



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN  
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y  
PROGRAMACIÓN EN SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE  
RECURSOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN DE RELACIONES  
CON CLIENTES**

**Código: IFC363\_3**

**NIVEL: 3**



**Análisis:** Fase del ciclo de vida de desarrollo software que consiste en la identificación de los elementos, estructura, funcionalidades, relaciones, etc. de los elementos que se quieren desarrollar.

**Arquitectura de sistemas:** Descripción del diseño y estructura de un sistema informático, tanto desde el punto de vista hardware como software.

**Arquitectura de software:** Conjunto de patrones que definen la estructura de un sistema software, es decir, los elementos que componen el sistema, sus propiedades y sus relaciones.

**Backup [Copia de Respaldo o Seguridad]:** Acción de copiar archivos o datos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales. Esta acción evita numerosos, y a veces irremediables, problemas si se realiza de forma habitual y periódica.

**Base de datos:** Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente. En una base de datos, la información se organiza en campos y registros. Los datos pueden aparecer en forma de texto, números, gráficos, sonido o vídeo.

**Batch inputs [Entrada por lotes]:** Proceso de fondo mediante el cual podemos realizar la introducción de datos de forma repetitiva en una transacción tal y como lo haríamos si la estuviésemos procesando manualmente.

**Ciclo de ventas:** Proceso que se divide en cuatro etapas básicas: Preparación, presentación, cierre y seguimiento de una venta.

**Cliente/Servidor:** Modelo conceptual de arquitectura de sistemas con la capacidad de proceso repartida en dos roles: sistemas que realizan peticiones (clientes) y sistemas que dan respuestas (servidores).

**Cliente:** Aplicación que permite a un usuario obtener un servicio de un servidor localizado en la red. Sistema o proceso el cual le solicita a otro sistema o proceso la prestación de un servicio.

**Copias de seguridad on-line/off-line:** Copias de seguridad con conexión y sin conexión.

**Customer Relationship Management (CRM) [Administración de Relaciones con Clientes]:** Sistema automatizado de información sobre clientes cuyo objetivo es que estos puedan ser atendidos de la manera más personalizada posible.



**Data Warehouse [Almacén de datos]:** Colección de datos orientada a un determinado ámbito (empresa, organización, etc.), integrado, no volátil y variable en el tiempo, que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza.

**Data mining [Minería de datos]:** Proceso de identificación y extracción de conocimiento procesable a partir de los datos de una Base de Datos. Se pueden utilizar para ello diferentes aplicaciones software en cada etapa que pueden ser estadísticas, de visualización de datos o de inteligencia artificial, principalmente.

**Dimensionar:** Establecer el software o hardware apropiados para las necesidades planteadas.

**Dispositivo de Almacenamiento:** Componente hardware que se utiliza para grabar y leer datos. Este dispositivo conforma la memoria o almacenamiento secundario de un ordenador personal. Pueden ser los conocidos discos duros, unidades de CD u otros tipos de dispositivos de almacenamiento.

**Entorno de productivo o explotación:** Instalación del sistema en el que se trasladan todas las parametrizaciones definitivas y ya probadas del sistema ERP o CRM, es también, el entorno de trabajo de los usuarios de la empresa.

**Entorno de Pruebas o Test:** Instalación del sistema en el que se realizan las Pruebas necesarias tras la parametrización del sistema, suele ser una copia del entorno de desarrollo del sistema ERP o CRM.

**Entorno de desarrollo:** Instalación del sistema en el que se realizan las investigaciones necesarias para la parametrización del ERP o CRM.

**Enterprise Resource Planning (ERP) [Planificación de recursos empresariales]:** Software de información centralizada orientado a registrar e integrar la mayoría de los procesos de negocios.

**Especificaciones:** Conjunto de requisitos que deben ser cumplidos por un sistema software, tanto desde el punto de vista funcional como técnico.

**Gestor de datos:** Herramienta destinada a manejar de manera clara, sencilla y ordenada un conjunto de datos que posteriormente se convertirán en información relevante para una organización.

**Implementación:** Fase del ciclo de vida de desarrollo software que consiste en la codificación mediante lenguajes de programación de los algoritmos y estructuras datos u objetos del sistema previamente definido en la fase de diseño.



**InfoCubos:** Componentes que organizan InfoObjetos en términos de “dimensiones de negocio”, de modo que se pueda analizar la información desde varias perspectivas de negocio, tales como por región geográfica o canal de ventas.

**Infofuentes:** InfoObjetos que pueden incluir datos de la empresa o de fuentes externas. Agrupados según una lógica de negocio.

**InfoObjetos:** Componente básico en un ERP-CRM que contiene datos como clientes, productos u otros con información del negocio y que puede ser reutilizado por otros componentes.

**Interfaz de usuario:** Medio que permite a un usuario de un sistema informático comunicarse con el mismo. Pueden existir interfaces de usuario de diferentes tipos (gráficas, textuales, táctiles, mediante audio video, gestuales, entre otros).

**Leads [Oportunidades de Venta]:** En un CRM contacto de un posible cliente con los datos que le caracterizan que no está cualificado aún.

**Librerías –bibliotecas- de software:** Conjunto de programas que pueden ser utilizados por otros programas para el desarrollo de software. La composición de un programa a partir de funciones contenidas en librerías de software se denomina enlace (linking). Los sistemas operativos ofrecen habitualmente librerías que contienen los servicios básicos del sistema y que pueden ser utilizados por las aplicaciones para realizar sistemas de gestión y herramientas del sistema operativo. El término procede de una incorrecta traducción de la palabra en inglés library.

**Log [Registro- Traza del sistema]:** Registro oficial de eventos durante un rango de tiempo en particular.

**Marketing:** Conjunto de principios, metodologías y técnicas a través de las cuales se busca conquistar un mercado, colaborar en la obtención de los objetivos de la organización, y satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores o clientes.

**Migración:** Acto de preservar la integridad de los datos al transferirlos a través de configuraciones distintas de hardware, software y siguientes generaciones de tecnología computacional.

**Monitorización:** Proceso por medio del cual, nos aseguramos que nuestro proceder está encaminado adecuadamente hacia un resultado final, evitando las posibles desviaciones que pudieran presentarse.

**Paquete de instalación:** Agrupación de recursos software (programas, librerías, ficheros de configuración, datos, etc.) empaquetados generalmente en un único fichero comprimido para su distribución y despliegue. Los sistemas operativos cuentan generalmente con sistemas de gestión de paquetes conformes a un



determinado formato y que facilitan la instalación, desinstalación y actualización de los paquetes. Los paquetes habitualmente pueden obtenerse de repositorios públicos gestionados por alguna entidad o comunidad de usuarios.

**Parametrización:** Acción de ajustar los parámetros necesarios del programa a las necesidades de la empresa.

**Perfil:** Conjunto de características y permisos que debe cumplir un usuario.

**Periféricos:** Dispositivos independientes conectados a un sistema informático. Ejemplos de periféricos son los dispositivos de entrada y salida (pantalla, teclado, ratón, entre otros), de almacenamiento (unidades de backup, lectores ópticos, unidades USB), de comunicaciones (modem, adaptador wifi, entre otros).

**Proceso:** Programa en ejecución. Los procesos son gestionados mediante el controlador de procesos del sistema operativo. Básicamente un proceso tiene un estado de ejecución, una memoria de trabajo y eventualmente un conjunto de procesos "hijo" dependientes de él. Los procesos también suelen tener asociada una lista de ficheros abiertos vinculados a su ejecución. El controlador de procesos se encarga de repartir la carga de memoria y consumo de procesador de los procesos para que su ejecución sea lo más fluida posible y no se produzcan bloqueos del sistema informático en su conjunto.

**Réplicas en espejo:** Copia exacta al original, Estas réplicas u espejos se suelen crear para facilitar descargas grandes y facilitar el acceso a la información aun cuando haya fallos en el servicio del servidor principal.

**Rol:** Función que alguien o algo debe cumplir o debe desempeñar.

**Seguimiento de oportunidades de venta:** Conjunto de acciones que se llevan a cabo en un CRM desde que se comienza a trabajar con un lead hasta que finaliza (por desestimación o por realización de un pedido) que permiten en todo momento controlar el estado en el que se encuentra el proceso.

**Sistemas de archivos o ficheros:** Sistemas que estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro de una computadora), que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos. La mayoría de los sistemas operativos manejan su propio sistema de archivos.

**Tareas–procesos-de fondo:** Trabajos que el sistema realiza en segundo término, mientras se realizan otros trabajos en el sistema.

**Usuario:** Persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional. En sentido general, un



usuario es un conjunto de permisos y de recursos (o dispositivos) a los cuales se tiene acceso. Es decir, un usuario puede ser tanto una persona como una máquina, un programa, entre otros.