

DEFINICIONES

PROCESO: GESTION DE DESARROLLO TERRITORIAL OBRAS DE MITIGACION DE RIESGOS

ANTROPICO: Conjunto de procesos de degradación del relieve y del subsuelo causado por la acción del hombre.

CLOPAD: Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres

CREPAD: Comité Regional para la Prevención y Atención de Desastres

DESASTRES: Daño o alteración grave de las condiciones normales de vida en un área geográfica determinada, causada por fenómenos naturales y por efectos catastróficos de la acción del hombre en forma accidental.

MITIGACIÓN: Resultado de una intervención dirigida a reducir riesgos tanto Naturales y Antrópicos.

RIESGO: Probabilidad de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos, en un lugar dado y durante un tiempo de exposición determinado.

PROCESO: GESTION DESARROLLO TERRITORIAL PRIORIZACION PROYECTOS PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS NORTE DE SANTANDER

Concepto de viabilidad: Con base en los resultados de la evaluación técnica, económica, institucional, financiera, ambiental y social, el evaluador emitirá un concepto que se enmarcará en las siguientes modalidades, el cual deberá ser avalado por el Comité Técnico de Proyectos:

1. PROYECTO VIABLE: Se expedirá concepto de viabilidad al proyecto que cumple con todos y cada uno de los parámetros establecidos en los componentes técnicos, económicos, institucionales, sociales, ambientales y financieros.

2. PROYECTO VIABLE CONDICIONADO: Se expedirá concepto de viabilidad condicionado al proyecto que, cumpliendo con los parámetros establecidos para la evaluación, se encuentre pendiente de obtener aprobaciones de permisos ambientales y/o licencias urbanísticas, o cuando habiendo presentado el plan de fortalecimiento institucional el mismo requiera ser ajustado en lo relacionado con la





creación, fortalecimiento o funcionamiento de la empresa prestadora.

3. PROYECTO NO VIABLE: Se expedirá concepto de no viabilidad cuando el proyecto no cumpla con alguno de los parámetros técnicos, económicos, institucionales, sociales, ambientales y financieros señalados para la evaluación. En este caso, el proyecto será devuelto a la entidad territorial.

4. PROYECTO APLAZADO: Se expedirá este concepto al proyecto que, por solicitud del Comité, requiere información adicional de soporte para emitir el concepto de viabilidad.

Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y

Saneamiento – PDA: Son un conjunto de estrategias de planeación y coordinación interinstitucional, formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de los recursos, y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico.

PROCESO: GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL RECUPERACION DE ZONAS AFECTADAS

EMERGENCIA: Accidente o suceso que sobreviene de forma imprevista

PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL SUBSIDIO DEPARTAMENTAL COMPLEMENTARIO” PARA COMPRA DE VIVIENDA NUEVA O USADA

Población Vulnerable: Se aplica a sectores o grupos de poblaciones que por su condición de edad, sexo, estado civil, u origen étnico se encuentran en condiciones de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar (Plan Nacional de Desarrollo)

Población Desplazada: Se entiende por Población Desplazada interna, a las personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, por situaciones de violencia generalizada, por violaciones de los derechos humanos o por catástrofes naturales y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida (Naciones Unidas 1951)

Subsidio de Vivienda: Se entiende como un aporte estatal en dinero o especie, otorgado por una sola vez al beneficiario con el objeto de facilitarle una solución de





vivienda de interés social, sin cargo de restitución siempre que el beneficiario cumpla con las condiciones que establece la Ley.

Subsidio Departamental Complementario: Es un auxilio económico representado en especie o dinero que otorga el gobierno departamental con recursos propios y/o mediante la creación de una bolsa regional (aportes de entes del orden internacional, nacional, regional y municipal), por una sola vez a las familias pertenecientes a los grupos de población vulnerable o desplazada que hayan sido beneficiadas con un subsidio de orden nacional para compra de vivienda nueva o usada y no hayan podido aplicarlo por falta de recursos propios y estén próximos a perderlo.

PROCESO: GESTION DESARROLLO TERRITORIAL VINCULACION MUNICIPIOS AL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

Actores: Son las entidades estatales participantes en la coordinación interinstitucional de los

PDA: El Departamento, los Municipios y/o Distritos, El Ministerio de Ambiente, Vivienda y

Desarrollo Territorial – MAVDT, El Departamento Nacional de Planeación – DNP, las autoridades ambientales con jurisdicción en los municipios ubicados en el territorio del respectivo departamento.

Acuerdo: Es un acto jurídico reglado de carácter general.

Comité Directivo: Es la máxima instancia de decisión y coordinación interinstitucional del PDA, integrada por:

- El Gobernador quien no podrá delegar su participación.
- Un delegado del Gobernador responsable de los asuntos relacionados con los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en el departamento.
- Dos alcaldes en representación de los municipios y/o distritos participantes del PDA.
- Un delegado del Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial MAVDT.
- Un delegado del Departamento Nacional de Planeación – DNP.
- Un delegado de cada autoridad ambiental con jurisdicción en los municipios del departamento siempre y cuando dicha autoridad haya suscrito convenio con el Gestor





Gerencia Asesora del PDA: Es una persona jurídica con experiencia e idoneidad para adelantar las acciones y actividades técnicas, institucionales, legales ambientales, financieras y administrativas de apoyo y asesoría al Gestor y a los participantes del PDA.

Gestor del PDA: Es el encargado de la gestión, implementación y seguimiento a la ejecución del PDA, puede ser una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y aseo del orden departamental, siempre que sus estatutos permitan la vinculación como socios de los municipios y /o distritos del Departamento.

Manual Operativo del PDA: Es un instrumento operativo, en el cual se definen los procedimientos bajo los cuales se desarrollará el PDA.

MAVDT: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

PDA: Plan Departamental de Agua y Saneamiento Básico: Es un conjunto de estrategias de planeación y coordinación interinstitucional, formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de los recursos, y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico.

SGP: Sistema General de Participaciones ley 715 de 2001

Vinculados: Podrán tener la condición de vinculados al PDA, previa aprobación del Comité

Directivo, las personas jurídicas de derecho público, privado o mixto, mediante el aporte de recursos financieros y/o técnicos y/o humanos.

PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL

PAVIMENTACIÓN VÍAS URBANAS Y RURALES PROGRAMA OBRAS COMUNIDAD – GOBIERNO

Comité de obra: Grupo de personas organizado con el propósito de reunir fondos necesarios para iniciar el proceso de pavimentación bajo el programa comunidad gobierno.

Programa de obras comunidad-gobierno: Programa establecido por el gobierno departamental con el fin de pavimentar vías urbanas y rurales que consiste en que el departamento aporta material (cemento, triturado) y la comunidad aporta la mano de obra y la arena.





**PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL
CONSTRUCCIÓN, MEJORA Y/O MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA**

Construcción: Es el arte o técnica de fabricar obras e infraestructuras.

Infraestructura: Rama de la construcción que se dedica al diseño y construcción de diversas obras.

Mantenimiento: Es un conjunto de trabajos periódicos programados y no programados que se realizan para conservarlo durante el periodo de vida útil.

Mantenimiento preventivo: Es aquel que se realiza de manera anticipado con el fin de prevenir el surgimiento de averías en las obras de infraestructura.

Mantenimiento correctivo: se realiza para corregir o reparar los daños ocasionados en la infraestructura.

Mejoramiento: Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

Superinfraestructura: Parte de una construcción que está por encima del suelo.

**PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL
COORDINACION DE ACTIVIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA DEL MEDIO AMBIENTE.**

CONTROL: Aplicación de las medidas legales y técnicas que se aplican y son necesarias para disminuir o evitar, cualquier tipo de afección al medio ambiente en general, y a un ecosistema en particular, producto de las actividades humanas, o por desastres naturales.

CORPONOR: Corporación autónoma de la frontera Nororiental.

INFRACCIÓN: Transgresión, quebrantamiento de una norma o de un pacto.

VIGILANCIA: Identificación de los sistemas afectados, de los tipos de impactos y de los indicadores seleccionados en el departamento, y que estos sean fácilmente cuantificables y medibles, así como representativos del sistema afectado.





PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DEL MANTENIMIENTO Y/O MEJORAMIENTO DE RED VIAL DE SEGUNDO ORDEN Y TERCER ORDEN

Red vial de primer orden: Son las vías que permiten las comunicaciones a nivel nacional, y cabeceras municipales.

Red vial de segundo orden: Son las vías que comunican las cabeceras municipales de los Departamentos.

Red vial de tercer orden: Es el conjunto de vías que comunican las cabeceras municipales con las veredas y corregimientos de cada municipio, o entre sí.

PROCESO: GESTION DEL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL MANTENIMIENTO RUTINARIO RED VIAL DE SEGUNDO ORDEN

Mantenimiento vial: Es el procedimiento de mantener la vía en buen estado

Mejoramiento vial: Es el mejoramiento de las vías con obras nuevas

Mantenimiento rutinario: Se refiere a las obras que se realizan para mantener en buen Estado la red vial como:....., este tipo de mantenimiento se realiza una vez al año.

PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL EXONERACIÓN DEL PAGO DE BOLETA FISCAL

Asamblea Departamental: Las Asambleas Departamentales en Colombia son corporaciones públicas de carácter político y administrativo que gozan de autonomía administrativa y presupuesto propio.

Boleta fiscal: Es un pago de impuesto al Departamento para continuar el trámite de legalización de una escritura que se protocolizó ante una notaría pública y continúa su trámite con la oficina de registro de instrumentos públicos luego del pago mencionado.

Ordenanza: Es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos, y que se caracteriza por estar subordinada a la ley.





Predio: Porción de terreno con medidas específicas en sus costados con los respectivos linderos.

Predios fiscales: Son los bienes de propiedad de las entidades públicas del orden nacional, departamental o municipal, utilizados para cumplir con sus funciones o que presten un servicio público.

Titulación: Es el procedimiento por el cual las entidades públicas del orden nacional y territorial, transfiere la propiedad de los predios fiscales urbanos ocupados ilegalmente con vivienda de interés social a sus ocupantes.

Vivienda de interés social: Es aquella que se desarrolla para garantizar el derecho a la vivienda de los hogares de menores ingresos. Su valor máximo es de 135 salarios mínimos legales mensuales vigentes (smlmv).

Resolución judicial: es el acto procesal proveniente de un tribunal, mediante el cual resuelve las peticiones de las partes, o autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas.

GESTION DE LA INFORMACION TERRITORIAL

PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN TERRITORIAL ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN EN SIDIC

MÓDULO DE AGENTES: En este módulo se puede insertar un nuevo agente con sus datos básicos, información cultural, áreas y ocupaciones en las que se desarrolla, información familiar, aspectos socioeconómicos y observaciones. De igual manera en este modulo se pueden realizar reporte de agentes de acuerdo a su ubicación, al área en que se desarrolla, nombre o apellido.

MÓDULO DE ENTIDADES: En este módulo se puede insertar entidades, guardar información de los funcionarios que trabajan en ella, información de los servicios que presta a la comunidad, realizar modificaciones y eliminación de datos, realizar reportes de acuerdo a la ubicación y tipo de entidad.

MÓDULO DE EVENTOS: En este módulo se puede insertar eventos de acuerdo al tipo y público al que va dirigido, eliminar y modificar la información registrada y listar los eventos por ubicación y tipo. Se pueden enviar invitaciones en forma de correo electrónico a las entidades y agentes culturales para extender los servicios de la Secretaria y así aprovechar esta herramienta de gestión y difusión del sector cultural.

PERFILES DE USUARIOS: Administrador de información SIDIC: Persona que tiene a su cargo, como su nombre lo indica, la administración en su totalidad de la





información registrada en SIDIC. Este usuario tiene perfil para la creación de nuevos usuarios.

SIDIC: Sistema Departamental de Información Cultural. El SIDIC tiene como misión Identificar, sistematizar y brindar información actualizada y permanente sobre los diferentes actores del sistema: Entidades, agentes, eventos culturales, prácticas artísticas y elementos del patrimonio; mediante el diseño y aplicación de metodologías e instrumentos para la recolección y sistematización permanente de información que apoye los procesos de análisis, toma de decisiones así como la difusión de información artística cultural del departamento.

El SIDIC hace parte del Sistema departamental de cultura de Norte de Santander y su trabajo se articula al SINIC, Sistema Nacional de información Cultural el cual se constituye en una herramienta de gestión y difusión del sector cultural colombiano, enmarcado en la misión y visión del la Gobernación de Norte de Santander y la Secretaria de Cultura .

La información en la administración tiene que estar orientada a la acción. Información para tomar decisiones, para decidir mejor, para hacer las cosas mejor. La única información que interesa es aquella que ayuda a mejorar la acción. La gestión cultural hace necesario disponer de instrumentos específicos de aproximación y análisis de la realidad cultural sobre la que se quiere intervenir.

Técnico Digitador: Este rol está a cargo de un funcionario de planta o contratista que tiene a su cargo velar por la integridad técnica del sistema, inserta y modifica la información del sistema.

Usuario del SIDIC: Cualquier persona que acceda al SIDIC desde cualquier equipo ubicado por fuera o dentro de la Secretaria de Cultura y que no haya sido designado como usuario Administrador, este a su vez puede ser agente cultural (creador o gestor) o usuario participante el cual es un ciudadano interesado en noticias y eventos del sector.

PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN TERRITORIAL OBSERVATORIO SOCIAL Y POLITICO

GEOREFERENCIACION: Procedimiento que se utiliza para espacializar las variables en mapas con cierto nivel de detalle para apoyar el análisis de datos.

GESTION: Creación de puentes de comunicación interinstitucionales y comunitarios para el acceso a la información de contexto.





OBSERVATORIO: Herramienta de análisis y procesamiento de información que permite visibilizar el comportamiento de los eventos en variables de tiempo, modo y lugar.

PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN TERRITORIAL CARTOGRÁFICO

Base de Datos Geográfica: Es un conjunto de información estructurada y organizada para manipulación de datos geográficos (captura, procesamiento, etc.) que tiene la capacidad de almacenar la información de coordenadas y atributos.

Capa: Es una clase de objeto que almacena puntos, líneas o polígonos.

Cartografía digital: Es el procedimiento que transforma la información geográfica de los mapas de papel a un adecuado sistema de coordenadas digitales. Gracias a que la información geográfica se organiza como capas de datos es posible realizar de manera combinada y simultánea mediciones, consultas, y otros tipos de análisis.

Convenciones: Son una serie de símbolos universalmente aceptados, que se incluyen en un mapa para representar los elementos que se encuentran sobre la superficie terrestre.

Coordenadas: Son una red de líneas imaginarias compuestas por los paralelos y los meridianos, los cuales se han determinado a partir de la representación de la tierra, como una esfera que gira de occidente a oriente sobre un eje imaginario en cuyos extremos se encuentran los polos . Las coordenadas geográficas se componen de latitud y longitud.

Dato geográfico: Dato con referencia explícita o implícita a una posición sobre la superficie terrestre.

Digitalizar: Proceso mediante el cual se transfieren los datos contenidos en una plancha o mapa en medio análogo a formato digital, utilizando un tablero digitalizador, una mesa digitalizadora o una pantalla de computador. Se lleva a cabo en forma manual, a través del mouse y modo punto a punto.

Digitar: Esta especialidad abarca actividades de manipulación de un teclado alfanumérico para transcribir información de los "documentos fuente", que será procesada por el computador central, para alimentar el sistema de información de una unidad administrativa o técnica.

Editar: Acción de crear o modificar un archivo informático, visualizando su resultado en pantalla.





Mapa digital: Conjunto de datos que representan información espacial y atributos, almacenados en el ordenador. Almacenamiento de información espacial como dibujos electrónicos hechos a base de elementos gráficos sencillos (líneas, puntos, polígonos, etc.) organizados en capas, con el objetivo de una salida impresa o por pantalla.

Mapa: Es un modelo gráfico de la superficie terrestre donde se representan objetos espaciales y sus propiedades métricas, topológicas y atributivas. Un mapa puede ser análogo (impreso sobre papel, por ejemplo) o digital (codificado en cifras, almacenado en un computador y presentado en una pantalla).

Mapa temático: mapa que, sobre una base topográfica elemental de referencia, destaca mediante la utilización de diversos recursos de las técnicas cartográfica, correlaciones, valoraciones o estructuras de distribución de algún tema concreto y específico. Nota: convencionalmente el mapa topográfico y toda la cartografía general son considerados complementarios, incluso opuestos al mapa temático.

Objeto geográfico(o entidad): Representación de un fenómeno del mundo real.

SIG (Sistema de Información Geográfica): Conjunto organizado de personas, programas y equipos electrónicos que nos permiten de una manera eficiente, capturar datos geográficos, almacenarlos, desplegarlos y analizarlos como conocimiento útil para la toma de decisiones.

PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN TERRITORIAL DOCUMENTACIÓN ESTADISTICA

Base de datos: Es un conjunto de información estructurada y organizada para permitir su almacenamiento, consulta y actualización en un sistema informático, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Campo o celda: Es la intersección de una fila y una columna, en ella se introducen los datos, ya se trate de texto, números, fecha u otros.

Clasificar: Ordenar o disponer por clases o grupos.

Columna: Conjunto de celdas contenidas de forma vertical, designadas con números.

Dimensión: Forma en que se diseccionan y agrupan los diversos elementos de un espacio físico (departamento) y la población que lo habita, en temas y subtemas para permitir análisis territoriales.





Encuesta: Recopilación de datos obtenidos mediante consulta, referentes a cualquier aspecto de la actividad humana o del territorio.

Estadística: Disciplina que utiliza recursos matemáticos para organizar y resumir una gran cantidad de datos obtenidos de la realidad, e inferir conclusiones respecto de ellos.

Fila: Conjunto de celdas contenidas de forma horizontal, designadas con letras.

Fuente de información: Ente, entidad, institución, organización o persona que genera o recopila información.

Hoja de cálculo: Una hoja de cálculo es un programa que permite manipular datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas. Habitualmente es posible realizar cálculos complejos con fórmulas y funciones y dibujar distintos tipos de gráficas.

Información primaria: Información obtenida directamente en la fuente.

Información secundaria: Información construida a partir de fuentes primarias, que es recopilada, revisada y publicada a nivel institucional.

Mapa: Representación convencional gráfica, generalmente plana de fenómenos concretos o abstractos localizados en la superficie terrestre o en cualquier parte del universo, conservando la posición relativa de su localización.

Ordenar: Colocar las cosas en el lugar que les corresponde.

Tabla: Archivo al que se le define una estructura de filas y columnas con la información que se desea almacenar.

Verificar: Comprobar o examinar la verdad de algo.

PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN TERRITORIAL ACTUALIZACION DE LAS ESTADISTICAS AGROPECUARIAS

Consenso zonal: reunión de los representantes de los municipios que componen una subregión donde las personas relacionadas con el sector agropecuario, piscícola y forestal acuerdan las cifras del sector.

CONSEA: Consejo seccional del sector Agropecuario, pesquero, forestal, comercial y de desarrollo rural; Reunión de los gremios, entidades, Universidades, gremios y productores del sector agropecuario donde se aprueba las decisiones





departamentales del sector agropecuario piscícola y forestal departamental.

CCI: Corporación Colombia Internacional: Entidad encargada de la actualización de los sistemas de información en el territorio nacional.

Estadística: Ciencia matemática relacionada con la recopilación, análisis, interpretación y representación de datos.

ATENCION DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO PROCESO: ATENCION DE TRAMITES Y SERVICIOS AL USUARIO CREACION Y ADMINISTRACION DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS

Auto: Actuación mediante el cual la Administración realiza un pronunciamiento jurídico de oficio o a petición de un interesado, resolviendo las incidencias relacionadas con el proceso.

Certificado: Documento que ratifica la existencia o no de un hecho o acto administrativo.

Copias de documentos: Reproducción de un documento comparando una copia con el original.

Licencia: Facultad o permiso para hacer algo. Documento en que consta la licencia.

Producto o Servicio No conforme: Producto/servicio que no cumple los requisitos especificados.

Resolución:

1. Acto administrativo por el cual se toma una decisión, susceptible de los recursos de vía gubernativa que sean procedentes. Decisión, determinación, fallo, decreto, auto o fallo de la autoridad gubernativa o judicial.

2. Acto administrativo mediante el cual el poder ejecutivo realiza una declaración de voluntad.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites. Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública que opera a través del Portal del estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea.





Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud. (Definición del Decreto 1151 de 2008 que reglamenta Ley anti trámites).

PROCESO: ATENCIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS AL USUARIO MEDICION Y ANALISIS DE LA PERCEPCION DEL CLIENTE

Comité de proceso (CP): Es el conjunto de Enlaces que representan las diferentes Secretarías que conforman un Proceso. Este comité de proceso, buscará que éste sea más eficaz, eficiente, se adapte a los requerimientos de ley y de los clientes o usuarios, se eliminen errores, se optimicen recursos, se simplifiquen procedimientos y se incremente la satisfacción de clientes y usuarios con el debido apoyo de todos los funcionarios (de planta y contratados) relacionados directa o indirectamente con el proceso. Res. 000500 27/oct/2014

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Cliente Externo: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio, pero que no forma parte de la entidad que la suministra.

Cliente Interno: Dependencia o persona que recibe un producto y/o servicio de un proveedor de la misma entidad que lo suministra.

Instrumento de Evaluación: Herramienta diseñada con el objeto de medir la satisfacción del cliente y/o usuario. Dicho instrumento permite recopilar datos del proceso, los cuales posteriormente son tabulados y analizados con el objeto de concluir el nivel de satisfacción de los clientes y/o usuarios de un proceso en la Gobernación de Norte de Santander, con miras a tomar acciones encaminadas al aumento de la satisfacción de los mismos.

Percepción del cliente: Es la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita.





Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

Producto o Servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos. NTCGP 1000.

Medición: Es la determinación de la proporción entre la dimensión o suceso de un objeto y una determinada unidad de medida.

**PROCESO: ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

PETICIÓN: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la entidad sobre la gestión y atención al ciudadano

QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir una solución referente a su descontento o inconformidad sobre la prestación indebida de un servicio.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención al público o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: Es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública por haber cometido un delito o falta.

FELICITACIÓN: Es la manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

SIEP Documental PQRSDF: Es un software de Gestión documental y de procesos que permite la recepción, consulta y administración de las PQRSDF. Integrándolo con el Siep documental, el peticionario podrá consultar vía web el trámite.

PROCESO: ATENCION DE TRAMITES Y SERVICIOS AL USUARIO



TRÁMITES Y SERVICIOS

Auto: Actuación mediante el cual la Administración realiza un pronunciamiento jurídico de oficio o a petición de un interesado, resolviendo las incidencias relacionadas con el proceso.

Certificado: Documento que ratifica la existencia o no de un hecho o acto administrativo.

Copias de documentos: Reproducción de un documento comparando una copia con el original.

Licencia: Facultad o permiso para hacer algo. Documento en que consta la licencia.

Producto o Servicio No conforme: Producto/servicio que no cumple los requisitos especificados.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites. Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública que opera a través del Portal del estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud. (Definición del Decreto 1151 de 2008 que reglamenta Ley anti trámites).

GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL PROCESO: GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL RECONOCIMIENTO Y SEGUIMIENTO JUNTAS DE ACCION COMUNAL

J.A.C: Son organizaciones civiles que propenden por la participación ciudadana en el manejo de sus comunidades. Las Juntas de Acción Comunal sirven como medio de interlocución con los gobiernos nacional, departamental y municipal y buscan la





creación de espacios de participación que ayuden al desarrollo en barrios, corregimientos y veredas. Con ellas, los alcaldes también pueden fijar el plan de desarrollo, concertar proyectos y vigilar su ejecución.

PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL INSCRIPCIÓN DE ASOCIACIONES

Asociación: es una entidad formada por un grupo de asociados o socios para la persecución de un fin de forma estable, sin ánimo de lucro y con una gestión democrática; las utilidades que se adquieran en el desarrollo de su objeto social, no son objeto de distribución entre sus asociados. Los recursos que las Asociadas entreguen a la Asociación no se consideran aportes de capital, sino contribuciones para sostenimiento de la persona jurídica y/o para la prestación de servicios a sus asociados y en ningún caso son reembolsables ni transferibles.

Presidente(a) de las asociaciones: Es la persona líder de la Asociación, que tiene la capacidad de conducir a sus socios(a) en un proceso, que permitirá alcanzar un determinado objetivo, meta o propósito.

APOYO DE GESTIÓN MUNICIPAL E INSTITUCIONAL PROCESO: APOYO A LA GESTIÓN MUNICIPAL E INSTITUCIONAL ENTREGA DE AYUDAS TÉCNICAS E INCENTIVOS

AYUDA TÉCNICA: Productos fabricados para permitir o facilitar la realización de determinadas acciones y actividades.

ORGANIZACIÓN: grupo de individuos que unen acciones para alcanzar determinados propósitos.

ASOCIACIÓN: Grupo de individuos que entran en un acuerdo como voluntarios para formar el cuerpo u organización para lograr un propósito.

INCENTIVO: Es aquello que induce a una persona u agente a actuar de una manera determinada.

DESASTRES: Daño o alteración grave de las condiciones normales de vida en un área geográfica determinada, causada por fenómenos naturales y por efectos catastróficos de la acción del hombre en forma accidental que supera la capacidad de respuesta del ente local o regional.

ANTROPICO: Causado por el hombre, es decir como consecuencia de la actividad humana.





CDGRD: Consejo departamental para la gestión del riesgo de desastres.

CMGRD: Consejo municipal para la gestión del riesgo de desastres.

EMERGENCIA: Accidente, suceso, o hecho victimizante que sobreviene de forma imprevista.

DESPLAZAMIENTO FORZADO: Es la acción forzada que se ejerce para obligar a emigrar dentro del territorio nacional, abandonando su lugar de residencia o actividades económicas regulares porque su vida, seguridad física o libertad personal se han visto seriamente afectadas o están bajo amenaza directa, por alguna de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios internos y tensión, violencia generalizada, violación masiva de los Derechos Humanos, violaciones del Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias que resultan de las anteriores situaciones, que pueden alterar el orden público drásticamente.

MINA ANTIPERSONAL: Son un tipo de mina terrestre. Están diseñadas para matar o incapacitar a sus víctimas. Sus efectos más comunes son amputaciones, mutilaciones genitales, lesiones musculares y en órganos internos, quemaduras. Es uno de los tipos de armamento más desarrollado y fatídicamente certero de las últimas décadas. Su objetivo principal no es matar, sino incapacitar o herir a sus víctimas, especialmente a la población civil.

MUSE: Minas antipersonas y municiones sin explotar.

SNARIV: Sistema nacional de registro de víctimas.

VIVANTO: consolida toda la información de los diferentes Entes Territoriales que recopilan la información de víctimas.

HECHO VICTIMIZANTE: hecho asociado al conflicto armado interno en Colombia que puede estar inscrito en el Registro Único de Víctimas

PROCESO: APOYO A LA GESTION MUNICIPAL E INSTITUCIONAL EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LA GESTION MUNICIPAL

Seguimiento de la inversión pública: Conjunto de actividades incluidas en el proceso de medir, recopilar, registrar, procesar y analizar datos para evaluar los proyectos en todas sus fases.





Ingresos de Libre destinación: Son aquellos recursos cuyo uso no está direccionado desde la Constitución, la Ley o acto administrativa de la entidad territorial. Normalmente están constituidos por los ingresos propios (generados autónomamente) de origen tributario y no tributario.

Ingresos con destinación específica: Se trata de aquellas fuentes de ingresos cuyo recaudo ha sido destinado desde la Constitución, la Leyes de la República y en algunos casos desde acuerdos u ordenanzas, a financiar sectores específicos normalmente en inversión.

Plan Financiero: Es un programa de ingresos y gastos de caja, con sus posibilidades de financiamiento. Es un instrumento de planificación y gestión financiera del sector público territorial, que tiene como base las operaciones efectivas en consideración a las previsiones de ingresos, gastos, déficit y su financiación compatibles con el Programa Anual Caja.

Recursos financieros: Por mandato constitucional y legal todas las entidades territoriales deben presentar anualmente la actualización o ajuste del presupuesto de ingresos y gastos de cada vigencia, en relación con el Plan Financiero y el Marco Fiscal de Mediano Plazo, de acuerdo con los parámetros establecidos en la ley. Mediante estos presupuestos se busca llevar a la práctica tanto los objetivos como las estrategias de los planes de desarrollo.

Recursos propios: Dependen del esfuerzo de recaudo directo de la administración; en virtud de la Constitución puede el propio municipio determinarlos y cobrarlos directamente—respetando unas escalas y reglamentación general definida por las leyes—. Se cuentan entre los ingresos Tributarios y no Tributarios.

Sistema General de Regalías: Es un esquema que determina la distribución, objetivos, fines, administración, ejecución, control, el uso eficiente y la destinación de los ingresos provenientes de la explotación de los recursos naturales no renovables precisando las condiciones de participación de sus beneficiarios.

Sistema General de Participaciones: Son recursos que en virtud de la Constitución Política y la Ley 715 de 2001 se transfieren a los municipios, departamentos, distritos y resguardos indígenas, para financiar el desarrollo de sus competencias. Estos recursos son estables y permanentes, en tanto sus giros se hacen regularmente por mes vencido. En la tabla 11 se pueden observar los componentes del Sistema General de Participaciones, los beneficiarios, la destinación, los criterios de distribución de estos recursos y su giro.

Recursos de crédito: Son aquellos que el municipio obtiene por medio de entidades crediticias nacionales o extranjeras, cuyo monto debe reembolsar de





acuerdo con el plazo para su pago, en las condiciones establecidas para el efecto, con vencimiento mayor de un año, compromiso que se adquiere siempre y cuando el municipio tenga capacidad de endeudamiento en los términos establecidos por la ley.

Recursos de cofinanciación: Son de origen nacional o departamental orientados a apoyar la financiación de determinados proyectos según las prioridades de inversión del respectivo departamento o de la Nación.

Gastos: (1) de funcionamiento, (2) de servicio de la deuda y (3) de inversión.

De funcionamiento: Son todos aquellos gastos que sirven para pagar las actividades continuas del municipio, cubren el pago de los servicios personales – para funcionarios de la administración–, los gastos generales en adquisición de materiales o insumos y en adquisición de equipos para la administración, y las transferencias que legalmente deben hacerse a otras entidades como el concejo municipal, la contraloría, la junta de deportes, etc.

De servicio de la deuda: Son los gastos en que se incurre para pagar las deudas que el municipio ha contraído, con entidades bancarias públicas o privadas u organismos financieros, que le hayan otorgado créditos al municipio. Se subdividen en pago de intereses y pago de capital.

De inversión: Son los gastos susceptibles de causar réditos o de ser de algún modo económicamente productivos o que tienen cuerpo de bienes de utilización perdurable.

La inversión permite acrecentar la capacidad de producción y productividad en el campo de la estructura física, económica y social.

Gestión financiera municipal: La consecución de los recursos financieros y su manejo eficiente por parte del municipio es parte esencial de las tareas del Gobierno local. Para una adecuada gestión financiera se requiere:

- Contar con suficientes recursos para financiar el funcionamiento.
- Hacer que los gastos de funcionamiento no superen los ingresos corrientes del libre destino.
- Realizar un buen recaudo de recursos propios.
- Buscar altos niveles de inversión.
- Manejar adecuadamente los recursos del crédito

Plan Operativo Anual de Inversiones: El Plan Operativo Anual de Inversiones POAI es un instrumento de gestión que permite operacionalizar los objetivos y metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal o distrital, para cada vigencia anual. Es un elemento integral del sistema presupuestal, que tiene por objeto





determinar los programas, subprogramas y proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia fiscal (contado el año a partir del 1 de enero hasta el 31 de diciembre).

PROCESO: APOYO A LA GESTION MUNICIPAL E INSTITUCIONAL ASISTENCIA TECNICA

Asistencia Técnica: Servicio técnico profesional que se presta a entes locales, regionales, gremios, organizaciones y comunidad en general propendiendo por el mejoramiento continuo de su accionar.

Asistencia técnica por oferta: Responde a las políticas, planes y programas nacionales y departamentales.

Asistencia técnica por demanda: Responde a las solicitudes presentadas por los municipios o las organizaciones y comunidad en general interesadas.

Capacitación: Transferencia de conocimientos técnicos y tecnológicos, mediante la utilización de pedagogía y metodología acordes al accionar de los diferentes entes locales, regionales, gremios, organizaciones y comunidad en general.

Asesoría: Orientar a entes locales, regionales, gremios, organizaciones y comunidad en general en temas puntuales.

Acompañamiento: Proceso continuo de apoyo a las actividades que desarrollan los entes locales, regionales, gremios, organizaciones y comunidad en general.

Entes locales, regionales: Organizaciones legalmente constituidas domiciliadas en un territorio.

GESTION DE CALIDAD

PROCESO: GESTION DE CALIDAD SEGUIMIENTO, MEDICION DE LOS PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15 - Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable (Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad; Nota 2: La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda; Nota 3: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva).



Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15

Análisis de datos: Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde se requieren planes de mejoramiento. - Recopilación y estudio de la información apropiada para evaluar en dónde se requieren planes y acciones de mejoramiento.

Auditoria Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Aprobación: Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

Eficacia: Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Es eficaz cuando se está implementando lo definido en el SGC, cuando la mayoría de los indicadores alcanzan los resultados esperados.

Eficiencia: Indicador que mide el uso de los recursos para generar los Productos del Plan de Desarrollo. - Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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

Mejora Continua: Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15.

Comité de Calidad (CC): Conjunto de Enlaces Representantes de cada proceso y los funcionarios de la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo, estos serán quienes bajo un objetivo común velarán por el mejoramiento continuo en la implementación del sistema de Gestión de Calidad,

Comité de Proceso (CP): Es el conjunto de Enlaces que representan las Secretarías que conforman un Proceso. Quienes buscarán que el proceso sea más eficaz, eficiente, se adapte a los requerimientos de ley y de los clientes o usuarios, se eliminen errores, se optimicen recursos, se simplifiquen procedimientos y se





incremente la satisfacción de clientes y usuarios con el debido apoyo de los Secretarios de Despacho y todos los funcionarios (de planta y contratados) relacionados directa o indirectamente con el proceso.

Enlace Representante de un Proceso (ERP): Es el funcionario profesional de planta “Enlace” designado por los enlaces de Cada Proceso como su Representante. Será quien lidere las reuniones periódicas del Comité de Proceso.

Enlaces de Secretarías: Es la o las personas que son profesionales de planta designadas por el secretario de Despacho para representar a la Secretaría y quienes harán las veces de facilitadores y multiplicadores en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI en la dependencia que representa.

Responsable del proceso: Es el o la Secretario(a) de Despacho que fue designado(a) por el Consejo de Gobierno, como principal responsable de la gestión del proceso para que este sea eficiente y eficaz. Debe ser una persona con responsabilidad e involucración, poder, capacidad de liderazgo y conocimiento. Asiste a las reuniones y facilita la conducción de las mismas, promueve un clima de participación y creatividad, establece contactos externos, gestiona recursos, establece relaciones, gestiona apoyos y decisiones para lograr el objetivo del proceso y la implementación de las acciones de mejoramiento. Es también un instrumento socializador de políticas generales al interior de cada proceso.

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD ACCIONES CORRECTIVAS

Acción Correctiva: Es una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, problema o defecto u otra situación no deseable existente con el propósito que no vuelva a ocurrir.

Causa: Hecho, fenómeno, situación o actitud que produce o provoca una acción. Señala a aquello que se considera como el fundamento o el origen de algo.

Conformidad: Es el cumplimiento de requisitos específicos.

Corrección: Acción tomada sobre un producto No Conforme para que cumpla con los requisitos.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito específico. Es la desviación ó ausencia de una o varias características relativas a la calidad en relación con los requisitos.





No conformidad Real: Es una no conformidad que se dio o ya se presentó.

No conformidad Potencial: Es una no conformidad que no sea dado o no ha sucedido todavía, pero puede suceder en cualquier momento.

PROCESO: GESTION DE CALIDAD AUDITORÍA INTERNA

•Auditoria: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

•Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría. La persona asignada para realizar la auditoría interna, no debe tener responsabilidad directa sobre el proceso a auditar, para asegurar la objetividad de los resultados.

Los auditores en la Gobernación de Norte de Santander deben ser profesionales titulados con una formación teórica en Sistemas de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2000, GP 1000:2004 y MECI, así como un curso de Auditores Internos, estos con una duración mínima de 24 horas además de las certificaciones correspondientes. Los auditores no pueden auditar su propio trabajo.

El auditor tiene la responsabilidad de realizar las auditorías en las fechas y unidades programadas, desarrollar las auditorías con objetividad siguiendo las directrices impartidas por el auditor líder, cumplir con las técnicas establecidas, elaborar los informes de auditoría y entregarlos oportunamente.

•Auditado: proceso o dependencia que es auditada. Para efectos de este procedimiento, es la dirección, secretaria, departamento administrativo o dirección administrativa, al cual se le realiza una auditoría. La(s) persona(s) auditada(s) en dichos procesos o dependencias deben colaborar en todas las acciones y actividades necesarias para llevar a cabo la auditoría, proponer y desarrollar actividades para implementar las acciones correctivas y preventivas resultantes de las no conformidades identificadas en la auditoría, definir fechas límites para la implantación de estas acciones y verificar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.

• Acciones correctivas: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es decir, la acción correctiva actúa sobre las causas de no conformidades que han ocurrido. Se toma para prevenir que vuelva a producirse.





- Acciones preventivas: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.
- Ciclo de auditoría: periodo de tiempo en el cual se desarrolla un programa de auditoría.
- Competencia: atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades mejorando continuamente los procesos del SIG.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Conclusiones de la auditoria: resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria. Se debe realizar todo el esfuerzo para resolver opiniones divergentes y se registrarán las diferencias de opinión auditado - auditor. Si hay recomendaciones se hará énfasis en que estas no obligan el proceso. Criterios de auditoria: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se usan como referente frente al cual se compara la evidencia de la auditoria. Estos criterios incluyen los requisitos reglamentarios.
- Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

PROCESO: GESTION DE CALIDAD ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC

Adopción: Actividad en la que se autoriza la entrada en vigencia y la puesta en funcionamiento de nuevos documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Aprobación: Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.





Difusión: Utilización de cualquier medio de comunicación para dar a conocer la información del Sistema de Gestión de Calidad

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

Documento obsoleto: Es aquel documento que derivado de un cambio o de su eliminación pierde su vigencia.

Formato: Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad o plantilla para registrar (diligenciar) información de una actividad o de un resultado.

Guía: Documento que establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados y que apoyan la gestión de los procesos o la documentación de los mismos o documento que se caracteriza por suministrar información específica para llevar a cabo una ó varias actividades, recursos y responsables entre otros aspectos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.

Tablas de Retención Documental - TRD: La Tabla de Retención Documental es el listado de las series documentales con sus correspondientes tipos documentales (si ocurren), a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

PROCESO: GESTION DE CALIDAD CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EXTERNOS

Aprobación: Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

Constancia de Expedición y Vigencia de Nuevos Documentos Externos: Documento en el cual se hace constar la verificación efectuada por el profesional encargado sobre la recepción y vigencia de nuevos documentos o formatos aplicables a los procedimientos adoptados dentro del SGC, que se remite a los destinatarios de la oficina de calidad y mejoramiento continuo, hasta tanto se cumpla





el plazo para la nueva actualización del listado maestro de documentos externos o del procedimiento correspondiente.

Constancia de Revisión y Vigencia: Corresponde al formato que se remite a los destinatarios de la oficina de calidad y mejoramiento continuo, donde se certifica que durante un lapso de tiempo determinado el listado de documentos externos del SGC, fue revisado y que no tuvo modificaciones, por lo cual el listado anterior continúa vigente.

Difusión: Utilización de cualquier medio de comunicación para dar a conocer la información del Sistema de Gestión de Calidad.

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

Documentos Externos: Es aquel documento que no ha aprobado ni creado la organización pero que es necesario para el desempeño del sistema de gestión de calidad

Documento obsoleto: Es aquel documento que derivado de un cambio o de su eliminación pierde su vigencia.

Formato: Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad o plantilla para registrar (diligenciar) información de una actividad o de un resultado.

Guía: Documento que establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados y que apoyan la gestión de los procesos o la documentación de los mismos o documento que se caracteriza por suministrar información específica para llevar a cabo una ó varias actividades, recursos y responsables entre otros aspectos.

Listado Maestro de Documentos Externos: es un formato que relaciona toda la documentación externa existente y relacionada en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación de Norte de Santander; utilizando una codificación y estructura específica para su identificación.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD





CONTROL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORME

Acción Correctiva: Es una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, problema o defecto u otra situación no deseable existente con el propósito que no vuelva a ocurrir.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Concesión: Acuerdo establecido por un Responsable de la empresa que permite el uso en determinadas circunstancias de un producto no conforme. En el caso de que el producto deba llegar al cliente, la concesión debe contar con la autorización por parte del cliente. Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados

Conformidad: Es el cumplimiento de requisitos específicos

Corrección: Acción tomada sobre un producto No Conforme para que cumpla con los requisitos.

Desecho: acción tomada sobre un producto o servicio para impedir su uso. Ej. Reciclar, destruir.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito específico. Es la desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad en relación con los requisitos.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso. Se presenta luego de una no-conformidad

Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

Reclasificación: variación de la clase de un producto no conforme, de tal manera que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

Reproceso: acción tomada sobre un producto o servicio, la cual consiste en volver a ejecutar la totalidad del proceso con el fin de que cumpla con los requisitos.





Reparación: La acción emprendida respecto a un producto no conforme, para que cumpla los requisitos de uso previstos, aunque no cumpla los requisitos especificados originalmente.

Segregación: La acción emprendida respecto a un producto no conforme para ser separado o apartado

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

PROCESO: PLANEACIÓN DEL DESARROLLO GESTION DE PROYECTOS

Actividad: Acciones necesarias en un proyecto para transformar determinados recursos en productos a partir de un conjunto de insumos y recursos, en un periodo determinado. Acciones que consumen recursos y tiempo, se les puede identificar un responsable y un producto resultante.

Alternativa: son los diferentes caminos que se pueden tomar para llegar a cumplir con el objetivo propuesto, es decir, modifica la situación actual en las condiciones, características y tiempo esperados. La alternativa implica describir de forma general pero concreta, las acciones que determinan la solución al problema central.

Banco de Programas y Proyectos: Es un sistema que permite, mediante el uso de criterios técnicos, definir los requisitos para la realización de proyectos de inversión y adelantar un seguimiento sistemático de cada una de las etapas de los proyectos en desarrollo. Constituye una herramienta central en la asignación eficiente de recursos y en el fortalecimiento de la programación integral de la inversión pública.

Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional: Bpin. Es la oficina o instancia que maneja los proyectos que reciben financiamiento o cofinanciamiento del Presupuesto General de la Nación. El Bpin es administrado por el Departamento Nacional de Planeación.

Bancos de Proyectos Delegados: Son aquellos Bancos de Proyectos que por delegación expresa del DNP pueden registrar y declarar viables los proyectos de inversión financiados o cofinanciados con recursos del Presupuesto General de la Nación.





Bancos de Proyectos Territoriales: Son los Bancos de Proyectos ubicados en entidades del orden territorial como Municipios o Departamentos, en los cuales se registran los proyectos que aspiran a ser financiados con recursos propios de las entidades territoriales o de cofinanciación.

Ciclo de proyecto: Conjunto de etapas que comprende un proyecto: Preinversión, inversión, ejecución, operación y evaluación ex post.

Cofinanciación: Se refiere al proceso de financiar proyectos con recursos de diferentes fuentes, ya sea a través de dos o más entidades con recursos del Presupuesto General de la Nación y otros tipos de recursos.

Componente: Agrupación de varias actividades comunes.

Estudios:

- **Estudios Legales:** Las normas que lo rigen en cuanto a usos de suelo, patentes, legislación laboral (contratación, prestaciones sociales, y demás obligaciones laborales), entre otras. Existen alternativas que son rentables, pero que no son viables desde el punto de vista legal, por lo tanto es importante tener presente las diferentes normas en la preparación de las diferentes alternativas.
- **Estudio de Mercado:** es referente la demanda y la oferta de bienes y servicios necesarios actualmente para solucionar el problema en la población objetivo.
- **Estudio de Localización:** es elegir aquella que permita obtener los mayores beneficios entre las diferentes alternativas por la ubicación y localización con un mínimo de costos.
- **Estudio técnico:** busca optimizar la utilización de los recursos disponibles para obtener la información de las necesidades de capital, maquinaria y equipo, mano de obra, materiales, insumos, etc.
- **Estudio ambiental:** determina el impacto que va a tener cada alternativa sobre el medio ambiente. Se busca prevenir, mitigar y/o compensar el impacto de la alternativa.
- **Estudio Financiero:** ordena toda la información de forma cuantitativa. Establece la información sobre ingresos de operación y los costos tanto de inversión como de operación. Se debe realizar el presupuesto del proyecto.





Etapas de un Proyecto: Todo proyecto de inversión para lograr los objetivos propuestos debe pasar por cuatro etapas: Pre inversión, Inversión, Operación y terminación.

Ejecución: Realizar o llevar a la práctica lo que se ha establecido en la fase de programación del proyecto.

Etapas de inversión o ejecución: Es la etapa en la cual se materializan las acciones que dan como resultado bienes o servicio, y culmina cuando el proyecto comienza a generar beneficios.

Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas.

Evaluación ex post: Se refiere a la evaluación de un proyecto una vez se encuentre en su etapa de operación.

Evaluación Ex ante: Análisis efectuado a partir de la información de las alternativas de solución propuestas que se hace antes de la programación definitiva del proyecto. Permite determinar si la propuesta sí va a generar los cambios planteados

Ficha EBI: Es la ficha de Estadísticas Básicas de Inversión que resume las características centrales de un proyecto. En ella se debe plasmar la información de la alternativa seleccionada en la evaluación del proyecto. Esta ficha deberá ser diligenciada por las entidades para cada uno de los proyectos que requiera financiamiento del PGN.

Formulación: Identificar el problema y preparar alternativas que buscan solucionar un problema o necesidad.

Funcionamiento u operación: Es la etapa del ciclo del proyecto durante la cual se generan bienes y servicios para los cuales fue diseñado el proyecto. Es importante en esta etapa proveer los fondos necesarios para la adecuada operación del proyecto ya que sin ellos el proyecto no dará los beneficios esperados.

Fuentes de Financiación: Se refiere a los posibles orígenes de los recursos que serán utilizados en el proyecto.

Horizonte de evaluación: Periodo que contempla el análisis de las etapas de Preinversión ejecución y operación.





Identificación del problema: Análisis de causas y efectos para determinar el problema o necesidad.

Indicador: Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente. Son medidas específicas, verificables objetivamente, sobre los cambios o resultados de una actividad, con base en una fórmula que introduzca como mínimo dos variables.

Localización: Se refiere a la ubicación específica y/o geográfica, en donde se deben tener en cuenta las dimensiones de tiempo y espacio; la variable tiempo puede significar oportunidad, calidad, vida o muerte entre otros y la dimensión espacio es importante desde el concepto de red de prestación o mercado de bienes o servicios y su área de influencia.

Logros: Resultados obtenidos en un proyecto.

Mantenimiento: Gastos destinados a mantener en operación los bienes y servicios requeridos en el normal desarrollo de las actividades básicas a través de las cuales se desarrolla el objetivo estatal.

Marco lógico: Herramienta que al relacionar diferentes niveles de objetivos y resultados con los medios, así como los indicadores y factores externos, garantiza la consistencia, efectividad y articulación entre planeación y evaluación.

Meta: Expresión cuantitativa y cualitativa de los logros que se pretenden obtener con la ejecución de una acción en el proyecto. Dimensionamiento del objetivo que se pretende alcanzar en términos de cantidad, tiempo y espacio determinados, con los recursos necesarios.

Objetivo: Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto. Es el resultado hacia el cual un programa, proyecto o plan está dirigido, por lo tanto se formulan para presentar los cambios a la situación actual de la población. El objetivo determina la orientación y finalidad de las actividades, componentes y productos del proyecto. El objetivo general es la solución de la problemática central, los objetivos específicos contribuyen al cumplimiento del objetivo general por medio de las actividades y las metas a realizar.

Perfil: Es la compilación y análisis de toda la información de origen secundario, relacionada con la elaboración de un proyecto.

Plan: Instrumento que permite determinar objetivos, metas, prioridades y estrategias de manera general definidas para un periodo de tiempo.





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

Plan Operativo Anual de Inversión: Este plan indica la inversión directa e indirecta y los proyectos a ejecutar, clasificados por sectores, organismos, entidades, programas y regiones con indicación de los proyectos prioritarios y vigencias comprometidas especificando su valor.

Preinversión: Es la primera etapa del ciclo del proyecto, en ella se realizan los estudios necesarios para tomar la decisión de realizar o no el proyecto.

Preparación: Relacionar información de alternativas identificadas mediante un proceso orientado a obtener y analizar información, para la solución de un problema o necesidad.

Producto: resultado concreto que las actividades deben generar para alcanzar su objetivo más inmediato. El producto constituye el primer nivel de resultados dentro el ciclo de maduración de un proyecto, cuando se termina su ejecución.

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

Proyecto: Es un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas, con el fin de alcanzar un objetivo específico concreto dentro de unos límites de presupuesto y tiempo determinado. El Proyecto, es una herramienta que facilita la satisfacción de las necesidades de la población y que los requerimientos del desarrollo sean tenidos en cuenta en la programación de inversiones públicas. Por lo tanto sirven para articular la planeación con las inversiones.

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

Algunos proyectos de inversión pública se pueden clasificar en:

- Proyectos de inversión de Capital Fijo
- Proyectos de Cooperación Técnica
- Proyectos de Inversión Mixta
- Proyectos que no forman Capital Fijo
- Proyectos de Transferencia de Tecnología
- Proyectos ambientales, etc.





Proyecto de inversión: Unidad operacional de la planeación del desarrollo que vincula recursos para resolver problemas o necesidades sentidas de la comunidad. Algunos proyectos de inversión pública se pueden clasificar en:

- Proyectos de inversión de capital fijo
- Proyectos de cooperación técnica
- Proyectos de inversión mixta
- Proyectos que no forman capital fijo
- Proyectos de transferencia de tecnología
- Proyectos ambientales, etc.

Programas: Un programa es una manera de agrupar proyectos o acciones, que contribuyan de manera individual al cumplimiento de un objetivo, y que requiere la aplicación de todas las acciones de manera integral para el cumplimiento de dicho objetivo, generalmente sectorial.

Registro: Acción de guardar la información básica del proyecto en una base de datos centralizada y asignar un número único de clasificación consecutiva.

Registro de Proyectos: Se refiere a la inclusión de los proyectos de inversión, debidamente formulados, evaluados y considerados como viables, en el Banco de Proyectos. Este es un requisito indispensable para que un proyecto pueda ser incluido en el Plan Operativo Anual de Inversión.

Vida útil: Período productivo de un proyecto.

Viabilidad: Acción de evaluar que un proyecto sea factible, pertinente apropiado y sea correspondiente con las competencias del ente territorial.

PROCESO: PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Plan de Desarrollo: Se refiere al documento que brinda los lineamientos del Gobierno en posesión en materia sectorial e intersectorial, especificando las prioridades en cada una de ellas. Es la carta de navegación que orienta el gasto público.

Plan de Gobierno: Se refiere al conjunto de acciones o proyectos a ser adelantados por diversos organismos y entidades del sector público en conjunto o por separado con un mismo fin o propósito y que pretenden dar solución prioritaria y en forma conjunta a problemas específicos.





Plan de acción: Es el módulo básico y práctico de la planificación, que permite sistematizar el quehacer de la Administración departamental, para conseguir los propósitos y objetivos consignados en el Plan del Desarrollo. Además, constituye un insumo fundamental para el seguimiento y evaluación del Plan (Rendición de cuentas e informes de evaluación a la Asamblea y a la comunidad).

En él, se organizan por anualidad los recursos necesarios (humanos, físicos, financieros, administrativos, etc.) en acciones y/o proyectos dirigidos a cumplir las metas definidas en el Plan de Desarrollo.

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

Proyecto: Es un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas, con el fin de alcanzar un objetivo específico concreto dentro de unos límites de presupuesto y tiempo determinado. El Proyecto, es una herramienta que facilita la satisfacción de las necesidades de la población y que los requerimientos del desarrollo sean tenidos en cuenta en la programación de inversiones públicas. Por lo tanto sirven para articular la planeación con las inversiones.

Programas: Un programa es una manera de agrupar proyectos o acciones, que contribuyan de manera individual al cumplimiento de un objetivo, y que requiere la aplicación de todas las acciones de manera integral para el cumplimiento de dicho objetivo, generalmente sectorial.

Indicador: Mecanismo que permite controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y de los procesos de la entidad.

PROCESO: PLANEACIÓN DEL DESARROLLO FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL

Plan nacional de desarrollo: Es el plan conformado por una parte general y un plan de inversiones de las entidades públicas del orden nacional, en el que se señalan los propósitos y objetivos nacionales de largo plazo, las metas y prioridades de la acción estatal a mediano plazo y las estrategias y orientaciones generales de la política económica, social y ambiental que serán adoptadas por el gobierno.

Plan de Desarrollo Departamental: Herramienta de direccionamiento estratégico que expresa las políticas, objetivos, estrategias y lineamientos generales que la entidad desea realizar durante los periodos de gobierno y los recursos necesarios para tal fin, buscando generar soluciones a los problemas y necesidades de la comunidad, así como el aprovechamiento de las potencialidades de la región.





Plan Indicativo: El Plan Indicativo es un instrumento alternativo que refleja los programas, los proyectos y subproyectos de cada unidad o dependencia responsable de la ejecución, en el periodo de cuatro años especificando los resultados esperados anualmente y la medida de su realización, es decir los indicadores y metas, que complementa, si es necesario, el plan de inversiones, y por lo tanto, se puede constituir como anexo al plan y punto de partida para su elaboración y posterior evaluación. Es una herramienta dentro del plan de desarrollo. **Matriz Plurianual de Inversiones:** Programación de recursos financieros del Plan de Desarrollo por programas, fuentes de financiación y anualidad.

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO FORMULACION Y/O REVISION DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Control: Procesos de monitorear las actividades de la organización, para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas y desviaciones.

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”

Eficaz: Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

Eficiencia: Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Indicador: Parámetro utilizado para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un programa, proyecto o actividad. Es la base del Sistema Integral de Evaluación del Desempeño para monitorear y evaluar la ejecución de las tareas gubernamentales.

Meta: Dimensionamiento del objetivo que se pretende alcanzar en términos de cantidad, tiempo y espacio determinados, con los recursos necesarios.

Misión: La misión es una declaración duradera del objeto, propósito o razón de ser de la entidad.

La misión responde a la pregunta: “¿cuál es nuestra razón de ser? Por otro lado, los valores son cualidades positivas que poseen una entidad, tales como la búsqueda de la excelencia, el desarrollo de la comunidad, el desarrollo de los empleados, etc. Tanto la misión como los valores le dan identidad a la organización. Propósito o finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, área o departamento; razón de ser de una organización.





Planeación estratégica: La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se analiza la situación interna y externa de la entidad, se declara la visión y la misión, política y objetivos de calidad, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

La planeación estratégica se realiza a nivel de la organización, es decir, considera un enfoque global de la empresa, por lo que se basa en objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos, que afectan una gran variedad de actividades, pero que parecen simples y genéricos. Debido a que la planeación estratégica toma en cuenta a la entidad en su totalidad, ésta debe ser realizada por la cúpula de la empresa y ser proyectada a largo plazo, teóricamente para un periodo de 5 a 10 años, aunque en la práctica, hoy en día se suele realizar para un periodo de 3 a un máximo de 5 años, esto debido a los cambios constantes. Sobre la base de la planeación estratégica es que se elaboran los demás planes de la empresa, tanto los planes tácticos como los operativos, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de éstos. Como todo planeamiento, la planeación estratégica es móvil y flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer los cambios que fueran necesarios. Asimismo, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la entidad, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos así como para determinar el grado de necesidades a los que ofrece sus bienes o servicios y enfatiza la búsqueda de resultados satisfactorios a sus propósitos vinculados con los objetivos de la estrategia del desarrollo estatal

Políticas: Guía para orientar, criterios y lineamientos gerenciales a observar en la toma de decisiones sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

Visión: La visión es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o es aquello en lo que pretende convertirse Percepción clara del futuro de una organización.

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ADOPCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CONFIS: El CONFIS es un organismo, encargado de dirigir la Política Fiscal y coordinar el Sistema Presupuestal.

Instrumento normativo: Documento que contiene instrucciones que deben ser atacadas por las entidades y que generalmente estipulan las condiciones para la implementación de las políticas formuladas, se concretan en documentos tales como: circulares, resoluciones, decretos y directivas.





Instrumento técnico: Desarrollo metodológico a través del cual suministran orientaciones conceptuales y prácticas que faciliten la implementación de políticas formuladas. Se concretan en documentos tales como: guías, instructivos, cartillas, manuales, formularios y encuestas.

Política: Directriz o lineamiento general que sirve fundamentalmente para orientar la acción institucional y facilitar el proceso de toma de decisiones.

Política pública: Conjunto de sucesivas decisiones y acciones de orden político y/o administrativo frente a situaciones socialmente problemáticas, que pretenden su solución o llevarlas a niveles de mayor dominio. La política pública no es equivalente a la Ley o la norma, las normas son instrumentos a través de los cuales se formaliza o institucionaliza una política. La política pública es dinámica, se va modificando de acuerdo con la incidencia de los actores y del contexto en el cual se formula e implementa.

PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES ACOMPAÑAMIENTO PROTOCOLARIO A EVENTOS

Protocolo: Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos públicos y ceremonias oficiales, determinan la jerarquización de personalidades civiles según su cargo y rango adquirido.

Saludo Protocolario: Saludo de apertura en todos los eventos donde se menciona a las personas que asisten al evento como invitados especiales que presiden el mismo y finalmente a todos los asistentes.

Resumen Ejecutivo: Escrito compuesto de datos para el Gobernador donde se incluya el objetivo de la actividad, quien la organiza y datos claves que sirven como guía para el saludo y las declaraciones que da el mandatario durante el evento.

Imagen Corporativa: Elementos de representación utilizados como instrumentos de apoyo que permiten visibilizar y reconocer la imagen de la Administración Departamental (pendones, pasacalles, carpetas, proyecciones visuales)

Alocución: Discurso generalmente breve, que pronuncia una autoridad con ocasión de un acontecimiento especial

Agenda: Listado de actividades programadas diariamente a las que asiste, cumple y participa el Señor Gobernador.

PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS





Actas: Herramienta de comunicación en las que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Gobernación de Norte de Santander.

Buzón PQRD: Receptáculo instalado en la Entidad en donde se depositan todas las preguntas, quejas, reclamos y /o Denuncias, sugerencias de los empleados, proveedores y clientes.

Cartelera Informativa: Escrito o dibujo hecho sobre una lámina grande, generalmente de papel resistente, que se coloca en lugares de la Entidad para comunicar una noticia, dar un aviso o hacer publicidad de alguna cosa.

Certificados: Comunicación solicitada por empleados o contratistas para demostrar ingreso promedio o tiempo de relaciones comerciales.

Circulares: Herramienta para la comunicación de directrices al interior de la Entidad.

Comunicación: La comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.

Comunicación Externa: Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.

Comunicación Interna: Requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión integrado.

Comunicación Directa: La comunicación directa es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o signada). En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor son simultáneas y se produce mediante la relación interpersonal.

Comunicación Ascendente: Comunicación desde los subalternos hacia los superiores y continua ascendiendo por la organización.





Comunicación Descendente: Comunica los demás niveles de la organización desde la alta dirección hacia

Correo Electrónico: Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintos ordenadores interconectados a través de una red, especialmente Internet.

Encuestas: Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Fax: Método y aparato de transmisión y recepción de documentos mediante la red telefónica conmutada que se basa en la conversión a impulsos de las imágenes «leídas» por el emisor, impulsos que son traducidos en puntos - formando imágenes- en el receptor.

Folleto: Es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario

Informe Escrito: El informe es un documento escrito (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización.

Llamados de Atención: Es una instancia de aprendizaje o atención con proyección de mejorar.

Memorandos: Herramientas de comunicación que la gerencia utiliza para llamados de atención o disposiciones sobre el recurso humano.

Red Telefónica e Informática: Conjunto de elementos constituido por todos los medios de transmisión y conmutación necesarios que permite enlazar a voluntad dos equipos terminales mediante un circuito físico que se establece específicamente para la comunicación.

Pantallas Electrónicas: Una Pantalla de LED es un dispositivo electrónico conformado por Leds, que puede desplegar datos, información, imágenes, vídeos, etc. a los espectadores cercanos a la misma.

PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES CUBRIMIENTO PERIODÍSTICO DE EVENTOS

BOLETÍN DE PRENSA: Publicación o comunicado de carácter científico, cultural, económico, regional, en fin de cualquier índole que informa la gestión desarrollada por una institución, persona o empresa.



MEMORIA SD: Es un dispositivo en formato de tarjeta de memoria para dispositivos portátiles

REGISTRO FOTOGRÁFICO: Archivo de imágenes de una persona o lugar al ser fotografiada o filmada por una cámara Fotográfica o de video.

PIETAR: Llevar de una forma organizada el tiempo de una grabación de video, incluyendo voz, sonido e imágenes de apoyo de los entrevistados.

FULL: El registro de una entrevista realizada a una persona de forma directa.

CÁMARA DE VIDEO: La cámara de vídeo o videocámara es un dispositivo que captura imágenes convirtiéndolas en señales eléctricas y en la mayoría de los casos a señal de vídeo, también conocida como señal de televisión. En otras palabras, una cámara de vídeo es un transductor óptico de registros de acontecimientos, son utilizadas por medios de comunicaciones para obtener registro de los hechos noticiosos.

CÁMARA FOTOGRÁFICA: Una cámara fotográfica o cámara de fotos es un dispositivo utilizado para tomar fotografías y capturar momentos proyectados algunas veces de manera consecutiva o en imágenes.

CUARTILLA: Número de párrafos que juntos forman un escrito que ocupa una hoja de tamaño carta.

PUNTO AVI: Formato utilizado para comprimir archivos de video que son utilizados para la Web y dispositivos que requiera poca carga de Gigas.

PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS IMAGEN CORPORATIVA Y PROTOCOLO

Imagen Corporativa: Forma en la que es percibida la entidad por los usuarios.

Contacto: Comunicación entre personas.

Avanzada: Grupo de personas que se adelanta a otra que lo antecede o que aparece en primer lugar.

Acciones de Mejora: Las acciones de mejora son inherentes al desarrollo de las actividades de los procesos, se realiza para aumentar la capacidad y optimizar el desempeño de la organización.





PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES PLANEACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Comunicación: El término comunicación procede del latín comunicare que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Para que un proceso de comunicación se lleve a cabo, es indispensable la presencia de seis elementos: que exista un emisor, es decir alguien que transmita la información, un receptor, alguien a quien va dirigida la información y que la reciba; un contacto por medio de un canal de comunicación, que pueden ser muy variados; el aire por el que circulan las ondas sonoras, el papel que sirve de soporte a la comunicación escrita, la voz etc.

Medios: Son herramientas e instrumentos que son utilizados actualmente en las sociedades, y a partir del siglo XIX, para informar y comunicar de manera masiva a la población, en versión, textual, sonora, visual o audiovisual.

Fuente: <http://concepto.de/que-son-y-cuales-son-los-medios-de-comunicacion/#ixzz4snDhHHgb>

Emisor: El emisor es uno de los elementos de la comunicación y se caracteriza por ser quién transmite el mensaje a través de un canal hacia un receptor.

Receptor: En teoría de la comunicación, es el agente (persona o equipo) que recibe el mensaje, señal o código (comunicación) emitido por un emisor.

Control: Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro.

Plan de Comunicaciones: Documento que consolida, administra y permite hacer seguimiento a las comunicaciones institucionales que se requieren divulgar a la audiencia interna y externa de una organización.

PROCESO: COMUNICACIONES RENDICIÓN DE CUENTAS

Rendición de Cuentas: Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirlos, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.





Información: Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo departamental, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

Diálogo: Son aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.

Incentivo: Se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.

Grupos de interés: Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para incluir acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos; para el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y una adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

Audiencia Pública participativa: Evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

RPC: Rendición Pública de Cuentas

PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES VISITAS INSTITUCIONALES

ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL: Hace referencia al funcionamiento, estructura de la organización del departamento.

AYUDAS TÉCNICAS: Productos, servicios o beneficios cuya función es la de permitir o facilitar la realización de determinadas acciones, de tal manera que sin su uso, estas tareas serían imposibles o muy difíciles de realizar para un individuo en una situación determinada.





BOLETÍN DE PRENSA: Publicación o comunicado de carácter científico, cultural, económico, regional, en fin de cualquier índole que informe la gestión desarrollada por una institución, persona o empresa.

INFORME DE INVERSIÓN: Información detallada de los recursos que se han entregado en cada una de las secretarías para ejecución de obras en un municipio.

MANDATARIO MUNICIPAL: Funcionario o cargo público que se encuentra al frente de la administración local (municipal).

MANDATARIO SECCIONAL: Persona a la cual se confiere el mandato o gestión de un Departamento.

ORDEN DEL DÍA: Término que se utiliza para ordenar adecuadamente los hechos a realizarse en un día determinado.

PSCG: Siglas del Programa de Seguimiento y Control de las solicitudes y compromisos adquiridos tras las visitas institucionales por parte del Gobernador de Norte de Santander.

REGISTRO FOTOGRÁFICO: Archivo de imágenes producidas durante el evento realizado.

VISITAS INSTITUCIONALES: Hace referencia a la visita del jefe de la Administración y su comitiva a diferentes municipios, llevando con ellos inversiones y ayudas técnicas para el mejoramiento de la Calidad de vida de los habitantes del Municipio.

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO FORMULACION Y/O REVISION DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Control: Procesos de monitorear las actividades de la organización, para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas y desviaciones.

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

Eficaz: Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

Eficiencia: Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Indicador: Parámetro utilizado para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un programa, proyecto o actividad. Es la base del





Sistema Integral de Evaluación del Desempeño para monitorear y evaluar la ejecución de las tareas gubernamentales.

Meta: Dimensionamiento del objetivo que se pretende alcanzar en términos de cantidad, tiempo y espacio determinados, con los recursos necesarios.

Misión: La misión es una declaración duradera del objeto, propósito o razón de ser de la entidad.

La misión responde a la pregunta: “¿cuál es nuestra razón de ser? Por otro lado, los valores son cualidades positivas que posee una entidad, tales como la búsqueda de la excelencia, el desarrollo de la comunidad, el desarrollo de los empleados, etc. Tanto la misión como los valores le dan identidad a la organización. Propósito o finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, área o departamento; razón de ser de una organización.

Planeación estratégica: La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se analiza la situación interna y externa de la entidad, se declara la visión y la misión, política y objetivos de calidad, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

La planeación estratégica se realiza a nivel de la organización, es decir, considera un enfoque global de la empresa, por lo que se basa en objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos, que afectan una gran variedad de actividades, pero que parecen simples y genéricos. Debido a que la planeación estratégica toma en cuenta a la entidad en su totalidad, ésta debe ser realizada por la cúpula de la empresa y ser proyectada a largo plazo, teóricamente para un periodo de 5 a 10 años, aunque en la práctica, hoy en día se suele realizar para un periodo de 3 a un máximo de 5 años, esto debido a los cambios constantes. Sobre la base de la planeación estratégica es que se elaboran los demás planes de la empresa, tanto los planes tácticos como los operativos, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de éstos. Como todo planeamiento, la planeación estratégica es móvil y flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer los cambios que fueran necesarios. Asimismo, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la entidad, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos así como para determinar el grado de necesidades a los que ofrece sus bienes o servicios y enfatiza la búsqueda de resultados satisfactorios a sus propósitos vinculados con los objetivos de la estrategia del desarrollo estatal.





Políticas: Guía para orientar, criterios y lineamientos gerenciales a observar en la toma de decisiones sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

Visión: La visión es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o es aquello en lo que pretende convertirse. Percepción clara del futuro de una organización.

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ADOPCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Instrumento normativo: Documento que contiene instrucciones que deben ser atacadas por las entidades y que generalmente estipulan las condiciones para la implementación de las políticas formuladas, se concretan en documentos tales como: circulares, resoluciones, decretos y directivas.

Instrumento técnico: Desarrollo metodológico a través del cual suministran orientaciones conceptuales y prácticas que faciliten la implementación de políticas formuladas. Se concretan en documentos tales como: guías, instructivos, cartillas, manuales, formularios y encuestas.

Política: Directriz o lineamiento general que sirve fundamentalmente para orientar la acción institucional y facilitar el proceso de toma de decisiones.

Política pública: Conjunto de sucesivas decisiones y acciones de orden político y/o administrativo frente a situaciones socialmente problemáticas, que pretenden su solución o llevarlas a niveles de mayor dominio. La política pública no es equivalente a la Ley o la norma, las normas son instrumentos a través de los cuales se formaliza o institucionaliza una política. La política pública es dinámica, se va modificando de acuerdo con la incidencia de los actores y del contexto en el cual se formula e implementa.

GESTION JURIDICA

DESASTRES: Daño o alteración grave de las condiciones normales de vida en un área geográfica determinada, causada por fenómenos naturales y por efectos catastróficos de la acción del hombre en forma accidental.

RIESGO: Probabilidad de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos, en un lugar dado y durante un tiempo de exposición determinado.





MITIGACION: Resultado de una intervención dirigida a reducir riesgos tanto Naturales y Antrópicos.

ANTROPICO: Conjunto de procesos de degradación del relieve y del subsuelo causado por la acción del hombre.

CLOPAD: Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres.

CREPAD: Comité Regional para la Prevención y Atención de Desastres,

PROYECTO VIABLE: Se expedirá concepto de viabilidad al proyecto que cumple con todos y cada uno de los parámetros establecidos en los componentes técnicos, económicos, institucionales, sociales, ambientales y financieros.

VIABLE CONDICIONADO: Se expedirá concepto de viabilidad condicionado al proyecto que, cumpliendo con los parámetros establecidos para la evaluación, se encuentre pendiente de obtener aprobaciones de permisos ambientales y/o licencias urbanísticas, o cuando habiendo presentado el plan de fortalecimiento institucional el mismo Página 2 de 4 requiera ser ajustado en lo relacionado con la creación, fortalecimiento o funcionamiento de la empresa prestadora.

PROYECTO NO VIABLE: Se expedirá concepto de no viabilidad cuando el proyecto no cumpla con alguno de los parámetros técnicos, económicos, institucionales, sociales, ambientales y financieros señalados para la evaluación. En este caso, el proyecto será devuelto a la entidad territorial.

PROYECTO APLAZADO: Se expedirá este concepto al proyecto que, por solicitud del Comité, requiere información adicional de soporte para emitir el concepto de viabilidad.

Estatutos: Establecimiento de normas en un contrato social con fuerza de ley de obligatorio cumplimiento para la entidad y sus afiliados, los estatutos se crean de acuerdo a la naturaleza de la entidad y su objeto social.

Acta: Es lo acordado o sucedido en una reunión o junta, previamente convocada igualmente la emisión de un acta proporciona testimonio oficial de un hecho. Certificación de Existencia y Representación

Legal: Es un documento expedido por la Cámara de Comercio del domicilio de la entidad, donde se acredita que la organización existe y se encuentra debidamente reconocida y que además posee un representante registrado.





Personería Jurídica: Es un acto administrativo que configura el nacimiento de una persona diferente a la de sus asociados y que se convierte en sujetos de derechos y obligaciones y que permite darse sus propias reglas de elegir sus miembros, contratar, disolverse y liquidarse. **Reforma Estatutaria:** Son las modificaciones en forma íntegra o total al contrato social o normas por las cuales se rige la Entidad

ACCIÓN DE TUTELA: Acción constitucional cuyo titular es toda persona. Se ejerce para reclamar la protección judicial inmediata de los Derechos Fundamentales. Procede cuando un derecho fundamental haya sido vulnerado o amenazado por la acción u omisión de cualquier autoridad pública. Procede en los casos señalados en la ley contra ciertos particulares. No procede cuando el afectado dispone de otro medio de Defensa judicial, salvo si ella pretende utilizarse como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Las decisiones judiciales con ella relacionadas están sujetas a la revisión selectiva de la Corte Constitucional. Puede interponerla el Defensor del pueblo.

ACCIONANTE: Persona Natural que interpone acción para solicitar la protección de un Derecho Fundamental, presuntamente vulnerado.

DERECHOS FUNDAMENTALES: Son aquellos Derechos subjetivos garantizados con rango constitucional que se consideran como esenciales en el sistema político que la Constitución funda y que están especialmente vinculados a la dignidad de la persona humana. **IMPUGNACIÓN:** Manifestación de la parte inconforme con la decisión para que una instancia superior revise la decisión adoptada.

Conciliación Extrajudicial: Es un medio alternativo al proceso judicial, es decir, mediante estas las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio. Resulta un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene puede ser cualquier persona y el acuerdo al que llegan las partes suele ser un acuerdo de tipo transaccional, es decir, es homologable a una transacción.

Conciliación Judicial. Es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia, en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase de conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

Cliente Externo: Son todos los usuarios de los servicios y proveedores de obras, bienes o servicios que permanentemente se relacionan contractualmente con nuestra Entidad.





Cliente interno: Conformado por el Talento Humano vinculado laboralmente directa o indirectamente con la Entidad, el cual se interactúa interdisciplinariamente entre las diferentes unidades Administrativas del nivel central y las entidades descentralizadas, incluyendo a la Asamblea Departamental.

Acción de repetición: Es una acción civil de carácter patrimonial que deberá ejercerse en contra del servidor o ex servidor público que como consecuencia de su conducta dolosa o gravemente culposa haya dado reconocimiento indemnizatorio por parte del Estado, proveniente de una condena, conciliación u otra forma de terminación de un conflicto.

Audiencia: Acto solemne o formal de oír un juez o tribunal a las partes, para decidir los pleitos y causas. "Acto por intermedio del cual una autoridad administrativa o judicial, en función de juzgar; oye a las partes o recibe las pruebas."

Demanda: Petición dirigida a un Despacho judicial que pretende el reconocimiento de un Derecho. Expediente: Es la organización cronológica de lo que se aporta al proceso judicial generalmente por todas las partes, incluyendo el despacho judicial

Dignatarios: Conjunto de personas que conforman un cuerpo administrativo en las entidades sin ánimo de lucro y que están investidos de autonomía y autoridad dada en las normas estatutarias para tomar decisiones de tipo administrativo, financiero y demás.

Estatutos: Establecimiento de normas en un contrato social con fuerza de ley de obligatorio cumplimiento para la entidad y sus afiliados, y están formulados de acuerdo a su naturaleza de la entidad y su objeto social. Inscripción: Es un proceso mediante el cual las entidades sin ánimo de lucro solicitan que se inscriba el registro otorgado por la cámara de comercio ante la entidad competente de ejercer inspección, Vigilancia y Control.

Dignatarios: Conjunto de personas que conforman un cuerpo administrativo en las entidades sin ánimo de lucro y que están investidos de autonomía y autoridad dada en las normas estatutarias para tomar decisiones de tipo administrativo, financiero y demás.

Estatutos: Establecimiento de normas en un contrato social con fuerza de ley de obligatorio cumplimiento para la entidad y sus afiliados, y están formulados de acuerdo a su naturaleza de la entidad y su objeto social.

Inscripción: Es un proceso mediante el cual las entidades sin ánimo de lucro solicitan que se inscriba el registro otorgado por la cámara de comercio ante la entidad competente de ejercer inspección, Vigilancia y Control.



MACROPROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO

DEFINICIONES: PENSIÓN DE VEJEZ: Es aquella prestación económica pagadera mensualmente en dinero a la persona que cumpla determinados requisitos según el régimen al cual se encuentre afiliado dentro del Sistema General de Pensiones.

STATUS PENSIONAL: Condición de la persona que surge de la circunstancia de haber reunido los dos requisitos esenciales señalados en ley para tener el derecho de gozar de una pensión de vejez, o sea, el tiempo de servicio y la edad que la ley consagra para acceder a tal derecho

INVALIDEZ: Pérdida de la capacidad laboral originada por una causa no profesional y adquirida sin intención

BONO PENSIONAL: Constituyen aportes destinados a contribuir a la conformación del capital necesario para financiar las pensiones de los afiliados al Sistema General de Pensiones y representan los tiempos de cotización o de servicios anteriores al traslado al Instituto de Seguros Sociales o a las administradoras de fondos de pensiones.

CERTIFICACIONES LABORALES DE EMPLEADORES: Son las que expide el empleador con destino a la emisión de un bono pensional.

CUOTA PARTE DE BONO PENSIONAL: Es la parte de un bono pensional que le corresponde asumir a una entidad como contribuyente en un bono pensional emitido por un emisor.

Estímulos: Conjunto interrelacionado de planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, Desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Encuesta: Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Diagnóstico de necesidades: Es el factor que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas de una entidad, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de esta.





Informe: Es el texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto en particular.

Incentivo: Reconocimiento de carácter económico o en especie concedido a los funcionarios y que son adoptados por la entidad.

STATUS PENSIONAL: Condición de la persona que surge de la circunstancia de haber reunido los dos requisitos esenciales señalados en ley para tener el derecho de gozar de una pensión de vejez, o sea, el tiempo de servicio y la edad que la ley consagra para acceder a tal derecho

INVALIDEZ: Pérdida de la capacidad laboral originada por una causa no profesional y adquirida sin intención

CUOTA PARTE PENSIONAL: Porcentaje con el cual debe concurrir una entidad territorial en la cofinanciación del pago de una mesada pensional a prorrata por el tiempo laborado.

RUBRO. Cuenta contable que afecta un presupuesto.

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: Documento que permite dar certeza sobre la existencia de un recurso disponible para asumir un compromiso.

REGISTRO PRESUPUESTAL: Registro definitivo de un gasto que expide el Jefe de Presupuesto de una entidad pública, el cual garantiza que los recursos del Presupuesto solo se utilizarán para el fin especificado allí.

OBJECCIÓN: Oportunidad jurídica procesal prevista en la Ley para oponerse con motivos de orden legal al Proyecto de Resolución que pretende el reconocimiento de la pensión de jubilación o de cualquier otra prestación económica en la que concurren varias entidades.

ACCIÓN DE REPETICIÓN. Es una acción civil de carácter patrimonial que deberá ejercerse en contra del servidor o ex servidor público, que como consecuencia de su conducta dolosa o gravemente culposa haya dado reconocimiento indemnizatorio por parte del Estado, proveniente de una condena, conciliación u otra forma de terminación de un conflicto.

ACCIÓN DISCIPLINARIA. Se produce dentro de la relación de subordinación que existe entre el funcionario y la Administración en el ámbito de la función pública y se origina en el incumplimiento de un deber, o de una prohibición, la omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones, la violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades.





ACCIÓN FISCAL: Es el conjunto de actuaciones administrativas adelantadas por las Contralorías con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa, un daño al patrimonio del Estado.

ACCIÓN PENAL: Es la exterioridad de la voluntad específica o previsible de un sujeto jurídico que pone en movimiento un ordenamiento penal, y como consecuencia de ello se hace acreedor de una sanción.

ALEGATOS DE CONCLUSIÓN. Oportunidad procesal en la que el disciplinado y/o apoderado tienen para solicitar la exoneración o absolución antes de proferirse el fallo. **AMONESTACIÓN ESCRITA.** Sanción aplicable a los servidores públicos que hayan incurrido en faltas leves culposas, consistente en un llamado de atención formal por escrito que debe registrarse en la hoja de vida. Constituye antecedente disciplinario.

ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS: Certificación que permite establecer si el servidor público tiene o no sanciones disciplinarias.

ANTI JURIDICIDAD. Afectación del deber funcional sin justificación alguna.

APELACION: medio procesal por medio del cual la recurrente procura con su interposición que un juez superior de mayor jerarquía, abra una nueva instancia para pronunciarse sobre el acto jurisdiccional de primera instancia. **ARCHIVO**

DEFINITIVO. Decisión de fondo que dicta el operador disciplinario en cualquier etapa del proceso disciplinario bien sea (Preliminar, investigativa, antes del auto de cargos, después de los descargos etc.)

AUDIENCIA PUBLICA: Actuación procesal a la que puede asistir cualquier persona. **AUTO:** Son aquellas providencias diferentes a las sentencias que impulsa un proceso.

AUTO INHIBITORIO: Medida judicial con la cual se indica que un funcionario judicial se abstiene de iniciar una investigación disciplinaria. **AUTO DE APERTURA DE**

INVESTIGACIÓN. Auto de trámite que se da conocer al disciplinado para que ejerza sus derechos de defensa y contradicción.

AUTO DE SUSTANCIACIÓN. Pronunciamiento que emite el operador disciplinario para impulsar el trámite de la actuación.





AUTO INTERLOCUTORIO. Pronunciamentos motivados que emite el operador disciplinario para definir cuestiones de fondo en la actuación.

AUTOR. Servidor público o particular en ejercicio de funciones públicas que comete la falta disciplinaria.

AUTORIDAD. Poder legítimo. Facultad para tomar decisiones de obligatorio cumplimiento.

DEFINICIONES: ACCIÓN DE REPETICIÓN. Es una acción civil de carácter patrimonial que deberá ejercerse en contra del servidor o ex servidor público, que como consecuencia de su conducta dolosa o gravemente culposa haya dado reconocimiento indemnizatorio por parte del Estado, proveniente de una condena, **conciliación u otra forma de terminación de un conflicto.**

ACCIÓN DISCIPLINARIA. Se produce dentro de la relación de subordinación que existe entre el funcionario y la Administración en el ámbito de la función pública y se origina en el incumplimiento de un deber, o de una prohibición, la omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones, la violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades.

ACCIÓN FISCAL: Es el conjunto de actuaciones administrativas adelantadas por las Contralorías con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta.

ACCIÓN PENAL: Es la exterioridad de la voluntad específica o previsible de un sujeto jurídico que pone en movimiento un ordenamiento penal, y como consecuencia de ello se hace acreedor de una sanción.

ALEGATOS DE CONCLUSIÓN. Oportunidad procesal en la que el disciplinado y/o apoderado tienen para solicitar la exoneración o absolución antes de proferirse el fallo.

AMONESTACIÓN ESCRITA. Sanción aplicable a los servidores públicos que hayan incurrido en faltas leves culposas, consistente en un llamado de atención formal por escrito que debe registrarse en la hoja de vida. Constituye antecedente disciplinario.

ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS: Certificación que permite establecer si el servidor público tiene o no sanciones disciplinarias.

ANTI JURIDICIDAD. Afectación del deber funcional sin justificación alguna.





APELACION: medio procesal por medio del cual la recurrente procura con su interposición que un juez superior de mayor jerarquía, abra una nueva instancia para pronunciarse sobre el acto jurisdiccional de primera instancia.

ARCHIVO DEFINITIVO. Decisión de fondo que dicta el operador disciplinario en cualquier etapa del proceso disciplinario bien sea (Preliminar, investigativa, antes del auto de cargos, después de los descargos etc.)

AUDIENCIA PUBLICA: Actuación procesal a la que puede asistir cualquier persona.

AUTO: Son aquellas providencias diferentes a las sentencias que impulsa un proceso.

AUTO INHIBITORIO: Medida judicial con la cual se indica que un funcionario judicial se abstiene de iniciar una investigación disciplinaria.

AUTO DE APERTURA DE INVESTIGACIÓN. Auto de trámite que se da conocer al disciplinado para que ejerza sus derechos de defensa y contradicción.

AUTO DE SUSTANCIACIÓN. Pronunciamiento que emite el operador disciplinario para impulsar el trámite de la actuación.

AUTO INTERLOCUTORIO. Pronunciamientos motivados que emite el operador disciplinario para definir cuestiones de fondo en la actuación. **AUTOR.** Servidor público o particular en ejercicio de funciones públicas que comete la falta disciplinaria.

AUTORIDAD. Poder legítimo. Facultad para tomar decisiones de obligatorio cumplimiento.

BUENA FE. Obrar con la convicción de que con sus actos no se lesionan intereses de terceros.

CADUCIDAD DE LA ACCIÓN. Es el fenómeno que se presenta, cuando transcurrido el tiempo que la ley fija para el ejercicio de un derecho, éste se extingue, quedando el interesado impedido jurídicamente para reclamarlo.

CITACION: Llamamiento judicial para comparecer a audiencia, trámite o acto.

COMPETENCIA (PODER) PREFERENTE. Facultad otorgada a la Procuraduría General de la Nación en cuyo desarrollo podrá iniciar, proseguir, o remitir cualquier





investigación o juzgamiento de competencia de los órganos de control disciplinario interno de las entidades públicas. **CONFESIÓN.** Es el reconocimiento que el sujeto procesal hace con las formalidades de ley ante el funcionario competente, bien verbalmente o por escrito.

CONFLICTO DE INTERESES. Obliga a todo servidor público a que se declare por iniciativa propia impedido para actuar en cualquier asunto evento, negocio, gestión, decisión, control situación o actuación en la que tenga interés particular directo él mismo o su cónyuge, compañero o compañera permanente o sus parientes dentro de cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

CONDUCENTE. Es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho.

CONSULTA. Etapa procesal donde el operador disciplinario remite el proceso al Superior, previa comunicación de la decisión al afectado

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO. Son Oficinas del Gobierno del más alto nivel, cuya estructura jerárquica permita preservar la garantía de la doble instancia, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores

COSA JUZGADA. Efecto propio de las sentencias en firme. Tiene la finalidad jurídica de que los hechos debatidos y definidos ante las autoridades competentes no puedan ser objeto de investigaciones o sanciones posteriores.

CULPA. Forma de incurrir en falta disciplinaria, por no actuar con el deber descuidado exigido en una situación.

PROCESO: GESTION TALENTO HUMANO

Riesgos Laborales: Los riesgos laborales son las posibilidades de que un trabajador sufra una enfermedad o un accidente vinculado a su trabajo. Así, entre los riesgos laborales están las enfermedades laborales y los accidentes de trabajo.

ARL: Administradora de Riesgos Laborales. Entidad que tiene por objeto prevenir, proteger y atender a los empleados contra las enfermedades laborales, los accidentes que puedan ocurrir con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.

EPS: Entidad Promotora de Salud. Entidad responsable de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones.





Incidente de Trabajo: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. **Accidente de Trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Causas Básicas: Causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; razones por las cuales ocurren los actos y condiciones sus estándares o inseguros; factores que una vez identificados permiten un control administrativo significativo. Las causas básicas ayudan a explicar por qué se cometen actos sub estándares o inseguros y por qué existen condiciones sub estándares o inseguras. **Causas Inmediatas:** Circunstancias que se presentan justamente antes del contrato; por lo general son observables o se hacen sentir. Se clasifican en actos su estándares o actos inseguros (comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente) y condiciones sub estándares o condiciones inseguras (circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente).

Accidente Grave: Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fracturas de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.

Reporte de Accidente de Trabajo: Información a la ARL de la ocurrencia de un accidente de trabajo, a través del diligenciamiento y envío "Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo". **Informe de investigación:** Documento que contiene una descripción clara y completa del accidente, el análisis causal detallado, las conclusiones, las medidas de control y demás datos propios de la investigación.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

Causas Básicas: Causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; razones por las cuales ocurren los actos y condiciones sus estándares o inseguros; factores que una vez identificados permiten un control administrativo significativo.





Las causas básicas ayudan a explicar por qué se cometen actos sub estándares o inseguros y por qué existen condiciones sub estándares o inseguras.

Causas Inmediatas: Circunstancias que se presentan justamente antes del contrato; por lo general son observables o se hacen sentir. Se clasifican en actos su estándares o actos inseguros (comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente) y condiciones sub estándares o condiciones inseguras (circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente).

Accidente Grave: Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fracturas de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.

Reporte de Accidente de Trabajo: Información a la ARL de la ocurrencia de un accidente de trabajo, a través del diligenciamiento y envío "Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo". Informe de investigación: Documento que contiene una descripción clara y completa del accidente, el análisis causal detallado, las conclusiones, las medidas de control y demás datos propios de la investigación.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

ACCIÓN PENAL: Es la exterioridad de la voluntad específica o previsible de un sujeto jurídico que pone en movimiento un ordenamiento penal, y como consecuencia de ello se hace acreedor de una sanción.

ALEGATOS DE CONCLUSIÓN. Oportunidad procesal en la que el disciplinado y/o apoderado tienen para solicitar la exoneración o absolución antes de proferirse el fallo.

AMONESTACIÓN ESCRITA. Sanción aplicable a los servidores públicos que hayan incurrido en faltas leves culposas, consistente en un llamado de atención formal por escrito que debe registrarse en la hoja de vida. Constituye antecedente disciplinario.





ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS: Certificación que permite establecer si el servidor público tiene o no sanciones disciplinarias.

ANTI JURIDICIDAD. Afectación del deber funcional sin justificación alguna.

APELACION: medio procesal por medio del cual la recurrente procura con su interposición que un juez superior de mayor jerarquía, abra una nueva instancia para pronunciarse sobre el acto jurisdiccional de primera instancia.

ARCHIVO DEFINITIVO. Decisión de fondo que dicta el operador disciplinario en cualquier etapa del proceso disciplinario bien sea (Preliminar, investigativa, antes del auto de cargos, después de los descargos etc.)

AUDIENCIA PUBLICA: Actuación procesal a la que puede asistir cualquier persona. **AUTO:** Son aquellas providencias diferentes a las sentencias que impulsa un proceso.

AUTO INHIBITORIO: Medida judicial con la cual se indica que un funcionario judicial se abstiene de iniciar una investigación disciplinaria.

AUTO DE APERTURA DE INVESTIGACIÓN. Auto de trámite que se da conocer al disciplinado para que ejerza sus derechos de defensa y contradicción.

AUTO DE SUSTANCIACIÓN. Pronunciamiento que emite el operador disciplinario para impulsar el trámite de la actuación.

AUTO INTERLOCUTORIO: Pronunciamientos motivados que emite el operador disciplinario para definir cuestiones de fondo en la actuación. **AUTOR.** Servidor público o particular en ejercicio de funciones públicas que comete la falta disciplinaria. **AUTORIDAD.** Poder legítimo. Facultad para tomar decisiones de obligatorio cumplimiento

BUENA FE. Obrar con la convicción de que con sus actos no se lesionan intereses de terceros.

CADUCIDAD DE LA ACCIÓN. Es el fenómeno que se presenta, cuando transcurrido el tiempo que la ley fija para el ejercicio de un derecho, éste se extingue, quedando el interesado impedido jurídicamente para reclamarlo.

CITACION: Llamamiento judicial para comparecer a audiencia, trámite o acto.

COMPETENCIA (PODER) PREFERENTE. Facultad otorgada a la Procuraduría General de la Nación en cuyo desarrollo podrá iniciar, proseguir, o remitir cualquier





investigación o juzgamiento de competencia de los órganos de control disciplinario interno de las entidades públicas.

CONFESIÓN. Es el reconocimiento que el sujeto procesal hace con las formalidades de ley ante el funcionario competente, bien verbalmente o por escrito.

CONFLICTO DE INTERESES. Obliga a todo servidor público a que se declare por iniciativa propia impedido para actuar en cualquier asunto evento, negocio, gestión, decisión, control situación o actuación en la que tenga interés particular directo él mismo o su cónyuge, compañero o compañera permanente o sus parientes dentro de cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

CONDUCENTE. Es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho.

CONSULTA. Etapa procesal donde el operador disciplinario remite el proceso al Superior, previa comunicación de la decisión al afectado

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO. Son Oficinas del Gobierno del más alto nivel, cuya estructura jerárquica permita preservar la garantía de la doble instancia, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores

COSA JUZGADA. Efecto propio de las sentencias en firme. Tiene la finalidad jurídica de que los hechos debatidos y definidos ante las autoridades competentes no puedan ser objeto de investigaciones o sanciones posteriores.

CULPA. Forma de incurrir en falta disciplinaria, por no actuar con el deber descuidado exigido en una situación concreta.

Capacitación: Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación para el trabajo y el desarrollo humano como a la informal de acuerdo con la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

Habilidad: Capacidad para realizar una tarea específica.

Destreza: La capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales.





Competencias: Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que se debe poseer y demostrar el empleado.

Educación Informal: Conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados. Educación para el trabajo y el desarrollo humano (no formal): Educación que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos.

PRESTACION SOCIAL. Conjunto de beneficios y garantías adicionales al salario, consagradas en la ley a favor de los trabajadores con el fin de cubrir algunos riesgos que se presenten durante la vigencia de la relación laboral.

AUXILIO DE CESANTIAS. Prestación social consistente en el valor de un mes de sueldo reconocido a los funcionarios por cada año de servicios continuos o discontinuos y proporcionalmente por fracciones de año laboradas.

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL. Documento que permite dar certeza sobre la existencia de un recurso disponible para asumir un compromiso

REHABILITACIÓN: conjunto de acciones sociales, terapéuticas, educativas y de formación, de tiempo limitado, articuladas, definidas y conducidas por un equipo interdisciplinario, en el que se involucra al usuario como sujeto activo de su propio proceso, a la familia, a la comunidad laboral y a la comunidad social, en el cumplimiento de los objetivos trazados, que apunten a lograr cambios en el funcionario y en su entorno, y que conduzcan a una reincorporación al desarrollo de una actividad ocupacional satisfactoria y a una experiencia de vida con calidad.

REHABILITACIÓN FUNCIONAL Proceso terapéutico que busca restablecer la función perdida usando los principios de la biomecánica, fisiología, antropometría aplicada y neuropsicología, a través de la rehabilitación.

REHABILITACIÓN INTEGRAL: desarrolla acciones simultáneas en tres áreas: la promoción de la salud y la prevención de la discapacidad, el desarrollo, recuperación y mantenimiento funcional y la integración socio-ocupacional. Rehabilitación profesional: proceso por el cual una persona logra compensar en el





mayor grado posible, las desventajas originadas en una deficiencia o discapacidad que afecte su desempeño laboral.

HORAS EXTRAS DIURNAS. Son aquellas que se generan cuando un empleado presta sus servicios, previa autorización del Superior inmediato, durante la jornada diurna, habiendo ya cumplido con la jornada ordinaria establecida por la entidad, siempre y cuando éstas se den entre las 6:00 am y 10:00 pm de un día diferente a domingo o festivo. Se liquidan con un recargo del 25% sobre la remuneración básica.

HORAS EXTRAS NOCTURNAS. Son las horas adicionales a la jornada ordinaria establecida por la entidad, siempre y cuando estas horas se den entre las 10:00 pm y las 6:00 am del día siguiente de un día diferente a domingo o festivo. Se remuneran con un recargo del 75% sobre la asignación básica mensual.

DOMINICAL O FESTIVO: Dominical y/o festivo laborado, previa autorización y disponibilidad presupuestal. La remuneración es equivalente al doble del valor de un día de trabajo por cada dominical o festivo laborado. **PRESTACIONES**

SOCIALES. Corresponde al reconocimiento y pago que se hace a los funcionarios por concepto del régimen prestacional establecido en la ley y de acuerdo con lo consagrado en el Decreto 1919 de 2002, como son Vacaciones, Prima de Vacaciones, Bonificación por Recreación, Prima de Navidad, Auxilio de Cesantías, Intereses a las Cesantías, Dotación, Auxilio por enfermedad, Auxilio por maternidad, Bonificación por Dirección para Gobernadores, entre otros.

PLANTA DE PERSONAL. Es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados, ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración legalmente establecidas.

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS. El decreto 2400 de 1968 y el Decreto Reglamentario 1950 de 1973 prevén las distintas situaciones administrativas en que pueden encontrarse los empleados públicos vinculados legal y reglamentariamente a la administración: 1) en uso de licencia o permiso. 2) en comisión 3) ejerciendo las funciones de otro empleo por encargo. 4) en vacaciones 5) suspendido en el ejercicio de sus funciones.

BONIFICACION ESPECIAL DE RECREACION. Bonificación a los servidores públicos de conformidad equivalente a dos (2) días de asignación básica mensual, en el momento de iniciar el disfrute del respectivo periodo vacacional. Igualmente habrá lugar a esta bonificación cuando las vacaciones se compensen en dinero.





PRIMA O BONIFICACION POR VACACIONES. Reconocimiento y pago a los empleados por cada año de servicio o proporcional en los casos establecidos en la ley, liquidada con el salario devengado en el momento del disfrute conforme a las normas legales vigentes.

Consecuencia: Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización del riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades. Diagnóstico de Condiciones de trabajo: Resultado del proceder sistemático para identificar, localizar y valorar aquellos elementos, peligros o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores. Quedan incluidos en esta definición: • Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo. • La naturaleza de los peligros físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia. • Los procedimientos para la utilización de los peligros citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores. • La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales (Decisión 548 de la Comunidad Andina de Naciones).

Diagnóstico de Condiciones de salud: Resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora” (Decisión 548 de la Comunidad Andina de Naciones).

Elemento de Protección Personal (EPP): Dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo de la persona. Enfermedad: Condición física o mental adversa identificable que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas.

Enfermedad laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherente a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El gobierno nacional, determinará, en forma periódica las enfermedades que se consideran como laborales y los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.





Equipo de protección personal: Dispositivo que sirve como medio de protección ante un peligro y que para su funcionamiento requiere de la interacción con otros elementos. Ejemplo: sistema de detección contra caídas.

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

CONCILIACION BANCARIA: comparación entre los datos informados por el banco de una cuenta corriente o de ahorro con la información contable correspondiente a los registros efectuados en la tesorería general del departamento.

LIBROS AUXILIARES DE BANCOS: Son los libros auxiliares del sistema donde se registra la información de cada movimiento realizado en las cuentas bancarias que maneja la tesorería.

EXTRACTO BANCARIO: es el documento que elaboran mensualmente los bancos para sus clientes por cuenta corriente o de ahorros, relacionando en forma parcial y total el movimiento de la cuenta por consignaciones, depósitos, giros de cheques, retiros, notas débito o crédito y los saldos.

CUENTAS BANCARIAS A CONCILIAR: Son las cuentas que han sido asignadas para verificar los saldos de las mismas cruzando la información correspondiente a los libros auxiliares de bancos, extractos bancarios y la conciliación del mes anterior.

ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD: diseño preliminar de un proyecto, que conlleva la determinación de requerimientos tecnológicos y la selección de alternativas tecnológicas.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD: Estudio de factibilidad: análisis comprensivo de los resultados financieros, económicos y sociales de una inversión (dada una opción tecnológica - estudio de pre-factibilidad).

ORDENANZA: Es un tipo de norma jurídica, que se incluye dentro de los reglamentos, y que se caracteriza por estar subordinada a la ley.

TITULO DE VALOR: Los títulos valores son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora.

TASA DE INTERES: Es el rendimiento producido por la unidad de capital en la unidad de tiempo.

Reciprocidad: es la acción que se produce a la vez entre la Tesorería General del Departamento y las Entidades Financieras por la constitución de u CDTs





EXONERACIONES: descuento total o parcial del pago de la obligación tributaria o financiera concedida por las entidades Financieras.

Chip: Es la clave que permite el acceso del usuario, debidamente autorizado por el ente de control para enviar la información a través de medio electrónico.

Aplicativo de Tesorería: Menú del sistema integrado de tesorería, en el cual se visualizan los diferentes informes que tienen relación con las cuentas por pagar.

Definitiva de pago: Es el registro que se aplica para hacer efectiva la orden o autorización para efectuar un pago.

Terceros: Es la base de datos que tiene el sistema de todos los proveedores, contratistas, personal y toda persona natural ó jurídica con la cual el Departamento realiza algún tipo de transacción.

Cuenta por Pagar: Se consideran como las definitivas de pago, que al terminar la vigencia no se hicieron efectivas, dando origen a los saldos de la siguiente vigencia.

EMPLAZAMIENTO PARA CORREGIR: Es la actuación que la administración tributaria profiere cuando tiene indicios sobre la inexactitud de la declaración del contribuyente responsable, agente retenedor o declarante, con el fin de que dentro de los quince días siguientes a su notificación, la persona o entidad emplazada, si lo considera procedente, corrija la sanción liquidando la sanción de corrección respectiva.

REQUERIMIENTO ORDINARIO: Oficio persuasivo o solicitud de corrección que la administración envía al contribuyente solicitándole que corrija su declaración tributaria, indicándole las razones en que se sustenta para hacer el requerimiento e informándole que al corregir debe aplicar la correspondiente sanción según estatuto de rentas. Esta solicitud no produce efectos en cuanto a suspensión o interrupción de términos, al igual que ante la ausencia de respuesta no opera sanción adicional alguna. Es opcional, no es obligatorio.

REQUERIMIENTO ESPECIAL: Es la actuación que la administración profiere al Contribuyente o Responsable, por una sola vez, la cual contiene todos los puntos que se propone modificar en la declaración, con la explicación de las razones en que se fundamenta. Debe contener la cuantificación de los impuestos, anticipos, retenciones y sanciones que se pretenden adicionar a la liquidación privada.

LIQUIDACION OFICIAL DE REVISION: Consiste en la facultad que tiene la administración de modificar la liquidación privada presentada por el contribuyente, responsable o agente.





RETENCION EN LA FUENTE: Es un mecanismo de recaudo anticipado de impuestos, que consiste en restar de los pagos o abonos en cuenta un porcentaje determinado por la ley, a cargo de los beneficiarios de dichos pagos o abonos en cuenta.

DECLARACIONES TRIBUTARIAS: Es un documento donde el declarante del impuesto (renta y complementarios, ingresos y patrimonio, ventas, retención en la fuente, gravamen a las transacciones financieras, según el caso) plasma la información necesaria para poner en conocimiento de la Entidad, la ocurrencia de hechos que generan el tributo, cuantía y demás circunstancias imprescindibles para su correcta determinación y control.

DECLARACION DE I.V.A: Es la declaración de dicho impuesto reportando en la misma la totalidad de los ingresos excluidos, gravados o exentos que se hayan percibido durante el periodo

DECLARACION DE RETE-I.C. A: El ICA es un impuesto local, municipal.

IMPUESTO DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: El impuesto sobre vehículos automotores es un tributo que grava la propiedad o posesión de los vehículos. Los propietarios y poseedores lo deben declarar y pagar una vez al año.

DISFON: Es una aplicación del Banco Bogotá, en la cual se genera la base de datos de los diferentes Municipios.

TOKEN: Dispositivo de seguridad que constantemente está generando una clave numérica.

Habilitar: Volver hábil o dejar en capacidad o a disposición una cosa o un sitio.

Bodega: Almacén o depósito donde se guardan las mercancías y productos, individualmente especificados, siempre que sean de una calidad homogénea, aceptadas y usadas en el comercio.

TORNAGUIA: Documento de registro de mercancías que serán ingresadas ha determinado lugar.





LEGALIZAR TORNAGUIAS: Es la facultad donde el jefe de rentas o funcionario competente da fe de que las mercancías amparadas con el certificado expedido han llegado a la entidad territorial de destino. Para tal efecto el transportador dejará una copia de la factura o relación al funcionario competente para legalizar la tornaguía.

TORNAGUIA DE MOVILIZACION: Es la que autoriza el transporte de mercancías gravadas con impuestos al consumo entre entidades territoriales. Estos productos deben estar destinados para consumo en la respectiva Entidad Territorial.

TORNAGUIA DE REENVIOS: Son aquellas que autorizan el transporte de mercancías gravadas con impuestos al consumo entre entidades territoriales, cuando dichas mercancías habían sido declaradas para consumo en la entidad territorial de origen.

MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO: Es una referencia general que basado en la información financiera que tienen los entes territoriales sirve para:

- Elaborar la proyección técnica de la sostenibilidad fiscal territorial a 10 años.
- Promover la sostenibilidad de las finanzas en el mediano plazo sin involucrar las condiciones políticas que afectan la gestión territorial.
- Sustentar el desarrollo de la actividad del gobierno territorial, en el logro de sus objetivos de política.

PRESUPUESTO: Es un plan integrador y coordinador que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta dirección.

ACTO ADMINISTRATIVO: Manifestación de la voluntad de un órgano de la administración pública, con fundamento en la normatividad, o bien de carácter discrecional pero fundado en atribuciones, susceptible de crear, con eficacia





particular o general, obligaciones, facultades, o situaciones jurídicas de naturaleza administrativa.

DECLARACIÓN DE IMPUESTO AL CONSUMO. Manifestación escrita que se presenta a la Secretaría de Hacienda para el pago de los tributos por distribución de licores, vinos, aperitivos y similares en la jurisdicción del Departamento.

PARAMETRIZAR: codificar los rubros pertenecientes al presupuesto.

RUBROS: Título o rotulo de las cuentas que componen el presupuesto.

FUT : Formato Único Territorial

ESTATUTO PRESUPUESTAL: Constituye la norma del Presupuesto General de la Entidad, que fija las metas financieras para la obtención de sus recursos y determina los procesos de programación, elaboración, ejecución modificación, control y seguimiento del presupuesto.

PLAN FINANCIERO: Es un programa de ingresos y gastos de caja y sus posibilidades de financiamiento. El plan financiero define las metas de ingresos y pagos a efectuarse durante el año que servirán de base para elaborar el Programa Anual de Caja P.A.C.

PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL: comprende todos los procesos tendientes a determinar la totalidad de las rentas y recursos de capital y de los gastos de la Entidad en la respectiva vigencia fiscal, con base en el plan de Desarrollo, los lineamientos de política del Confis y los indicadores socioeconómicos y parámetros técnicos y estadísticos.

GESTION DE LAS TECNOLOGIAS

Data o protector: Herramienta sistémica para la elaboración automática de copias de respaldo y recuperación.

Export: Tipo de respaldo para las Bases de Datos de Oracle, Mysql, Postgres, Firebird.

File sistema: El sistema de archivos (File System) es una gran colección de directorios y archivos que guardan todo tipo de información con algún tipo de organización el cual permite almacenar, crear y borrar archivos en diferentes formatos.





SISTEMA DE INFORMACIÓN. Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de la Gobernación. Realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: es el acervo de tecnología de la información con que cuenta una organización; comprende todo el equipo de cómputo (hardware), programas (software), bases de datos, personales y políticas que sustentan las acciones en materia de administración de sistemas de información.

COMPUTADORA: Una computadora o computador también denominada ordenador, es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil. Una computadora es una colección de circuitos integrados y otros componentes relacionados que pueden ejecutar con exactitud, rapidez y de acuerdo a lo indicado por un usuario o automáticamente por otro programa.

MANTENIMIENTO: Conjunto de acciones oportunas, continuas y permanentes dirigidas a prever y asegurar el funcionamiento normal, la eficiencia y la buena apariencia de los equipos, en general.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es la programación de inspecciones que establece el Departamento, mediante la revisión periódica en base a un plan establecido previniendo y detectando las fallas en su fase inicial y corregirlas en el momento oportuno.

TIC: Tecnologías de la información y las comunicaciones agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones.

HARDWARE: Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

SOFTWARE: Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados hardware.

SISTEMA DE INFORMACIÓN. Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de la Gobernación. Realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información





GESTION LOGISTICA

Estímulos: Conjunto interrelacionado de planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, Desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Encuesta: Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Diagnóstico de necesidades: Es el factor que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas de una entidad, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de esta. Informe: Es el texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto en particular. Incentivo: Reconocimiento de carácter económico o en especie concedido a los funcionarios y que son adoptados por la entidad

BIENES: Son los elementos materiales inventariables que posee la Gobernación.

BIENES DEVOLUTIVOS: Son aquellos elementos que no se consumen con el primer uso que se hace de ellos, aunque con el tiempo o por razones de su naturaleza o uso, se deteriora a largo plazo, están sujetos a depreciación y es exigible su devolución

BIENES MUEBLES: Son elementos cuya vida útil es mayor a un año y son susceptibles de ser trasladadas de un lugar a otro sin alterar ni su forma ni su esencia, tal es el caso del mobiliario y equipo de oficina, maquinaria, automóviles, etc.

BIENES INMUEBLES: Los bienes inmuebles son aquellos que tienen una situación fija y no pueden ser desplazados de un lugar a otro.

BIENES EN USO: Son los bienes devolutivos entregados a las dependencias y a los diferentes funcionarios de la entidad, para el cumplimiento de sus funciones.

BIENES DE CONSUMO. Son los elementos que se consumen con el primer uso que se hace de ellos.

BIENES EN EL ALMACEN. Son aquellos elementos materiales de consumo o devolutivos que se encuentran almacenados en el área física destinada al almacén de la Entidad.





DEFINICIONES: PLANTA FÍSICA: Es el área que ofrece espacios físicos dotados de elementos y redes generales para beneficio de una comunidad o agrupamiento de personas.

ZONAS COMUNES: Es un espacio físico dentro de un edificio o bloques habitacionales que se destina para la instalación de equipos, espacios recreativos, etc. los cuales tendrán como destino el aprovechamiento general de las personas que habitan o trabajan o circulan por la edificación o bloque habitacional el cual está sujeto a la reglamentación de Propiedad Horizontal.

FACHADAS: Es por extensión cualquier parámetro exterior de un edificio.

EDIFICIOS: Obra de fábrica destinado a albergar distintas vidas humanas: vivienda, templo, trabajo, etc. etc.

BIENES INMUEBLES: Todos aquellos bienes considerados como bienes raíces por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo y que están unidos en forma inseparable al terreno física o jurídicamente. **MANTENIMIENTO**

PREVENTIVO: Es la programación de inspecciones que establece el Departamento, mediante la revisión periódica en base a un plan establecido previniendo y detectando las fallas en su fase inicial y corregirlas en el momento oportuno, funcionando en mejores condiciones de seguridad, disminuyendo y reduciendo las posibles fallas y costos de reparación.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Corrección de las averías o fallas, cuando éstas se presentan y no son planificadas, esta forma de mantenimiento impide el diagnóstico fiable de las causas que provocan la falla.

ESCENARIO: Lugar en el que se desarrolla una acción o suceso.

CLIENTE INTERNO Está conformado por el talento humano vinculado laboralmente, directa o indirectamente, con la entidad; el cual interactúa interdisciplinariamente entre las diferentes Unidades Administrativas, incluye a la Asamblea Departamental.

CLIENTE EXTERNO Está conformado por los contribuyentes, usuarios de los servicios y proveedores de obras, bienes o servicios que eventual o permanentemente se relacionan contractualmente con la Entidad. Adicionalmente, corresponde a las instancias y organismos externos que ejercen apoyo, coordinación, control y/o vigilancia sobre la entidad, se destacan entre otros: Contraloría General del Departamento del Norte de Santander, Entidades





descentralizadas del Nivel Departamental y Municipal, Ministerios, Departamentos Administrativos y Entidades Descentralizadas del Nivel Nacional, Contaduría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Asociaciones, Fundaciones, Ong's entidades y gremios de artistas.

SERVICIO CULTURAL: Es una actividad artística que se contempla o consume en el momento de su exhibición o ejecución. Se trata de actividades que, en cierta medida, son perecederas y con reducido grado de reproducción lo que permite afirmar que son de naturaleza única. Las entidades que prestan servicios culturales tienen principalmente una finalidad no lucrativa. Ejemplos de servicios culturales son todos aquellos que conllevan la asistencia de un espectador o visitante para recrearse en espectáculos tales como teatro, conciertos de música, visita a museos, cine.

SALAS DE EXPOSICIÓN: Es el espacio donde se pueden ver las principales colecciones, y donde se plasma el discurso o temática del museo que la alberga.

GESTION DOCUMENTAL

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Clasificación Documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánicofuncional de la unidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos)

Depurar: Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado. Documento de apoyo: es aquel de carácter general (leyes, decretos, resoluciones, manuales, etc.) que por la información que contiene, incide en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión académica y administrativa. Este documento puede generarse en la Universidad o proceder de otra institución, y no forma parte de las series documentales de las oficinas.

Documento de archivo: registro de información producido o recibido por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.





Eliminación de documentos: es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología Foliación: Acto de enumerar las hojas Ordenación

Documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación. Principio de orden original: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales. Principio de procedencia: conservación de los documentos dentro del fondo documental a que naturalmente pertenece; este principio establece que los documentos producidos por una institución, organismo, dependencia u oficina no deben mezclarse con los de otros Transferencia primaria: traslado de los documentos del archivo.

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Firma Digital: Una firma digital es un mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje (autenticación de origen y no repudio), y confirmar que el mensaje no ha sido alterado desde que fue firmado por el originador.

SIEP: Sistema de Información para Entidades Públicas.

Trámite: conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Archivo Central: Es un conjunto de documentos organizados según las unidades administrativas que los producen y transfieren desde su Archivo de Gestión. Comprenden la segunda fase del sistema. Allí se resguardan un tiempo prudencial para su consulta semipermanente.

Usuario Externo: Persona Natural con derechos adquiridos para solicitar la información requerida a la entidad, siempre y cuando no esté bajo custodia. Consulta de documentos: Derecho de los usuarios de la unidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a utilizar la información contenida en





los documentos de acuerdo a los reglamentos establecidos y en los términos establecidos por la Ley.

Consulta: Acceso a un documento o grupo de documentos con el propósito de conocer la información que contiene. La consulta garantiza el derecho que tienen los usuarios Internos y Externos de acceder a la información que se encuentra en los documentos de archivo y también de obtener copias, si son necesarias. Formato Único de Inventario Documental: Instrumento que describe la relación sistemática y detallada del archivo de la Gobernación siguiendo la organización de las series documentales, con el fin de asegurar el control de los documentos en sus diferentes fases.

Préstamo de Documentos: Derecho de los usuarios de la entidad y de los ciudadanos en general a utilizar la información contenida en los documentos de acuerdo con la normatividad vigente.

Proceso de Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que la entidad debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica. Radicación. Procedimiento por el cual se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.

Aplicativo: “Tipo de programa específicamente dedicado al proceso de una función concreta dentro de una entidad”

Tabla de Retención Documental (T.R.D). Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Serie Documental. Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo, emanados de un mismo órgano o sujeto productor, como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Sub serie Documental. Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican, en forma separada del conjunto de la serie

