



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN TRÁFICO DE VIAJEROS POR CARRETERA

Accesorio: Elemento no indispensable que complementa o capacita otras funciones.

ACOTRAVI: Programa informático para el cálculo de costes del transporte.

Acuerdos generales del transporte: Base formal sobre la que se asienta la colaboración que se establece entre las partes, organizaciones sindicales y las asociaciones empresariales.

Administración competente: Organización ordenada a la gestión de los servicios y a la ejecución de las leyes, que posee la idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado, con independencia del poder legislativo y el poder judicial.

Aduana: Oficina pública, establecida generalmente en las costas y fronteras, para registrar, en el tráfico internacional, los géneros y mercaderías que se importan o exportan, y cobrar los derechos que adeudan.

Archivo:

Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades.

Atestados:

Documento oficial en que se da fe de un hecho

Billete: Tarjeta o cédula que da derecho para entrar u ocupar asiento en alguna parte o para viajar en un tren o en un vehículo cualquiera.

Calidad del servicio: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos y necesidades del cliente.

Capacitación: Habilidad para realizar algo.

Carga: Cosa transportada a hombros, a lomo, o en cualquier vehículo.

Centro de costes: Divisiones que generan costos para la organización pero sólo indirectamente le añaden beneficio o utilidad.

Centro de gravedad: Punto en el que se concentra el peso de un cuerpo, de forma que si el cuerpo se apoyara en ese punto, permanecería en equilibrio.

Cliente: Persona que ya ha comprado y/o utilizado nuestros productos o servicios.



Coberturas: Protecciones para resguardarse de una responsabilidad ante incidencias y accidentes.

Código de circulación: Conjunto de leyes o normas sobre el tránsito por las vías públicas.

Concesión de servicios: Acto formal mediante el cual se autoriza a personas particulares, naturales o jurídicas, para que se encarguen de la prestación total o parcial de un servicio público o privado, determinado por el tiempo y bajo las condiciones que la Corporación que concede determine.

Concesión lineal: Concesión de un único servicio regular permanente de transporte de viajeros de uso general.

Concesión zonal: Concesión de todos los servicios regulares permanentes o temporales de viajeros de uso general o especial que hayan de prestarse en una determinada zona.

Condiciones de seguridad: Conjunto de características que influyen en los accidentes de trabajo, incluyendo características de máquinas, equipos y herramientas, así como las generales del local o espacio de trabajo.

Conflictos de trabajo: Disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados o entre empleados entre sí.

Confort: Aquello que produce bienestar y comodidades.

Consortio: Agrupación de entidades para negocios importantes.

Contingencias: Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

Corresponsal: Persona encargada de mantener en el extranjero las relaciones comerciales de una empresa.

Coste: Valor monetario de los consumos de factores que suponen el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio.

Costes del servicio: La suma total de todos los costes que tiene una empresa para cubrir la necesidad contratada por un cliente.

Costes directos: Conjunto de costes que están directamente relacionados con la obtención del producto o servicio.



Costes fijos: Conjunto de costes soportados por la empresa de manera independiente a la cantidad producida, no aumenta cuando sube ni baja cuando lo hace la cantidad producida.

Costes indirectos: Conjunto de costes que afectan al proceso productivo en general de uno o más productos o servicios por lo que no se puede asignar directamente a uno de ellos únicamente.

Cuadrante de servicios: Planilla con los ciclos de trabajo que se asignan al personal para el período de tiempo deseado, o incluso para calendarios de días discontinuos.

Demanda: Cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor o por el conjunto de consumidores, en un momento determinado.

Departamento: División administrativa de una empresa.

Departamento de tráfico/explotación: Sección responsable de la planificación de los servicios y las rutas. Coordina todas las operaciones de tráfico de la empresa.

Departamento de Recursos Humanos (RRHH): División administrativa de una empresa que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y negociar con los empleados de la organización.

Desempeño: Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

Discos del tacógrafo: Elemento del tacógrafo en el que se registran los datos relativos a los kilómetros recorridos y a la velocidad de los vehículos, así como los tiempos de actividad y descanso de los conductores.

Documentación de transporte: Los documentos requeridos en las operaciones de traslados de la mercancía. Su número, rango y ámbito de aplicación varían según el producto y el país al que se destinen.

Documentación de transporte: Los documentos requeridos en las operaciones de traslados de la mercancía. Su número, rango y ámbito de aplicación varían según el producto y el país al que se destinen.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado en el menor tiempo y al menor coste.

Estrategias de motivación: Conjunto de acciones planificadas que se diseñan para provocar, mantener y dirigir la conducta de los miembros del equipo de trabajo hacia un objetivo.



Equipos de seguridad: Elementos destinados a proteger a los trabajadores de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

Estrategias de motivación: Conjunto de acciones planificadas que se diseñan para provocar, mantener y dirigir la conducta de los miembros del equipo de trabajo hacia un objetivo.

Estrategias de negociación: Conjunto de acciones que las partes llevan a cabo con el fin de alcanzar sus objetivos en el ámbito de la conclusión de un convenio, contrato o pacto.

Estudio de inversión: Investigación sobre el flujo de dinero que se encamina a la creación o mantenimiento de bienes de capital y a la realización de proyectos que se presumen lucrativos.

Excelencia en el servicio: Superior calidad o bondad del servicio que lo hace digno de singular aprecio y estimación por parte de los clientes.

Factores medioambientales: Componentes que actúan directamente sobre los seres vivos y que pueden ser bióticos (depredación, competencia u otros) y abióticos (climáticos, edáficos, químicos u otros).

Facturación: Acción de extender la cuenta detallada de cada una de las operaciones realizadas, con expresión de número, peso o medida, calidad y valor o precio.

Flota de vehículos: Conjunto de medios de transporte que se agrupan por afinidad, misma empresa, misma ruta, mismo tipo de mercancía a transportar.

Formulario: Plantilla o página con espacios vacíos que han de ser rellenados con alguna finalidad en este caso comercial.

Franquicia: Práctica de utilizar el modelo de negocios de otra persona. Concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada.

Fuentes de información: Lugares o elementos en los que se pueden obtener datos e información necesaria para la realización de estudios de mercado.

Fuentes de información primaria: Son aquellas que contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más.

Fuentes de información secundaria: Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada.



Gestión de incidencias: Conjunto de operaciones de control, seguimiento y tratamiento de las circunstancias o acontecimientos no previstos que sobrevienen en la ejecución de un servicio, pero que puede influir en el resultado final.

Gestión de información: Proceso que incluye operaciones como extracción, manipulación, tratamiento, depuración, conservación, acceso y/o colaboración de la información adquirida por una organización a través de diferentes fuentes y que gestiona el acceso y los derechos de los usuarios sobre la misma.

Inspección del transporte: Control del cumplimiento de las normas reguladoras del transporte por carretera y de sus actividades complementarias y auxiliares,

Inspección Técnica de Vehículos (ITV): Sistema de control efectuado por la Administración o sus agentes sobre las condiciones técnicas de todos los vehículos matriculados en España.

Itinerario: Dirección y descripción de un camino con expresión de los lugares, accidentes, paradas u otros, que existen a lo largo de él.

Línea: Servicio regular de vehículos que recorren un itinerario determinado.

Localizadores: Sistemas para el control de flotas y ubicación de vehículos.

Mapa digital de carreteras: Conjunto de datos que representan de forma gráfica y métrica una porción de territorio, a través del almacenamiento de información espacial como dibujos electrónicos hechos a base de elementos gráficos sencillos (líneas, puntos, círculos, etc.) organizados en capas, con el objetivo de una salida impresa o por pantalla.

Medidas preventivas: Acciones destinadas a evitar que un daño se produzca.

Mejora continua: Actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora de forma permanente.

Mercancías peligrosas: Bienes incluidos dentro del Acuerdo Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera – ADR, por su toxicidad, explosividad y radiactividad.

Monitorización: Acción de supervisar mediante aparatos especiales el curso de uno o varios parámetros para detectar posibles anomalías, en la ejecución del plan de acción encaminado al logro de una meta.

Nichos de mercado: Porción de un segmento de negocio en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mismo.



Normativa ISO: Conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO)

Normativa UNE: Conjunto de normas tecnológicas creadas por los Comités Técnicos de Normalización (CTN), de los que forman parte todas las entidades y agentes implicados e interesados en los trabajos del comité.

Normativa de tiempos de conducción y descanso: Legislación de carácter europeo y nacional que regula los períodos de trabajo que puede realizar un conductor así como los intervalos de parada que deberá llevar a cabo para completar las jornadas de trabajo.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL): Conjunto de medidas a tomar para evitar en la medida de lo posible que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo.

Plan de transporte: Conjunto de acciones en busca de la eficiencia, fluidez y comodidad de las operaciones de tráfico en una zona, además de prever la infraestructura y recursos necesarios, promoviendo el mejoramiento de las condiciones del servicio.

Planes de mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, vehículos, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente así como las fechas y el alcance de estas tareas.

Planificación: Organización del proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos

Plantilla de personal: Instrumento de información que contiene la relación de los trabajadores de una empresa u organización, señalando el puesto que ocupan, el área al que están asignados y las condiciones laborales en que se encuentran.

Pliego de condiciones: Documento contractual, de carácter exhaustivo y obligatorio, donde se establecen las cláusulas que se aceptan en un contrato de obras o servicios, una concesión administrativa, una subasta, etc.

Prevención de Riesgos Laborales (PRL): Disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

Red vial: Conjunto de vías de un país o región; incluyen ferrocarriles, carreteras, puertos aéreos y marítimos y fluviales



Régimen sancionador: Sistema que tiene por objeto la tipificación de las infracciones, la fijación de sanciones y el establecimiento del procedimiento sancionador aplicable en materia.

Reglamento general de circulación: Conjunto de normas y disposiciones fundamentales, que rigen actualmente el tránsito de peatones y vehículos por las vías públicas.

Ruta: Itinerario habitual que nos permite trasladar los productos desde un origen hasta un cliente o destino.

Seguridad vial: Prevención de accidentes de tráfico con el objetivo de proteger la vida de las personas.

Seguro de responsabilidad civil: Contrato que traslada la incertidumbre del coste que uno o varios daños producidos a terceros puede suponer para la economía de una persona, ya sea física o jurídica, a una compañía a cambio de un coste conocido, la prima y hasta los límites contratados.

Seguro obligatorio de viajeros: Contrato que tiene carácter obligatorio y ampara a todo viajero que utilice medios de locomoción destinados al transporte público colectivo de personas.

Sistemas de ayuda a la explotación (SAE): Conjunto de soluciones que aúnan distintas tecnologías para mejorar el servicio y gestión de medios de transporte.

Sistemas inteligentes de transporte: Conjunto de soluciones tecnológicas de las telecomunicaciones y la informática (conocida como telemática) diseñadas para mejorar la operación y seguridad del transporte terrestre, tanto para carreteras urbanas y rurales, como para ferrocarriles.

Sobrecarga: Exceso de carga.

Subcontratación: Contrato que una empresa hace a otra para que realice determinados servicios, asignados originalmente a la primera.

Tacógrafo: Aparato de control que se instala a bordo de ciertos vehículos de carretera, para indicar y registrar de manera automática o semiautomática, los datos relativos a los kilómetros recorridos y a la velocidad de los vehículos, así como los tiempos de actividad y descanso de sus conductores

Transporte discrecional de viajeros: Servicios especiales encargados por grupos organizados. En materia de transporte, un transporte discrecional (ya sea por tierra, mar o aire), es el que se lleva a cabo sin sujeción a itinerario, calendario ni horario preestablecido.



Transporte regular: Modalidad de transporte que se efectúa dentro de itinerarios preestablecidos y autorizados, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados.

Transporte escolar: Modalidad de transporte de niños y adolescentes desde los lugares de residencia hasta los colegios y viceversa.

Transporte internacional: Modalidad de transporte que se efectúa entre varios países, y que puede ser sometidos a controles aduaneros.

Transporte turístico: Modalidad de transporte cuya finalidad es alcanzar el destino turístico y moverse dentro de dicho destino.

Transporte de Viajeros en líneas regulares: Servicios de recorridos fijos con calendarios y horarios estables. El transporte discrecional se diferencia del transporte regular en que éste sí está sujeto a itinerario, calendario y horarios preestablecidos.

Unidad de carga: Conjunto de artículos agrupados para homogenizar su manipulación, transporte y almacenamiento.