



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:** **Actividades**  
**administrativas comerciales**

**Código:** ADG307\_2

**NIVEL:** 2

**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.

**Actualización:** Lanzamiento o instalación de una nueva versión de un software que incluye más y mejores funcionalidades y/o soluciona fallos de la versión precedente.

**Análisis de datos:** Proceso que consiste en inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de extraer información útil mediante su interpretación, usando métodos como la minería de datos, la gestión de datos y el análisis estadístico, entre otros, para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones.

**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.

**Blog:** (Anglicismo, abreviatura de web log). Sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, actualizados con frecuencia y a menudo comentados por los lectores.

**Chat:** (Anglicismo). Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.

**Ciberseguridad:** Conjunto de elementos, medidas y equipos destinados a defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. También se conoce como seguridad de tecnología de la información, seguridad de la información electrónica o seguridad informática.

**Clave:** Atributo o conjunto de atributos que identifica de manera única a una entidad.

**Codificar:** Asignar a un elemento un conjunto de caracteres (números, letras, especiales, entre otros) siguiendo un código, para identificarlos y localizarlos.

**Competencia:** Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

**Confidencialidad:** También, principio de privacidad. Uno de los principios de la seguridad informática. Hace referencia a que la información solo debe ser conocida por las personas autorizadas para ello. Es decir, ciertos datos o programas solo pueden ser accesibles para las personas autorizadas.

**Consumible:** Que puede consumirse. Cosa que se agota con su utilización o con el aprovechamiento de los fines para qué ha sido creada o producida.

**Control de acceso:** Forma de limitar el acceso a un sistema o a recursos físicos o virtuales. En seguridad informática, es el proceso mediante el cual los usuarios obtienen acceso y ciertos privilegios a los sistemas, recursos o información. En el contexto de los sistemas de seguridad físicos, el control de acceso lo constituyen son los mecanismos y dispositivos que permiten autorizar o denegar el acceso físicamente a personas o vehículos a un recinto.

**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.

**Digitalizar:** Convertir una magnitud física, una imagen, un dibujo, un texto o una señal analógica en una representación digital.

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

**Disponibilidad:** Capacidad de un servicio, de unos datos o de un sistema, a ser accesible y utilizable por los usuarios o procesos autorizados cuando estos lo requieran. Es uno de los principios fundamentales de la ciberseguridad junto a la confidencialidad y la integridad.

**Editor de vídeo:** Aplicación de software que se basa normalmente en un paradigma de interfaz de línea de tiempo en el que las secciones de las grabaciones de vídeo de imágenes en movimiento, conocidas como "clips", se presentan en secuencia y se reproducen. Ofrece una gama de herramientas para recortar, empalmar, cortar y organizar clips a lo largo de la línea de tiempo. Habitualmente contiene herramientas de edición de audio.

**Ergonomía:** Ciencia que produce e integra el conocimiento para adaptar los trabajos, sistemas, productos y ambientes a las habilidades mentales y físicas, así como a las limitaciones de las personas. Busca al mismo tiempo salvaguardar la seguridad, la salud y el bienestar mientras optimiza la eficiencia y el comportamiento. La ergonomía es el estudio sistemático de las personas en su entorno de trabajo con el fin de mejorar su situación laboral, sus condiciones de trabajo y las tareas que realizan.

**Existencia:** Bien que una empresa tiene a su disposición para la incorporación de la misma al proceso productivo o al proceso de venta. Entendido también como el stock de un determinado producto de una empresa.

**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.

**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.

**Grabación de datos:** Introducción de información en forma de textos y datos numéricos.

**Hardware:** (Anglicismo). Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora.

**Higiene postural:** Conjunto de normas que deben cumplirse en la adopción de posturas, tanto estáticas como dinámicas, a fin de evitar la sobrecarga del sistema osteo-muscular y prevenir la aparición de lesiones.

**Hoja de cálculo:** Documento ofimático creado con una aplicación de software que muestra y procesa información (generalmente matemática) en un formato tabular, permite la manipulación de valores distribuidos en filas y columnas. Cada valor se encuentra alojado en una celda y puede tener una relación predefinida con otro valor (celda referenciada), en cuyo caso al cambiar el valor en la celda base, se recalculará automáticamente el valor correspondiente en la celda referenciada.

**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.

**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.

**Indizar:** Hacer índices de algo. Registrar ordenadamente datos e informaciones, para elaborar su índice.

**Integridad:** Garantía de que la información digital no está dañada y solo pueden acceder o modificar aquellos autorizados para hacerlo.

**Intranet:** (Anglicismo). Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.

**Mecanografía:** Proceso de introducir tanto texto como otro tipo de caracteres en un dispositivo a través de un teclado.

**Multimedia:** Que utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión o almacenamiento de una información.

**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.

**Operatoria de teclados:** Procesar textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas.

**Orden de pago:** Mandato expreso que una persona física o jurídica (ordenante), hace a su entidad bancaria (banco emisor), para que directamente o a través de otra entidad ponga a disposición de un tercero (beneficiario), una determinada cantidad dinero.

**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.

**Palabra clave:** Palabra o conjunto de ellas usadas por un motor de búsqueda para encontrar páginas web relevantes.

**Presentación:** Documento creado mediante una aplicación de software utilizada para mostrar información normalmente esquematizada en una o más diapositivas. Son de utilidad en presentaciones orales siendo estas utilizadas para generar documentos que sirven de apoyo visual al presentador. La mayoría de estos programas incluyen las funciones básicas de edición (que permite insertar y formatear texto), un mecanismo para insertar y manipular imágenes o dibujos y un sistema para mostrar el contenido de la presentación en forma continua.

**Procesador de texto:** Aplicación de software utilizada para la creación de cualquier documento imprimible y/o editable, basado principalmente en textos tales como cartas, artículos, informes, libros, revistas, entre otros. Otorga la capacidad de crear, almacenar e imprimir un documento permitiendo escribir, editar, insertar gráficos, dar formato y guardar el documento fácilmente.

**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.

**Retenciones:** Cantidad que se detrae de los devengos generados por un empleado en un mes o en el tiempo que haya durado la prestación de servicios como empleado si esta es menor a un mes. Estas cantidades corresponden al IRPF que se calcula según la normativa. La empresa practica esta detracción en la nómina del empleado haciéndola efectiva por liquidación a la Agencia Tributaria. Estas cantidades se detraen también en las facturas que los trabajadores autónomos emiten a otras empresas. Son de aplicación en colaboraciones (conferencias, congresos, formación, entre otras).

**SGBD:** (Sistemas Gestores de Bases de Datos, también gestores de datos). "Software" para administrar y usar bases de datos proporcionando una forma sistemática de crear, recuperar, actualizar y administrar la información.

**Signatura:** Conjunto de caracteres (números, letras, símbolos, entre otros) que se asigna a los documentos para identificarlos y así facilitar su localización en el espacio físico. La signatura consiste en asignar símbolos particulares a los documentos para su identificación. Dichos símbolos reemplazan a los nombres o títulos, representándolos, lo que permite su inmediata localización. Es una signatura topográfica si señala la ubicación de una unidad de conservación en el depósito y mobiliario de un archivo.

**Sistema operativo:** Conjunto de programas que permite manejar la memoria, disco, medios de almacenamiento de información y los dispositivos asociados, periféricos o recursos del ordenador, como son el teclado, el ratón, la impresora, la tarjeta de red, entre otros.

**Software:** (Anglicismo). Soporte lógico al sistema formal de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas.

**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).

**Stock:** (Anglicismo). Mercancía guardada en un almacén.

**Terminal punto de venta:** (TPV). Dispositivo que, en un establecimiento comercial, permite gestionar tareas relacionadas con la venta y permite, gracias a los datafonos, el cobro por tarjeta de crédito o débito, la creación e impresión del ticket de venta, gestionar el inventario o generar informes que ayudan en la



gestión del negocio, entre otras. Los TPV se componen de hardware y software. También se le denomina POS (del inglés point of sale).

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

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

**Videoconferencia:** Llamada mediante un sistema que permita la comunicación bidireccional y simultánea de imagen y sonido. Aplicación informática que la provee.

**Virus:** Programa informático elaborado de manera anónima que tiene la capacidad de reproducirse y transmitirse independientemente de la voluntad del operador y que causa alteraciones más o menos graves en el funcionamiento de la computadora.