



ANEXO I

Glosario de Términos

Accesibilidad: condición que deben cumplir los entornos, edificaciones, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Accesibilidad web: significa que sitios web, herramientas y tecnologías están diseñadas y desarrolladas de tal manera que las personas con o sin discapacidad puedan percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir a la web de forma simple y ágil.

Acción Estatal: intervenciones del Estado que se expresan bajo la forma de políticas públicas, que impactan y transforman la realidad, y cuyos productos finales son bienes o servicios, prestaciones dinerarias, regulaciones, inversiones públicas y orientaciones estratégicas, mediante las cuales los organismos concretan esas políticas.

Acción de Mejora: acción para mejorar el desempeño orientada a la eliminación o minoración de una situación identificada como débil tras la realización de un proceso de evaluación. Las acciones correctivas y preventivas estarían dentro de este concepto.

Acción de Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño

Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial de un defecto o de cualquier otra situación potencial indeseable, con el fin de evitar que se produzca.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad ocurrida y evitar que vuelva a ocurrir. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Acciones Sostenibles: acciones que se desarrollan para satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Activos Informáticos: infraestructura tecnológica (hardware, software, y equipamiento) e infraestructura comunicacional (servidores, redes, lenguaje de programación) sobre la cual el Estado detenta su propiedad, uso y control para la gestión autónoma de la información y de sus políticas.

Alianzas: relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor aportado (valor añadido) para el/la usuario/a.

Alineamiento: Coherencia en los planes, procesos, acciones, información y decisiones entre los distintos sectores que integran la organización.



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. Normalmente el más alto cargo ejecutivo y los que dependen directo de él.

Ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global dependiendo de la organización. El entorno se puede describir en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica en el trabajo).

Amenazas: Tendencias externas económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización”.

Análisis del riesgo: proceso por el cual se busca comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del mismo.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Asociación: unión de organizaciones y/o personas por un fin común.

Benefactor: Quien ayuda a la institución mediante aportes financieros o de otro tipo. Un benefactor puede ser una persona u otra institución. Suele requerir rendición de cuentas sobre el destino de sus aportes.

Benchmarking: Comparación o emulación de productos, servicios o procesos de trabajo que representan las mejores prácticas y los mejores desempeños para actividades similares y que pertenezcan a organizaciones externas que se evidencien como referentes sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento y los resultados de las mismas dentro de la propia organización

Cadena de Valor Público: conjunto de actividades realizadas por instituciones públicas que dan respuesta a necesidades o demandas de la ciudadanía. Es una herramienta idónea para expresar toda la problemática de los elementos que intervienen en la gestión pública y, por tanto, es el marco de referencia para medir la calidad de dicha gestión. Asimismo, posibilita preparar los instrumentos de planificación para favorecer su vinculación con el presupuesto y contribuir a una mejor asignación de recursos con base en prioridades. Además, contribuye a la identificación de indicadores rigurosamente vinculados a los procesos de producción pública y a los resultados e impactos esperados de las políticas.



Cadena de Valor Privado: “La cadena de valor desagrega a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales.” (.....) El papel fundamental de la cadena de valor es identificar las fuentes de ventaja competitiva (.....) “La cadena de valor de una empresa y la forma en que desempeña sus actividades individuales son un reflejo de su historia, de su estrategia, de su enfoque para implementar la estrategia y las economías fundamentales para las actividades de las mismas”. (Michael Porter). El concepto ha sido extendido más allá de las organizaciones individuales. También puede ser aplicado al estudio de la cadena de suministro, así como a redes de distribución.

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. Por otra parte, es importante señalar que cuando decimos es “inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. (Norma ISO 9000:2005 - 3.1.1).

Calidad Estatal: contribución a la generación de valor público según la orientación de valores con los que se define e interpreta el interés general y que responde a prioridades y objetivos establecidos para la gestión pública de acuerdo a los siguientes atributos: integralidad, integridad, capacidad de respuesta, planificación y articulación con metas presupuestarias, y coordinación con otras áreas del Estado. La calidad de los servicios públicos ofrecidos por los organismos del Estado debe atender al interés general, satisfaciendo necesidades y requerimientos de la ciudadanía, de manera económica y cumpliendo asimismo con otras regulaciones de nivel superior: Al mismo tiempo, las iniciativas estatales responden a un rol performativo y tienen calidad cuando logran el mayor impacto alcanzable sobre las condiciones de vida social. Este concepto debe ser interpretado en un sentido dinámico y no “estático” porque adquiere sentido estatal “público” en el nivel de la política pública y no solo al interior de cada organismo.

Calidad ocupacional: conjunto de acciones que la organización lleva adelante para impulsar la promoción de la igualdad de oportunidades y de la no discriminación; a garantizar el cumplimiento del marco de trabajo y las relaciones laborales y del ejercicio de la libertad de asociación y negociación colectiva; a asegurar las condiciones de trabajo y de protección social y de la salud y seguridad ocupacional; y a fomentar el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

Capacidad de Respuesta: agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los/as usuarios/as y de las partes interesadas.

Capacitación: Adquisición por parte del personal de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para que cada persona esté en condiciones de realizar su tarea con la mayor eficiencia y eficacia cubriendo todas las competencias requeridas para el puesto de trabajo. Se incluyen en este concepto los conocimientos sobre métodos para la mejora continua de la calidad en los procesos, desarrollo del potencial para el liderazgo, administración de proyectos, trabajo en equipo, técnicas para la solución de problemas, búsqueda, interpretación y uso de datos e información, métodos para la eliminación de



defectos y reducción de los tiempos de respuesta, conocimientos funcionales específicos para el logro de los objetivos fijados por la organización.

Captura de la decisión política: pérdida de autonomía del Estado a la hora de formular e implementar políticas públicas como consecuencia de ciertas acciones de articulación de las elites económicas y políticas que no son adecuadamente reguladas y controladas (Castellani, 2018, pág. 276).

Captura de la decisión política cultural: proximidad de funcionarios/as y empresarios/as que comparten un conjunto de creencias y visiones que permean la decisión pública favoreciendo al sector privado (Morelli y otros, 2020).

Captura de la decisión política regulada: proceso o resultado mediante el cual la intervención del Estado se aleja del interés público y se acerca a los intereses empresarios por acción e intención del propio sector productivo beneficiado.

Causa raíz: motivo o causa fundamental u originaria por la cual se produce un no conformidad y que debe ser eliminada para prevenir su recurrencia.

Clave: “Califica a los elementos esenciales o de mayor importancia, aquellos que son críticos para alcanzar o monitorear el resultado deseado”. En este Modelo se mencionan asociados, indicadores, procesos y mediciones clave.

Colaboración: cooperación con la ciudadanía, las empresas, las asociaciones y demás agentes, que permite el trabajo conjunto dentro de la propia organización entre sus trabajadores/as y con otras organizaciones. Una organización colaborativa implica y compromete a los/as ciudadanos/as y demás partes interesadas en el propio trabajo de la organización.

Comparaciones: El Modelo requiere que los resultados presentados sean comparados con los objetivos planteados (que deben ser cada vez más desafiantes a lo largo del tiempo) y con resultados similares de organizaciones que puedan tomarse como referentes o modelos de cada tema analizado y que esas comparaciones resulten favorables.

Competencias laborales para la gestión pública: conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer), aptitudes (poder hacer), actitudes (querer hacer) y valores (comprometerse a hacer) que debe reunir una persona para desempeñar exitosamente sus funciones en una determinada organización. Estas se clasifican en:

- **Competencias institucionales:** son aquellas que deben poseer todos los integrantes de la organización, en tanto son inherentes al servicio público. Reflejan la cultura organizacional y representan la esencia de la misión, imagen-objetivo y valores de la administración pública.
- **Competencias funcionales:** son aquellas relacionadas con los conocimientos y habilidades específicas requeridas para el puesto, que se materializan en el trabajo concreto y que aluden al “saber hacer”. Están vinculadas a la naturaleza de los cargos, y aluden específicamente a las actividades, operaciones y funciones asignadas a los puestos de trabajo.



- **Competencias de gestión:** son aquellas que están orientadas a cargos directivos y con responsabilidad de conducción. Están relacionadas con el establecimiento de metas y objetivos que comunican la imagen-objetivo y estrategias de la organización, y se traducen en la implementación y gestión de procesos para el logro de resultados.

Compras sostenibles: son compras que tienen el mayor impacto positivo ambiental, social y económico posible durante todo el ciclo de vida. Las compras sostenibles involucran los aspectos de sostenibilidad relacionados con bienes o servicios y con el desarrollo de los proveedores a lo largo de las cadenas de suministro. Las compras sostenibles contribuyen al logro de los objetivos y metas de sostenibilidad de la organización y al desarrollo sostenible en general.

Conflictos de interés: toda situación o evento en que los intereses particulares —ya sean personales, laborales, económicos o financieros— del agente y/o funcionario/a público/a y/o quien desempeñe una función pública se encuentren o aparenten estarlo, ya sea de manera real o potencial, en oposición con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo, o lo lleve a actuar dando lugar a la parcialidad en la toma de sus decisiones.

La definición, desde el campo jurídico, clasifica a los conflictos de intereses en tres tipos: explícitos, potenciales y aparentes. Para gestionar estas situaciones, la Ley de Ética en el Ejercicio de la Función Pública incorpora ciertas incompatibilidades expresas y deberes del/a funcionario/a de abstenerse de intervenir respecto de las cuestiones relacionadas con las personas o asuntos a los cuales estuvo vinculado/a en su pasado y/o en el presente.

Conformidad: “Cumplimiento de un requisito”

Control de la calidad: “Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.”

Consumo y producción responsable: uso de servicios y productos relacionados que responde a las necesidades básicas y ofrece una calidad de vida mejor, a la vez que se minimiza el uso de recursos naturales y de materiales tóxicos, así como las emisiones de los residuos y los contaminantes durante el ciclo de vida del servicio o el producto con el objeto de evitar poner en peligro las necesidades de las generaciones futuras (Ministerio de Ambiente de Noruega, Simposio de Oslo, 1994).

Convenio Colectivo de Trabajo: contrato entre los sindicatos de un determinado sector de actividad y el/la empleador/a, que regula las condiciones de trabajo (salarios, jornada, descansos, vacaciones, licencias, capacitación profesional, etc.) y establece reglas sobre la relación entre los sindicatos y la parte empleadora. Las regulaciones contenidas en el CCT son de aplicación obligatoria para todos/as los/as trabajadores/as del sector, estén o no afiliados/as a los gremios respectivos, y tienen un impacto significativo en la organización del trabajo y en la calidad del empleo.

Corrección: “Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

ejemplo, un reproceso o una reclasificación”. Una corrección apunta a solucionar la no conformidad puntual. La Acción Correctiva apunta a evitar que la No Conformidad vuelva a ocurrir.

Criterio: cada una de las unidades temáticas que conforman el Modelo del Premio Provincial a la Calidad, agrupadas en componentes, para ayudar a mejorar los procesos de la organización, servir de referencia para la autoevaluación y constituir de parámetro para la evaluación de las organizaciones que se postulen al Premio Provincial a la Calidad.

Cultura organizacional: Conjunto de valores, creencias, actitudes, percepciones y comportamientos aceptados, compartidos por los individuos de una organización (ASQ).

Dato: elemento descontextualizado⁶ que puede dar origen a la generación de información. Son símbolos que describen hechos, condiciones, valores o situaciones. Un dato puede ser una letra, un número o cualquier símbolo que represente una cantidad, una medida, una palabra o una descripción. Los datos son la verdadera materia prima para generar información con valor agregado.

Debilidades: “Circunstancias internas que limitan o inhiben el éxito de una organización” .

Defecto: “Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término ‘defecto’ debería utilizarse con extrema precaución. El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor como, por ejemplo, las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento”

Desarrollo sustentable: “Aquél que atiende las necesidades del presente sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras. La convergencia entre los propósitos económicos, ecológicos y sociales que privilegian la conservación y permanencia de los mismos constituye la base del desarrollo sustentable”

Despliegue: “Grado de extensión en el cual una metodología es aplicada para cumplir los requisitos del Modelo. El despliegue se evalúa en base a la amplitud y la profundidad en la aplicación de una metodología en las unidades relevantes de la organización”.

Despliegue de Objetivos: método para transformar, de forma coordinada, los objetivos globales o estratégicos de una organización en objetivos operativos o de detalle.

Destinatario: Persona u organización a la cual va dirigido un servicio o producto. En un sentido amplio debería interpretarse como la Comunidad. Son ejemplos de destinatarios los socios de un club, los afiliados de una obra social, las personas vulnerables que reciben ayuda de una entidad de bien público. Los ejemplos ilustran sobre los diferentes



grados de autonomía de los destinatarios frente a la organización, la cual deberá adecuar su enfoque y abordaje en función de esta condición.

Directorio de competencias laborales: herramienta que agrupa distintos tipos de competencias junto con sus descriptores de comportamientos esperables, permitiendo valorar las capacidades del personal puestas en acción en sus principales tareas y funciones. Asimismo, se define como un instrumento que permite sentar las bases para el desarrollo de los procesos y subsistemas de Recursos Humanos, favoreciendo la gestión integral del personal, impactando directamente en: selección de personal, capacitación, evaluación de desempeño y Remuneración e Incentivos —Directorio General de Competencias Laborales (2021). Oficina Nacional de Empleo Público. Dirección de Gestión y Desarrollo de Carrera del Personal. Disponible en: https://argentina.gob.ar/sites/default/files/dc_directorio_de_competencias_25.03.2021.pdf.

Disruptivo: Se entiende por disruptivo (referido a tecnologías o innovaciones) a las que al lanzarse al mercado sobrepasan en aceptación a las que ya estaban establecidas.

Diversidad: “El término ‘diversidad’ incluye la valoración y el beneficio de las diferencias personales. Estas diferencias contienen muchas variables, y pueden incluir raza, religión, color, género, nacionalidad, origen, capacidades diferentes, orientación sexual, edad y diferencias generacionales, educación, origen geográfico y habilidades, así como ideas, pensamientos, disciplinas académicas y perspectivas”. (Bases Premio Malcolm Baldrige).

Donante: Es el que contribuye, con espíritu altruista, en dinero o especies para una organización o para una necesidad específica, o para la resolución de un problema social, educativo, comunitario, etc. Existen los donantes ocasionales y los sistemáticos. En el caso de las instituciones donde hay un ofrecimiento de bienes y servicios y el pago de una cuota, existe una expectativa de contraprestación. En general en estos casos se habla de asociados.

Ecosistema: “Elementos vivos y no vivos, orgánicos e inorgánicos, que mantienen una relación de interdependencia continua y estable para formar un todo unificado que realiza intercambios de materia y energía, interna y externamente. Se considera como la unidad ecológica. El conjunto de todos los ecosistemas del planeta forma la biosfera, o sea, la parte del planeta que abriga la vida”

Educación: Sensibilización del personal respecto de los valores, principios y criterios que definen la cultura que la organización ha adoptado como propia.

Efectividad: grado de impacto sobre los resultados esperados. Cumplir con los objetivos equilibrando eficacia y eficiencia.

Eficacia: “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”.

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



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

Enfoque en el/la Usuario/a: método de gestión basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

Enfoque preventivo: “Enfoque que impide la ocurrencia de problemas a través de acciones planificadas, antes de que estos aparezcan. Dice James Harrington: ‘Prevención no es evitar la recurrencia de problemas; es evitar la ocurrencia de problemas desde el primer momento’”

Equidad: capacidad de acceso de los/as usuarios/as y de las personas que trabajan en la organización a la totalidad de los servicios que el organismo, por ley fundacional o misión institucional, esté obligado a ofrecer, no admitiéndose discriminaciones que tiendan a la segregación por razones o con pretexto de raza, etnia, género, orientación sexual, edad, religión, ideología, opinión, nacionalidad, caracteres físicos, condición psicofísica, social, económica o cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo.

Equidad de género: “Trato imparcial de mujeres y hombres, según sus necesidades respectivas, ya sea con un trato equitativo o con uno diferenciado pero que se considera equivalente por lo que se refiere a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las posibilidades. En el ámbito del desarrollo, el objetivo de lograr la equidad de género a menudo exige la incorporación de medidas específicas para compensar las desventajas históricas y sociales que arrastran las mujeres”.

Equipo de Dirección: el principal responsable ejecutivo de la entidad y sus colaboradores directos.

Especificación: “Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo / prueba) o a productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño o un plano)”

Estándar de la Calidad: Nivel que los productos o servicios deben alcanzar para satisfacer las necesidades y expectativas de los destinatarios.

Estándar operativo: “Desempeño mínimo aceptable para la realización de una actividad”. Ejemplos de estándares operativos son los relativos a la utilización de materiales, mano de obra, energía, capital, inversiones, tiempos de ciclo, capacidad de procesos, etc.

Estrategia: metodología mediante la cual se planifica y ordena la implementación de las acciones tendientes a lograr los objetivos de gestión y resultados esperados. Se trata de un proceso en el cual se contemplan los recursos necesarios para la consecución de los fines, así como los riesgos y otras variables que pudieran influir en la ejecución de lo planificado.



Estructura de la organización: “Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal. Dicha disposición es generalmente ordenada. Una expresión formal de la estructura de la organización se incluye habitualmente en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto. El alcance de la estructura de la organización puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas”. (Norma ISO 9000:2005 - 3.3.2).

Evaluación: actividad programada que emite juicios valorativos, fundamentados y comunicables, sobre la planificación, la implementación y/o los resultados de las intervenciones públicas (políticas, programas y/o proyectos), sustentados en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información y en comparaciones respecto de parámetros establecidos, para contribuir a la mejora de los procesos de gestión.

Evaluación del desempeño laboral: se basa sobre el análisis de la evaluación de las competencias, aptitudes, actitudes laborales del/a trabajador/a, así como el logro de objetivos y resultados en el desarrollo de sus funciones orientados al servicio de las finalidades de la unidad organizativa en la que preste servicios.

Factores clave de éxito: “Son las pocas áreas clave de actividad en las cuales los resultados favorables son absolutamente necesarios para que un equipo (organización) alcance sus resultados”. (IBM, Market-Driven Quality Reference Guide).

Función pública: se conforma por el conjunto de elementos mediante los que se gestionan y articulan los sistemas político-administrativos necesarios para lograr los objetivos fijados en la Constitución Nacional y en el proyecto de Gobierno, a través de la ejecución de las políticas públicas. En esa línea, son parte de la función pública desde las personas que trabajan en el sistema de empleo público en cada una de las jurisdicciones de gobierno, las normas vigentes, las estructuras organizacionales, hasta los procesos, prácticas, actividades y herramientas que tienen como finalidad administrar los recursos públicos de manera transparente al servicio del interés general.

Fortalezas: “Circunstancias internas que favorecen el éxito de una organización”.

Gestión: “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. (Norma ISO 9000:2005 - 3.2.6).

Gestión del Riesgo: parte de la gestión que consiste en desarrollar y coordinar acciones orientadas a mantener los riesgos de efectos adversos a una organización, dentro de los límites asumidos por la misma. La gestión del riesgo puede entrañar el desarrollo de políticas de actuación, actividades de identificación y valoración de los riesgos, prevención, mitigación, preparación para emergencias y recuperación post impacto.

Gobierno de datos: gestión de la disponibilidad, integridad, usabilidad, interoperabilidad y seguridad de los datos utilizados en una organización. Se refiere a la administración de la información en poder del Estado. La información es generada por el Estado y se pone a disposición de la ciudadanía, luego de transitar un proceso de producción e interpretación. Frente al paradigma del gobierno abierto, el Estado debe dar una inter



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

pretación, utilizando los metadatos como fuente de información y criterios que prefiguran esos datos.

Los Metadatos son ciertas características o atributos de los datos, definidos para facilitar su comprensión. Estos pueden describir cómo un dato es representado, cuáles son los rangos de valores aceptables, su relación con otros datos y cómo estos deben ser etiquetados. También pueden proporcionar otra información pertinente, como el administrador responsable, leyes y reglamentos asociados, y la política de gestión de acceso. Los metadatos son “datos sobre los datos” (<https://datos.gob.ar/>).

Gestión de la calidad: “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad”

Gestión o administración de procesos: Conjunto de actividades mediante las cuales la empresa identifica, opera, evalúa, asegura y mejora en forma continua sus procesos.

Igualdad: todas las personas tienen idéntica dignidad y son iguales ante la ley. Se reconoce y garantiza el derecho a ser diferente, no admitiéndose discriminaciones que tiendan a la segregación por razones o con pretexto de raza, etnia, género, orientación sexual, edad, religión, ideología, opinión, nacionalidad, caracteres físicos, condición psicofísica, social, económica o cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo.

Imagen-objetivo: corresponde al futuro deseado de la organización y a cómo esta quiere ser reconocida y percibida por parte de la ciudadanía, y representa los valores con los cuales se fundamenta su accionar público. Esta definición se elabora a partir de la declaración de lo que se desea alcanzar en términos de la reversión del problema público (o los problemas) que enfrenta la institución.

Indicador: datos o conjunto de datos utilizados para medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. Se trata de instrumentos que permiten construir la evidencia empírica para la toma de decisiones en todo el proceso de planificación y seguimiento de la política. Proporcionan información, cualitativa y/o cuantitativa, del comportamiento, desempeño de un proceso para realizar monitoreos periódicos, analizar los cambios y desviaciones vinculadas a una intervención o evaluar los resultados obtenidos.

Información: dato dotado de relevancia, orden, utilidad e interpretación. Para obtener información es necesario aplicar algún tipo de transformación o procesamiento sobre los datos (<https://datos.gob.ar/acerca/seccion/Glosario>)

Innovación: objeto, proceso o servicio nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor. Implementación de un producto, bien o servicio, o proceso —nuevo o mejorado significativamente—, o un nuevo método organizativo en las prácticas institucionales, la orga



nización o las relaciones externas cuyo resultado impacta en la organización y sus usuarios/ destinatarios / clientes.

La innovación debe ser congruente con la misión de la organización. La identificación de la innovación puede surgir de un análisis interno o de eventos o descubrimientos externos a la organización.

Se entiende también por innovación a todo espacio institucional o de gestión destinado a la reflexión y/o revisión crítica de los procesos sustantivos de la organización que impactan en la producción de los bienes, prestaciones, regulaciones y/o servicios que afectan positiva o negativamente a usuarios/as y/o ciudadanos/as.

La innovación en el sector privado se entiende como toda “Realización de cambios apropiados para mejorar la eficacia tanto de productos, servicios, programas y procesos como la eficacia de la organización para generar valor para las diferentes partes interesadas. Innovación implica la adopción de una idea, proceso, tecnología o producto que es novedoso en sí mismo o para la aplicación propuesta”.

Innovación de comercialización: Cambios que reflejan la puesta en práctica de nuevos métodos de comercialización; desde cambios en el diseño y el empaquetado hasta la promoción del producto mediante nuevas políticas de precios y de servicios (Manual de Oslo).

Innovación de proceso: Cambios significativos en los métodos de producción y de distribución. La innovación de organización, referida a la puesta en práctica de nuevos métodos de trabajo, tanto de la organización como del lugar de trabajo y/o de las relaciones exteriores de la empresa (Manual de Oslo).

Innovación de producto: Cambios significativos en las características de las mercancías o de los servicios. Se incluyen tanto las mercancías totalmente nuevas como los servicios y las mejoras significativas de los productos existentes (Manual de Oslo)

Integralidad: forma o capacidad de una organización para gestionar y compartir la información. Por un lado, la integridad y confiabilidad del dato (calidad) y, por el otro, la interoperabilidad (capacidad). Así, la interoperabilidad plantea la forma en que la organización se vincula con otros actores o pares de la organización para intercambiar y gestionar información y datos necesarios y lograr como resultado el producto o servicio destinado a la ciudadanía.

Integridad: posicionamiento consistente con los valores éticos comunes, así como al conjunto de principios y normas destinadas a proteger, mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados. La integridad es la práctica de ser una persona honesta, respetuosa, adherirse a nuestros valores y tomar sistemáticamente decisiones positivas, incluso cuando nadie esté mirando o controlando. Mientras que la honestidad se refiere al acto de ser veraz, la integridad es el acto de actuar en todo momento y lugar de acuerdo a los principios establecidos.



En este sentido, el Equipo de Dirección tiene la responsabilidad de definir las pautas de conducta esperadas por parte de los miembros de la organización, de acuerdo a principios éticos y valores definidos de manera previa. Son necesarios los mecanismos que eviten la captura de la decisión pública, entendida como una modalidad particular de articulación de las elites económicas con las elites políticas o con las áreas de la administración del Estado para obtener ventajas más allá de quienes sean los individuos que estén de un lado o del otro.

Inspección: “Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones”. Integrantes: Cuando nos referimos a miembros integrantes en estas organizaciones entendemos como tales a los miembros directivos, voluntarios, personal rentado y adherentes o asociados.

ISO: la palabra ISO viene del griego y quiere decir “igual” e identifica a la International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización). Está constituida por los institutos de normalización de alrededor de 170 países, participando sólo uno por cada país. Posee más de 800 comités técnicos que han publicado más de 25.000 normas técnicas de aplicación voluntaria, como resultado de las actividades que desarrolla”.

Lealtad del destinatario / cliente: consiste en la relación emocional continua que existe entre un consumidor /destinatario y una marca u organización, y se manifiesta en la disposición de un cliente a comprometerse con ella y a comprarle o usar sus servicios repetidamente. Es el compromiso creciente que se genera entre una organización que demuestre el nivel de satisfacción, el mantenimiento de la relación y la disposición de recomendar.

Liderazgo: capacidad para dirigir y orientar las actividades de los miembros en un grupo, influyendo en él para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas.

Mapa de Procesos: representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una organización. El mapa de procesos es una herramienta de gran utilidad para la evaluación de los procesos de trabajo, ya que contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una organización de una forma distinta a como normalmente se percibe.

Matriz de riesgos: herramienta dirigida a identificar los peligros y evaluar los riesgos a los que está expuesta la Institución mediante la ponderación y segmentación de los mismos

Mecanismos de gestión y control de riesgos: conjunto de actividades coordinadas, o que interactúan entre sí, para establecer lineamientos, objetivos y procesos para dirigir y controlar la organización con respecto al riesgo, con el fin de evitarlos.

Mediciones: Información numérica que cuantifica el desempeño de los procesos, productos y servicios.



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

Mejora continua de procesos: Acciones sistemáticas y continuadas en el tiempo implementadas por la organización para lograr un mejor desempeño en términos de una mayor calidad desde la perspectiva del destinatario o también de un mejor rendimiento operativo y de menores costos”. Las organizaciones pueden emplear una variedad de alternativas para la mejora del proceso, tales como: el intercambio de estrategias exitosas en toda la institución (benchmarking), la realización de experimentos de optimización y comprobación de errores, los resultados de investigación y desarrollo, las comparaciones con otras unidades u organizaciones que obtienen mejores resultados de procesos equivalentes, el uso de tecnología alternativa, la conformación de equipos de Kaizen, el análisis de acciones correctivas, etc. Las propuestas para la mejora de los procesos incluyen el análisis de la relación costo / beneficio para evaluar cada alternativa y fijar las prioridades. En conjunto, todas estas propuestas ofrecen una amplia gama de posibilidades, incluyendo el rediseño completo de los procesos.

Mejora de la calidad: “Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad”.

Metas: conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o a partes de esta.

Método: “Conjunto de procedimientos y recursos destinados a obtener un resultado”. (Hachette Castell).

Metodología preventiva: “Metodología que consiste en detectar y corregir los problemas antes vez que ellos ocurran”.

Metodología reactiva: “Metodología que consiste en corregir los problemas una vez que ellos ocurren”.

Métrica: “El método de medición definido y la escala de medición” (ISO 14.598-1:1999). La medición es la actividad que usa la definición de la métrica para producir el valor de una medida [“Número o categoría asignada a un atributo de una entidad mediante una medición” (ISO 14.598-1:1999)].

Misión Sector Público: está basada en los objetivos institucionales establecidos por la ley y es una descripción de la razón de ser de la organización, establece su “quehacer” institucional, las acciones que realiza, las funciones principales que la distinguen y la hacen diferente de otras instituciones y justifican su existencia. Las acciones se definen en función de los objetivos institucionales asignados normativamente y de los objetivos estratégicos delineados.

Misión Sector Privado: La misión establece el propósito de la empresa, el valor que la misma provee a sus clientes a través de sus productos o servicios. En conjunto, los componentes de la misión responden a una pregunta clave sobre la empresa: ¿Cuál es nuestro negocio? “El porqué de lo que ustedes hacen, la razón de ser de la organización, su propósito. Dice aquello por lo cual, al final, la organización quiere ser recordada.”



Multicanalidad: diversidad de canales que reúnen todos los productos y servicios disponibles por la entidad, para que los Clientes / Destinatarios/ usuarios y otras partes interesadas puedan llevar a cabo gestiones relativas a la misión de la organización, como solicitar información, realizar trámites, acceder a productos y prestaciones y resolver sus problemas, según corresponda, evitando desplazamientos innecesarios, recibiendo atención con niveles de información y calidad estandarizados, entre otros aspectos que hacen a la calidad. La multicanalidad, entonces, tiene que ver con la cobertura en la oferta de bienes y servicios que logre llegar a los clientes, usuarios y otras partes interesadas.

Norma: documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona —para un uso común y repetido— reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Normas ISO 9000: “Familia de normas que asisten a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación; y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental”.

Objetivo: situación deseada o pretendida. Los objetivos definen “qué” hay que hacer, describen la solución a los problemas y/o necesidades detectadas. Asimismo, orientan la acción para el logro de resultados esperados. Son factibles de ser medidos por su grado de consecución. “Niveles de desempeño pretendidos para determinado período de tiempo”; “Logros específicos y mensurables”.

Objetivos estratégicos: orientaciones, prioridades y propósitos que resultan de una lectura política de la misión institucional de acuerdo al Proyecto de Gobierno. Contribuyen a plasmar la imagen-objetivo a la que aspira la organización. Los objetivos estratégicos deben ser claros, realistas, desafiantes y congruentes entre sí.

Omnicanalidad: gestión coordinada y sinérgica de todos los canales que responden a una única estrategia, así como la forma en la que la entidad adapta la prestación o servicio de acuerdo a los/as diferentes destinatarios/as. Esto se debe a que la percepción que debe tener la ciudadanía respecto al Estado tiene que ser de unicidad. Cuando el usuario o usuaria se acerca al Estado, no tiene por qué saber cuál organismo o área le está brin



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

dando o debe brindar el servicio o prestación. La percepción tiene que ser que el Estado es uno solo.

Organizaciones complementarias: Son organizaciones que en el cumplimiento de su misión comparten objetivos comunes y que desde el punto de vista del destinatario pueden satisfacer la misma necesidad.

Oportunidades: “Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos externos que podrían beneficiar a una organización en forma significativa”.

Parámetro: dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

Parte interesada: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. Deben ser entendidas como aquellas que pueden afectar (positiva o negativamente), ser afectadas o percibirse afectadas por el desempeño de la organización. Es necesario entender cuáles son sus expectativas, necesidades, requisitos e intereses afectados. A título de ejemplo pueden mencionarse, entre otros posibles, a los/as ciudadanos/as, usuarios/as, beneficiarios/as, regulados/as, personal, referentes de la comunidad de trato cercano a la entidad, proveedores, organismos de gobierno, etc.

Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.

Participación Social: modo por el cual los actores sociales acompañan y se comprometen con las políticas públicas y colaboran activamente en su implementación (reciprocidad) fortaleciendo las capacidades de gobierno, y ejerciendo seguimiento, control y legitimación social a las acciones del Estado (o accountability cuando se trata de las autoridades estatales).

Pautas de accesibilidad web: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Son estándares internacionales desarrollados con el objetivo de mejorar la experiencia de todas las personas en la web. La normativa técnica que adopta la WCAG 2.0 en Argentina es la Disposición ONTI 2/2014. Fuente: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es#intro>

Perfil de puesto: herramienta que permite organizar y agrupar los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que se requieren para ocupar un cierto puesto de trabajo.

Personal: categoría analítica de nivel de agregación colectiva que comprende a las personas en el desempeño de su rol de trabajadoras y trabajadores con relación al Estado empleador, y que se utiliza para dar cuenta de las mediaciones que se dan en el contexto de una relación laboral.

Perspectiva de Género: comprensión de los condicionantes socioculturales en la construcción de las identidades de género, la visibilización de modalidades y tipos de violencia, como así también reconocer la igualdad de derechos entre varones y mujeres.

Esta perspectiva implica:



- Reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, en general favorables a los varones como grupo social y discriminatorias para las mujeres;
- Que dichas relaciones han sido construidas social, cultural e históricamente y son constitutivas de las personas, determinando las desigualdades sociales;
- Que las mismas atraviesan todo el entramado social y se articulan con otras relaciones sociales, como las de clase, etnia, edad, preferencia sexual y religión, generando una exclusión, discriminación y vulneración de derechos.

Plan de gobierno: principios y herramientas específicas de organización y gestión de carácter técnico y político, que buscan asegurar el interés general a partir de la afirmación de una identidad colectiva, que responde a valores e intereses específicos y que son sometidos a la legitimación social por vía de la participación social y las instituciones de la democracia.

Plan a corto plazo sector público o privado: Plan a un año.

Plan a largo plazo sector público o privado: Plan a 4 o más años.

Plan de la calidad, plan de control, plan de inspección y ensayo: “Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse a cada etapa del proceso, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto o contrato específico. Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad y los procesos de realización del producto. Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes de la documentación de la calidad o a procedimientos documentados”.

Plan Estratégico: documento donde la organización plasma los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias. El plan estratégico comienza dando respuesta a estas tres preguntas: ¿dónde estamos hoy? ¿dónde queremos ir? ¿cómo podemos llegar donde queremos ir? Normalmente el Plan Estratégico se despliega a corto plazo a través de los Planes Operativos o de Gestión.

Planeamiento: Conjunto de procedimientos mediante los cuales una organización desarrolla las estrategias para lograr sus objetivos, en el marco de sus valores, visión y misión. En este punto se evalúan los métodos de planeamiento estratégico mediante los cuales se formulan y difunden las estrategias de mediano y largo plazo, considerando el contexto interno (fortalezas y debilidades) y externo (amenazas y oportunidades) e incorporando el producto de estos análisis a los planes.

Planes Operativos o de Gestión: documentos que especifican los objetivos a alcanzar por una organización o parte de ella para un periodo determinado, así como las funciones responsables de su gestión y los plazos de ejecución previstos. Normalmente el Plan de Gestión complementa el Plan Estratégico, al basarse en sus estrategias para desarrollar y detallar los objetivos a corto plazo, razón por la cual habitualmente en la empresa los planes de gestión son anuales. El plan de gestión puede complementarse con un plan de actuación.



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

Planificación de la calidad: “Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad. El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad”.

Planificación Estratégica: proceso por el cual el Equipo de Dirección concibe el futuro de la organización y desarrolla los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzar ese futuro en el marco de su misión, imagen-objetivo y valores a largo plazo. El resultado de este proceso es un Plan Estratégico.

Planificación Operativa: proceso por el cual aquellas personas responsables del nivel operativo conciben planes y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para apoyar las actividades principales alineadas con la Planificación Estratégica. El resultado de este proceso son Planes Operativos o de Gestión.

Política de la calidad: “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad”.

Política Pública: conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno en respuesta a los problemas que, en un momento determinado, los/as ciudadanos/as y el propio gobierno consideran prioritarios. Los problemas, por tanto, no son solo expresiones de condiciones objetivas, sino que son el resultado de un proceso de construcción social que define y fija tales circunstancias en términos de problemas, es decir, en términos de brechas que es preciso revertir. En este sentido, la política pública es una apuesta a la transformación de la realidad.

Portafolio de innovación: Conjunto de los diferentes proyectos de innovación que una organización dada gestiona y que individualmente implican un determinado retorno esperado acorde con el tiempo requerido y el respectivo nivel de riesgo.

Posicionamiento: Se refiere al grado de reconocimiento público que expresa la comunidad por estas organizaciones.

Prestador: Quien entrega servicios o productos a los destinatarios de la organización. Generalmente, el prestador mantiene una relación contractual con la organización y, en la medida en que representa a la organización frente a los destinatarios, su tratamiento suele asimilarse al que reciben los colaboradores voluntarios y rentados. Por ejemplo, puede recibir capacitación o participar en actividades internas junto con los colaboradores. En este modelo se lo diferencia del proveedor que entrega productos o servicios a la organización.

Presupuesto: la formulación presupuestaria se refiere al proceso mediante el cual se vinculan los procesos productivos con los recursos financieros a los efectos de garanti



zar que estén asignados adecuadamente para la adquisición de los insumos necesarios y que se los pueda gestionar de manera ágil y efectiva durante la implementación de las políticas públicas.

Procedimiento: “Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”. (Norma ISO 9000:2005 - 3.4.5).

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”. (Norma ISO 9000:2005 - 3.4.1).

Proceso clave: “Procesos que tienen un alto impacto en el cliente o en el negocio”. Los procesos identificados como clave por la organización son los relacionados con la satisfacción del cliente, la competitividad o el logro de los objetivos estratégicos.

Procesos de Apoyo: aquellos de índole logística. Son indispensables para obtener la calidad de los procesos principales de la organización. Aquellos que respaldan a los procesos de producción y distribución de los productos y servicios que constituyen la actividad de la organización. Dependen fundamentalmente de requisitos internos y deben ser coordinados e integrados para asegurar un funcionamiento eficaz y eficiente. Dichos procesos incluyen, entre otros, los de investigación y desarrollo, ventas, comercialización, relaciones públicas, compras, los servicios financieros y contables, servicios de procesamiento de datos, gestión de las personas, asesoría legal, servicios secretariales y administrativos.

Proceso de Mejora: proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de usuarios/as y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora, y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.

Proceso Principal: aquel que tiene un alto impacto en el logro de los objetivos de la organización. Son los relacionados con la satisfacción del/a usuario/a externo/a y el logro de los objetivos estratégicos.

Producto: Bien tangible o intangible que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer a los clientes pertenecientes al mismo.

Proveedores: aquellos de los que la organización obtiene bienes, servicios o información.



Puesto: se definen a partir de su alcance, funciones y responsabilidades, determinando los requisitos y condiciones necesarios para su ocupación. Los mismos, posteriormente se materializan en perfiles que intervendrán en los distintos subsistemas de gestión de RRHH7.

Queja: expresión de una insatisfacción relativa al producto o servicio a través de la cual el/la usuario/a explícita o implícitamente espera una respuesta o resolución, aunque no exista una relación contractual.

Reclamo: derecho que tiene el/la usuario/a a exigir una respuesta y/o una reparación formal por la existencia de un contrato vinculante.

Recurso no renovable: Es un recurso que el hombre no puede reproducir o fabricar, como por ejemplo el petróleo y el agua.

Recurso renovable: Es un recurso que puede ser reproducido o fabricado como la madera. El valor creado para la sociedad puede incluir aspectos tales como los efectos de la reducción del impacto ambiental, las mejoras logradas en la eco-eficiencia y la recuperación de ecosistemas.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas, etc.

Relevancia: Referida a un conjunto de resultados, la relevancia está dada por la medida en que representen en forma adecuada, significativa y completa los requisitos planteados por el Modelo de Excelencia en cada aspecto.

Rendición de Cuentas: término político que se refiere al seguimiento y vigilancia que un individuo o un colectivo hace sobre las acciones, toma de decisiones, políticas ejecutadas y, en general, el desempeño del respectivo poder político. Para ello, es importante que el individuo o el grupo (ciudadano/a y ciudadanía) cuente con las herramientas para llevar a cabo ese seguimiento y vigilancia, que el poder político (sea una institución o un/a funcionario/a público/a) tenga el deber de informar, explicar y justificar sus actuaciones, y que dicha persona o grupo cuente con el derecho y los mecanismos para evaluar y tomar decisiones frente a lo expuesto, ya sea solicitando medidas al gobierno al mando o incidiendo directamente mediante un proceso electoral.

Requisito: “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. ‘Generalmente implícita’ significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas”.



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

Responsabilidad con la comunidad, ambiente y desarrollo sostenible: compromiso que los organismos públicos deben asumir respecto a la ciudadanía, generando acciones específicas para la preservación del ambiente, contribuyendo a un desarrollo sostenible, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como con aquellos otros compromisos que sean asumidos y promovidos por el Estado Nacional.

Responsabilidad Social: conjunto de obligaciones legales y compromisos voluntarios y éticos con las partes interesadas, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, ambiental y de los derechos humanos.

Resultados: “El fundamento de la organización. Se define por las transformaciones en las vidas de las personas, sus conductas, sus circunstancias, su salud, sus expectativas, sus competencias o sus capacidades. Los resultados están siempre afuera de la organización.”

Resultados de excelencia: Aquellos que presentan tendencia favorable y superan las referencias o bien los resultados constituyen la referencia del mercado.

Resultados de percepción: Medidas de las percepciones de las partes interesadas obtenidas generalmente a través de encuestas.

Riesgo: “Combinación de las probabilidades de ocurrencia y de las consecuencias de un determinado evento no deseado”.

Riesgo de Integridad: probabilidad de ocurrencia de un hecho tal que el interés público quedaría relegado a un interés privado, generando un potencial impacto negativo para el organismo. Los deberes, prohibiciones e incompatibilidades constituyen un primer insumo para la identificación de riesgos de integridad del organismo. Pueden traer aparejadas sanciones administrativas o penales. El entorno, el nivel de interacción con actores privados, las acciones y funciones del organismo constituyen otros insumos relevantes que pueden ayudar a identificar riesgos de integridad.

Rol performativo del Estado: capacidad e iniciativa ejercida por el Estado para anticipar, orientar y/o modelar las preferencias ciudadanas mediante políticas activas de formación, sensibilización, información, afirmación y reconocimiento de derechos, que se materializan bajo la forma de bienes, servicios, prestaciones y/o regulaciones producidas por el mismo Estado y que buscan alcanzar el bienestar general de la sociedad.

Satisfacción del/a Usuario/a: (1) percepción del/a usuario/a sobre el grado en que han cumplido sus necesidades y expectativas.

Satisfacción del cliente: Actitud positiva del cliente hacia la empresa, que demuestra que el producto o servicio brindado ha cubierto sus necesidades y expectativas. “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cum



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

plidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente”. (Norma ISO 9000: 2005 -3.1.4).

Sistema: “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”. (Norma ISO 9000:2005 - 3.2.1).

Sistema de Gestión: “Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental”.

Sistema de Gestión de la Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de Liderazgo: Conjunto de métodos y procedimientos mediante los cuales las máximas autoridades establecen y difunden los valores que guiarán el accionar de la organización, verifican cómo se los practica en la gestión cotidiana, definen su visión, misión y objetivos, toman sus decisiones en concordancia con ellos, procuran la mejora continua de todos los procesos, estimulan la creatividad y la iniciativa de todo el personal y fomentan el aprendizaje permanente de todos los miembros de la organización.

Sistemático: “Enfoques bien ordenados, repetitivos que usan datos e información en forma tal de hacer factible mejoras y aprendizajes. En otras palabras, los enfoques son sistemáticos si generan oportunidades para evaluar y aprender, permitiendo de este modo el logro de beneficios en términos de madurez”.

Soberanía Tecnológica: control por parte de la organización sobre la propiedad y el uso de los activos informáticos, con la finalidad de que no sean utilizados o aprovechados por intereses que atenten contra el Estado, una organización pública y/o el interés general.

Sustentabilidad- Sustentable: El término “sustentabilidad” se refiere a la capacidad de la organización para cubrir sus necesidades actuales de negocio y su agilidad y gestión estratégica para preparar con éxito sus futuros negocios, mercados y operaciones relacionadas con el medio ambiente. La combinación específica podría incluir tanto los factores de la industria como los componentes específicos de cada organización. Las consideraciones de sustentabilidad podrían incluir la capacidad de la fuerza de trabajo, la disponibilidad de recursos, tecnología, conocimientos, competencias centrales, sistemas de trabajo, instalaciones y equipamiento. La sustentabilidad puede verse afectada por cambios en el mercado o en las preferencias de los clientes, cambios en el mercado financiero o bien por cambios legales o regulatorios. Adicionalmente, la sustentabilidad tiene un componente relacionado con la capacidad para responder en tiempo real o en corto plazo a las emergencias que puede plantear el día a día. El impacto de sus productos y operaciones en la sociedad y las contribuciones sociales, económicas y medioambientales. (Bases Premio Malcolm Baldrige).

Trabajo Remoto: modalidad de trabajo a distancia que se realiza fuera de las instalaciones de una organización, mediante la utilización de las tecnologías de la información



y de las comunicaciones (TIC). Existen algunas diferencias entre los conceptos de teletrabajo y de trabajo remoto. La principal es el lugar en donde se conecta para trabajar. El teletrabajo se puede realizar en cualquier sitio (desde un café, restaurante, etc.), en cambio, el trabajo remoto al que nos referimos solo se puede hacer desde un domicilio.

Transparencia Activa: obligación de publicar activamente información relevante de manera permanente a través de medios digitales y en formatos abiertos, por parte de todos los organismos comprendidos por la Ley 27.275 de Acceso a la Información Pública (Art. 32). La misma está disponible para la ciudadanía sin que sea solicitada (habitualmente a través de sitios web y portales específicos), permitiendo conocer y controlar el funcionamiento de la administración pública.

Transparencia Pasiva: información solicitada a demanda por la ciudadanía o a la que el Estado pone a disposición públicamente en afirmación de su rol performativo y en consideración al principio de participación social.

Asimismo, se asocia con el ejercicio del derecho al acceso a la información de la ciudadanía, con la convicción de que la información que posee el Estado debe ser accesible y pública. La información que se brinda es “a demanda”. Consiste en garantizar el ejercicio del derecho al acceso a la información que tiene la ciudadanía en una democracia. Favorece la protección de los derechos individuales y colectivos, proporciona transparencia a la gestión pública, estableciendo mecanismos para solicitar y brindar información gubernamental fortaleciendo al sistema democrático.

Trascendencia social de la organización: Compromiso de la organización para elevar la calidad de vida de la comunidad en la que desarrolla sus operaciones.

Techo de cristal: conjunto de normas no escritas al interior de las organizaciones que dificulta a las mujeres tener acceso a los puestos de alta dirección. Su carácter de invisibilidad es resultado de la ausencia de leyes y códigos visibles que impongan a las mujeres semejante limitación. Desde un principio se utilizó para hacer referencia a las barreras que la mujer tiene para avanzar en la escala laboral, que no son fácilmente detectables, pero suelen ser la causa de su estancamiento.

Usuario/a: persona física o jurídica destinataria de un bien, servicio, prestación y/o regulación producida por una organización pública y cuya valoración se basa en experiencias reales de contacto.

Valor: “Lo que vale un producto, servicio, proceso, activo, o función con relación a su costo o a posibles alternativas. Las organizaciones, a menudo, utilizan consideraciones de valor para determinar los beneficios que presentan diferentes opciones con respecto a su costo, como por ejemplo el valor que tienen para los clientes diversas combinaciones de productos o servicios. Las organizaciones necesitan entender qué es lo que valoran las diferentes partes interesadas y deben proveer valor consecuentemente a cada una de ellas. Esto requiere, con frecuencia, balancear el valor entre los clientes y los otros grupos de interés”. (Bases Premio Malcolm Baldrige).



San Juan
Gobierno



Premio Provincial
a la Calidad
SAN JUAN

Valores: Principios rectores que determinan cómo la organización espera que su gente opere. Los valores reflejan y refuerzan la cultura organizacional y sirven de guía para la toma de decisiones ayudando a que la organización cumpla su misión y alcance su visión de una manera apropiada. (Bases Premio Malcolm Baldrige). El conjunto de principios fundamentales que deben ser observados en las relaciones y operaciones de una organización. Mientras la visión se refiere a una imagen ideal y futura, los valores se refieren al modo, a la conducta que observará la organización en su camino hacia el alcance de la visión. Son ejemplos de valores: alta orientación hacia el destinatario, respeto por los individuos, trabajo en equipo, altos niveles de integridad, innovación, privilegiar la prevención, cuidar el medio ambiente, etc. Los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros de la organización y establecen directrices para su comportamiento diario.

Valor agregado: “Incorporación de valor que se añade en una determinada fase del proceso”

Valor Público: aquel valor creado por el Estado a través de la calidad de los bienes, servicios, y prestaciones que brinda, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y la generación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades y derechos de la ciudadanía y modificar sustantivamente los modos, resultados e impactos esperados de esas políticas. No se trata únicamente de la satisfacción de necesidades de ciudadanos/as particulares (destinatarios/as, usuarios/as, regulados/as o beneficiarios/as) que deviene del acto de consumir bienes o servicios entregados por el sector público, sino también el cambio cualitativo que acontece en las variables sociales; por ejemplo: la disminución de la tasa de mortalidad materna, el incremento de la tasa neta de cobertura de la educación básica o el aumento del valor de las exportaciones. Por otro lado, la Cadena de Valor Público constituye un modelo cuyo potencial descriptivo permite una mirada ordenadora de los diferentes abordajes metodológicos que se realizan en el sector público. Sobre esta cadena convergen cinco (5) funciones críticas del proceso de producción de políticas públicas: la Planificación Estratégica de Alta Dirección, la Planificación Operativa, la Formulación Presupuestaria, el Monitoreo y la Evaluación. Estas funciones cuentan con herramientas metodológicas, técnicas e instrumentos diferenciados, pero operan —o deberían operar— sobre un mismo y único proceso⁹.

Visión: “La imagen del futuro deseado por la organización”. “Imagen ideal de empresa hacia la cual desea evolucionar una organización”. Los elementos característicos de la visión son: es una imagen futura; tiene la connotación de un ideal (excelencia); es posible de alcanzar; tiene poder inspirador; la formulan las máximas autoridades, pero es compartida por toda la organización; se la expresa en términos cualitativos; es la única, la elegida entre otras alternativas posibles. (Kouzes y Posner - The Leadership Challenge).

Voluntario: Todos aquellos integrantes que con espíritu altruista actúan en forma habitual en la organización, brindando su dedicación personal, movilizados por su adhesión a los objetivos de la misma.