



**3.2 Conceptos y Terminología**

**Versión** : 19  
**Página** : 1 de 18  
**Fecha** : 23/09//2010

El Instituto Nacional de Hidráulica adopta los conceptos y terminología aplicables al Sistema de Gestión de Calidad descritos en la Norma ISO 9001:2008, las Normas NCh - ISO 19011: Of2003, "Directrices para la auditoría de los sistemas de la calidad y/o ambiental" y al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

Para una mejor comprensión de la descripción de su Sistema, el Servicio incorpora las siguientes precisiones:

- **Cliente interno:** Toda persona miembro de la organización, quien requiere del resultado o producto de uno de los procedimientos internos pertenecientes a alguno de los sistemas que comprenden el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Cliente externo:** Toda persona o entidad no perteneciente a la organización, quien posee una necesidad que el Servicio puede satisfacer con alguno de los productos definidos por los Sistemas del PMG.
- **Dueño de Proceso:** Persona responsable de mantener el sistema en operación, en la cual se distinguen:
  - **Titular:** Responsable directo de la acción.
  - **Suplente:** Ayudante del titular, su función es apoyar al dueño de proceso.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente (interno o externo).
- **Sistema:** Conjunto de elementos integrados que hacen un todo, y que permiten obtener un resultado. El Sistema de Gestión de Calidad está formado por la visión, la organización, los procedimientos, las herramientas, la gestión, la metodología de trabajo, etc.
- **Usuarios de Sistemas:** Personas que solicitan la ejecución de los procedimientos y aportan información al o los sistemas.
- **ISO:** La Organización Internacional de Estandarización, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.
- **Normas ISO:** Familia de normas iguales a nivel mundial, creadas por la Organización Internacional de Estandarización

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 2 de 18  
Fecha : 23/09//2010

- **Normas NCh (o NCh – ISO):** Familia de normas iguales a nivel nacional, traducidas de la Organización Internacional de Estandarización por el Instituto Nacional de Normalización.
- **Gestión:** Se refiere a las acciones de administración (planificación, ejecución, control y retro-información) para conseguir los resultados esperados.
- **Proveedor:** Toda persona o empresa que proporciona insumos o servicios para desarrollar un proceso.
- **Procedimiento:** Representación escrita de un proceso.
- **Audidores de Calidad:** La función principal es la realización de las auditorías internas de calidad propuestas por el Comité de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica, incluyendo su planificación, preparación y la gestión de los programas de Auditorías Interna de Calidad.
- **Auditorías Interna de Calidad:** Proceso sistémico independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluar de manera objetiva con el fin de determinar la excelencia en que se cumplen con los criterios de la Auditoría ( Nch-ISO 19011-2003)

### Terminología para el Diseño y Desarrollo

#### Requisito 7.3 Norma ISO 9001:2008

**Desarrollo:** Conjunto de procesos que permiten interpretar las necesidades y requisitos del cliente transformándolos en características o especificaciones de un producto.

Verbos asociados al proceso de desarrollo: interpretar, definir, especificar, esclarecer, revelar.

**Diseño:** Conjunto de procesos que transforman requisitos en características o especificaciones de un producto, procesos o sistema, mediante el modelamiento, trazado o delineado de símbolos, dibujos o esquemas.

Verbos asociados al proceso de diseño: Trazar, delinear, bosquejar, crear, modelar.

**Validar:** Confirmación de la adecuación al uso o aplicación del producto resultante de un proceso. Establecer que el sujeto de la validación tiene las condiciones necesarias para la utilización o aplicación.

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	-------------------------------------



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 3 de 18  
Fecha : 23/09//2010

**Verificar:** Confirmación de la adecuación a los requisitos de entrada especificados. Cumplimiento de requisitos especificados.

**Revisar:** Confirmar la capacidad del sujeto de revisión para cumplir con los objetivos. Controlar la eficiencia y la eficacia.

#### Terminología PMG

**Programa Marco,** Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo o estados de avance posibles establecidos para cada uno de éstos.

**Programa Marco Básico,** Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que contienen los objetivos de gestión de los sistemas en las etapas anteriores a la estandarización bajo norma ISO. Esto significa que considera sólo los requisitos que son actualmente acreditados por instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la “Red de Expertos”.

**Programa Marco Avanzado,** Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que incorporan los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2008 en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. Dicho Programa será acreditado por organismos reconocidos internacionalmente externos al ejecutivo y al servicio que implementa el PMG.

**Etapas de Desarrollo,** son la secuencia u orden de desarrollo de los sistemas, por lo tanto, las etapas son acumulativas, incluyendo en cada una el desarrollo de la anterior. Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos.

**Objetivos de Gestión,** se refiere a los compromisos propuestos por la institución y corresponde a la etapa que alcanzará cada sistema del PMG.

**Requisitos Técnicos o RT,** son especificaciones en detalle de los contenidos y exigencias establecidas para cada etapa de desarrollo. Dichos requisitos definen la calidad exigida para cada “objetivo de gestión”.

**Medios de Verificación o MV,** es el instrumento a través del cual se acredita el cumplimiento de los requisitos técnicos de los “objetivos de gestión”. Este instrumento debe ser auditable.

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 4 de 18  
Fecha : 23/09//2010

#### a) Definiciones del Sistema de Planificación y Control de Gestión

- **DIPRES:** Dirección de Presupuesto, es el organismo técnico encargado de proponer la asignación de los recursos financieros del Estado, orientar y regular el proceso de formulación presupuestaria, y regular y supervisar la ejecución del gasto público<sup>1</sup>.
- **SPCG:** Sistema de Planificación / Control de Gestión.
- **UCG o RRHH o UGRH :** Unidad de Gestión y Recursos Humanos
- **SIG:** Sistema de Información de Gestión, instrumento de gestión compuesto por indicadores representativos para la gestión del Servicio.
- **Formulario A1 :** Definiciones Estratégicas, herramientas que entregan información sobre los ejes orientadores del quehacer de una organización y se obtienen a partir de un proceso de Planificación Estratégica o de un proceso más simple de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas en torno al quehacer actual<sup>2</sup>.
- **Formulario H :** Indicadores de Desempeño, herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega de los productos (bienes o servicios) generados por la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar desempeño<sup>3</sup>.
- **t+1** : año siguiente
- **t** : año actual
- **t - 1** : año anterior
- **INH:** Instituto Nacional de Hidráulica, ver capítulo 2.1 Manual de Calidad.
- **Balances Contables:** Informe financiero contable del INH

<sup>1</sup> Página WEB Dipres <http://www.dipres.cl>

<sup>2</sup> Idem al anterior

<sup>3</sup> Idem al anterior

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	-------------------------------------



**3.2 Conceptos y Terminología**

**Versión** : 19  
**Página** : 5 de 18  
**Fecha** : 23/09//2010

- **Metas Institucionales:** Herramienta destinada a mejorar la gestión del Servicio, incentivando el trabajo en equipo de los funcionarios públicos a través del cumplimiento de metas grupales orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
- **Comité Directivo:** Lo integra conjunto de autoridades y jefaturas del Servicio que tienen la responsabilidad de dirigir la institución, Director Ejecutivo, el Jefe de División de Estudio, los Jefes de Unidades, más, más el Representante de la Dirección.
- **Ley de Presupuesto:** Conjunto de normas que permite la administración de los recursos financieros del sector público, destinado a orientar y enmarcar la actividad del Estado.
- **Centros de responsabilidad:** Agrupación de actividades asignadas a determinadas unidades del Servicio para su cumplimiento.
- **División de Estudios :** Unidad organizacional responsable del desarrollo de los Estudios y Proyectos que desarrolla el Servicio, ver capítulo 2.2 Manual de Calidad..
- **Lineamientos Ministeriales:** conjunto de orientaciones emanadas de la autoridad de gobierno que guían el quehacer ministerial.

**b) Definiciones del Sistema de Auditoría Interna**

- **CAIGG:** Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, es un órgano asesor del Presidente de la República, al que le corresponde efectuar proposiciones para la formulación de políticas, planes, programas y medidas de control interno de la gestión gubernamental.
- **AI:** Unidad Auditoría Interna.
- **Unidades de Riesgo:** Son las distintas Unidades de Trabajo del Instituto Nacional de Hidráulica que tienen procesos, subprocesos y etapas críticas para el funcionamiento del Servicio.
- **Hojas de Trabajo:** Son las hojas, formularios o registros recopilados de las auditorías internas realizadas en un período de tiempo.
- **Auditor Interno:** La función principal es la realización de las Auditorías Internas Ministeriales y Gubernamentales, incluyendo su planificación, preparación y la gestión de los programas y planes de auditorías internas, a través, de un enfoque de riesgos.
- **Auditor Ministerial:** La función principal es contribuir al mejor funcionamiento del sistema de control interno gubernamental correspondiéndole la promoción y concertación de las acciones que la Autoridad Ministerial considere procedentes para fortalecer dicho sistema de control interno, así como inducir a una

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



**3.2 Conceptos y Terminología**

**Versión** : 19  
**Página** : 6 de 18  
**Fecha** : 23/09//2010

mayor eficiencia y honestidad en el Sector. La labor de este funcionario debe ser esencialmente preventiva contribuyendo a que los niveles de decisión orienten sus áreas de responsabilidad hacia un ambiente de Modernización, Transparencia y Probidad. <sup>4</sup>

- **Comité de Auditoría Ministerial:** esta constituido por las diferentes Jefes de las Unidades de Auditoría Interna de los Servicios que componen un Ministerio.
- **Solicitud Extraordinaria:** Es aquella petición generada por los clientes internos o externos del Sistema de Auditoría Interna que no están consideradas en el Plan Anual de Auditoría.
- **Matriz de Riesgo:** Es el conjunto de procesos, subprocesos y etapas críticas del Servicio, que se clasifican de acuerdo a la exposición al riesgo existente en cada uno de ellos, elaborado por el Comité de Riesgos del Servicio.
- **Objetivos Gubernamentales:** son los objetivos de auditoría generados por la Presidencia, y transmitidos y evaluados por el CAIGG, los cuales se establecen como una prioridad de control anual a realizar por cada Unidad de Auditoría Interna de los Servicios.
- **Objetivos Ministeriales:** son los objetivos de auditoría generados por el Ministro y solicitados por el Auditor Ministerial, los cuales se establecen como una prioridad de control anual a realizar por cada Unidad de Auditoría Interna de los Servicios.
- **Objetivos Institucionales:** son los objetivos de auditoría generados al interior de cada Servicio, emanados por el Jefe del Servicio.
- **Plan Anual de Auditoría:** es conjunto de actividades a desarrollar por el Auditor Interno del Servicio, durante el año vigente. Contemplando auditorías institucionales, ministeriales y gubernamentales.
- **Documento Técnico CAIGG:** el objetivo de estos documentos es complementar los Medios de verificación del Sistema de Auditoría Interna del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

**c) Definiciones del Sistema de Evaluación de Desempeño**

- **DNSC:** Dirección Nacional del Servicio Civil, es el organismo estratégico y coordinador de las políticas de Capital Humano del Estado.<sup>5</sup>
- **SED:** Sistema de Evaluación de Desempeño.
- **Manual de Calificaciones para el Personal del Ministerio de Obras Públicas:** Elaborado por la División de Recursos Humanos de la Subsecretaría de Obras Públicas, refundiendo las normas de

<sup>4</sup> Documento Técnico Nº 12 "Objetivo Gubernamental 1998", Secretaría Ejecutiva (CAIGG) Mayo 1998

<sup>5</sup> Página WEB DNSC <http://www.serviciocivil.cl>

<b>Elaborado por:</b> Coordinador de Calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la Dirección	<b>Aprobado por:</b> Director Ejecutivo
---	---	--



### 3.2 Conceptos y Terminología

**Versión** : 19  
**Página** : 7 de 18  
**Fecha** : 23/09//2010

distintos cuerpos legales y reglamentarios, siendo su propósito el exponer las disposiciones en forma didáctica, además de incorporar los principios que deben regir al Sistema y los criterios generales que deben transparentar el proceso.

- **Estatuto Administrativo:** Normas que regulan las relaciones entre el Estado y el personal de los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y de los servicios públicos centralizados y descentralizados creados para el cumplimiento de la función administrativa.
- **SISPUBLI:** Sistema Informático de Capacitación (Programa de Mejoramiento de la Gestión), es una página web del Estado, en la cual la administración es de responsabilidad de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) a partir del año 2006. <sup>6</sup>.
- **Escalafón de Mérito:** Es confeccionado por los Servicios para el ascenso, en donde se ordena de acuerdo a su respectivo grado, en orden decreciente conforme al puntaje obtenido.
- **Hoja de Vida:** Es el documento en cual se anotan todas las actuaciones del funcionario, ya sean conductas o desempeños destacables o reprochables, durante el respectivo período de calificaciones.<sup>7</sup>
- **Hoja de Calificaciones:** Es el documento en la cual la Junta Calificadora o el Jefe Directo, en la situación prevista en el inciso segundo del artículo 29 de la Ley N° 18.834, resume y valora anualmente el desempeño de cada funcionario con relación a los factores de calificación que se establece en el Reglamento Especial y que además deja constancia de la lista que quedo calificado.<sup>8</sup>
- **Hoja de Precalificaciones:** Hoja en la cual queda el registro de las evaluaciones antes de las Calificaciones, de acuerdo a los parámetros que se señala en el Manual de Calificaciones para el Personal del Ministerio de Obras Públicas.
- **Informes de Desempeño:** Información tabulada según los requerimientos de la Dirección Nacional de Servicio Civil y enviada a la página respectiva.
- **Observaciones:** Es la hoja en donde los funcionarios pueden realizar algunas consideraciones a su evaluación.
- **Unidad de Gestión y Recursos Humanos:** Unidad que se encarga de la administración del personal del INH.

<sup>6</sup> Página WEB: <http://www.sispubli.cl>

<sup>7</sup> Manual de Calificaciones para el Personal del Ministerio de Obras Públicas, página 15

<sup>8</sup> Manual de Calificaciones para el Personal del Ministerio de Obras Públicas, página 16

<b>Elaborado por:</b> Coordinador de Calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la Dirección	<b>Aprobado por:</b> Director Ejecutivo
---	---	--



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 8 de 18  
Fecha : 23/09//2010

- **Informe Cuatrimestral:** Hoja en la cual queda el registro de las evaluaciones antes de las Precalificaciones, de acuerdo a los parámetros que se señala en el Manual de Calificaciones para el Personal del Ministerio de Obras Públicas.
- **Resolución Apelación:** Decisión o fallo de la autoridad respectiva sobre la apelación del funcionario.
- **SS.OO.PP :** Subsecretaría de Obras Públicas
- **INH:** Instituto Nacional de Hidráulica.
- **CGR:** Contraloría General de la República.
- **RT – MV SED:** Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del Sistema de Evaluación de Desempeño.

#### d) Definiciones del Sistema de Capacitación

- **SISPUBLI:** Sistema Informático de Capacitación (Programa de Mejoramiento de la Gestión), es una página web del Estado, en la cual la administración es de responsabilidad de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) a partir del año 2006. <sup>9</sup>.
- **SCAP:** Sistema de Capacitación.
- **CBC:** Comité Bipartito de Capacitación, junta para tomar decisiones de la programación de los cursos.
- **PAC :** Plan Anual de Capacitación, en donde se realiza el presupuesto y se programa las capacitaciones que se realizarán al año siguiente.
- **Estatuto Administrativo:** Normas que regulan las relaciones entre el Estado y el personal de los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y de los servicios públicos centralizados y descentralizados creados para el cumplimiento de la función administrativa.
- **Ley de Presupuesto:** conjunto de normas que permite la administración de los recursos financieros del sector público, destinado a orientar y enmarcar la actividad del Estado.

<sup>9</sup> Página WEB: <http://www.sispubli.cl>

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	-------------------------------------



3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 9 de 18  
Fecha : 23/09//2010

**e) Definiciones del Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo**

**SHSYMAT o SHYS** : Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

**SUSESO**: Superintendencia de Seguridad Social, es el Organismo Técnico Validador a cargo de SHSYMAT.

**Guía Metodológica de SUSESO**: Es un documento que contiene recomendaciones y orientaciones para dar cumplimiento de los requerimientos del SHYSMAT contenidos en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación" de la DIPRES.

**CPHS**: Se refiere al Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

**Comité Paritario de Higiene y Seguridad**: Es una Comisión que está compuesta por representantes de los trabajadores y de la empresa, que promueve la prevención de riesgos profesionales al interior de las empresas y sus decisiones serán obligatorias para la empresa y los trabajadores, y que cuentan con la asesoría de los organismos administradores del ley 16.744.

**Plan Anual**: Se refiere al Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramientos de Ambientes de Trabajo, que es el documento que contiene las líneas estratégicas con que el Servicio abordará las situaciones de riesgo laboral y las condiciones de ambientes laborales.

**Reglamento de HyS**: Es el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del INH, que contiene las disposiciones mínimas de carácter general para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

**ACHS**: Asociación Chilena de Seguridad, organismo administrador de la Ley N° 16.744 del cual es adherente el INH.

**Ley N° 16.744**: Establece el seguro social contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

**Ley N° 19.345**: Dispone la aplicación de la Ley 16.744 sobre Seguro Social contra riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a trabajadores del Sector Público

**Decreto Supremo N° 54**: Es la norma que aprueba el Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

**Decreto Supremo N° 594**: Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de Trabajo.

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 10 de 18  
Fecha : 23/09//2010

**f) Definiciones del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas**

**GESABA:** Gestión de Abastecimiento

**Proceso de abastecimiento:** Conjunto de actividades, que en forma colaborativa busca resolver un requerimiento, a través de la compra o contratación de bienes o servicios. El proceso se inicia con la definición del requerimiento y finaliza con la adquisición del bien o servicio que se trate.

**SCCP:** Sistema de Compra y Contratación del Servicio Público.

**DCCP:** Dirección de Compras y Contratación Pública.

**Unidades Solicitantes de Compras :** Dentro de la unidad de compras del Instituto Nacional de Hidráulica, se encuentran las siguientes unidades solicitantes de compras Dirección Ejecutiva, División de Estudios, Unidad de Asesoría Técnica, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Gestión y RR.HH., Unidad de Contabilidad y Finanzas, Unidad de Calibración y Certificación, Unidad de Operaciones y Servicios e Informática.

[www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) : Sitio web de la Plataforma Operacional de la Dirección de Compras y Contratación Pública

[www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) : Sitio web de la Plataforma Transaccional de la Dirección de Compras y Contratación Pública

**Planificación de Compras:** Significa definir que necesita la organización, cuando y para cuándo lo necesita dentro de un periodo de tiempo determinado. Además en la planificación se identifica los proveedores potenciales de cada compra y una estimación de sus principales parámetros, tales como precio, criticidad para el cumplimiento de la misión del servicio, frecuencia de uso de los productos y/o servicio. (Se trabaja sobre los 10 procesos más relevantes del servicio)

**Plan de Compras:** Resultado de la planificación de Compras

**Encargada sistema de compras:** La encargada del sistema de compras cumple la función virtual en el portal

[www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	-------------------------------------



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 11 de 18  
Fecha : 23/09//2010

**Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento (MMC-GESABA):** Es un instrumento que permite revisar permanentemente el estado del arte de los temas relevantes para la gestión de abastecimiento institucional, tanto en el ámbito de desarrollo de actividades de proyectos como en los resultados de los procesos internos. Su objetivo es realizar seguimiento y evaluación permanente de los resultados alcanzados y en ellos descubrir áreas de mejora e implementarlas.

**Orden de Compras (oc):** Comunicación enviada por parte del potencial comprador donde se especifica datos tales como: nombre del comprador, documento de identificación tributaria, dirección, números telefónicos. ID de la orden de compra, cantidad y monto del bien o servicio. Las ordenes de compras por procesos participativos son: Convenio Marco (CM), Licitaciones Públicas (SE)

**Términos de Referencia (TDR):** Descripción de requisitos técnicos y administrativos para la adquisición de un producto o servicio

**Licitación:** Es un proceso participativo de concurso entre proveedores, para adjudicarse la adquisición o contratación de un bien o servicio requerido por una organización. En el ámbito público, los proveedores deben formular sus propuestas sujetándose a las bases fijadas por los organismos públicos, de entre las cuales se seleccionarán y aceptarán la (s) oferta (s) más conveniente (s). De acuerdo a la ley 19886 de Compras Públicas, existen dos tipos de licitaciones: Públicas y Privadas

A su vez existen 3 tipos de Licitación Pública:

- 1) L1: Licitación Pública Menor a 100 UTM
- 2) LE: Licitación Pública entre 100y 1000 UTM
- 3) LP: Licitación Pública Mayor a 1000 UTM.

**Convenio Marco (CM):** Es un acuerdo celebrado por la Dirección Chilecompra con un proveedor determinado, en el que se establecen precios, condiciones de compras y otras especificaciones del producto o servicio, que rigen por un periodo de tiempo definido. Estos convenios se traducen en un catálogo electrónico que contiene la descripción de los bienes y servicios ofrecidos, sus condiciones de contratación y la individualización de los proveedores a los que se adjudicó el Convenio Marco. De acuerdo a lo establecido por la Ley 19886 de Compras Públicas, este sistema de compras es la primera opción para satisfacer una adquisición de bienes o servicios, ya que da amplias garantías de transparencia, eficacia y eficiencia.

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



**3.2 Conceptos y Terminología**

**Versión** : 19  
**Página** : 12 de 18  
**Fecha** : 23/09//2010

**TRATO DIRECTO:** Es un procedimiento simplificado de contratación de un servicio o adquisición de un bien. En términos generales, no considera todos los requisitos y formalidades propios de una licitación pública o privada. Se trata de un mecanismo de compra que se usa de manera excepcional, cuando no es posible usar el catálogo electrónico o la licitación pública, para estos casos es necesario justificar esta circunstancia en una resolución fundada.

**CENTRO DE DOCUMENTACIÓN GESABA:** El centro de documentación para la GESABA se encuentra ubicado en la oficina del Área de Adquisiciones de la Unidad de Contabilidad y Finanzas.

**REQUERIMIENTO DE APROBACIÓN DE COMPRAS (RAC):** Formulario para solicitar formalmente la aprobación de la adquisición de un bien o servicio.

**GESTIÓN DE CONTRATOS:** Es la gestión para la aceptación oportuna y efectiva de los bienes y servicios, para la gestión post entrega y gestionar la información generada en pos de mejoras decisiones para nuevas adquisiciones.

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 13 de 18  
Fecha : 23/09//2010

#### g) Definiciones del Sistema Integral de Atención Ciudadana

**ACTIVIDADES:** Son todas aquellas acciones concretas y programadas que permiten el logro de los objetivos específicos y las metas de un plan.

**ACTIVIDADES DE DIFUSION:** Son aquellas acciones específicas que desarrolla una institución, haciendo use de diversos materiales o instrumentos, para dar a conocer alguna actividad gubernamental o materias de interés para los usuarios/as de dicha institución. Un ejemplo de ellas son las campañas mediales, la distribución de información escrita (a través de la OIRS u otras instancias), las plazas ciudadanas, etc.

**BALANCE DE GESTION INTEGRAL:** Es un informe, estipulado en el artículo 20 de la Ley N°19.774, en el cual los órganos y servicios públicos regidos por el Título II de la ley N°18.575, tienen la obligación de proporcionar información de su ejecución presupuestaria y una cuenta de los resultados de su gestión operativa y económica del año precedente, que indique el cumplimiento de objetivos, tareas y metas a que se hubieren obligado o que se les fijaron.

**BIBLIOTECA:** Espacio Físico o lugar en donde se almacenan libros que por su organización facilita la búsqueda de una información determinada

**BRECHAS:** Son conclusiones que se obtienen al realizar una evaluación entre la realidad y un modelo dado, o entre lo ejecutado y lo planificado (objetivos, metas y estándares). Es decir, considera aquellas debilidades que han impedido realizar una acción planificada, y las fortalezas que han facilitado un desarrollo más allá de lo proyectado, de cuya experiencia se puede generar alguna iniciativa para el mejoramiento. También es posible identificarlas al realizar un diagnóstico, observando aquellas áreas críticas en las cuales es necesario aplicar un proyecto, tanto para potenciar fortalezas como para disminuir debilidades.

**CEDOC:** Centro de Documentación.

**CONSULTA COMPLEJA:** Toda aquella consulta presentada por los usuario/a tendiente a obtener un pronunciamiento, aclaración u/o interpretación de alguna normativa o disposición del Instituto Nacional de Hidráulica, que implica derivar a la Red de Expertos.

**CONSULTA SIMPLE:** Toda aquella consulta presentada por los usuarios que tienen como respuesta información claramente identificada en la normativa vigente y disposiciones

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	-------------------------------------



### 3.2 Conceptos y Terminología

**Versión** : 19  
**Página** : 14 de 18  
**Fecha** : 23/09//2010

**CLIENTES(AS) / BENEFICIARIOS(AS) / USUARIOS(AS):** Son aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la institución.

**CUMPLIMIENTO DEL PMG:** Se entenderá cumplido el PMG si el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos de un 75%. Se entenderá cumplido cada "objetivo de gestión" si cumple con TODOS los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento del "objetivo de gestión" tomará solo dos valores: de 100% si cumple y 0% en caso contrario.

**DEFINICIONES ESTRATEGICAS DE LA INSTITUCION:** Es la definición de la misión institucional, la expresión de esta misión en objetivos, y el establecimiento de metas concretas de productividad y de gestión, para la entrega de productos o servicios relevantes a los usuarios / clientes / beneficiarios, claramente identificados.

**DIAGNOSTICO:** Es el primer paso en el proceso de planificación, cuyo propósito es analizar, medir e interpretar datos, para conocer la realidad de un sector determinado. Para ello se debe establecer una metodología Clara en la cual se considere cada una de las variables necesarias para conocer esa realidad, y así, detectar las brechas o aspectos críticos susceptibles de ser mejorados.

**ESPACIOS DE ATENCION (EA):** Son canales o medios con que cuenta una institución para atender adecuadamente las solicitudes ciudadanas. Entre otros podemos mencionar: teléfonos de información, buzones, sitios web, oficinas móviles, módulos de atención, OIRS u otros.

**ESTANDARES:** Es el valor mínimo que puede tomar el indicador, Como limite para el cumplimiento.

Por ejemplo, "Al menos el 90% de los reclamos se responden en menos de 10 días"

**ETAPAS DE DESARROLLO:** Corresponden a una secuencia de desarrollo y por tanto acumulativas. Así, una etapa incluye el cumplimiento de la anterior. Esto quiere decir que es indispensable que concluya una etapa en su totalidad para comenzar a desarrollar la siguiente, ya que la una entrega información importante para la consecución de la otra. Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos.

**FRECUENCIA:** Es la periodicidad con la cual se efectúan las diversas mediciones que permiten aplicar adecuadamente los indicadores.

**FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:** Una función es la capacidad de acción o quehacer propio de una institución, unidad organizacional o una persona, todo lo cual, en su conjunto, contribuye al logro de los objetivos de una organización mayor.

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 15 de 18  
Fecha : 23/09//2010

En otras palabras, es la variedad de tareas que debe realizar de manera sistemática y reiterada una institución, unidad organizacional o una persona.

Una atribución es una facultad, derecho o atributo que posee una persona por el hecho de ocupar un cargo determinado

**MATERIAL o INSTRUMENTOS DE DIFUSION:** Son todos los elementos que utiliza una institución en una actividad de difusión. Entre otros, es posible distinguir: Folletos, volantes, afiches, sitios web, televisión, radio, etc.

**METAS:** Estado futuro deseado, expresado en términos específicos, medibles, factibles, con un nivel de impacto, acotadas a un tiempo determinado y relevantes, cuyo cumplimiento contribuye al logro de los objetivos específicos de un plan.

**METAS DE GESTION DE LOS ESPACIOS DE ATENCION:** Son expresiones de un propósito con el cual la institución medirá su desempeño. Esto, mediante la aplicación de indicadores que demuestren el modo en que los espacios de atención informan acerca de los servicios o productos estratégicos, así Como la forma en que recibe y procesa los reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos/as. Pueden entenderse al igual que los estándares.

Ejemplo: "Al menos el 80% de los usuarios(as) del Servicio se declarara satisfecho con la atención recibida".

**MEDIOS DE VERIFICACION:** Es el instrumento a través del cual se acredita (o audita) el cumplimiento de los "objetivos de gestión".

**MISION INSTITUCIONAL:** Es una declaración que define el propósito o la razón de ser de un servicio y permite orientar las acciones que realicen los funcionarios(as) hacia el logro de un resultado esperado. De esta manera, una buena misión debe ser operacionalizada por la institución, esto es, ser comprensiva en cuanto a identificar claramente los productos estratégicos o relevantes y los clientes / usuarios / beneficiarios a los cuales se orientan dichas acciones. En otras palabras, la misión responde a la pregunta ¿para que existimos?, ¿De que inquietud, insatisfacción o necesidad de la ciudadanía nos hacemos cargo?, o bien ¿que pasaría si no existiéramos?

**NOTIFICACIONES:** Carta por medio de la cual la OIRS informa a la ciudadanía la respuesta a la solicitud de información.

**OBJETIVOS:** Son fines o estado deseado que pretende alcanzar una organización por medio de su existencia y operaciones.

Dentro del proceso de planificación, la formulación de objetivos es un paso muy importante, puesto que proporciona orientación acerca de lo que se busca con ese Plan, permite medir los éxitos de la ejecución proporcionando ciertas reglas y son Puente de motivación y desempeño para quienes deben ejecutar el plan, puesto que sabrán hacia donde se quiere llegar. También son Puente de legitimidad, ya que justifica las actividades y los recursos invertidos en la ejecución.

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 16 de 18  
Fecha : 23/09//2010

**OBJETIVOS DE GESTION:** Se refiere al compromiso propuesto por la institución y corresponde a la etapa que alcanzará cada sistema del PMG.

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCION:** Son la expresión de los logros que el Gobierno espera que los Ministerios y sus Servicios alcancen en el mediano plazo (o plazo mayor a un año).

Deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser consistentes con la misión del Servicio, sea por su impacto al interior de la organización o por su impacto hacia sus clientes, usuarios o beneficiarios.
- Especificar efectos o impactos deseados, susceptibles de revisar y evaluar.
- Ser traducidos a tareas asignables a personas o equipos.
- Ser factibles de realizar en plazos determinados y con los recursos disponibles.
- Ser posibles de traducir en objetivos específicos.

**OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

**OIRS VIRTUAL:** Sitio al interior de la página web del Instituto Nacional de Hidráulica ([www.inh.cl](http://www.inh.cl)), dispuesto para efectuar requerimientos a la OIRS.

**PERFIL DE DEMANDA:** Es el tipo de producto o servicio, con determinadas características, que requiere el usuario(a) de una Institución, de acuerdo a sus condiciones particulares.

**PLAN:** Corresponde a un segundo paso en el proceso de planificación. Es la definición de los objetivos, metas y acciones que la institución deberá realizar, para lograr superar las brechas o aspectos críticos detectados en el diagnóstico.

**PROCEDIMIENTOS:** Conjunto de actividades estructuradas que fijan el orden cronológico y establecen la forma de ejecutar un trabajo. Forma sistemática de ejecutar un trabajo para lograr una meta determinada.

**PROCESO:** Conjunto de actividades que realizadas en forma secuencial, permiten transformar uno o más insumos en un producto o servicio.

**PRODUCTIVIDAD MEDIA DEL PERSONAL:** La productividad es una razón entre una cantidad dada de insumos y la cantidad de producto obtenido en un periodo de tiempo, considerando debidamente la calidad. Por lo tanto, una actividad o bien de producción será más productivo cuando se puede tener una cantidad mayor de producto con un mismo costo de producción.

La productividad media es la cantidad de producto considerando cada unidad de factor productivo.

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	-------------------------------------



3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 17 de 18  
Fecha : 23/09//2010

Para el caso de una OIRS, si se considera Como factor productivo al personal, se puede ejemplificar señalando que si los cuatro funcionarios(as) (factor productivo) que trabajan en una OIRS realizan un total de 60 atenciones diarias (cantidad de producto), esa OIRS tiene una productividad media de 15 atenciones/funcionario(a) al día.

$$\frac{\text{Producción total en}}{\text{Unidades de factor productivo}} = \text{Productividad Media}$$

$$\frac{60 \text{ atenciones en un día}}{4 \text{ funcionarios (as)}} = 15 \text{ atenciones diarias / Funcionario (a)}$$

**PRODUCTOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCION:** Es la materialización de la misión institucional. Se conforma mediante el conjunto de bienes y servicios prioritarios que entrega la institución y que contribuyen al logro de su misión.

**PROGRAMA MARCO:** Comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles para cada uno de los sistemas de gestión establecidos en dicho programa.

**RED de EXPERTOS:** Personas capacitadas para dar respuestas a consultas ciudadanas específicas del que hacer institucional.

**RECOMENDACIONES O AJUSTES:** Son propuestas destinadas a resolver brechas detectadas en la evaluación, o bien acciones nuevas para perfeccionar la ejecución del plan.

**REQUISITOS TECNICOS:** Son especificaciones en detalle de los contenidos y exigencias básicas establecidas para cada etapa de desarrollo. Dichos requisitos definen la calidad exigida para cada "objetivo de gestión", y por lo tanto son imprescindibles para la validación en el proceso de certificación técnica.

**SERVICIOS Y PRODUCTOS:** Se refiere a todas las prestaciones que entrega una institución al usuario(a) externo, cumpliendo sus funciones y satisfaciendo sus necesidades. Estas prestaciones pueden ser la entrega de documentación, la tramitación de subsidios, la entrega de pensiones, una atención médica, etc.

**SOLICITUDES CIUDADANAS:** Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza el una persona ante la Administración del Estado. Toda persona, a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.

Elaborado por:  
Coordinador de Calidad

Revisado por:  
Representante de la Dirección

Aprobado por:  
Director Ejecutivo



### 3.2 Conceptos y Terminología

Versión : 19  
Página : 18 de 18  
Fecha : 23/09//2010

**SEGOB:** Secretaria General de Gobierno, organismo técnico validador del sistema de OIRS.

**SERNAC:** Servicio Nacional del Consumidor, definido como proveedor de denuncias y call center para respuestas, de acuerdo a convenio de cooperación suscrito.

**SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana

**SISTEMA DE REGISTRO OIRS:** Sistema informático que registra las atenciones realizadas por OIRS a nivel país y sus dispositivos asociados.

**SIG:** Sistema de Información de Gestión, instrumento de gestión compuesto por indicadores

**SUGERENCIA:** Aquella presentación o planteamiento del usuario/a del Instituto Nacional de Hidráulica, relativo a mejorar las normativas o disposiciones vigentes.

**RECLAMO:** Aquella solicitud del usuario/a de del sistema OIRS, tendiente a revisar una situación que pueda eventualmente ameritar una sanción o corrección de conducta o situación relacionada con: acciones, procedimientos o decisiones ejecutadas por inspectores, personal y/o Unidades, Divisiones o Departamentos del Instituto Nacional de Hidráulica.

**RED EXPERTOS:** Conjunto de personas al interior del INH, definidos, encargados de emitir respuestas a consultas complejas derivadas por el SIAC, desde su ámbito de acción.

**REQUERIMIENTOS:** Esta referido a consultas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o solicitudes emanadas por clientes internos y externos.

**VALIDACION TECNICA:** Consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada "objetivo de gestión". Dichos requisitos son certificados técnicamente por instituciones (red de expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema. Para el caso del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s (SIAC), a partir del año 2003, la certificación técnica estará bajo la responsabilidad del Ministerio Secretaria General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales. La metodología utilizada en este proceso es la revisión de informes de resultados que contienen los requisitos técnicos de cada etapa. Aquí, también se contempla la opción de pedir documentos y de realizar visitas para verificar el cumplimiento de compromisos.

**USUARIO:** Ciudadano que realiza alguna consulta por cualquier EA

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Director Ejecutivo
--	--	-------------------------------------