



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE**

**Código: ADG307\_2**

**NIVEL: 2**



**3G:** Abreviatura de “tercera generación”. Los servicios asociados con la tercera generación proporcionan la posibilidad de transferir tanto voz y datos y datos no-voz (como la descarga de programas, intercambio de email, y mensajería instantánea).

**Acrónimo:** Palabra formada por las iniciales, y a veces por más letras, de otras palabras:

**Actos no verbales:** Los signos o señales que forman la comunicación no verbal y que varían según el contexto en el que nos movamos.

**Albarán:** Documento que acompaña al género en el momento de su entrega al comprador.

**Almacén:** Espacio físico en el que se reciben, clasifican, custodian y entregan, en su momento, los productos para su incorporación o utilización en procesos productivos.

**Almacenamiento en la nube:** Supone guardar la información en una plataforma en red a la que se puede acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento, siempre que se tengan acceso a internet y las claves necesarias.

**Aplicación informática:** Programa preparado para una utilización específica, como el pago de nóminas, formación de un banco de términos léxicos, entre otros.

**Archivo informático:** Espacio que se reserva en el dispositivo de memoria de un computador para almacenar porciones de información que tienen la misma estructura y que pueden manejarse mediante una instrucción única.

**Asistente:** Programa de ayuda para la creación de tablas, formularios, consultas, informes y/o macros.

**Base de datos:** Conjunto de datos almacenados en ficheros informatizados a los que se puede acceder con gran rapidez para actualizar, modificar, consultar o analizar su contenido.

**BLU RAY:** Es un formato de disco óptico de nueva generación de 12 cm de diámetro (igual que el CD y el DVD) para vídeo de gran definición y almacenamiento de datos de alta densidad. Su capacidad de almacenamiento llega a 25 GB por capa.

**Bluetooth:** Herramienta de comunicaciones que permite la transmisión de voz y datos mediante radiofrecuencia.



**Call center (o centro de atención de llamadas):** Es una herramienta de comunicación con los clientes que utiliza el teléfono como dispositivo principal. Su forma evolucionada es el contact center.

**Canal de comunicación:** Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos.

**Cesión de datos:** Revelación de datos realizada a persona distinta del interesado. (Ley Orgánica de Protección de datos).

**Código:** El conjunto que puede ser entendido por el emisor y el receptor.

**Comercio electrónico:** Actividad de intercambio comercial en la que las órdenes de compra/venta se realizan a través de un medio telemático, los cuales incluyen en ocasiones el pago a través de los servicios financieros y bancarios suministrados por Internet.

**Competencia:** Grupo de personas o empresas que realizan la misma actividad.

**Comunicación asertiva:** Forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

**Consumidores o usuarios:** Personas físicas o jurídicas que realiza el acto de adquisición de un producto o servicio, para sí misma o para otros, a cambio del pago de una cantidad de dinero.

**Contexto:** Conjunto de factores vinculados a la producción de un enunciado que afectan la interpretación, la adecuación y el significado del mensaje.

**Copia de seguridad (backup):** Reproducción de ficheros o datos o cualquier tipo de información de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales.

**Cuerpo:** Parte media de los documentos escritos en los que se refleja el mensaje propiamente dicho.

**Dato:** Información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por un ordenador.

**Debate:** Modalidad de diálogo en la que existe un moderador, que es una persona que regula el intercambio de información.



**Derecho de autor:** Facultad de carácter personal y patrimonial que la ley atribuye al autor sobre su obra que supone la plena disposición y el derecho exclusivo de la explotación de la obra sin más limitaciones que las establecidas por la ley.

**Destinatario:** Es el receptor en correspondencia escrita.

**Dialéctica:** Arte de dialogar, argumentar y discutir.

**Documento:** Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho.

**Efecto-halo:** Tendencia natural a juzgar a las personas en función de la primera impresión que nos causan.

**El arbitraje de consumo:** Consiste en el sometimiento voluntario de las empresas que se han inscrito en el sistema de arbitraje a las decisiones (llamadas laudos) que toma un órgano arbitral público (Junta Arbitral).

**Elocuencia:** Facultad de hablar o escribir de modo eficaz para deleitar, conmover o persuadir.

**Emblema:** Gesto que equivale a una palabra o expresión, admitido por todos los miembros de una colectividad.

**Empresario:** Persona o entidad que realiza con independencia actividades empresariales. Persona que por concesión o por contrata ejecuta una obra o explota un servicio público.

**Encabezamiento:** Parte superior de los documentos escritos, según su naturaleza, puede incluir datos del remitente y del destinatario, fecha asunto.

**Ergonomía:** Estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina.

**Etiqueta:** Marca, señal o marbete que se adhiere a un producto u objeto para su identificación, valoración o clasificación.

**Fidelización del cliente:** acción comercial que trata de asegurar la relación continuada de un cliente con una empresa, evitando que sea alcanzado por la competencia.

**Filtro:** Sistema de selección en un proceso según criterios previamente establecidos.



**Firma digital:** Consiste en una serie de reglas o protocolos cuya función es demostrar la autenticidad de un mensaje digital o de un documento electrónico. Garantiza la autoría del mensaje.

**Firma:** Nombre y apellidos de una persona que esta pone con rúbrica al pie de un escrito.

**Identidad corporativa:** Es la manifestación física de la marca. Hace referencia a los aspectos visuales de la identidad de una organización. En general incluye un logotipo.

**Ilustradores:** Gestos unidos a la comunicación verbal, cuya función es reforzar el significado de la información.

**Implementación:** Puesta en marcha de la planificación realizada para conseguir unos objetivos fijados.

**Informe:** Documento que se caracteriza por contener información que refleja el resultado de una investigación o de un trabajo adaptado al contexto de una situación determinada.

**Informes:** Presentación de la información de una consulta o tabla.

**Infracción tributaria:** Acciones u omisiones dolosas o culposas con cualquier grado de negligencia que estén tipificadas y sancionadas como tales en esta u otra ley (Ley general Tributaria).

**Inventario:** Constatación física y contable del stock existente en el almacén en un momento dado para que se pueda preparar el balance.

**Kinesia:** Se dedica a estudiar el significado de los movimientos humanos (cruzar las piernas, fruncir el ceño, entrelazar las manos, etcétera).

**La mediación en consumo:** Es un sistema de resolución voluntaria de conflictos en materia de consumo en el que un mediador sugiere una resolución a las partes en conflicto.

**Manual de estilo:** Conjunto de normas que regulan los usos expresivos de una organización.

**Membrete:** Nombre o título de una persona, oficina o corporación, estampado en la parte superior del papel de escribir.

**Mensaje:** Es el conjunto de elementos informativos que el emisor envía a quien cumplirá la función de receptor. Entonces, es sólo a través del mensaje que el fenómeno comunicativo puede generarse ya que si de otro modo las personas



por su simple existencia no estarían estableciendo necesariamente conexión alguna. Para poder llevar a cabo la comunicación de manera apropiada, es de vital importancia que ambas partes reconozcan y comprendan el lenguaje en el que el mensaje está establecido.

**Netiqueta:** Conjunto de normas de cortesía que debemos respetar cuando nos comuniquemos a través de internet.

**Norma DIN 476:** Define los formatos (o tamaños) de papel y que ha sido adoptada por la mayoría de los organismos nacionales de normalización de Europa.

**Norma:** Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, u otros.

**Palabra ordenatriz:** Es la utilizada como clave para una ordenación.

**Paralingüística:** Estudia los aspectos no semánticos del lenguaje, como por ejemplo, los tonos empleados, el ritmo con el que se habla, el volumen de la voz, los silencios y los timbres (agudo, grave, otros).

**Pen-drive:** Dispositivo portátil de almacenamiento que puede llegar a ser de gran capacidad y reducido tamaño, compuesto por una memoria flash (tipo de memoria que se puede borrar) y un puerto USB.

**Pie:** Parte inferior del documento escrito donde se refleja la despedida, en su caso, la antefirma, firma y rúbrica de la persona que ordena la comunicación.

**Posventa, servicio:** Fase posterior a la venta en la que se establecen relaciones con el cliente para fomentar la fidelidad, favorecer futuras ventas y conseguir un eficaz prescriptor del producto.

**Promoción:** Actividades que tratan de estimular la demanda a corto plazo de un producto o servicio, mediante la utilización de incentivos materiales o económicos.

**Protección de datos:** sistema legal que garantiza la confidencialidad de los datos personales en poder de las administraciones públicas u otras organizaciones. Agencia de protección de datos.

**Protección de datos:** Sistema legal que garantiza la confidencialidad de los datos personales en poder de las administraciones públicas u otras organizaciones.

**Protocolo:** Son el conjunto de reglas que se establecen para que dos dispositivos se puedan comunicar entre sí.



**Proxémica:** Expresión propuesta por el antropólogo inglés Edward T. Hall para hacer referencia al análisis del espacio personal o espacio que nos circunda.

**Recursos materiales:** Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa. Son bienes tangibles con los que cuenta una organización para prestar unos determinados servicios (instalaciones, maquinaria, equipos, instrumentos, herramientas, entre otros).

**Reguladores:** Actos no verbales que tienen como función regular y dirigir la conversación adaptadores.

**Remitente:** Es el emisor en correspondencia escrita.

**Responsable del fichero:** Persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso de éste.

**Rúbrica:** Rasgo o conjunto de rasgos de figura determinada que cada cual pone como parte de la firma después de su nombre.

**Saluda:** Es un documento institucional, cordial muy normalizado que frecuentemente se utiliza como felicitación o invitación a eventos.

**Sellado de tiempo:** Es un mecanismo que permite demostrar que unos datos electrónicos existen o han existido e indica en qué momento se realizó la última modificación de los mismos. Normalmente se utiliza junto con la firma electrónica.

**Servicio postventa:** Tipo de servicio al cliente que se presta una vez que el cliente ya ha efectuado la compra del producto o ha disfrutado del servicio.

**Sigla:** Letra inicial, o conjunto de ellas, que se emplea como abreviatura.

**Sistema de Gestión de Bases de Datos (SGBD):** Aplicaciones que permiten a los usuarios definir, crear y mantener una base de datos.

**Sistema operativo:** Programa o conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos de un sistema informático, y permite la normal ejecución del resto de las operaciones.

**Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

**Soporte convencional:** Medio donde se registra información.

**Soporte digital:** Medio telemático donde se registra información.



**Stock:** conjunto de mercancías almacenadas en un lugar determinado.

**Telemárketing:** Servicio de venta telefónica ofrecido por empresas especializadas.

**Umts:** Significa en castellano “Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles”. Sustituye al antiguo GSM para ser utilizados por terminales 3G o de tercera generación.

**Wap:** Protocolo que utiliza la redes inalámbricas (como por ejemplo para acceder a internet a través de un móvil). Signifi-ca en castellano “protocolo de aplicaciones inalámbricas”.

**Wi-fi:** El término fue acuñado por la “Wi-Fi Alliance”. Es un conjunto de “estándares” para redes sin cables o inalámbricas. Funciona con ondas de radio.