



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas**

**Código: ADG310\_3**

**NIVEL: 3**

**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.

**Acto administrativo:** Decisión atribuible a una administración pública ya sea resolutoria o de trámite, declarativa, ejecutiva, consultiva, certificante, presunta, o de cualquier otra clase, cuando ha sido adoptada en ejercicio de una potestad administrativa.

**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.

**Afiliación:** Acto administrativo mediante el cual la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) reconoce la condición de incluida en el Sistema de Seguridad Social a la persona física que por primera vez realiza una actividad determinante de su inclusión en el ámbito de aplicación del mismo (trabajadores por cuenta ajena o autónomos).

**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.

**Antivirus:** Tipo de software que se utiliza para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de un ordenador.

**Aplazamiento:** Trámite consistente en retrasar el pago de las deudas tributarias cuando se tienen dificultades económicas para pagar en las fechas previstas por la administración tributaria, bien postergar el pago a otra fecha o fraccionando la deuda conforme a un calendario de pagos.

**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.

**Arqueos:** Recuento de todas las transacciones de dinero en un periodo determinado (tanto pagos/cobros en efectivo como los realizados en tarjeta).

**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.

**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.

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

**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.

**Cortafuegos:** (Firewall). Sistema que protege redes y terminales privadas de accesos no autorizados, especialmente durante la navegación por internet.

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

**Cotización:** Cuota que tanto empleados como empleadores deben de abonar al Estado como aportación, dirigida a financiar el Sistema Español de Seguridad Social.

**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.

**Deducciones:** Cantidad que se detrae de devengos salariales. Incluye los pagos, retenciones del trabajador, a la Seguridad Social y el Impuesto Sobre la Renta de Personas Físicas (IRPF), actuando la entidad contratadora como recaudador, liquidando las cantidades retenidas en la administración correspondiente.

**Devengos:** Cantidad a satisfacer sobre una serie de conceptos salariales que un empleado ha generado en un mes. A estos conceptos aún no se les han aplicado deducciones. La suma de todos los devengos constituye lo que conocemos como el salario bruto del empleado.

**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.

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

**Escucha activa:** Forma de comunicación que demuestra al hablante (emisor) que el oyente (receptor) le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso: parafrasear, reflejar el estado emocional, validar, estar completamente de acuerdo, relativización, entre otros.

**Factoring:** (Anglicismo). Operación de cesión de crédito que utilizan las empresas para adelantar el mecanismo de cobro y lograr así liquidez de manera inmediata.

**Finiquito:** Documento en el que se plasma la liquidación final obligatoria que corresponde al trabajador, una vez concluida la relación laboral por la causa que sea. Por extensión se aplica a la liquidación económica por otra causa no laboral (siniestros, deudas, entre otras).

**Flujo de información:** Definición de las políticas en torno al papel de cada cual, en el manejo de información y circulación de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos.

**FOGASA:** (Fondo de Garantía Salarial). Organismo autónomo de carácter administrativo adscrito al Ministerio de Trabajo y Economía Social con

personalidad jurídica y capacidad de obrar para el cumplimiento de los fines establecidos en el art. 33 del estatuto de los trabajadores. Su finalidad básica, para la que fue creado mediante el artículo 31 de la Ley 16/1976, de 8 de abril, de Relaciones Laborales, es la de Institución de Garantía de los créditos salariales ante la insolvencia del empleador.

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

**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.

**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.

**Libro auxiliar de caja:** Documento que refleja el registro de todo el movimiento en efectivo que se realiza en la empresa y también del saldo de caja. Se anota la fecha, el concepto, el debe, el haber y el saldo. El total de los cobros menos el total de los pagos debe ser igual al último saldo.

**Libro diario:** Documento donde se reflejan, día a día, todas las operaciones relativas a la actividad de la empresa.

**Libro mayor:** Documento que recoge de manera cronológica todas las operaciones contables de la empresa registradas en cada una de las cuentas. Hay un libro mayor por cada cuenta utilizada en la contabilidad.

**Liquidación:** Venta de bienes (productos, activos, entre otros), con gran rebaja de precios, que hace una empresa u organización por cesación, quiebra, reforma o traslado del establecimiento. Acto por el que se cuantifica el tributo que ha de pagar un contribuyente. Cálculo del importe de unas obligaciones económicas con terceros.

**Mantenimiento preventivo:** Acción de revisar de forma sistemática y con criterios determinados los equipos o aparatos de cualquier tipo (mecánicos, eléctricos, informáticos, etc.), para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o tiempo de vida útil.

**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.

**Objeto social:** Definición de las actividades que una nueva empresa (sociedad, cooperativa, entre otras) va a desarrollar. Tiene que ser lícito, posible y concreto. Debe estar correctamente redactado en los estatutos de la entidad para su depósito en el Registro Mercantil y quedar constituida de manera válida.

**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.

**Plan de carrera:** Proyecto integral de formación que la empresa pacta con el trabajador en el que se establecen unos compromisos por ambas partes y en el que se fija un período de tiempo para cumplirlo. Este plan de formación es continuo en el tiempo y consta de una evaluación por parte de la organización, que valorará la trayectoria del empleado y el grado de cumplimiento de las metas establecidas en el plan.

**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.

**Recibo de liquidación de cotizaciones:** (RLC). Documento expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social que contiene todos los conceptos relativos al cálculo de cuotas, así como, en los correspondientes a la modalidad de pago electrónico, los datos de cabecera de pago, con los que el usuario deberá proceder al ingreso.

**Recursos Humanos:** (RR. HH.). Departamento, área o función que dentro de las entidades gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos. También se refiere al conjunto de personas que trabajan o colaboran en una entidad.

**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.

**Relación Nominal de Trabajadores:** (RNT). Documento oficial expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social a las empresas en el que se confirma la relación de empleados dados de alta en un periodo concreto (establecido mensualmente) y los devengos, bonificaciones o las deducciones generadas.

**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).

**Retribución:** Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio. La retribución puede ser dineraria o no dineraria (especie).

**Sistema de Gestión Documental:** Software diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una

localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla. En inglés: Document Management System (DMS).

**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).

**Suspensión:** Paralización de la ejecución de un acto administrativo, es una medida excepcional, temporal y de naturaleza cautelar que permite, en determinados casos y cuando concurren determinadas circunstancias, dejar sin efecto la ejecutividad del acto administrativo.

**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.