



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:**  
**Desarrollar planes de transporte de mercancías por**  
**carretera**

**Código: ECP0247\_3**

**NIVEL: 3**



**Blockchain:** Tecnología que se basa en conectar entre sí un conjunto de ordenadores (denominados nodos) empleando un protocolo común que valida y almacena información en una red peer-to-peer (P2P o 'red de pares' en español). Estas cadenas de bloques conectadas entre sí y fuertemente codificadas que contienen información sobre todas las transacciones que se realizan en dicha red. Esto permite que no sea necesaria la verificación y validación de la información por parte de un tercero. Es muy utilizada para realizar el seguimiento de los productos y controlar su trazabilidad en la cadena logística.

**Carta de porte:** Documento jurídico de carácter declarativo que prueba la existencia de un contrato de transporte. Informa acerca de los términos en que se produjo el acuerdo y atribuye derechos sobre la mercancía transportada.

**Contingencia:** Suceso que puede ocurrir o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

**CRM:** (Customer Relationship Management. En español, gestión de la relación con el cliente). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

**Fidelización:** Acción conducente a crear un vínculo entre la entidad u organización y el usuario, con el fin de incrementar y consolidar su práctica o consumo.

**Identidad corporativa:** Percepción que los clientes o consumidores tienen de una empresa, organización o institución. Estas emplean dicha identidad para diferenciarse de sus competidores y disfrutar de una mejor posición en su entorno económico.

**IOT:** (Internet of the Things. En español, Internet de las Cosas). Infraestructura en la que múltiples sensores incorporados a dispositivos comunes y cotidianos (objetos) registran, someten a tratamiento, almacenan y transfieren datos e interactúan con otros dispositivos o sistemas haciendo uso de sus capacidades de conexión en red.

**KPI:** (Key Performance Indicator. En español, Indicador Clave de Rendimiento). Cada uno de los indicadores que utilizan las empresas para supervisar y evaluar la eficiencia de sus operaciones diarias.

**Organigrama:** Esquema de la organización de una entidad o de una tarea, normalmente asociado a una representación gráfica que permite una comprensión rápida de la estructura organizativa.

**Plan de contingencia:** Recopilación en una lista de los riesgos que podrían afectar a un sistema, instalación u otro tipo de entidad y la forma de actuar si suceden, lo que permite abordar situaciones perjudiciales gracias a esa planificación previa.

**Soluciones de torre de control:** Una torre de control de una cadena de suministro es una herramienta digital que permite a las compañías monitorizar el rendimiento de sus instalaciones logísticas, identificar oportunidades de mejora



y jerarquizar procesos como el transporte, el almacenaje o la gestión de las devoluciones.

**Trazabilidad:** Conjunto de procedimientos que permiten seguir la evolución de los procesos o productos en cada una de sus etapas.