



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales

Código: ADG305_1

NIVEL: 1

Accesibilidad: Capacidad de acceso a datos y documentos y a la información que contienen con rapidez y facilidad. Al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño Web que va a permitir percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos, independientemente de que el usuario tenga necesidades de adaptación.

Archivo de gestión: Ente que reúne documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo histórico: Ente de conservación de la documentación de valor permanente.

Archivo intermedio: Ente de descongestionamiento de los documentos que produce la administración y se constituye en una institución intermedia entre los archivos administrativos o de gestión y el archivo final (histórico) o su expurgo.

Asertividad: Habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

Cizalla: Instrumento de corte de materiales que trabaja por cizalladura. La cizalla está constituida por una hoja templada fija y otra móvil.

Consumible: Que puede consumirse. Usualmente producto para el cual no desea administrar el nivel de inventario (no cantidad a la mano o estimada) pero que puede recibir y entregar.

Copia de seguridad: También backup, respaldo, copia de respaldo o copia de reserva. Copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

Cotejar: Confrontar algo con otra u otras cosas, o compararlas teniéndolas a la vista. En documentación, comparar la copia con el original.

CRM: ("Customer Relationship Management". En español, Gestión de la Relación con el Cliente). Gestión 360º de ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Custodiar: Guardar y cuidar un bien documental. Por extensión, se aplica a la guarda y cuidado de objetos y personas.

Digitalización: Proceso de cambio de formato analógico a digital. Este cambio permite el intercambio de la información, su tratamiento y difusión.

Diligencia: Trámite o gestión, generalmente administrativa, que se tiene que realizar para resolver un asunto.

Empatía: Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

Expurgar: Destrucción física de aquellas unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio o constitutivo o extintivo de derechos y que no hayan desarrollado ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos o testimoniales significativos.

Gestión administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales se desarrollan las actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Guillotina: Máquina de cortar papel, con una cuchilla vertical, guiada entre un bastidor de hierro. Por asimilación en su funcionalidad y estructura, toman este nombre herramientas de corte de materiales de construcción, metales, alimentos, entre otras.

Imagen corporativa: Percepción del público sobre una organización, el conjunto de creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos de los consumidores y usuarios sobre la entidad. Esa imagen no depende únicamente de los productos y servicios que ofrece la organización sino también de la relación que establece con sus clientes, usuarios, trabajadores y la sociedad en general.

Lenguaje positivo: Hecho de poner inteligencia en el lenguaje. Significa entender, apreciar y usar las palabras que formulamos de una manera efectiva y beneficiosa para mejorar la comunicación, la relación con los demás, con uno mismo, y para la toma de decisiones.

Nomenclatura: Nomenclatura es el conjunto de términos que se utilizan para diferenciar inequívocamente personas, compuestos y cosas, que tiene como objetivo organizar el conocimiento que se tiene sobre un tema específico.

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.

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

Redes sociales: (RR. SS.). Estructura formada en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ella, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

Reprografía: Reproducción de los documentos por diversos medios, como fotografiado, escaneado, fotocopiado, microfilmado, entre otros.

Soporte: Medio en el cual se contiene la información escrita, este varía según los materiales y la tecnología utilizada (audiovisual, gráfica, digital, entre otros y que puede ser papel, cinta, banda magnética, disco duro, entre otros).

Tramitación: Conjunto de pasos o diligencias que es necesario seguir hasta lograr la resolución de un asunto.