

GLOSARIO

OFICINA ASESORA EN PLANEACIÓN

ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseada.

ACCIÓN DE MEJORA

Acción orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos relacionados con la calidad, con la eficacia o la eficiencia. En otras palabras, acciones sobre una situación que está funcionando o presentando un resultado aceptable, con el fin que dé un mejor resultado o mayor provecho.

ACCIÓN PREVENTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa raíz de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

ACCIÓN REMEDIAL, CORRECCIÓN O TRATAMIENTO

Acción emprendida para solucionar el efecto de un problema, sin eliminar sus causas, acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

ANÁLISIS DE DATOS

Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión, y evaluar donde se requieren planes de mejoramiento.

AUTOMATIZACIÓN

Usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Permite la modernización interna mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

CARACTERIZACIÓN

Descripción general de las características de un proceso.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

CAUSAS

Son las razones o motivos por los cuales se generan una no conformidad real o potencial.

CAUSA/FALLA/INSUFICIENCIA

Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO

Se refiere a la identificación alfa-numérica asignada al documento.

CONTROL

Conjunto de acciones tomadas para disminuir la probabilidad, frecuencia o impacto de un riesgo.

DATOS ABIERTOS

Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

DOCUMENTO

Información y su medio de soporte conformado por los procedimientos, instructivos, registros y manual de procesos.

EFECTIVIDAD

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados.

EFICACIA

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia



resultados.

EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ELIMINACIÓN

Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o pertinencia administrativa. Implica la eliminación de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la ciudadanía. El trámite se eliminará sino tiene finalidad pública ni algún condicionamiento legal que lo impida.

ESTANDARIZACIÓN

Establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar un ciudadano ante diferentes autoridades.

EVALUACIÓN

Valoración periódica de la pertinencia, los resultados, la eficiencia y el impacto (previsto e imprevisto) de un proyecto en relación con los objetivos.

EVIDENCIA OBJETIVA

Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios.

GOBIERNO EN LÍNEA

Estrategia del Gobierno Nacional para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

IMPACTO/CONSECUENCIA

Es el resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.

INSTRUCTIVO

Indicación específica para llevar a cabo una tarea.

INTEROPERABILIDAD

Colaborar con otras organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia



en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.

MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del INDER Medellín.

MEJORA CONTÍNUA

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.

NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Definidos por la entidad en su política de calidad. Ambición, aspiración de la Entidad en materia de calidad.

OPTIMIZACIÓN

Mejorar el uso de los recursos disponibles de manera eficaz y eficiente para la realización de los trámites y procedimientos administrativos.

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia, sus características son la no obligatoriedad para el usuario y no tienen costo para éste.

PETICIÓN

Es toda expresión de conformidad, inconformidad o solicitud relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera; entre otras



SA-CER307282



SC-CER203995



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

PLAN DE ACCIÓN

Los planes de acción son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el Plan de Desarrollo y el Plan estratégico.

PLAN DE DESARROLLO

Instrumento rector de la planeación del desarrollo que expresa las políticas, objetivos, estrategias y lineamientos generales en materia económica, social y política, concebidos de manera integral y coherente para orientar la conducción del quehacer público y social.

PLAN ESTRATÉGICO

Instrumento rector de la planeación que expresa las políticas, objetivos, estrategias y lineamientos generales, para el desarrollo del sector del deporte, la recreación y la actividad física en el municipio de Medellín.

PLANEACIÓN

En términos públicos es la orientación adecuada de los recursos procurando el cumplimiento de objetivos de desarrollo económico y social.

PROBABILIDAD

Grado en el cual es probable que ocurra de un evento.

PROCEDIMIENTO

Operaciones o conjunto de actividades y/o tareas interrelacionadas y sucesivas para obtener un resultado u objetivo.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Conjunto de acciones que se realizan en ejercicio de la función administrativa para alcanzar y dar cumplimiento a los fines del Estado, dentro de las reglas y principios que lo rigen.

PRODUCTO

Es el resultado de un proceso o conjunto de procesos.



SA-CER307282



SC-CER203995



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Es todo producto o servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

PROGRAMA

Estrategia de acción cuyas directrices determinan los medios que articulados gerencialmente apoyan el logro de un objetivo sectorial.

PROYECTO DE INVERSIÓN

Unidad operacional de la planeación del desarrollo que vincula recursos para resolver problemas o necesidades sentidas de la comunidad.

QUEJA

Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad o inconformidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

RACIONALIZACIÓN

La racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

RECLAMO

Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.



SA-CER307282



SC-CER203995



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

REGISTRO

Conjunto de técnicas que nos permiten fijar, conservar y proporcionar evidencia exacta de los diversos elementos de un trabajo o actividad.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un ejercicio permanente y transversal orientado a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, caracterizado por ser un proceso continuo y bidireccional que propicia diálogos entre el INDER y los ciudadanos sobre asuntos de interés público, que trasciende de ser un simple evento unidireccional de entrega de resultados.

REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

REUNIONES DE MEJORAMIENTO

Encuentros realizados desde las diferentes Dependencias o Procesos con el fin de consolidar información, analizarla frente a Requisitos y temas asociados al Sistema de Gestión y proponer Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Podrán considerarse como reuniones de mejoramiento las reuniones de los equipos de trabajo donde se informe del estado de los procesos, de la elaboración del producto o servicio, del cumplimiento de requisitos o del estado del Sistema de Gestión.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Es una evaluación formal por parte de la Dirección acerca de la situación actual y de la adecuación del Sistema de Gestión en relación con la política de calidad y los objetivos de calidad.

RIESGO

Riesgo es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

RIESGO INHERENTE

Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia



RIESGO RESIDUAL

Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo.

SIMPLIFICACIÓN

Aplicar estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT

Es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al ciudadano que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

SUGERENCIA

Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

TRÁMITE

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

