



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones

Código: ECP0975_2

NIVEL: 2



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.

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

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). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

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.

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.

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.

Prima: Obligación principal del asegurador en un contrato de seguro, consistente en hacerse cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro.

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.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un suceso y sus consecuencias. Puede tener carácter negativo (en caso de ocurrir se producen pérdidas) o positivo (en caso de ocurrir se producen ganancias).

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.

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.