

GLOSARIO TÉCNICO:

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Actividad Institucional Específica: Categoría programática que identifica actividades sustantivas vinculadas a las facultades administrativas de los Entes Públicos.

Actividad Institucional Genérica: Categoría programática que conjunta actividades no comprendidas en una Actividad Institucional Específica o Programa Presupuestario.

Actividad Institucional: Categoría programática referida a las acciones de gestión o de apoyo llevadas a cabo por los Entes Públicos dirigidas a otros Entes Públicos y no a una población o área de enfoque objetivo, que tienen continuidad en el tiempo, las cuales forman parte de un procedimiento administrativo, con el objeto de dar cumplimiento a objetivos y metas de conformidad con sus atribuciones legales, y que debe clasificarse en atención a lo establecido en el Acuerdo por el que se emite la Clasificación Programática publicado por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

Acto jurídico: Es un hecho voluntario ejecutado con la intención de realizar consecuencias de derecho.

Acuerdo Político: Es la instrumentación práctica de una posición o decisión que tiene por objeto alcanzar beneficios comunes entre quienes lo asumen.

Administración Pública: Es el conjunto de personas e instituciones de gobierno que construyen y ponen en práctica las decisiones de políticas públicas.

Agendas: Conjunto de compromisos adquiridos desde el ámbito local al internacional, para coordinar y dar seguimiento a los objetivos de corto, mediano y largo plazo vinculados a los instrumentos de planeación nacional, estatal y municipal.

Agente Social: Es cualquier persona o grupo de personas que toma decisiones dentro de una sociedad.

Amenazas: Situaciones o factores externos que potencialmente pueden poner en riesgo el cumplimiento de los objetivos de un programa.

Análisis de Campo: Estrategia de levantamiento de información que emplea tanto técnicas cualitativas como cuantitativas y que son recabadas directamente del área de trabajo y de aplicación de un programa.

Análisis de Gabinete: Conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización, sistematización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas, documentación pública, documentos oficiales y normativos y sistemas de información.

Análisis FODA: Técnica de diagnóstico y de análisis de coyuntura estratégica que vincula el contexto de operación de una acción pública con sus resultados esperados en función de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Apatía Ciudadana: Es una actitud que demuestra o justifica actuar de forma indiferente, insensible, desinteresada o intrascendente.

Arbitraje: Actividad en la que un tercero determina y hace cumplir las reglas de negociación entre agentes sociales, económicos o políticos.

Asociación: Organización formada por organizaciones o personas miembro.

Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM): Compromisos que mediante un posicionamiento institucional asumen los Entes Públicos para introducir cambios y mejoras en su accionar público, que se basan en las recomendaciones derivadas de una evaluación externa.

Autonomía: Es la capacidad que tiene una persona o entidad para dictar sus propias normas y de gobernarse a sí misma.

Autoridad: Es un poder basado en un acuerdo general de que se tiene el derecho de pronunciar órdenes y que sean obedecidas.

Beneficiarios: Población o área de enfoque, en el caso concreto de áreas de enfoque se hace referencia a beneficiarios agregados que se definen como zonas, comunidades, familias, población vulnerable, instituciones y organismos, entre otros.

Beneficio Privado: Es el beneficio que percibe una persona o agente económico particular.

Beneficio Social: Es el beneficio que percibe una sociedad en su conjunto.

Bien Colectivo: Es un tipo de bien que beneficia a todos los integrantes de una colectividad y que ninguno puede ser impedido de disfrutarlo.

Bien Privado: Es un tipo de bien que al ser consumido por una persona no puede ser consumido por otra.

Bien Público: Es un tipo de bien que al ser consumido por una persona puede ser consumido por otra al mismo tiempo.

Bienestar Económico: Es la capacidad de una persona, entidad o país que permite solventar sus propias necesidades económicas.

Bipartidismo: Es una condición política donde dos partidos políticos cuentan con la gran mayoría de las preferencias electorales.

Buenas Prácticas: Aquellas iniciativas innovadoras, replicables y sostenibles en el tiempo que permiten mejorar los resultados de un programa.

Burocracia: Es una forma de organización propia de la administración pública que hace referencia a un exceso de trámites o de tiempo muerto para el desarrollo de un procedimiento.

Capacidad de Ejercicio: Es la capacidad jurídica de un sujeto para hacer valer sus propios derechos y de celebrar en nombre propio actos jurídicos.

Capacidad de Goce: Es la capacidad o aptitud para ser titular de derechos o para ser sujeto de obligaciones.

Ciclo Presupuestario: Planeación, Programación, Presupuestación, Ejercicio, Control, Monitoreo, Evaluación, Transparencia y Rendición de Cuentas.

Ciencia Política: Es la ciencia que estudia los mecanismos de poder para la toma de decisiones colectivas.

Cifra Negra de Seguridad Pública: Se refiere a los actos delictivos que no son reportados ante el Ministerio Público (MP) o que no son objeto de una averiguación previa y por tanto no figuran en ninguna estadística.

Ciudadano: Es una condición de habitante de un país que permite gozar de derechos políticos para la toma de decisiones políticas.

Consolidación: Acciones, procedimientos y estrategias que permiten afinar, fortalecer y

perfeccionar los aspectos productivos de un programa.

Contrato: Acuerdo vinculante.

Cooperación: Es una forma de participación que permite alcanzar un propósito común.

Criterio Técnico de Desempeño: Aspecto específico que debe aplicar un evaluador externo para contrastar y medir la información recabada en una evaluación. Éste debe ser complementado con un análisis descriptivo detallado y apegado a una metodología y técnica de investigación.

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva

Datos: Hechos sobre un objeto.

Debilidades: Situaciones o factores internos que afectan de forma negativa al programa y pueden dificultar o retrasar el cumplimiento de su objetivo.

Democracia: Es la condición de un Estado en el que existen ciudadanos calificados con la facultad política para tomar decisiones colectivas, incluidas las de elegir a sus representantes.

Derecho: Es el conjunto de normas jurídicas que confieren facultades, imponen deberes y que otorgan derechos con el fin de regular los intercambios y la convivencia social para la prevención de conflictos o su resolución con base en los criterios de certeza, seguridad, libertad y justicia.

Diagnóstico: Estudio que busca identificar las causas, condiciones y consecuencias de los problemas que se pretenden resolver o reducir con la puesta en marcha de acciones públicas y de las cuales es posible derivar estrategias de solución.

Dictadura: Condición de gobierno ilegítimo o que viola las normas en su ejercicio.

Dilema del Prisionero: Es una situación en la que una persona debe decidir entre su interés privado y el colectivo o de grupo, se emplea en el análisis económico y político con objeto de estudiar las condiciones que incentivan la cooperación.

Discriminación: Es la eliminación o creación de derechos por razones injustificadas.

Distorsión: Consiste en deformar la realidad a partir de una percepción o interpretación incompleta o incorrecta.

Documento Normativo: Es un escrito que establece reglas, directrices o características para regular el funcionamiento de una organización, proceso o actividad. Pueden ser documentos normativos de: 1) Carácter general, 2) Administrativos y de operación.

Documento: Información y el medio en el que está contenida. Registro, especificación, documento de procedimiento, plano, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo, especificaciones y registros, se denominan "documentación". Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento. Sin embargo, puede requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Economía: Es la ciencia que estudia el intercambio voluntario sujeto a reglas entre agentes sociales y define la manera como las sociedades con sus recursos escasos y limitados deciden qué producir, cómo y para quién.

Eficacia: Grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Ente Público: Organización con personalidad jurídica, creado mediante Ley, que ejerce atribuciones de carácter administrativo público para ejercer o hacer cumplir derechos y contraer obligaciones. Se trata de organizaciones públicas de los 3 poderes, autónomos, dependencias y tribunales de la Administración Pública.

Entidad Pública: Son los organismos públicos descentralizados, los organismos de participación ciudadana, las empresas de participación estatal y fideicomisos públicos.

Equilibrio de Poder: Es una situación de poder que permite limitar los excesos del poder absoluto por atribuciones y competencias definidas.

Estado: Es la unidad de organización básica de la actualidad.

Estrategia Específica: Directriz que orienta el proceso de planeación participativa del desarrollo para alcanzar los objetivos y metas en el corto, mediano y largo plazo.

Evaluación de Desempeño: Análisis sistemático y objetivo que se realiza con la aplicación de Términos de Referencia a Programas Presupuestarios, Actividades Institucionales Específicas, Políticas Públicas y Gasto Federalizado Programable. Es un tipo de evaluación cuyo enfoque está centrado en revisar el desempeño de la gestión pública a través de la rendición de cuentas, de acuerdo a las metas, objetivos y resultados, para mejorar la eficiencia y la eficacia de los recursos públicos y valorar el grado de consecución de los objetivos alcanzados por cada plan, política o programa público.

Evaluación del Avance: Evaluación del progreso en el logro de los objetivos del proyecto. Esta evaluación debería llevarse a cabo en puntos adecuados del ciclo de vida del proyecto a través de los procesos del proyecto, basada en los criterios para los procesos del proyecto y el producto o servicio. Los resultados de las evaluaciones de progreso pueden conducir a la revisión del plan de gestión de proyecto.

Evaluación Estratégica: Evaluación que diagnóstica y analiza una problemática pública, así como la respuesta gubernamental para atenderla. Mide los resultados de un programa o conjunto de programas en torno a estrategias o políticas públicas de desarrollo e instituciones, con relación a los objetivos estratégicos a los cuales contribuyen.

Evaluación: Análisis sistemático y objetivo de las políticas, fondos y fideicomisos públicos, programas presupuestarios y el desempeño institucional de programas, que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados e impacto. Conjunto de actividades estratégicas y de investigación encaminadas a valorar el avance de los objetivos de planes, políticas y programas públicos por implementar, en curso o concluidos que operan los Entes Públicos que integran el estado y los municipios.

Éxito: Logro de un objetivo. El éxito de una organización enfatiza la necesidad de un equilibrio entre sus intereses económicos o financieros y las necesidades de sus partes interesadas, tales como clientes, usuarios, inversionistas/accionistas (propietarios), las personas de la organización, proveedores, socios, grupos de interés y comunidades.

Externalidad Social: Es una situación económica en la que existen costos o beneficios sociales adicionales a los costos y beneficios privados.

Fortalezas: Situaciones o factores internos que favorecen de forma positiva al programa y pueden facilitar o adelantar el cumplimiento de su objetivo. Deben estar redactadas de

forma positiva, considerando su aporte al logro del fin o propósito del programa.

Funcionario Público: Toda persona que ocupe un cargo legislativo, administrativo o judicial, por designación, elección o como sucesor, o cualquier persona que ejerza una función pública, incluso para un organismo público o una empresa pública, o cualquier funcionario o agente de una organización pública local o internacional, o cualquier candidato a un cargo público.

Gasto Federalizado Programable: Recursos federales aprobados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para ser transferidos de manera condicionada a las entidades federativas y por su conducto a los municipios para su aplicación en los rubros señalados en la Ley, acuerdos o convenios específicos.

Gasto Federalizado: Se refiere a los recursos que el gobierno federal transfiere a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales de la Ciudad de México (CDMX), por medio de Participaciones, Aportaciones Federales, subsidios y convenios.

Gestión de Proyectos: Planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un proyecto y la motivación de todos aquellos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas y objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Gobernabilidad: Es la capacidad de una persona u organismo para gobernar.

Gobernanza: Es la capacidad de una sociedad para gobernarse a sí misma a través de acuerdos y alianzas públicas y privadas.

Gobierno: Es el grupo de personas que cuentan con la autoridad legítima máxima para actuar a nombre del Estado.

Hallazgo: Hecho material de encontrar o descubrir una cosa, una característica o condición.

Incentivo: Es el beneficio (incentivo positivo) o costo (incentivo negativo) que es consecuencia de una acción.

Indicador de Desempeño: Expresión cuantitativa y/o cualitativa correspondiente a un índice, medida, cociente o fórmula que establece un parámetro de avance en el cumplimiento de objetivos y metas. Puede ser Estratégico, que mide el grado de cumplimiento de objetivos y de Gestión, que mide el avance en procesos y actividades, en las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía.

Indicador de Gestión: Indicador de desempeño que mide el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados.

Indicador Estratégico: Indicador de desempeño que mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios que impactan de manera directa en la población objetivo o área de enfoque.

Indicador: Expresión cuantitativa o, en su caso, cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del Programa, monitorear y evaluar sus resultados. Medida que se determina a partir de una formulación específica que permite medir y evaluar una característica particular del desempeño de un proceso o procedimiento. Parámetro cuantitativo y cualitativo que define los aspectos relevantes sobre los cuales se lleva a cabo la evaluación, para ello deberá ser claro, relevante, económico y medible.

Índice: Medida ponderada que se calcula a partir de indicadores, que permite medir y evaluar globalmente el desempeño de un proceso o procedimiento.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia al sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación). La evidencia de los resultados alcanzados (registros).

Información: Datos que poseen significado.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Iniciativa de ley: Es una propuesta detallada y concreta que busca reformar el marco normativo e institucional legalmente establecido.

Iniciativa: Es una proposición, idea o motivación que sirve para iniciar, cambiar o justificar algo.

Inspección: Determinación de la conformidad con los requisitos especificados. Si el resultado de una inspección muestra conformidad puede utilizarse con fines de verificación. El resultado de una inspección puede mostrar conformidad o no conformidad o un cierto grado de conformidad.

Instancia Técnica Evaluadora (ITE): Se refiere a la Instancia de Evaluación Externa responsable de aplicar una evaluación de desempeño de conformidad con los Términos de Referencia autorizados.

Institución: Es una regla social aceptada de forma colectiva, en una organización las instituciones representan el conjunto de reglas internas que la rigen.

Legitimidad: Es una característica que señala que algo es conforme a la Ley

Liberalismo: Es una ideología política que postula que el objetivo primordial de la política es propiciar que los individuos desarrollen al máximo sus capacidades a partir del ejercicio de su propia libertad.

Lineamiento: Un Lineamiento es el documento que establece los criterios obligatorios de actuación en situaciones específicas. No regula toda la organización (como un Reglamento), sino cómo debe actuarse en ciertos temas o procesos. Traduce las reglas generales en condiciones de actuación, criterios de decisión y parámetros mínimos. Se utiliza cuando existe discrecionalidad, hay riesgo de decisiones indebidas y se requiere uniformar prácticas. Ejemplos: Relación con proveedores, manejo de información, atención de conflictos de interés o interacción con terceros. Su función es establecer criterios obligatorios para actuar correctamente en situaciones específicas donde existe riesgo o discrecionalidad.

Manual de Administración/Gestión de Riesgos: Documento normativo interno que establece cómo la organización identifica, analiza y gestiona situaciones que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos. Define cómo identificar riesgos, cómo evaluarlos, cómo priorizarlos y cómo tratarlos. Incluye una metodología de identificación, una clasificación de riesgos, una evaluación de impacto y probabilidad, medidas de mitigación y seguimiento. Permite que la organización detecte vulnerabilidades, anticipe fallas, reduzca exposición a corrupción o irregularidades. En síntesis, el Manual de Administración

de Riesgos establece el proceso mediante el cual la organización previene afectaciones a sus objetivos mediante la identificación y tratamiento de riesgos.

Manual de Calidad: Documento normativo interno que describe el sistema de gestión de la calidad de una organización. Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Manual de Control: Documento normativo interno que establece cómo la organización asegura que sus operaciones se realicen correctamente, conforme a normas, objetivos y responsabilidades. Define los mecanismos que permiten prevenir errores, evitar desviaciones, detectar irregularidades y supervisar el cumplimiento. En términos prácticos, ordena cómo se controla el funcionamiento cotidiano de la organización. Su propósito es asegurar que las decisiones se ejecuten como fueron autorizadas, que los procesos se realicen conforme a lo establecido y que los recursos se utilicen correctamente. El Manual de Control Interno establece los mecanismos de vigilancia y verificación que permiten que la organización opere conforme a sus reglas y objetivos.

Manual de Operación: Documento normativo interno que contiene procedimientos y normas que rigen cómo se deben realizar las actividades de una organización, asegurando consistencia y calidad. Establece las reglas generales bajo las cuales deben ejecutarse los procesos, definiendo la forma en que interactúan las áreas, cómo se coordinan las funciones y bajo qué condiciones debe desarrollarse la operación en su conjunto.

Manual de Organización: Documento normativo interno que define de forma detallada y sistemática la estructura orgánica, las funciones, atribuciones y responsabilidades de cada área de una organización.

Manual de Políticas: Documento normativo interno que establece los criterios, principios y directrices que orientan la toma de decisiones dentro de una organización. Define el marco bajo el cual debe actuarse, delimitando qué se puede hacer, en qué condiciones y con base en qué consideraciones, sin detallar el procedimiento operativo.

Manual de Procedimientos: Documento normativo interno que establece reglas, políticas y procedimientos que rigen el funcionamiento de una organización o unidad administrativa. Es un documento que describe a detalle las operaciones y actividades que deben llevarse a cabo de forma secuencial y cronológica para dar cumplimiento a las facultades, atribuciones y funciones de las áreas y puestos que integran la estructura organizacional de las entidades públicas y que contribuyen a la generación de bienes, servicios o regulaciones con valor para la ciudadanía.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): Instrumento conceptual que describe la lógica causal del fin, el propósito, los componentes y las actividades, considerando al menos el objetivo o resumen narrativo, así como indicadores, los medios de verificación y supuestos para cada uno de ellos.

Mercado: Es un sistema a través del cual negocian quienes demandan y ofrecen determinados bienes.

Método de Trabajo: Forma de hacer algo que puede ser modelada a través de la descripción de sus actividades u operaciones y que puede realizarse de manera repetitiva.

Metodología de Marco Lógico (MML): Herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas o áreas de mejora, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un Programa y sus relaciones de causa y efecto, medios y fines; y facilita el proceso de conceptualización y diseño de Programas.

Metodología: Parte de la lógica que estudia los métodos que se siguen para una investigación o estudio.

Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

Modelo: Es una simplificación de la realidad a partir de la selección de variables relevantes y su relación entre ellas a partir de supuestos.

Monitoreo: Proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, como indicadores, estudios, diagnósticos, entre otros, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de objetivos de una intervención pública respecto a los resultados esperados.

Neo Institucionalismo: Es una ideología política y económica que sistematiza el concepto de institución como regla social que determina el desempeño social y que incluye el papel de las instituciones informales derivadas de la cultura, la moral y la religión.

Norma Jurídica: Es una regla formal que confiere facultades, impone deberes y otorga derechos.

Norma Moral: Es una regla informal unilateral o imperativa que impone obligaciones sin derechos que son incoercibles y autónomas.

Objetivo Estratégico: Es el resultado de largo plazo que orienta el rumbo general de la organización.

Objetivo Operativo: Es el resultado de corto plazo que guía la ejecución diaria.

Objetivo Táctico: Es el resultado de mediano plazo que traduce la estrategia en acciones por áreas.

Objetivo: Resultado a lograr. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo. Los objetivos pueden referirse a diferentes disciplinas (tales como objetivos financieros, ventas y marketing, compras, de salud y seguridad y ambientales), y se pueden aplicar en diferentes niveles [como estratégicos, para toda la organización, para el proyecto, el producto y el proceso]. Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, un objetivo antisoborno, o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, fin o meta). En el contexto de sistemas de gestión antisoborno, la organización establece los objetivos antisoborno, de forma coherente con la política antisoborno, para lograr resultados específicos. En el contexto de sistemas de gestión de la calidad, la organización establece los objetivos de la calidad, de forma coherente con la política de la calidad, para lograr resultados específicos.

Objeto: Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse. Los objetos pueden ser materiales (por ejemplo, un motor, una hoja de papel, un diamante), no materiales (por ejemplo, una tasa de conversión, un plan de proyecto) o imaginarios (por ejemplo, el estado futuro de una organización).

Oportunidad: Situaciones o factores externos que potencialmente pueden mejorar el cumplimiento de los objetivos de un programa.

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Órgano de Gobierno: Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización y al cual la alta dirección (3.6) informa y por el cual rinde cuentas. No todas las organizaciones, especialmente las organizaciones pequeñas, tendrán un órgano de gobierno independiente de la alta dirección. Un órgano de gobierno puede incluir, pero no está limitado a un consejo directivo, comités de control, consejo de control, directores y supervisores.

Personal: Directores, funcionarios, empleados, empleados o trabajadores temporales y voluntarios de la organización.

Plan de Acción de Mejoramiento de la Gestión (PAMGE): Documento de planeación por medio del cual un Ente Público acepta implementar los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de una Evaluación de Desempeño.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Plan de Gestión de Proyecto: Documento que especifica qué es necesario para cumplir los objetivos del proyecto. Un plan de gestión de proyecto debería incluir o hacer referencia al plan de la calidad del proyecto. Cuando sea apropiado, el plan de gestión de proyecto también incluye o hace referencia a otros planes como aquellos relativos a las estructuras de la organización, los recursos, el calendario, el presupuesto, la gestión del riesgo, la gestión ambiental, la gestión de la salud y seguridad y la gestión de la seguridad, según sea apropiado.

Plan de la Calidad: Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico. Estos procedimientos generalmente incluyen aquellos relativos a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto y servicio. Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a documentos de procedimiento. Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

Plan Institucional: Documento legal que contiene en forma ordenada, sistemática y coherente las políticas, objetivos, metas, estrategias e indicadores en tiempo y espacio, así como las acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Su naturaleza debe ser dinámica y flexible, sujeto a modificaciones en función de la evaluación periódica de sus resultados.

Planeación del Desarrollo: La ordenación racional y sistemática, y la coordinación y concertación de las acciones del Gobierno y la sociedad, para coadyuvar a mejorar la calidad de vida y el bienestar de la población en el Estado.

Planeación Participativa: Es un proceso mediante el cual la toma de decisiones se construye en conjunto con la sociedad, para su beneficio, cuyo propósito es generar nuevas formas de vinculación, corresponsabilidad, gestión y trabajo entre sociedad y gobierno, a fin de mejorar los efectos de las acciones del sector público.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad. El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

Población o Área de Enfoque Atendida: Beneficiarios que son atendidos con los recursos de un programa, actividad institucional o proyecto en un ejercicio fiscal determinado.

Población o Área de Enfoque Objetivo: Beneficiarios que se pretende atender en un período determinado con los recursos de un programa, una actividad institucional o proyecto, pudiendo tratarse de la totalidad o una parte de la población potencial.

Población o Área de Enfoque Potencial: Población total o área de enfoque que presenta un problema o necesidad social que justifica la aplicación de los recursos públicos de un programa, actividad institucional o proyecto.

Poder Político: Es una expresión del Estado que se manifiesta con el uso de la autoridad.

Política de Desarrollo: Son las acciones políticas, económicas y sociales que establece un gobierno para mejorar las condiciones de vida de las personas en los ámbitos económico, social y sustentable.

Política de Estado: Se dice (informalmente) que es toda aquella política pública que, por su importancia, rebasa el nivel ideológico y de período (sexenio o trienio) en el ejercicio de gobierno de una administración pública y que se fundamenta en la reforma de leyes.

Política de la Calidad: Política relativa a la calidad. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

Política Pública: Es un conjunto de enfoques, decisiones y acciones estructuradas y metódicas llevadas a cabo por parte de un gobierno y que tiene como propósito satisfacer necesidades sociales o resolver o aminorar problemas públicos. (sinónimo Política de Gobierno). Son las decisiones y acciones que realiza un gobierno y la sociedad civil para la solución de un determinado problema público a partir de su conceptualización y enfoque.

Política: Es el ejercicio del poder de un grupo dominante sobre otros. En una organización, se refiere a las intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección o su órgano de gobierno.

Pregunta Metodológica: Pregunta de investigación que se formula de manera precisa y clara, de tal manera que no exista ambigüedad respecto al tipo de respuesta esperada.

Presupuesto Basado en Resultados (PbR): Proceso basado en consideraciones objetivas para la asignación de recursos económicos hacia aquellos Programas que sean pertinentes y estratégicos para obtener los resultados esperados y, cuyo aporte sea decisivo para el desarrollo sostenible.

Probabilidad: Posibilidad de que algo suceda. En la terminología de gestión del riesgo, la palabra “probabilidad” se utiliza para indicar la posibilidad de que algo suceda, esté definida, medida o determinada objetiva o subjetivamente, cualitativa o cuantitativamente, y descrita utilizando términos generales o matemáticos (como una probabilidad matemática o una frecuencia en un periodo de tiempo determinado).

Problema o Necesidad: Situación que denota inconveniencia, insatisfacción, o un hecho negativo evidente por la forma en que afecta a una población o área de enfoque, que justifica la intervención pública mediante recursos públicos, ya sea porque atiende a una condición socioeconómica no deseable o a cualquier demanda pública que deba ser atendida por una función de gobierno.

Programa PbR: Categoría programática presupuestal que permite organizar en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos y cuya identificación

corresponde a la solución de un asunto o problema de carácter público que de forma directa o intermedia entrega bienes o presta servicios públicos a una población objetivo o área de enfoque claramente identificada y localizada, y que debe clasificarse en atención a lo establecido en el Acuerdo por el que se emite la clasificación programática publicado por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

Programa Presupuestario: Se refiere a la categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos y cuya identificación corresponde a la solución de un asunto o problema de carácter público, que de forma directa o intermedia entrega bienes o presta servicios públicos a una población objetivo o área de enfoque claramente identificada y localizada, y que debe clasificarse en atención a lo establecido en el Acuerdo por el que se emite la Clasificación Programática publicado por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) en el Diario Oficial de la Federación de fecha 8 de Agosto de 2013.

Programa: Programas aprobados conforme a los ordenamientos de los Entes Públicos, con base en los cuales se ejecutan las acciones para el ejercicio de sus recursos; asimismo las estrategias que integran a un conjunto de programas.

Protocolo: Un Protocolo es el documento normativo interno que establece cómo debe actuarse ante una situación concreta. No define criterios generales (como el Lineamiento), sino pasos específicos de actuación. Se aplica cuando ocurre: Una denuncia, una irregularidad, un incidente, una situación sensible. Define qué hacer, quién actúa, en qué orden y bajo qué condiciones. Ejemplos: Protocolo de denuncia, protocolo ante faltas, protocolo ante conflicto de interés, etc. Su función es establecer el procedimiento de actuación frente a eventos o situaciones determinadas.

Racionalidad Exhaustiva: Es un enfoque de pensamiento que considera que los agentes sociales toman decisiones maximizando el beneficio y minimizando los costos de acuerdo con preferencias bien definidas, información completa, los recursos y el tiempo necesario.

Racionalidad Limitada: Es un enfoque de pensamiento que reconoce que los agentes sociales toman decisiones maximizando el beneficio y minimizando los costos, pero sujeto a limitaciones de percepción e interpretación subjetiva, preferencias inconsistentes o mal definidas, información incompleta y recursos y tiempo limitado.

Recomendación: Consejo que se da a una persona que se considera importante y valiosa. Son las sugerencias emitidas a partir de una evaluación, que se derivan de los hallazgos, las áreas de oportunidad encontradas, la identificación de restricciones (tiempos muertos / cuellos de botella / limitaciones) y del análisis estratégico FODA para contribuir a la mejora de los resultados de un Programa.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

Reglamento Interior: Es el documento que regula el funcionamiento general de la organización. Establece los derechos y obligaciones, las responsabilidades, las autoridades y los límites de actuación. Su función es ordenar el ejercicio del trabajo y las funciones dentro de la organización.

Reglamento: Es el documento que establece obligaciones, prohibiciones y límites al ejercicio de funciones. Regula qué se puede hacer, qué no se puede hacer y bajo qué condiciones dentro de la organización. A diferencia del Código de Ética, que orienta y del

Código de Conducta, que guía comportamientos. El Reglamento establece reglas obligatorias de actuación.

Requisito Legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

Requisito Reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Riesgo: Es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas (impacto). Es un efecto adverso que puede obstaculizar el logro de objetivos y metas de un proyecto o de una organización. Es un efecto de la incertidumbre en los objetivos. Un efecto es una desviación respecto a lo previsto.

Síntesis: Es la comprensión del funcionamiento de un todo o sistema mediante la integración de sus partes.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos. El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

Sistema de Información: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.

Sistema Político: Es el sistema que opera dentro de un Estado para la toma de decisiones de conjunto y que incluye al conjunto de instituciones, de grupos o partidos y ciudadanos.

Soberanía: Es la capacidad legal de una unidad geográfica para mantener la responsabilidad máxima en la conducción de sus propios asuntos.

Sociedad: Es el conjunto de individuos que pertenecen a un determinado grupo para el cumplimiento de sus propios fines.

Teoría: Es una declaración que vincula casos específicos o particulares con principios generales más amplios y aplicables.

Términos de Referencia (TdR): Documento que describe el propósito de una evaluación y establece una definición clara de hacia dónde debe ir dirigido el enfoque de evaluación.

Unidad Técnica de Evaluación (UTE): Unidad administrativa que conforme a la normatividad es responsable del proceso de evaluación.

Valor Público: Es el valor que se crea cuando se realizan actividades capaces de aportar respuestas efectivas y útiles a necesidades o demandas sociales de naturaleza pública y que modifiquen ciertos aspectos del conjunto de la sociedad o de algunos grupos específicos reconocidos como destinatarios legítimos de los bienes públicos.

Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.