiste y garantiza que se cumplan las medidas para la prevención de blanqueo de capitales.

**APE:** Apartado Postal Electrónico.

**APP:** Es un programa que puede ser instalado en dispositivos móviles y computadores para que el usuario realice distintos tipos de tareas, como por ejemplo jugar, recibir noticias actualizadas y descargar archivos multimedia, entre otras.

**ARQUEO:** Comprobación y recuento del efectivo de una Oficina. Se hace extensible asimismo a los productos de venta, los denominados de almacén.

**ATC:** Puesto de trabajo denominado atención al cliente. Sus funciones están reguladas por el art. 34. p del III Convenio Colectivo.

**ATENEA (Premio):** Premia a las unidades con mejores resultados de absentismo.

**AUTENTIFICACIÓN:** Acreditación de usuarios.

**AUTOPRESTACIÓN:** Prestación de los servicios postales efectuada directamente por el propio remitente o cuando se realice valiéndose de un tercero que actúe, en exclusiva, para el mismo.

**AUTORIZACIÓN:** Permiso que establezca derechos y obligaciones específicos para el sector postal y permita a las empresas prestar servicios postales. La regulación distingue entre:

- **Autorización administrativa singular:** necesaria para poder prestar cualquier servicio dentro del Servicio Postal Universal.
- **Declaración responsable:** para operadores que quieren prestar servicios que no entran dentro del Servicio Postal Universal.

**AVISO DE LLEGADA** Documento que se entrega al cliente, a través del buzón domiciliario, para dejar constancia del intento de entrega de un envío (M4). En el caso de envíos sin entrega domiciliaria, se utiliza el impreso M4O, que es confeccionado por la Oficina y enviado a la unidad de reparto para su embuzonado. Para los productos registrados electorales se utiliza el aviso de llegada M4 E. Incluye la información para recoger el envío.

**AVISO DE RECIBO (AR):** Valor añadido que pueden llevar algunos envíos certificados. Es un documento que lleva adherido el envío y que debe ser firmado por el destinatario, y posteriormente devuelto al remitente, su función es acreditar ante el remitente la entrega con expresión de fecha y datos personales, de un envío. Permite dejar constancia de cuándo y a

quién se entregó un certificado. Existen distintos modelos según quién sea el remitente (Nacional M35 Plus 1E y M35 Plus 2E e Internacional CN07).

**AVISO DE SERVICIO:** Documento informativo, cursado por vía telegráfica de oficio, en relación con el curso o la entrega de un servicio postal, telegráfico o financiero. Entrega en buzo. Con código de barras que empieza por AA.

**AWV:** Documento de transporte aéreo.

**B2B:** *Business-to-Business* (“de negocio a negocio”, en inglés) hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas.

**B2C:** *Business-to-Consumer* (“del negocio al consumidor”, en inglés).

**BANDOLERA:** Bolsa azul que utilizan los repartidores como complemento para llevar dinero y envíos registrados.

**BB. DD.:** Bases de datos.

**BBDD PBC:** Base de datos para la prevención de blanqueo de capitales.

**BIDI:** Sistema parecido a un código de barras bidimensional, basado en la matriz de datos y el código QR.

**BILL OF LADING:** Documento de transporte marítimo.

**BOLSA DE ALCANCE O SACA DE RUTA:** Bolsa para introducir el correo que se deposita en el buzón de alcance (verde). Hay grandes y pequeñas e incorporan una etiqueta para identificar en que buzón se ha de depositar.

**BRILLE:** Sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas. Se conoce también como cecografía.

**BUROFAX:** Producto de telecomunicaciones que posibilita al cliente el intercambio de documentos entre aparatos facsímil situados en oficinas de correos para su posterior entrega postalizada al destinatario, como si de correspondencia urgente se tratara.

**BUROFAX ON LINE:** Producto asequible tanto para clientes abonados como esporádicos. Se admite a través de la página web de correos, transmitiéndose a destino con las mismas características que los admitidos en ventanilla. Se precisa previamente el registro como usuario en la página web.

**BUZÓN DE DEPÓSITO:** Es un buzón de servicio, de color verde, que se coloca en el recorrido de cada sección y que sirve de apoyo al ACR en el reparto de la correspondencia. También se denomina de ruta o de alcance. En el mismo el rutero dejará la saca que previamente habrá preparado el ACR.

**BUZÓN Nº 1:** Se regula en el Reglamento de Prestación de servicios. Figura como primer buzón domiciliario en las Comunidades de Vecinos y sirve para que éstos depositen aquella correspondencia que no les pertenece y que ha sido embuzonada por el ACR. El cartero dispone de una llave universal y se debe de recoger diariamente.

**BUZONEAR:** Acción de introducir la correspondencia en los casilleros domiciliarios de los destinatarios de los envíos.

**C2C:** *Customer to Customer* (“de cliente a cliente” en inglés), envíos entre particulares.

**CADUCADO:** Envío que ha agotado los plazos de permanencia en las oficinas de Correos (Lista) en origen sin que pase remitente o autorizado a recoger, cuando se declara caducado pasa a **ARCHIVO**. En caso que el envío no tenga remitente pasa a **ARCHIVO** en destino y no en origen.

**CALIDAD:** Es la medida con que se valora la prestación del servicio. Puede ser: Necesaria, la demandada por el cliente. Programada, la establecida por la empresa como objetivo para cada uno de los distintos productos. Realizada, la conseguida una vez prestado el producto o servicio correspondiente.

**CAM:** Centro de Admisión Masiva. Canales de entrada de correspondencia de grandes clientes. Admisión de grandes remesas de envíos.

**CANALES DE COMERCIALIZACIÓN:** Canales por los que Correos realiza las ventas (Oficinas, Red de ventas, Online y Entidades Colaboradoras).

**CANCELADO:** Proceso de matasellar los sellos.

**CAPA CARTOGRÁFICA DE CORREOS:** Delimitación espacial de todos los códigos postales que permite ubicar las localidades según el INE.

**CARÁCTER ACTUAL Y PERSONAL:** Circunstancias que aparecen reseñadas en el artículo 13 del Reglamento de Prestación de Servicios, en relación con el producto carta y que se refieren a la temporalidad de un escrito dirigido de forma singularizada a una persona que lo identifica como tal a ella y a nadie más.

**CASILLEROS DOMICILIARIOS (Buzones):** Habitáculos regulados en el Reglamento de Prestación de Servicios, de obligada instalación, que deben de garantizar la propiedad, secreto e inviolabilidad de la correspondencia.

**CAU:** Centro de Atención a Usuarios. Centro donde se resuelven las incidencias con las herramientas ofimáticas (IRIS, SGIE y PDA) entre otras cosas. Teléfono 91 396 25 25-RICO 22525.

**CCP:** Centro de Clasificación Postal.

**CCRI:** Correspondencia Comercial Respuesta Internacional.

**CECOGRAFÍA:** Escritura táctil pensado para personas ciegas

**CEGAL:** Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros.

**CERTIFICACIÓN DE IMPOSICIÓN, ENTREGA O INTENTO DE ENTREGA:** Servicio adicional de Certificación de la imposición, entrega o intento en el caso de envíos registrados, para que conste a los fines que sea necesario y con validez legal frente a terceros. Para los servicios telegráficos Burofax o Telegrama.

**CERTIFICACIÓN DE TEXTO O CONTENIDO:** Es una copia certificada que se solicita después de la admisión.

**CERTIFICADO/A:** Envíos registrados, identificados individualmente, controlados y con entrega bajo firma. Se admiten contra recibo y con indemnización, en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

**CERTIFICADO ADMINISTRATIVO:** Envío registrado cuyo destinatario es una administración pública. Su forma de admisión está regulada en la Ley 39/2015.

**CERTIFICADO CITES:** Comercio Internacional de Especies amenazadas de flora y fauna.

**CES:** Correo Electrónico Seguro.

**CEX:** Correos Express. Filial del Grupo Correos para los envíos urgentes.

**CFC (Culler Facer Canceler):** Máquina que separa el correo procedente de buzones en tres formatos: Grueso, flat y normalizado. El normalizado es faciado, cancelado y clasificado en apilados. También llamadas bomboneras.

**CICLO DE VUELTA:** Hace referencia a los paquetes que se vuelven a meter en la maquina porque no se han leído la primera vez por algún error, incidencia, excedencia...

**CIM:** Documento de transporte por Ferrocarril.

**CIP:** Centro de Intercambio Postal.

**CITYPAQ:** Terminal automatizado de paquetería que Correos pone a disposición de los clientes en algunas comunidades de vecinos, estaciones de tren, centros comerciales, etc.

**CLASIFICACIÓN:** Una de las fases del circuito general de la correspondencia, reguladas en el art. 14 del Reglamento de Prestación de los Servicios Postales (R.P.S.P.), consistente en el conjunto de operaciones cuyo fin es la ordenación de los envíos postales, atendiendo a criterios meramente operativos.

**CLASIFICACIÓN GENERAL:** Separación primaria de la correspondencia que entra en una Unidad de Distribución. Hay una Lista para hacer las separaciones que a posteriori cada ACR embarriará en su mesa de clasificación de cada Sección.

**CLI (Centro Logístico Integral):** Está en Barcelona. Especializado en tratamiento automatizado de paquetería y admisión masiva de cartas, publicaciones y correo directo de grandes clientes.

**CMR:** Documento de transporte por carretera.

**CN07:** Modelo de aviso de recibo físico internacional.

**CN22:** Impreso de declaración aduanera (de color verde).

**CN23:** Documento aduanero de declaración detallada de contenido o mercancías, cuando el valor de lo declarado supera los 300€ (si es inferior se usa el CN/22).

**CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia):** Regulador postal actual, asume todas las funciones de la antigua Comisión Nacional del sector Postal.



**COBRO DIFERIDO:** Posibilidad que se da a los clientes, bajo contrato, para demorar el pago a posteriori de la prestación del servicio.

**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, usuario y contraseña.

**CÓDIGO DE BARRAS:** Procedimiento de identificación de envíos incorporado para controlar a través de medios informáticos los productos postales.

**CÓDIGO QR:** Es la evolución del código de barras. Es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional.

**CODIRED:** Código de 7 números específicos de cada unidad.

**COLOR DEL SOBRE:** Blanco o colores claros (excepto azul).

**COM2:** Códigos de corrección. Formulario que debe rellenar y remitir la oficina al departamento de finanzas de su zona para que autorice, en su caso, modificaciones de importes.

**CONDUCCIÓN:** Transporte que hace de enlace entre las distintas Unidades postales a fin de intercambiar la correspondencia.

**CONECTA:** Intranet corporativa (de Correos). Se accede con Usuario Corporativo (UC) y clave.

**CONECTAD@S:** Revista para empleados de Correos, tiene versión en papel y Online.

**CONTENERIZAR:** Meter los envíos en los contenedores donde van a ser transportados.

**CONTROL DE ENCAMINAMIENTO:** Documentación que se confecciona con las incidencias detectadas en los Centros de Clasificación Provincial (CCP) o en los Centros de Intercambio Postal (CIP). En su caso, será transmitido a la Subdirección de Logística.

**COPIA CERTIFICADA:** Servicio adicional de Burofax y telegramas en el que Correos certifica el texto enviado. Se solicita en el momento de la admisión.

**CORREO DIGITAL:** Servicio para envío cartas ordinarias, certificadas y tarjetas postales, de ámbito nacional e internacional, desde el ordenador.

**CORREO TRANSFRONTERIZO:** Denominación propia de la Directiva Comunitaria que indica el correo con origen o destino en otro estado miembro de la U.E. o un tercer país.

**CORREOS ADD:** Servicio de mantenimiento y optimización de las bases de datos.

**CORREOS DATA:** Servicio de alquiler de base de datos.

**CORREOS EXPRESS:** Empresa filial del grupo Correos, especializada en envíos de paquetería urgente.

**CORREOS TARGET:** Técnicas analíticas y de segmentación que permiten encontrar a los clientes más adecuados para una campaña publicitaria.

**CORREOS TELECOM:** Empresa del Grupo Correos, que nace con el objetivo de gestionar las infraestructuras de telecomunicaciones del Grupo, proveerle de servicios y comercializar a terceros la capacidad excedentaria de sus infraestructuras.

**CORRESPONDENCIA IPC:** Correspondencia internacional intercambiada entre cualquiera de los países miembros de la International Post Corporación. Está sujeta a plazos de entrega específicos y se clasifica de forma diferenciada, debiendo firmar el ACR cuando se hace cargo de ella. Se reparte con el resto de la correspondencia ordinaria, con entrega diaria, siendo controlada al regreso de reparto. En caso de incumplimiento de determinados aspectos puede tener una penalización de hasta el 100 %.

**COS:** Centro Operativo de seguridad.

**COTEJAR:** Comparar y examinar documentos, generalmente una copia con un original, para apreciar sus diferencias o semejanzas.

**CP (Código Postal):** Identifica provincias y secciones de reparto. Todas las direcciones tienen uno.

**CP71/CN23 (Antiguo CP72 y CN23):** Para envíos con valor comercial que estén sujetos a trámites aduaneros, debemos acompañarlo de unos documentos. IRIS 6 se encargará de generar para su impresión el CP71 (Boletín de Expedición) y el CN23 (Declaración de Aduanas) en un único documento, sustituyendo a los antiguos formularios CP72 y CN23.

**CP92:** Modelo de sobre, transparente y adhesivo, que se une al exterior de un envío con valor comercial. Sirve para introducir la documentación de dicho envío, junto con la DUA.

**CREL:** Centro regulador de elementos logísticos. Almacén de bandejas separadas por tipos.

**CSV:** Código seguro de verificación.

**CTA:** Centros de Tratamiento Automatizado.

**CTP:** Centro de Tratamiento Provincial.

**CURSO:** Otra de las operaciones reguladas en el RPSP, consistente en el encaminamiento de los envíos postales.

**CUSTODIA DE BUROFAX:** Servicio adicional que permite ampliación del tiempo de almacenado de un envío en los sistemas informático de Correos a disposición del cliente.

**DAE:** Declaración de actividad económica. Formulario para aplicar medidas reforzadas con las operaciones de envío/cobro de dinero.

**DDP:** Delivered Duty Paid. Servicio por el cuál, el vendedor se hace cargo de todos los gastos aduaneros de un envío.

**DECLARACIÓN DE ADUANAS:** Documento que puede acompañar a los envíos postales en el que el remitente expone el tipo de mercancía, cantidad y valor de la misma a los efectos de control del país de entrada o salida. Puede ser un documento CN22 O CN23, en función del valor de lo declarado.

**DEG (Derecho Especial de Giro):** Se utiliza en correos especialmente para calcular algunas indemnizaciones. Su valor en 2020 es: 1 DEG = 1,2276 €.

**DEPÓSITO EN LA UNIDAD:** Envíos, con más de un intento de entrega, que quedan depositados en la Unidad a la espera de una nueva salida a reparto.

**DERECHOS DE ADUANA:** Importes con los que el Vista de Aduana (funcionario de Hacienda) grava los envíos susceptibles del pago de impuestos.

**DESPACHO:** Envío o grupo de envíos, que una Unidad de Correos remite a otra para su curso posterior. Ira perfectamente documentada y contendrá envíos registrados.

**DESPACHO DIRECTO:** Aquel que se confecciona y se dirige a una oficina sea o no la de destino, pero que no se trabaja en los puntos intermedios.

**DESPACHO EN TRÁNSITO:** El que se incluye dentro de un despacho denominado colector o se cursa a una oficina que no es la de destino para que sea reencaminado por aquella.

**DESPACHO SINGULARIZADO:** El que contiene un mismo tipo de envíos dirigiéndose a la oficina de destino de los mismos.

**DESTINATARIO:** Persona física, jurídica o ente sin ella a quien se dirigen los envíos. Figuran identificados en el anverso de los envíos, parte en la que aparece asimismo el franqueo.

**DESTINO:** Localidad /Unidad a la que se dirigen como punto final los envíos.

**DEVOLUCIÓN:** Retorno de un envío a origen por diversas causas que impiden llevar a cabo la entrega en destino.

**DGT:** Dirección General de Tráfico.

**DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS:** Servicio adicional que permite al cliente recibir las imágenes digitalizadas de los documentos.

**DIL (Documento Interno de Liquidación):** Documentación que acompaña a los envíos con tratamiento aduanero en la zona 7 (Canarias), que recoge las cantidades tributarias a pagar por el destinatario.

**DIMEPLAN:** Aplicación informática que regula el dimensionamiento de secciones.

**DIRECCIÓN:** Concepto regulado en el RPSP, consistente en la identificación de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas físicas, o por su denominación o razón social si se trata de personas jurídicas o entes sin personalidad; así como las señas del 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 (Apartados, Lista...).

**DIRECT TO BANK:** Modalidad de transferencia WU para enviar fondos directamente a la cuenta corriente del beneficiario.



**DISASHOP:** Multinacional de distribución de productos electrónicos prepago (recargas de móviles nacionales e internacionales, venta de tarjetas SIM, de tarjetas telefónicas internacionales...)

**DISTANCIAS KM/DIA REPARTO:**

- Andando 15 Km
- Bici 20 Km
- Ciclomotor 30 Km
- Motocicleta 35 Km
- Automóvil 200 KM

**DISTRIBUCIÓN:** Otra de las fases del circuito general de la correspondencia, recogida en el RPSP, consistente en la operación realizada en los locales de destino del operador postal donde ha sido trasladado el envío postal, inmediatamente previa a su entrega final al destinatario.

**DIVERSIFICACIÓN:** Estrategia de negocio que consiste en crear nuevos modelos de negocio, depositar el negocio en distintas vías de manera que si una falla las demás pueden dar resultados, añadir nuevos productos o servicios...

**DMO:** Declaración mensual de operaciones en el área de prevención del blanqueo de capitales.

**DOI (Documento Oficial de Identificación):** Es el que permite acreditar la identidad de la persona que puede hacerse cargo de un envío, siendo en este caso tanto el destinatario como la persona autorizada por éste. Se admitirá, en principio con las salvedades oportunas según la clase de envíos de que se trate, el DNI, Documento Nacional de Extranjeros (NIE), el pasaporte, permiso de conducir o tarjeta de residencia.

**DOMICILIO:** Conjunto de dato que permiten identificar el lugar de entrega de los envíos. Lo componen, a tenor de lo regulado en el RPSP, tipo o denominación de vía pública, número de la finca, datos de la vivienda o local, número de casillero domiciliario postal a continuación de las letras CD, localidad, código postal.

**DOMINIO:** Nombre único que identifica a una web de Internet.

**DRON:** Pequeño vehículo aéreo no tripulado.

**DTA (Documento Tributario Aduanero):** Documento que indica los derechos aduaneros que deben cobrarse al destinatario.

**DUA (Documento Único Administrativo):** Es el soporte en papel de una declaración de importación o exportación ante las autoridades aduaneras.

**EAI-T2LF:** EAI (Agrupación de Envíos para la Importación). El EAI-T2LF opción válida para envíos con un valor comercial entre 22 € y 6000€ sin (IVA/IGIC) o que se trate de transferencias dentro de la misma empresa. Siempre ha de generar una agrupación EAI. Además estos envíos deberán OBLIGATORIAMENTE tener una mención en la factura "T2LF - MERCANCÍA SIN

DECLARACION DE EXPEDICIÓN" No válido para para envíos que contengan tabaco o alcohol. Sólo para las mercancías que vayan desde PENÍNSULA y BALEARES a CANARIAS y viceversa. Es una simplificación aduanera con Canarias, no es necesario DUA de exportación.

**EAN (Número Europeo de Artículo):** Código de Barras de 13 dígitos que identifica de manera única los productos en venta al por menor.

**E-COMMERCE:** Comercio electrónico.

**E-DOCUMENTO:** Gestión electrónica de documentos.

**EED (Entrega exclusiva al destinatario):** Servicio adicional. La entrega se realiza, previa identificación, sólo y exclusivamente al destinatario.

**EEE:** Espacio Económico Europeo.

**EFQM:** Modelo Europeo de Excelencia Empresarial. Referencia para la excelencia de las empresas.

**EMBALAJE:** Caja o envoltura de un objeto.

**EMBARRIADO:** Una de las fases que lleva a cabo el repartidor en el interior de la Unidad de Reparto, incluida en el proceso de Distribución. Consiste en ordenar la correspondencia de la sección siguiendo el orden preestablecido en la lista de embarrie.

**EMPAREJAR:** Ordenar los envíos por tamaños, encarándolos por la parte del anverso para su matasellado.

**EMPRESAS O ENTIDADES CONSOLIDADORAS (Colaboradores u operadores):** Las que realizan algunas de las tareas de Correos (recogida, clasificación, franqueo y entrega a Correos), y están autorizadas para ello.

**EMUSE, PLAN:** Nombre con el que se conoce al Plan de modernización de las USES (Unidades de Servicios Especiales).

**ENCAMINAMIENTO:** Envío de los productos postales hasta su punto de distribución. Los distintos medios de encaminamiento, el transporte, puede ser aéreo o de superficie. Para ellos se utilizan las distintas redes local, provincial, zonal, nacional e internacional.

**ENCARAR:** Con la nueva concepción de curso de la correspondencia en bandejas, es la operación consistente en colocar los envíos en un mismo sentido, es decir el anverso hacia delante en el lado amarillo de la bandeja o bien hacia arriba, en función de que se trate de bandejas tipo A o B.

**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.

**ENSACAR:** Colocar los envíos en el interior del envase correspondiente, ya sea una bandeja, jaula... Es la operación previa a la confección de despachos. Su nombre guarda relación con la

mayoritaria utilización de las sacas como elementos de contenerización utilizado tradicionalmente por Correos y ahora en desuso.

**ENTREGA EN FECHA DETERMINADA:** Servicio adicional de Paq Premium, permite al cliente elegir una fecha para la entrega del envío.

**ENTREGA EN FRANJA HORARIA:** Valor añadido (Paq Premium y Paq Today) , permite elegir franja horaria de la entrega.

**ENTREGA EN PROPIA MANO:** Países que lo admitan, entrega que exclusiva al destinatario.

**ENVÍO DE CORRESPONDENCIA:** A tenor de lo regulado en el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, se trata de toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que se transportará y entregará en la dirección indicada sobre el propio envío o sobre su envoltorio por el remitente.

La publicidad directa, los libros, catálogos diarios y publicaciones periódicas no tendrán la consideración de envíos de correspondencia.

**ENVÍO POSTAL:** La normativa reglamentaria indica al respecto que se trata de todo objeto destinado a ser expedido a la Dirección indicada sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio por el remitente, 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. Asimismo, señala la normativa, que no se podrán admitir ni considerar envíos postales aquellos 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 (El RPSP en los artículos 15 y siguientes así lo acreditan). Las dimensiones mínimas y máximas de los envíos postales considerados serán las establecidas en las disposiciones pertinentes adoptadas por la UPU (Unión Postal Universal).

**ENVÍO REGISTRADO:** En argot utilizado interno de Correos, es todo envío certificado.

#### **ENVÍOS ELECTORALES Y SUS SIGLAS:**

- Envíos de propaganda electoral **(Sin siglas-ordinarios)**.
- Solicitudes de inscripción en el censo electoral **(SV)**.
- Documentación electoral **(DE)**.
- Denegación inscripción **(DN)**.
- Voto por Correo desde España **(VE)**.
- Voto de los electores residentes ausentes en el extranjero **(voto CERA) (CU)**.
- Voto de los electores españoles que se encuentren temporalmente en el extranjero **(Voto ERTA) (RR....ES)**.

**EPELSA:** Báscula que se utiliza en los puestos de ATC.

**EPG:** European Parcel Group. Una serie de operadores postales de distintos países, asociados para prestar unas determinadas calidades de servicio bajo la supervisión y control de la IPC (International Post Corporation).

**EPI:** Equipo de Protección Individual.

**ESCANEADO DE DOCUMENTOS:** Servicio de escaneo documentos de identidad de destinatarios para entrega de envíos. Para envíos de entrega en oficina.

**ESCANEADO CON VALIDACIÓN:** Servicio de escaneo documentos de identidad de destinatarios y validación de su autenticidad para entrega de envíos. Para envíos de entrega en oficina.

**ESTACIONADO:** Valor añadido de Paq Estándar, Premium, Today y Ligero, para que en caso de incidencia que impida la entrega permanezca a la espera de información del remitente antes de proceder a su entrega o devolución. El tiempo máximo de estacionamiento son 120 horas (5 días).

**ESTADÍSTICA:** Se trata de un recuento efectuado en las distintas Unidades, tendente a conocer el volumen de envíos tratados en las distintas fases del circuito postal. El sistema aleatorio se denomina SIE.

**ESTAMPILLAS:** Etiquetas autoadhesivas confeccionadas por la FNMT que se emiten en las máquinas estampilladoras y sirven para franquear los envíos.

**ETAC:** Sistema de transporte de bandejas varias.

**E-TALENT:** Herramienta para el desarrollo profesional de los empleados de Correos.

**EXPEDICIONES:** Agrupación de varios objetos postales a mandar en un mismo envío.

**EXPEDIDOR O REMITENTE:** Quien realiza el envío.

**EXPORTACIÓN:** Producto o servicio enviado fuera del territorio nacional.

**EXPRÉS:** Etiqueta que indica urgencia, para envíos internacionales.

**FACIAR:** Término sinónimo de encarar.

**FACTAJE:** Gastos por almacenaje de envíos en aduana.

**FANDE:** Federación de Asociaciones Nacionales de Distribuidores de Ediciones.

**FAX:** Servicio de telecomunicaciones que permite intercambiar documentos y sirve como prueba legal ante terceros.

**FBL:** Documento de transporte multimodal.

**F.D. (Franqueo en Destino):** El envío lo paga el destinatario, no el remitente.

**FEDECALI:** Federación Española de Cámaras del Libro.

**FGEE:** Federación de Gremios de Editores de España.

**FEHACIENTE:** Que prueba o da fe de algo de forma indudable.

**FIDELIZACIÓN:** Es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica.

**FILATELIA:** La filatelia es la afición por coleccionar y clasificar sellos, sobres y otros documentos postales.

**FLAT (Tamaño):** No normalizado de “lomo fino” (revistas, catálogos...).

**FLEJAR:** Sujetar con flejes (cintas especializadas para realizar embalaje profesional, para la sujeción de cargas)

**FNMT:** Fábrica nacional de moneda y timbre. Organismo que fabrica los sellos.

**FORMALIZAR:** Cumplimentar aquellos datos que pueden faltar en un documento.

**FRANQUEO:** Todo sistema de pago de los envíos postales (Estampillas, sellos, etc.).

**FRANQUEO CONCERTADO:** Sistema de pago que se aplica a aquellas publicaciones periódicas calificadas así por Correos. Circulan con carácter ordinario y necesitan autorización para utilizar este sistema de pago.

**FRANQUEO PAGADO:** Sistema de pago pensado para usuarios que efectúen depósitos masivos de cartas e impresos con periodicidad. El depósito de los envíos se hará en Centros de Admisión Masiva, acompañado de su correspondiente albarán de entrega. La identificación de estos envíos se realiza con la impresión mecánica de un rectángulo en la esquina superior derecha del sobre como se muestra en la Imagen.

**FSM (Maquina de Clasificación Final-Final Standings Machine):** Máquina de clasificación final del correo normalizado que antes se ha tratado en la IRV.

**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 cliente la entrega de sus envíos en las oficinas de Correos. Confecciona e imprime albaranes, exporta o importa el albarán desde o a un fichero...

**GASTOS TERMINALES:** A tenor de lo dispuesto en la normativa UPU, se refieren a la remuneración que pueden percibir los distintos operadores del SPU por la distribución del correo transfronterizo de llegada.

**GC (Guarantee Calculator-Calculador de Garantía):** Base de datos con los códigos postales de los países miembros de KPG, para conocer el plazo de entrega de los envíos de estos países.

**GECO:** Generador de Etiquetas de Correos. Herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío, así como su etiquetado.

**GEOMARKETING:** Es una herramienta de marketing 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.



**GESTIÓN INTEGRAL:** Tratamiento, completo, de un envío: impresión, ensobrado, clasificado, distribución....

**GIFT CARD (Tarjeta Regalo):** Tarjeta recargable que contiene una cierta cantidad de dinero, emitida por un distribuidor dado o entidad para que pueda ser utilizada como alternativa de compra y para que esta, si se desea, sea regalada.

**GIRO (Orden Envío de Dinero):** Pago que se realiza, por cuenta del remitente, a personas o entidades, en metálico u orden de ingreso en cuenta.

**GISC:** Sistema de Información Geográfica de Correos que consiste en planificar las actividades diarias de transporte y distribución de envíos en ruta.

**GPVO (Gestión de Productos para la Venta en Oficinas):** Aplicación que gestiona todo el proceso de suministros de productos para la venta y publicitarios a las distintas unidades de la Red de Oficinas.

**GRAMAJE:** Peso en gramos de un papel por metro cuadrado.

**GUÍA OIKOS:** Guía explicativa sobre la prevención de riesgos laborales y aplicación de criterios ergonómicos aplicables a los distintos puestos de trabajo.

**HERMES:** Tiene dos significados en Correos:

- Aplicación de ONCE.
- Premio que reconoce las mejores unidades por su gestión y sus resultados.

**HOJA DE FIRMAS:** Hoja que imprime la aplicación SGIE, en la que se recogen las firmas de recepción de envíos y dinero de los ACR, con carácter previo a la salida a reparto.

**HOJA DE FIRMAS ENTRADA/SALIDA DE LAS UNIDADES:** Listado con los datos personales de los empleados que prestan servicio en las distintas Unidades y en las que firman al entrar y salir de la Unidad, al comienzo y finalización de la jornada laboral, anotando la hora exacta de entrada y salida.

**HOJA DE REPARTO:** Documento utilizado antes de la implantación de las Unidades sin Papel y la puesta en marcha de las PDAS en el reparto. En el mismo aparecen anotados todos los envíos registrados de la sección y donde se recoge la firma del destinatario. Se genera después de dar de alta los envíos en la secuencia "asignar a sección", en la aplicación SGIE. En esta hoja consta el nombre y apellidos del cartero y su sección. En la actualidad puede utilizarse y materializarse, caso de que no funcione la PDA.

**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. Gestiona las redes de transporte, reflejando la entrada y salida de los camiones de los muelles, recogiendo los siguientes datos: hora de salida, hora de llegada, número de jaulas de carga, tipo de productos que contiene y número de precinto del camión).

**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.

**IAE:** Impuesto de Actividades Económicas.

**IBRS (International Business Response Service):** Servicio de respuesta empresarial internacional. Figura en la imagen del CCRI.

**IFS (International Financial System):** Aplicación que se encarga de la transferencia electrónica de giros postales internacionales.

**ILT:** Incapacidad Laboral Temporal producida por accidente de trabajo o enfermedad profesional.

**IMPORTACIÓN:** Transporte de bienes del extranjero, puede ser cualquier producto recibido dentro de la frontera de un Estado nacional con propósitos comerciales.

**IMPRESIÓN DÚPLEX:** Impresión a doble cara.

**IMPRIMÉ:** En francés "impreso". Inscripción que debe constar en los envíos de Publicorreo Estándar 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.

**INE:** Instituto Nacional de Estadística.

**INMARSAT:** Empresa con sede en Reino Unido que provee soluciones de Servicios Satélites Móviles (SSM). Su finalidad es dar cobertura a áreas fuera de sistemas de comunicación tradicional.

**INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS POSTALES:** Derecho a que se custodien y gestionen los envíos postales con el obligado deber de fidelidad, sin que se produzca: detención contraria a derecho, intencionado curso anormal, apertura ilegal, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación de los mismos.

**IPC (International Post Corporation):** Asociación cooperativa de 25 servicios postales nacionales de los principales países de Europa, Asia Pacífico y América del Norte. Las principales actividades de IPC son brindar asistencia a sus miembros postales, cuyas actividades comerciales incluyen correo, paquetes, servicios urgentes, logísticos, minoristas y bancarios.

**IPREM:** Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples: 537,84€/mes en 2020.

**IRIS (Información de Recursos Informáticos y Sistemas):** Programa utilizado en Correos para la admisión y entrega en ventanilla.

**IRV:** Máquina de clasificación donde se introduce por primera vez el correo normalizado para su lectura y videocodificación.

**ISBN (International Standard Book Number):** Número internacional normalizado del libro. Identificador único para libros que registra título, edición, editor, tiraje, extensión, materia, país, etc.

**ISO (Organización Internacional de Normalización):** Organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de normalización. Facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países.

- **Norma ISO 9001:2000** (norma internacional aceptada por innumerables organizaciones y empresas que define los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad para ser certificado).
- **Norma ISO 14001:2004** (norma ambiental internacional, cubre todos los aspectos ambientales de los productos y las empresas. Se puede aplicar en cualquier empresa de cualquier tamaño o sector, que busca reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental).
- **Norma ISO 14064** (Sistemas de Gestión de Gases Efecto Invernadero, norma internacional que tiene como principal objetivo la verificación de la huella de carbono por la actividad de una determinada organización).
- **Norma ISO 27001** (norma internacional de Seguridad de la Información que pretende asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una organización y de los sistemas y aplicaciones que la tratan).

**ISSN (International Standard Serial Number):** Número internacional normalizado de publicaciones seriadas, número de identificación internacional asignado a las publicaciones periódicas.

**KPG (Kahala Post Group -Grupo KAHALA):** Es un grupo formado por los operadores postales públicos de países de cuatro continentes (América, Asia, Europa y Oceanía): Australia, Canadá, China, Corea (Rep.), España, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, Japón, Reino Unido y Tailandia.

**KYROS:** Plataforma que sustituye a la aplicación informática HORUS, que permite el seguimiento y optimizaron de las rutas y vehículos que transportan el correo.

**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.

**LCTTM:** Siglas de Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

**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.

**LEVANTAR ACTA:** Documento que se confecciona por dos empleados ante una incidencia que afecte al tratamiento de los envíos. Se materializa desde la aplicación SGIE. Asimismo, se puede levantar un Acta ante la negativa a recibir un documento por parte de un empleado.

**LEVANTAR MESA:** Operación consistente en recoger los envíos clasificados de los casilleros y la mesa de clasificación para su curso a la Unidad de Destino o la salida a reparto.

**LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN:** 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Regula el procedimiento de notificación administrativa en domicilio. Entra en vigor el 2 de octubre de 2016.

**LEY POSTAL:** Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal (SPU) de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Entra en vigor el 1 de enero de 2011.

**LIBRANZA:** Impreso ligado a la prestación del servicio de giro en el que se detallan los datos propios del mismo, es decir, remitente, destinatario, importe, número de origen o texto.

**LIBRO VAYA:** Libro utilizado en los servicios rurales para la entrega de la correspondencia entre la conducción y los distintos puntos (enlaces y oficinas auxiliares).

**LID:** Localización Inmediata del Destinatario.

**LIMBO:** Programa a través del cual se gestiona la limpieza y reparación del material de reparto. Se envía para limpieza a la "FUNDACIÓN CARMEN PARDO VALCARCE".

**LINK:** Enlace o vínculo, texto o imagen, que con solo darle clic nos pueden dirigir a otro sitio web o algún documento para descargar.

**LISTA DE CORREOS:** Dirección postal que existe en todas las oficinas de correos y de la que solamente pueden hacer uso los transeúntes de la localidad. Además de ser una dirección postal, en la misma se entregan los envíos avisados que han salido a reparto y cuya entrega no se ha podido materializar, por ausencia del destinatario.

**LISTA DE EMBARRIE:** Itinerario que debe de llevar el ACR de todas las direcciones de su Sección. Le servirá tanto para embarriar como para el reparto en la calle.

**LISTADO DE CLASIFICACIÓN GENERAL:** Listado de todas las calles que se reparten en una Unidad, con los barrios correspondientes.

**LOCALIZADOR:** Código generado por la aplicación SEDI para el cobro de una orden de envío inmediata o UPU IFS.

**LOGÍSTICA INVERSA:** Proceso mediante el cual, Correos facilita la devolución al remitente, sin coste añadido, de determinados envíos de paquetería (para clientes con contrato).

**LPRL:** Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

**M11A y M11i:** Formularios para la admisión de envíos registrados, el primero para nacionales y el segundo para internacionales. Desde el 26-5-2018 sólo lo pueden utilizar los servicios rurales.

**M35:** aviso de recibo físico nacional.

**MAGENTO (Módulo de comunicación):** Plataforma gratuita que ofrece Correos, y que permite la creación de tiendas online con diversas funcionalidades.

**MAPÓN:** Impreso utilizado en las conducciones donde se relacionan los despachos que contiene cada una de ellas.

**MARABU:** Aplicación informática utilizada en la recogida de buzones de admisión.

**MARKETPLACES:** 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.

**MATASELLADO:** Inutilización del sello o estampilla con los que se han podido franquear los envíos.

**MERCHANDISING:** Término anglosajón. Es la parte de la mercadotecnia que tiene por objeto aumentar la rentabilidad en el punto de venta. Son actividades que estimulan la compra en el punto de venta. También se entiende como la venta de productos que refuerzan la imagen de una empresa.

**MERCURIO:** 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.

**MI OFICINA:** Canal online de Correos para la admisión de productos o seguimiento de envíos. Se accede a través de web correos.es. Antes se llamaba **OV2 (Oficina Virtual)**.

**MMC:** Manipulación Manual de Cargas.

**MMPP:** Mercancías peligrosas. Al admitir un envío postal hay que seleccionar SI contiene o NO este tipo de mercancías en la aplicación de IRIS.

**MONTERA:** Cada una de las separaciones en “montones” que se llevan a cabo en la clasificación general. Cada una de ellas es en realidad la correspondencia de una sección.

**MOVELE:** Se trata de un programa del Ministerio de Industria tendente a introducir vehículos eléctricos en el reparto, en el que colabora Correos.

**MTCN:** Código de un envío de dinero de Western Union.

**NCOP:** Este epígrafe comprende las ediciones no especificadas en otros epígrafes, tales como edición de imágenes, grabados, tarjetas postales, etc.; edición de folletos edición musical impresa o manuscrita y otras ediciones (sellos de correos, calendarios, almanaques, etc.).

**NEXEA:** Empresa del Grupo Correos que ofrece soluciones integrales para la gestión de comunicaciones masivas desde la consultoría documental hasta el depósito en el canal postal para la distribución o integración en entornos digitales.

**NEXT DAY:** Modalidad de transferencia Western Union que garantiza disponibilidad del dinero al destinatario en 24 horas.

**NIP:** Número de identificación profesional. Debemos tenerlo todo el personal empleado en Correos. Aparece en documentos que utilizamos en las oficinas y que entregamos a los clientes. Figura en las nóminas.

**NIPO:** Número de identificación de las publicaciones oficiales.



**NIS:** Número que identifica a quien está en prisión. Es imprescindible para las operaciones de giros a prisiones.

**NORMALIZADA:** Correspondencia que se ajusta a unos estándares que facilitan su tratamiento automatizado. Para el caso de las cartas normalizadas deben cumplir los siguientes criterios:

- Formato rectangular. En sobre o en forma de tarjeta.
- Formato de letra: altura de los caracteres entre 2 y 8 mm. (evitar superposición o contacto entre caracteres) fuente de tipos comerciales en uso, evitando fuentes artísticas, cursiva, subrayados y espesores muy finos o muy gruesos (impresión en negro o color oscuro, evitando tintas fluorescentes).
- Sobres con ventanilla: las dimensiones de la ventanilla y la holgura interna entre sobre y carta permitirán, en cualquier caso, la lectura completa del bloque de dirección.
- Peso máximo unitario: 20 gr.

**NOTIFICACIÓN:** Correspondencia registrada remitida por Organismos con poder notificador, exclusivo de entidades administrativas y judiciales, amparada en la Ley 39/2015.

**OA (Objeto Asegurado):** Valor declarado de ámbito interior, monedas, joyas... Para joyerías y talleres de reparación de joyas. Con indemnización por pérdida o sustracción según el valor declarado.

**OCA:** 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.

**OCR:** Reconocimiento óptico de caracteres. Lee código postal, localidad, calle y número, esté escrito a máquina o a mano.

**OFICINA AUXILIAR:** Oficina dependiente de una técnica. Las auxiliares están en pequeñas poblaciones y están abiertas al público con horarios distintos a las técnicas y urbanas.

**OFICINA DE REFERENCIA:** La oficina de Correos que corresponde en función del domicilio del destinatario.

**OFICINA ELEGIDA:** Es aquella oficina que el cliente selecciona y donde recoge los envíos sin entrega domiciliaria previa.

**OFICINA POSTAL:** Oficina de Correos.

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

**ONCE:** Organización Nacional de Ciegos Españoles.

**ONLINE:** Que está disponible o se realiza a través de Internet.

**OPERADOR POSTAL:** Cada una de las distintas Empresas que prestan servicios postales. Podemos considerar como Operador designado para la prestación del servicio postal universal a Correos, en virtud de la Ley 43/2010. Existen asimismo otros operadores que prestan servicios postales (SEUR, MRW, NACEX...).

**ORDINARIO/A:** Envíos sin valores añadidos.

**ORVE (Oficina de Registro Virtual de Entidades):** Envío de documentos digitalizables, con destino a cualquier Administración pública del Estado español, que esté adherida a este servicio.

**OV2 (Oficina Virtual):** Canal online de Correos para la admisión de productos o seguimiento de envíos. Se accede a través de web correos.es. Ahora se llama **Mi Oficina**.

**PAM:** Puntos de Admisión Masiva, se encuentran en algunas oficinas.

**PAQ ESTÁNDAR,** modalidades y siglas de entrega:

- **PQ:** Entrega a domicilio.
- **PR:** Entrega en la Oficina de Correos asociada.
- **PS:** Entrega en la Oficina de Correos elegida.
- **PY:** Entrega en CityPaq.
- **DQ:** Envíos devueltos (sobrantes).
- **DX:** Envíos devueltos a petición del remitente.
- Logística inversa:
  - **LI:** Se genera el envío de vuelta junto al envío de ida al mismo tiempo, o bien, en el momento que desee, si el remitente prerregistró el envío y lo envió a través de Correos.
  - **L3:** Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador, o habiendo sido gestionada la ida por Correos la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente.
  - **SN:** Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente. El cliente/destinatario aporta la etiqueta impresa para su admisión en oficina.

**PAS:** Siglas de primeros auxilios que significan proteger-avisar-socorrer.

**PATD:** Dispositivo que expulsa bandejas llenas (correo clasificado) y la reemplaza por una vacía.

**PAYPAL:** Sistema de pago en línea.

**PAYSAFECARD:** Es un medio de pago seguro por Internet.

**PBC:** Prevención de blanqueo de capitales. Normativa que se aplica a las operaciones de envío/cobro de dinero.

**P. D.:** Publicidad Directa.

**PDA:** *Personal Digital Assistant*. Computadora de bolsillo, empleada en los procesos de reparto de Correos.

**PEC (Portal de Entidades Colaboradoras):** Portal para que las entidades colaboradoras registren y consulten albaranes...

**PEE (Prueba de Entrega Electrónica):** Valor añadido que pueden llevar algunos envíos certificados. Cumple la función del Aviso de recibo, pero en este caso no existe un documento físico, sino que Correos custodia dicha información en formato electrónico (5, 10 o 15 años según el contrato y producto).

**PEDRA:** Aplicación informática específica de Correos para detectar indicios de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

**PEF (Prueba de Entrega Física):** Servicio adicional de los Burofax. Su función es confirmar la entrega de un envío, con expresión de fecha y hora, así como persona que lo recibe. Es un telegrama que se entrega en el domicilio del remitente.

**PENDIENTE:** Volumen de envíos que por cualquier circunstancia no se han podido cursar a destino o no se han podido sacar a reparto, aun estando previsto hacerlo en ambas situaciones.

**PEPs:** Personas con responsabilidad pública. Concepto regulado en la normativa sobre PBC.

**PESO VOLUMÉTRICO:** Fórmula para tarificar aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño. Con una relación peso/volumen de 167 kg/m<sup>3</sup>. La fórmula para obtener el peso volumétrico de un envío es: largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

**PETICIÓN DE REEXPEDICIÓN:** Servicio adicional, mediante el cual el remitente puede pedir que su/sus envío/os se encaminen a otro domicilio.

**PIN PAD:** terminal para el cobro con tarjetas bancarias.

**PLANO DE ENCASILLADO:** Orden que se facilita al cartero para clasificar cada sección y marcar asimismo el orden de embarque.

**PLANO DE RECORRIDO:** Plano de una zona de reparto determinada, donde figuran todos los datos necesarios para un buen recorrido (calles, portales, empresas...).

**PLAZO DE PERMANENCIA EN LISTA:** Días que permanecerá un envío a disposición del destinatario en la Oficina de Correos.

**PLIEGO DE VALORES:** Correspondencia con Valor Declarado de billetes de banco o documentos al portador. Con indemnización por pérdida o sustracción según la cantidad asegurada.

**PORTAL DE MANDO:** Aplicación para la gestión de los recursos humanos de las unidades, grabación y tramitación de ausencias...

**PORTES DEBIDOS:** El envío lo paga el destinatario.

**PORTES PAGADOS:** El envío lo paga el remitente.

**POSTEUROP:** Organización internacional que representa los servicios postales de Europa y cuyos objetivos son la optimización de estos y la cooperación entre sus miembros. Es parte integrante de la Unión Postal Universal (UPU).

**POST-LIBRIS:** Programa al que se pueden adherir las empresas editoras, las distribuidoras y los establecimientos de venta a distancia, para el envío de libros por correo. Permite importantes descuentos, 25% en la tarifa de libro nacional y 30% en la utilización de Paq Estándar modalidad entrega en oficina elegida.

**PPP (Puntos por Pulgada):** Unidad de medida para resoluciones de impresión.

**PRECINTO:** Elemento de cierre que garantiza que el contenido no se podrá manipular hasta su llegada a destino.

**PREGRABADOS Y PREREGISTRADOS:**

- **Pregrabados:** se hace por Formulario Online “Hazlo tú mismo”, se paga en oficina NO se paga online, plazo de 15 días desde que grabas tu envío para presentarlo en la oficina.
- **Preregistrados:** se hace por Mi Oficina (Antiguamente OV2) pago online, plazo 30 días desde que registras tu envío para presentarlo en oficina.

**PREPAGADO/PREFRANQUEADO:** La diferencia entre uno y otro término suele ser confusa según la fuente que se consulte, y se suelen usar indistintamente. En general los podríamos describir como embalajes (sobres/cajas) que ya llevan incorporado el franqueo para determinados tipos de envíos. Como prefranqueados podríamos asumir que se trata de aquellos embalajes que incorporan símbolos de franqueo con letra sin valor facial (Ej.: Carta prefranqueada tipo A).

**PRESTASHOP (Módulo de comunicación):** Plataforma gratuita que ofrece Correos, y que permite la creación de tiendas online con diversas funcionalidades.

**PROGRAMA INCORPORA:** Acuerdo entre Correos y la Obra Social La Caixa para la incorporación de personas con discapacidad.

**PRUEBA DE ENTREGA:** Valor añadido que pueden llevar determinados productos registrados, mediante el cual se permite tener constancia de la recepción del mismo en destino.

**PUBLIBUZÓN:** Envío publicitario sin dirección.

**PUBLI-CITY:** Son soportes de publicidad incorporados en los carros de reparto que se utilizan en la distribución de correspondencia para difundir campañas de publicidad.

**PUNTOS DE ACCESO A LA RED POSTAL:** Son 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.

**PVD:** Pantallas de Visualización de Datos.

**PYMES:** Pequeñas y medianas empresas.

**QUEJA:** Recoge aquellas sugerencias de los clientes en las cuales expresan su malestar por determinadas situaciones en la prestación de los servicios que no están sujetas a indemnización. En caso de que estuvieran sujetas a ésta, se trataría de reclamaciones.

**QUENDA:** Herramienta informática para la gestión y el control de turnos de espera en las oficinas.

**QUORUM:** Aplicación informática utilizada para la gestión de quejas y reclamaciones por la Unidad de Comercial.

**REALIDAD AUMENTADA:** Conjunto de tecnologías que permiten que un usuario visualice parte del mundo real a través de un dispositivo tecnológico con información gráfica añadida por este.

**RECLAMACIÓN:** Posibilidad que se da a los clientes para presentar una sugerencia en relación con un producto sujeto a garantías de demora o pérdida, en cuyo caso está sujeto a indemnización, en función del tipo de producto. En Correos existen reclamaciones de Servicio y de Producto.

**RED POSTAL:** Conjunto de la organización y de los medios empleados por las empresas proveedoras del servicio, que permite: la recogida de los envíos postales amparados por una obligación de servicio universal en los puntos de acceso en todo el territorio, la expedición y el tratamiento de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución, y la distribución a las direcciones indicadas en los envíos.

**RED TRONCAL:** Es la misma que la red zonal e interzonal.

**REEMBOLSO:** Valor añadido que puede acompañar a determinados productos registrados y cuya entrega supone el abono por parte del destinatario de la cantidad reembolsable indicada por el remitente, al que se le remitirá mediante la forma de abono señalada por el mismo.

#### **REENVIO POSTAL Y REEXPEDICIÓN:**

- **Reenvío postal:** Servicio mediante el cual, el destinatario puede seguir recibiendo sus envíos, cuando se cambia de domicilio. Correos envía al nuevo domicilio indicado en el contrato, todos los envíos que se reciban en el anterior.  
Lo solicita el destinatario. Se paga el servicio (contrato) y se reenvían todos los envíos que lleguen, de la dirección antigua a la nueva, sin importar la cantidad.
- **Reexpedición:** El remitente tiene la capacidad de solicitar adicionalmente una reexpedición de sus envíos, siendo ésta abonada por envío y no por remesas. Si esta petición se cursa por telégrafo, el interesado abonará, además el precio del servicio telegráfico correspondiente.  
Lo solicita el remitente. Se paga por envío (uno a uno).

**REFRENDAR:** Acción consistente en estampar el sello de fechas en el anverso de los envíos, en el momento de la admisión, o bien en el reverso de los mismos una vez son recibidos por motivos de correspondencia recibida por error, reenviada, devuelta, caducada...todo ello con fines de acreditar la fecha del hecho.

**RPSP (Reglamento de Prestación de los Servicios Postales):** Es el RD 1829/1999 y regula lo que quedó establecido por la Ley 24/1998, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales (derogada).



Al respecto de esta norma es importante tener en cuenta que la norma básica que actualmente tiene vigencia es la Ley 43/2010, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (que derogó la Ley 24/1998). Esta Ley prevé, en su artículo 22.3, el desarrollo de un Plan de Prestación del Servicio Postal Universal que debe aprobar el Gobierno.

Después de más de 7 años de vigencia de la Ley 43/2010, aún no existe ese Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y, por tanto siguen regulándose aspectos muy importantes con la normativa de 1999. Lo que ya previó la Ley vigente en su disposición transitoria.

**REIMS:** Sistema de cálculo para que los países integrantes de IPC determinen los gastos terminales: la cantidad que cada país paga al resto por la distribución en el segundo país de los envíos admitidos en el primero.

**REMITENTE:** Persona física, jurídica o ente sin personalidad que figura en el envío como expedidor. Es el propietario del envío hasta su entrega al destinatario y puede solicitar su reexpedición o devolución.

**RESPALDO:** Acción de documentar en el reverso de los envíos el evento en sí. Puede ser: avisado, desconocido, marchó sin dejar señas... así como hora, fecha e identificación del ACR.

**RETRACTILAR:** Empaquetar con una película transparente que se retrae y ajusta a la forma del paquete, para sujetar las cargas.

**REVERSO:** Parte posterior de un envío. Se identifica con el lugar del envío donde figura, con carácter general, el remite. Es donde no debe de ir el franqueo.

**RFID:** Antenas de radiofrecuencia.

**RGPD:** Reglamento General de la Protección de Datos.

**RHUNID:** Sistema de Gestión de Recursos Humanos para unidades operativas. Registra altas, bajas, vacaciones...

**RING:** Se trata de un espacio diferenciado creado para la clasificación y que está formado por elementos de contenerización. En ellos se depositan los envíos que van dirigidos a los Centros correspondientes.

**RRHH:** Recursos Humanos.

**RSC (Responsabilidad Social Corporativa):** Responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente en que se desenvuelve y con la sociedad de la que hace parte. Correos está implicado en diversas cuestiones de interés social, tales como la infancia, diversidad, personas con discapacidad y medio ambiente.

**RUGBY:** Sistema propio de EPG que funciona On Line 24 horas al día, 365 días al año y con respuesta a los clientes en menos de 48 horas.

**RUN:** Red Urgente Nocturna.

**RUTERO:** Empleado que se encarga de llevar las sacas de alcance desde las Unidades de Distribución hasta los buzones verdes del mismo nombre. Asimismo, se encarga de la recogida de la correspondencia a clientes y empresas, así como del reparto de masivas a las mismas.

**SACHETS:** Se trata de un término francés que se emplea para hacer referencia a una bolsa de tamaño reducido que, cerrada herméticamente, alberga algún producto en su interior.

**SAP 403633:** Bolsa transparente para documentación aduanera.

**SCP:** Máquina de clasificación de paquetería.

**SECCIÓN O BARRIO DE REPARTO:** Recorrido o grupo de calles asignado a un cartero, en las Unidades de Reparto Ordinario, para la distribución de los envíos.

**SECRETO DE LAS COMUNICACIONES POSTALES:** Los operadores postales deberán realizar la prestación de los servicios con plena garantía del secreto de las comunicaciones postales.

Los operadores que presten servicios postales no facilitarán ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones.

**SECTORES:** Zonas de reparto en que se dividen las USEs. Cada sector está compuesto por varias zonas de reparto.

**SECTSA:** Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima.

**SEDI:** Sistema de envío de dinero.

**SEGURO:** Garantía con la que circulan algunos envíos, que los protege de extravío, pérdida total o parcial.

**SEGMENTACIÓN:** Es el proceso de dividir un mercado en grupos más pequeños que tengan características semejantes.

**SEO:** *Search Engine Optimization*. El posicionamiento en buscadores u optimización de motores de búsqueda es el proceso de mejorar la visibilidad de un sitio web en los resultados orgánicos de los diferentes buscadores.

**SEPBLAC:** Servicio de prevención de blanqueo de capitales. Órgano que gestiona los avisos de operaciones sospechosas con indicios de vulneración de la normativa sobre PBC.

**SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales):** Entidad pública empresarial española, con la finalidad de gestionar las participaciones empresariales de titularidad pública.

**SERVICIO ADECUADO:** Nivel de servicio mínimo que el cliente está dispuesto a aceptar.

**SERVICIO DESEADO:** Nivel de servicio que el cliente espera recibir.

**SERVICIOS POSTALES:** Recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales.

**SGD (Sistema de Gestión de Despachos):** Sistema utilizado para gestionar documentación electoral y como generador de los Despachos y Expediciones nacionales en exportación.

**SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos):** Programa utilizado en Correos para la distribución y gestión de correspondencia.

**SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados):** Solo para grandes clientes con acuerdos especiales, suministra retorno de información al remitente mediante medios electrónicos.

**SIE (Sistema de Información Estadística):** Sistema de recogida y grabación censal de datos.

**SIGUA:** Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos (Registros y claves de usuarios).

**SIT (Sistema de Información telegráfica):** Aplicación para envío de telegramas.

**SOBRANTE:** Envío que pasa el tiempo de permanencia en lista en destino sin que pase destinatario o autorizado a recogerlo, cuando se declara sobrante se devuelve a origen.

**SOIVRE:** Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones.

**SOLICITUD DE RECOGIDA (SR):** Se trata de un servicio que se ofrece al cliente para recoger envíos en su domicilio.

**SOLUCIONES E-COMMERCE (Antiguo COMANDIA):** Plataforma de comercio electrónico que ayuda a las pymes y autónomos a crear tiendas online para empezar a vender en Internet incluyendo la logística de los envíos a cargo de Correos.

**SPEX (Sistema de Panelistas Externos):** Sistema de panelistas externos que mide todo el proceso de la cadena postal desde su depósito hasta la entrega para ámbito nacional e internacional de las cartas ordinarias.

**SPU (Servicio Postal Universal):** Conjunto de servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes de un territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible.

- Cartas y tarjetas postales nacionales e internacionales hasta 2 kg.
- Paquetes postales hasta 20 kg de peso. En ámbito nacional Paquete Azul y en internacional Paquete Postal Internacional Económico hasta 20 kg.
- Valores añadidos de certificado y valor declarado.
- Giro como servicio complementario.

**SSL (Secure Socket Layer):** Un certificado SSL sirve para brindar seguridad al visitante de una página web, una manera de decirles los potenciales clientes que el sitio es auténtico, real y confiable para ingresar datos personales.

**SSRR:** Servicios Rurales.

**SUPLEMENTO:** Sección especial de un diario que está formado por contenidos de una misma temática, forma parte de la publicación y debe tener igual o inferior tamaño que esta.

**TALOS:** Sistema operativo de las PDA's de Correos.

**TAP:** Terminal automatizado de paquetería.

**TARIFA PLANA:** Nueva gama de productos cuyo sobre o embalaje lleva el precio del envío incorporado. En el caso de la paquetería, la denominación en IRIS es “libre servicio”.

**TASA:** Cantidad que debe abona el remitente o destinatario de un envío por falta o insuficiencia de franqueo. En tarifas es el doble del franqueo faltante.

**TAURO:** Aplicación para las PDA’s de Correos, que permite la ordenación del reparto con criterios geográficos.

**TELEBÉN:** Telegramas admitidos por teléfono.

**TELECOR:** Proviene de un acuerdo entre Correos y El Corte Inglés para la venta de productos de telefonía.

#### **TELEGRAMAS (Tipos) Y SUS SIGLAS:**

- **OD:** Telegrama nacional ordinario a domicilio.
- **OL:** Telegrama nacional ordinario a Lista.
- **C1:** Telegrama continental ordinario.
- **IO:** Telegrama intercontinental ordinario.
- **TS:** Telegrama interior tasado.
- **TC:** Telegrama continental tasado.
- **TI:** Telegrama intercontinental tasado.

**TÉLEX (TELEPRINTING EXCHANGE):** Red que facilita la comunicación impresa por terminales telegráficos. Está en desuso.

**TERCER SOBRE:** Envío que recogen los empleados de Correos, una vez finalizado el escrutinio de las Mesas Electorales.

**TLS:** Etiquetado automático de bandejas llenas y etiquetas de destino en bandejas nuevas.

**TMALL GLOBAL:** Plataforma de venta online, líder en el mercado chino.

**TOP 2000:** Máquina para la clasificación del correo no normalizado (flat).

**TPV (Terminal Punto de Venta):** Dispositivo para cobro con tarjeta.

**TRATAMIENTO:** Conjunto de las operaciones auxiliares realizadas con los envíos postales admitidos por el operador y destinadas a preparar dichos envíos para subsiguientes operaciones postales.

**TRAZABILIDAD:** Posibilidad de seguimiento y retorno de información de un envío.

**UAM:** Unidades de admisión masiva.

**UC (Usuario Corporativo):** Identificador de usuario.

**UD:** Unidad de Distribución.

**UIT:** Unión Internacional Telegráfica.

**UNEX:** Sistema de medición. Consiste en el intercambio entre panelistas de envíos test. Tomando como base la información obtenida se miden los plazos de entrega del correo recibido de países industrializados.

**UNIFORECI:** Aplicación informática a través de la cual se solicita el vestuario al que tienen derecho para la prestación del servicio los empleados de reparto.

**UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal):** Asociación de los servicios u operadores de correos nacionales públicos. Sus objetivos son coordinar los servicios postales de sus integrantes y facilitar la comunicación postal.

**UPR:** Unidad de Productos Registrados. Se da tratamiento a todos los productos registrados.

**UPU (Unión Postal Universal):** Organismo especializado de las Naciones Unidas. Su objetivo es afianzar la organización y mejorar los servicios postales, participar en la asistencia técnica postal que soliciten los países miembros y fomentar la colaboración internacional en materia postal.

**UR:** Unidad de Reparto.

**URL (Uniform Resource Locator):** Localizador Uniforme de Recursos, en inglés. Se trata de la secuencia de caracteres que sigue un estándar y que permite denominar recursos dentro del entorno de Internet para que puedan ser localizados.

**URO:** Unidad de Reparto Ordinario.

**USE:** Unidad de Servicios Especiales.

**VALIJA:** Es un producto que permite la recogida, transporte y entrega urgente, en horarios fijos, de documentos y mercancías de forma regular, bajo contrato.

**VALOR FACIAL:** El valor que se indica en una moneda, sello u otro objeto.

**VAYA:** Se trata de un documento oficial que acredita a los conductores de las expediciones para transportar correspondencia interurbana. En el mismo constan tanto los datos personales de los que sirven en la expedición como horario de la misma.

**VD (Valor Declarado):** Valor añadido que pueden llevar algunos envíos certificados del ámbito del Servicio Postal Universal (Carta certificada y Paquete Azul en el ámbito nacional, y Carta certificada internacional y Paquete Internacional económico en los países que admitan este servicio), hasta un máximo de 3.000 €. Un envío con valor declarado garantiza una indemnización para caso de pérdida o robo, por el importe declarado. Para los envíos que no entren en el ámbito del SPU su equivalente es el seguro (en los envíos que lo admitan).

**VALOR DECLARADO DE PAQUETERÍA:** Seguro a todo riesgo.

**VEGA:** Aplicación informática que gestiona los DUA.

**VERJURADO:** Es una elaboración especial del papel de buena calidad, se llama así porque presenta pequeñas rayas paralelas muy juntas y otras perpendiculares más separadas que son visibles a trasluz. Este patrón se debe a un molde cilíndrico llamado "perjuro" que fue perfeccionado por los antiguos árabes y posteriormente introducido en Europa. Todo el



tratamiento al que queda expuesto el papel verjurado hace que adquiera gran resistencia y de este modo se pueda afirmar que es un papel fuerte. Correos lo utiliza en determinado tipo de sobres.

**VF (Valor Filatélico):** Envío certificado que permite el envío de productos de filatelia emitidos por Correos.

**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.

**WILL CALL:** Modalidad de Western Union para la transferencia de dinero en minutos.

**WU (Western Union):** Compañía con la que trabaja Correos que ofrece servicios financieros y de comunicación.

**WU AIR:** Servicio para finalizar transacciones iniciadas por la App móvil de Western Union.

**WUPOS:** Herramienta informática para operaciones con Western Union.

**X-400:** Aplicación telegráfica que captura los telegramas admitidos en IRIS.

**ZONAS DE REPARTO:** Recorrido o grupo de calles asignado a un cartero, en las Unidades de Servicios Especiales, para la distribución de los envíos.



**CCGT**  
**CORREOS**