

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 1 de 62

GLOSARIO – CONTENIDO


1. PROCESO ESTRATEGICO	4
1.3 PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCION	6
1.4 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	6
2. PROCESO MISIONAL	8
2.1 PROCEDIMIENTO GESTION PROYECTOS Y/O ASISTENCIA TECNICA.....	8
2.2 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS.....	8
2.3 PROCEDIMIENTO EXPANSION DEL ALUMBRADO PUBLICO	9
2.4 PROCEDIMIENTO GESTION DEL ALUMBRADO NAVIDEÑO	9
2.5 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS.....	10
2.6 PROCEDIMIENTO RECTIFICACION DE REDES.....	10
2.7 PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO.....	11
3. PROCESOS DE APOYO.....	11
3.1 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EVECULOS	12
3.2 PLAN DE MANTENIMIENTO Y CONTROL METROLOGICO.....	12
3.3 PROCEDIMIENTO BAJA DEFINITIVA DE BIENES.....	19
3.4 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE INVENTARIOS.....	20
PROCESO GESTION DE SEGURIDAD EN SALUD.....	21
3.5 PROCEDIMIENTO INVESTIGACION DE ACCIDENTES LABORALES.....	21
3.6 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES	24
3.7 PROCEDIMIENTO INSPECCIONES DE SEGURIDAD.....	28
3.8 PROCEDIMIENTO GESTION DEL CAMBIO.....	29

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO		PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
			Página 2 de 62

PROCESO GESTION DE TALENTO HUMANO	30
3.9 PROCEDIMIENTO ADMISTRACION DEL TALENTO HUMANO.....	30
4.0 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL PERSONAL.....	32
4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCION, REINDUCCION Y CAPACITACION....	33
4.2 PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACION DE PERSONAL.....	34
4.3 PROCEDIMIENTO GESTION DE CONOCIMIENTOS	36
4.4 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL	36
PROCESO GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	37
4.5 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	37
4.6 PROCEDIMIENTO DE GESTION TECNOLOGICO	38
PROCESO GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	40
4.7 <i>PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACION</i>	40
4.8 PROCEDIMIENTO COMPRAS BIENES, SUMINISTROS Y SERVICIOS.....	40
4.9 PROCEDIMIENTO REPRESENTACION JUDICIAL	42
PRPCESO GESTION FINANCIERA	43
5.0 PROCEDIMIENTO GESTION DEL PRESUPUESTO	43
5.1 PROCEDIMIENTO CONTABILIDAD.....	45
5.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA TESORERA	46
PROCESO GESTION DOCUMENTAL	47
5.3 PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE CORRESPONDENCIA	47
INTERNA Y EXTERNA.....	47
5.4 PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTION	49
DEFINICIONES Y TÉRMINOS:	49
4. PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	51
4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA.....	51
4.2 PROCEDIMIENTO DE INFORMACION DOCUMENTADA.....	52
4.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y NO CONFORMIDADES	54

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 3 de 62

4.4 PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE Y.....	55
ATENCION DE LAS PQRS	55
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	56
4.5 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y CONTROL A LA GESTION.....	56
4.6 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO.....	58
4.7 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	60

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 4 de 62

DEFINICIONES Y TÉRMINOS


1. PROCESO ESTRATEGICO

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1 PROCEDIMIENTO PLANEACION

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Direccionamiento estratégico:** Es el conjunto de acciones que orientan a la organización hacia el futuro a fin de alcanzar su continuidad en el tiempo; contiene la Misión, Visión, Objetivos y valores corporativos.
- **Planeación:** La planeación es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida, para que esto se puede llevar a cabo se requieren de varios elementos, primero se debe comprender y analizar una cosa o situación en específica, para luego pasar a la definir los objetivos que se quieren alcanzar, de cierta forma, el planear algo define el lugar o momento en donde se encuentra algo o alguien, plantea a donde se quiere ir e indica paso a paso lo que se debe hacer para llegar hasta allí.
- **Planificación del Sistema de Gestión Integral (SGI):** Parte de la gestión integrada enfocada al establecimiento de los objetivos del SGI y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la SGI.
- **Contexto de la organización:** Indica que una organización debe considerar las cuestiones internas y externas que pueden impactar a sus objetivos estratégicos y a la planificación del SGC.
- **Partes interesadas:** Son todas las personas que hacen parte de una u otra forma de la sociedad y que están relacionadas directa o indirectamente con la prestación de los servicios a cargo de la Empresa o que requieren


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 5 de 62

información de la misma (Alcaldía Municipal, Concejo Municipal, Comunidad, Junta Directiva y Personal de la Empresa).

- **DOFA:** es una herramienta que permite descubrir cuál es la situación de una empresa o proyecto para, en base al diagnóstico, plantear la estrategia a seguir.
- **Control social:** es una forma de participación que permite a los ciudadanos influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar en que se desarrolla el proceso de gestión pública con el fin de regularlo, orientarlo y reorientarlo hacia el logro de los objetivos propuestos, la eficiente y transparente utilización de los recursos, la prestación equitativa de los servicios y el cumplimiento de los fines sociales del estado.
- **Equidad:** Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones. Tratamiento diferente a los grupos poblacionales en desventaja y en condiciones de vulnerabilidad, para garantizar igualdad entre todos los grupos.
- **Participación Ciudadana:** Es el derecho que toda persona tiene a participar permanentemente en las decisiones de la sociedad y que esa función puede ser ejercida bien sea individualmente o agrupado en organizaciones que integran a un conjunto específico de miembros de la comunidad. Busca que la gente se haga cargo democrática y colectivamente de decisiones y actividades sobre las cuales es importante ejercer un control dirigido al logro de la gobernanza.
- **Veeduría Ciudadana:** Es la potestad y el deber que tiene todo ciudadano, individual o colectivamente considerado, para vigilar, revisar y controlar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos suministrados por el estado o por los particulares.

1.2 PROCEDEMIENTO PARA LA ELABORACION DEL PLAN DE ACCIÓN

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 6 de 62

- **Plan de Acción:** Programa a corto plazo de las actividades a realizar en la entidad para lograr los objetivos estratégicos y cumplir la misión institucional, el cual articula metas, estrategias, procesos, programas, proyectos, acciones y tareas.
- **Direccionamiento estratégico:** Es el conjunto de acciones que orientan a la organización hacia el futuro a fin de alcanzar su continuidad en el tiempo; contiene la Misión, Visión, Objetivos y valores corporativos.
- **Plan de Inversiones:** Es el programa de Inversiones que se realiza para garantizar la operación de la Empresa y el logro de las metas institucionales, a fin de lograr efectividad en la prestación de servicios.

1.3 PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCION


DEFINICIONES Y TERMINOS :

- Además de las definiciones dadas por, se utilizan en este procedimiento las siguientes:
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.


1.4 PROCEDEMIENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEFINICIONES Y TERMINOS

- **Comunicación Organizacional:** Es el componente de control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se orienta las acciones de la entidad.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 7 de 62

- **Plan de Comunicaciones:** Es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización.
- **Comunicación:** Proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.
- **Emisor:** Persona que enuncia el mensaje en un acto de comunicación.
- **Receptor:** En un acto de comunicación, persona que recibe el mensaje.
- **Mensaje:** contiene la información que el Emisor envía al Receptor a través de un determinado Canal o medio de comunicación (como el habla, la escritura, los medios audiovisuales, etc.)
- **Comunicación ascendente:** Comunicación desde los subalternos hacia los superiores y continúa ascendiendo por la organización.
- **Comunicación descendente:** Comunicación desde la alta dirección hacia los demás niveles de la organización.
- **Comunicación transversal:** Incluye los flujos tanto ascendente como descendente y fluye entre todos los niveles, procesos y servidores.
- **Público interno:** Es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculada a ella. En el caso de una empresa, el público interno está conformado por accionistas, directivos, empleados, trabajadores, contratistas, proveedores, distribuidores, etc.
- **Público externo:** está determinado por las personas que tienen alguna relación con la institución, sea ésta geográfica, de productos o servicio.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 8 de 62

- **Identidad institucional:** es el conjunto de símbolos, comunicación y comportamiento de una empresa, basados en la visión y misión de la misma. Es decir, es la personalidad de la empresa.

2. PROCESO MISIONAL


PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS

2.1 PROCEDIMIENTO GESTION PROYECTOS Y/O ASISTENCIA TECNICA

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Asistencia Técnica:** Es el mantenimiento y reparación de Proyectos de Iluminación, que se presta a unidades residenciales, entidades públicas, industriales y/o comerciales particulares a través de la aplicación de tecnología, asesoría y asistencia técnica por parte del Personal de la Empresa de proyectos de iluminación de Sabaneta E.S.P en el Municipio de Sabaneta y otros lugares donde se preste el servicio.
- **Proyecto:** conjunto de actividades relacionadas entre sí por perseguir un objetivo en común, en un periodo de tiempo determinado y bajo unos requerimientos específicos.

2.2 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 9 de 62

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:


- **Mantenimiento:** Consiste en todas aquellas acciones preventivas y correctivas necesarias para que las luminarias funcionen adecuadamente; es el cambio de uno o varios materiales (fotocelda, balasto, bombillo, cable etc....).
- **Luminaria:** Aparato de iluminación que distribuye, filtra o transforma la luz emitida por una o más bombillas.
- **Fotocelda:** Clase especial de interruptores automáticos para la conexión y desconexión de fuentes de luz.
- **Balasto:** Elemento que se conecta por una parte a la fuente de alimentación.
- **Arrancadores:** Dispositivo que genera los pulsos de tensión necesarios para encender la bombilla de alta intensidad de descarga.
- **Condensador:** Dispositivo eléctrico que permite acumular cargas eléctricas.
- **Base Fotocelda:** Dispositivo para colocar la fotocelda.
- **Socket:** Se define como el punto final en una conexión

2.3 PROCEDIMIENTO EXPANSION DEL ALUMBRADO PUBLICO

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Expansión:** Consiste en la instalación de nuevas luminarias; por requerimiento de la comunidad y Municipio que así lo requieran.

2.4 PROCEDIMIENTO GESTION DEL ALUMBRADO NAVIDEÑO

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 10 de 62

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Aforo:** Sumatoria de vatios instalados para el alumbrado navideño que no cuenta con el respectivo medidor.


2.5 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Mantenimiento:** Consiste en todas aquellas acciones preventivas y correctivas necesarias para que las luminarias funcionen adecuadamente; es el cambio de uno o varios materiales (fotocelda, balasto, bombillo, cable etc....).
- **Luminaria:** Aparato de iluminación que distribuye, filtra o transforma la luz emitida por una o más bombillas.
- **Fotocelda:** Clase especial de interruptores automáticos para la conexión y desconexión de fuentes de luz.
- **Balasto:** Elemento que se conecta por una parte a la fuente de alimentación.
- **Arrancadores:** Dispositivo que genera los pulsos de tensión necesarios para encender la bombilla de alta intensidad de descarga.
- **Condensador:** Dispositivo eléctrico que permite acumular cargas eléctricas.
- **Base Fotocelda:** Dispositivo para colocar la fotocelda.
- **Socket:** Se define como el punto final en una conexión

2.6 PROCEDIMIENTO RECTIFICACION DE REDES

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 11 de 62


- **Rectificación:** Consiste en la corrección de líneas de energía para evitar pérdidas de voltaje y mejor prestación en la calidad del servicio.

2.7 PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **DISEÑO Y DESARROLLO:** son el primer paso en el proceso de ofrecer al cliente un producto que satisfaga sus requisitos.
- **ENTRADAS:** requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.
- **SALIDAS:** Los resultados del diseño y desarrollos sirven como elemento de entrada a las actividades de producción y también a los procesos de control de calidad, inspección y ensayo y gestión de la calidad.
- **CONTROLES:** definición de resultados a lograr, revisiones para evaluar la capacidad de cumplir los resultados del diseño y desarrollo.
- **CAMBIOS DE LOS DISEÑO:** identificar, revisar, controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo.

3. PROCESOS DE APOYO

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 12 de 62

PROCESO GESTION DE RECURSOS FISICOS


3.1 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EVEHICULOS

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Válvula:** dispositivo que abre o cierra el paso de un fluido por un conducto en una máquina, aparato o instrumento, gracias a un mecanismo, a diferencias de presión, etc.
- **Embrague:** mecanismo que permite unir o separar el eje del cambio de velocidades de un vehículo al movimiento del motor.
- **Compresor:** un compresor es una máquina de fluido que está construida para aumentar la presión y desplazar cierto tipo de fluidos llamados compresibles, tales como gases y vapores.
- **Filtro hidráulico:** un filtro hidráulico es el componente principal del sistema de filtración de una máquina hidráulica, de lubricación o de engrase. estos sistemas se emplean para el control de la contaminación por partículas sólidas de origen externo y las generadas internamente por procesos de desgaste o de erosión de las superficies de la maquinaria, permitiendo preservar la vida útil tanto de los componentes del equipo como del fluido hidráulico.
- **PTO:** un dispositivo que transfiere la potencia de un motor (como en un tractor u otro vehículo de motor) a otra pieza de equipo (como a una bomba o martillo hidráulico)

3.2 PLAN DE MANTENIMIENTO Y CONTROL METROLOGICO

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 13 de 62

- **Cadena de trazabilidad metrológica.** Sucesión de patrones y calibraciones que relacionan un resultado de medida con una referencia. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Calibración.** Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medida asociadas obtenidas a partir de los patrones de medida y las correspondientes indicaciones con sus incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medida a partir de una indicación. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Certificación.** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Certificado de acreditación.** Documento formal o conjunto de documentos que indica que la acreditación ha sido otorgada a un organismo de evaluación de la conformidad para el alcance definido. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Error de medición:** diferencia entre un valor medido de una magnitud y un valor de referencia

Nota 1: el concepto de error de medición puede emplearse

a. cuando exista un único valor de referencia, como en el caso de realizar una calibración mediante un patrón cuyo valor medido tenga una incertidumbre de edición despreciable, o cuando se toma un valor convencional, en cuyo caso el error es conocido.

b. cuando la magnitud que se desea medir se supone representado por un valor verdadero único o por un conjunto de valores verdaderos, de amplitud despreciable, en cuyo caso el error es desconocido.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 14 de 62

Nota 2. conviene no confundir el error de medición con un error en la producción o con un error humano.

Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99.

- **Error sistemático de medición:** componente del error de medición que, en mediciones repetidas, permanece constante o varía de manera predecible

Nota 1. el valor de referencia para un error sistemático es un valor verdadero, un valor medido de un patrón cuya incertidumbre de medición es despreciable, o un valor convencional.

Nota 2. el error sistemático y sus causas pueden ser conocidas o no. para compensar un error sistemático conocido puede aplicarse una corrección.

Nota 3. el error sistemático es igual a la diferencia entre el error de medición y el error aleatorio.

Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99.

- **Error aleatorio de medición:** componente del error de medición que, en mediciones repetidas, varía de manera impredecible.

Nota 1. el valor de referencia para un error aleatorio es la medida que se obtendría de un número infinito de mediciones repetidas de la misma magnitud que se desea medir.


Nota 2. los errores aleatorios de un conjunto de mediciones repetidas forman una distribución que puede representarse por su esperanza matemática, generalmente nula, y por su varianza.

Nota 3. el error aleatorio es igual a la diferencia entre el error de medición y el error sistemático.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 15 de 62

Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99

- **Error máximo permitido-error máximo tolerado.** Valor extremo del error de medición, con respecto a un valor de referencia conocido, permitido por especificaciones o reglamentaciones, para una medición o sistema de medición dado. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Error en un punto de control.** error de medición de un instrumentos o sistema de medición, para un valor medido especificado. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Error en cero.** error en un punto de control, cuando el valor medido especificado es igual a cero. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Exactitud de la medición.** proximidad del acuerdo entre un valor medido y un valor de una magnitud que se desea medir. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99.*
- **Frecuencia de calibración:** es el intervalo de tiempo donde se determinada de acuerdo a la labor, servicio ofrecido, condiciones ambientales y manipulación del instrumento. Algunos instrumentos deben verificarse o calibrarse en intervalos preestablecidos por regulaciones legales.
- **Incertidumbre de medición.** Parámetros no negativos que caracteriza la dispersión de los valores atribuidos a un mensurado, partir de la información que se utiliza. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Instrumento de medición.** Dispositivo utilizado para realizar mediciones, solo o asociado a uno o varios dispositivos suplementarios. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 16 de 62

- **Magnitud.** Propiedad de un fenómeno cuerpo o sustancia, que puede expresarse cuantitativamente mediante un número y una referencia. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Medición.** Proceso que consiste en obtener experimentalmente uno o varios valores que pueden atribuirse razonablemente a una magnitud. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Metrología.** Ciencia de las mediciones y sus aplicaciones. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- **Patrón de medida.** Realización de la definición de una magnitud dada, con un valor determinado y una incertidumbre de medida asociada, tomada como referencia. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Patrón internacional de medición:** patrón de medición reconocido por los firmantes de un acuerdo internación con la intención de ser utilizados mundialmente. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Patrón nacional de medición:** patrón reconocido por una autoridad nacional para servir, en un estado o economía, como base para la asignación de valores a otros patrones de magnitudes de la misma naturaleza. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Patrón primario de medición.** patrón establecido mediante un procedimiento de medición primario o creado como un objeto elegido por convenio. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Patrón secundario de medición.** patrón establecido por medio de una calibración respecto a un patrón primario de una magnitud de la misma naturaleza. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*
- **Patrón de medición de referencia.** patrón designado para la calibración de patrones de magnitudes de la misma naturaleza, en una organización o lugar dado. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO		PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
			Página 17 de 62


- Patrón de medición de trabajo.** patrón utilizado habitualmente para calibrar o verificar instrumentos o sistemas de medición. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*

Conservación de un patrón de medición- mantenimiento de un patrón de medición: conjunto de operaciones necesarias para preservar las propiedades metrológicas de un patrón dentro de unos límites determinados. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*

- Precisión de medida.** Proximidad entre las indicaciones o los valores medidos obtenidos en mediciones repetidas en un mismo objeto o de objetos similares, bajo condiciones especificadas. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- Procedimiento de evaluación de la conformidad.** Todo procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumple bien contenido debe ser expresamente predeterminado, listo para ofrecerlo al consumidor. *Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.*
- Repetibilidad de medición.** precisión de medición bajo un conjunto de condiciones de repetibilidad.


Condición de repetibilidad de una medición: condición de medición, dentro de un conjunto de condiciones que incluye el mismo procedimiento de medición los mismos operadores, el mismo sistema de medición, las mismas condiciones de operación y el mismo lugar, así como mediciones repetidas del mismo objeto o de un objeto similar en un periodo corto de tiempo. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*

- Reproducibilidad de medición.** precisión de medición bajo un conjunto de condiciones de reproducibilidad.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 18 de 62

Condición de reproducibilidad de una medición: condición de medición, dentro de un conjunto de condiciones que incluye diferentes lugares, operadores, sistemas de medición y mediciones repetidas de los mismos objetos u objetos similares. Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99

- **Resolución.** Mínima variación de la magnitud medida que da lugar a una variación perceptible de la indicación correspondiente. Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99
- **Sistema internacional de unidades.** Sistema de unidades basado en el sistema internacional de magnitudes con nombres y símbolos de las unidades y con una serie de prefijos con sus nombres y símbolos, así como reglas para su utilización, adoptado por la conferencia general de pesas y medidas-CGPM. Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.
- **Trazabilidad metrológica.** Propiedad de un resultado de medida por la cual puede relacionarse con una referencia mediante una cadena ininterrumpida y documentada de calibraciones, cada una de las cuales contribuyen a la incertidumbre de medición. Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.
- **Tolerancia:** Margen dentro del cual se espera que esté el “valor verdadero” que se mide, con un nivel de confianza determinado. (\pm)
- **Unidad de medida.** Magnitud escalada real, definida y adoptada por convenio, con la que se puede comparar cualquier otra magnitud de la misma naturaleza para expresar la relación entre ambas mediante un número. Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.
- **Verificación metrológica.** Aportación de evidencia objetiva de que un elemento dado satisface los requisitos especificados. Fuente: Decreto 1595 de agosto 05 de 2015.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 19 de 62

- **Validación:** Verificación de que los requisitos especificados son adecuados para un uso previsto. *Fuente: guía técnica colombiana GTC-ISO/IEC 99*

3.3 PROCEDIMIENTO BAJA DEFINITIVA DE BIENES

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Bien:** Se define como el artículo inventariable disponible para el uso de la entidad.
- **Bienes servibles:** Son aquellos bienes muebles que se encuentren en buenas condiciones.
- **Bienes no utilizables:** Son bienes que no obstante de estar en buen estado, la entidad no los requiere para el normal desarrollo de sus actividades, por caer en desuso.
- **Bienes inservibles:** Son bienes que, por su desgaste, deterioro u obsolescencia, material o tecnológica, no son útiles para el servicio al cual se encuentran destinados y no ofrecen posibilidad alguna de uso o aprovechamiento de su parte.
- **Bienes muebles perdidos:** Son bienes que, debido a su falta absoluta o desaparición, su ubicación no ha sido posible dentro o fuera de las instalaciones de la entidad.
- **Baja de bienes:** Es la salida definitiva de aquellos bienes que no se encuentran en condiciones de uso o que la entidad ya no requiere para el normal desarrollo de sus actividades.
- **Donación:** Es la autonomía de la entidad para transferir gratuita e irrevocablemente un bien mueble de su propiedad a otra persona jurídica de derecho público que lo acepta.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 20 de 62

- **Dstrucción de bienes:** Reducir a pedazos o a cenizas los bienes muebles objeto de la baja.
- **Venta de bienes muebles:** Es la operación mercantil mediante la cual se transfiere a dominio ajeno un bien mueble dado de baja a cambio de dinero en el precio convenido.

3.4 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE INVENTARIOS

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Acta de Baja de Inventario:** Documento que se elabora para retirar los bienes del inventario.
- **Bienes de Consumo:** Recursos no susceptibles de ser reproducidos o reemplazados, lo cual implica un agotamiento en la medida que sean utilizados.
- **Bienes Devolutivos:** Bienes tangibles adquiridos por la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. a cualquier título, los cuales no se consumen o se agotan con el primer uso, pero a los cuales se les reconoce el deterioro que sufren distribuyendo su costo durante su vida útil estimada.
- **Inventarios:** Lista de bienes con los que cuenta la Empresa.
- **Inventario Personal:** Es el control que se lleva de los bienes devolutivos que son entregados a los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., Para el desarrollo de sus labores, los cuales deben ser devueltos cuando son retirados de la entidad.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 21 de 62

- **Individualizar:** Identificar individualmente cada uno de los bienes de la Empresa, de manera que se diferencie de los demás de su misma categoría o características.
- **Novedades:** Eventualidades que se pueden presentar en el uso de un bien (daño, pérdida, deterioro por uso, hurto entre otras)

PROCESO GESTION DE SEGURIDAD EN SALUD


3.5 PROCEDIMIENTO INVESTIGACION DE ACCIDENTES LABORALES

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Investigación de incidente / accidente:** Proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron. Tiene como objetivo principal, prevenir la ocurrencia de nuevos eventos, lo cual conlleva a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas.
- **Accidente de trabajo:** (Según Ley 1562 de 2012 artículo 3)
«Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.
Es también, accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente, se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.


También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 22 de 62

sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma, se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.»

- **Accidente grave:**(Según Resolución 1401 de 2007- Ministerio de la Protección Social). Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.
- **Incidente:** Suceso en el trabajo que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos.
- **Causas Directas de Investigación:** son de dos tipos:
 - Origen humano (acción insegura):** definida como cualquier acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente.
 - Origen ambiental (condición insegura):** definida como cualquier condición del ambiente laboral que puede contribuir a la ocurrencia de un accidente.
- **Causas Básicas de Investigación:** son de dos tipos:
 - Origen humano:** explica por qué la gente no actúa como debiera; “no saber”: desconocimiento de la tarea, ya sea por imitación, por inexperiencia, por improvisación y/o falta de destreza; “no poder” por circunstancias permanentes como incapacidad física (incapacidad visual, incapacidad auditiva), incapacidad mental o reacciones sicomotoras inadecuadas; o por circunstancias temporales como la adicción al alcohol y fatiga física; “no querer”: por motivación: apreciación errónea del riesgo, experiencias y hábitos anteriores; por

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO		PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
			Página 23 de 62

frustración: estado de mayor tensión o mayor agresividad del trabajador;
regresión: irresponsabilidad y conducta infantil del trabajador; fijación:
resistencia a cambios de hábitos laborales.

-Origen ambiental: explica por qué existen las condiciones inseguras: normas inexistentes, normas inadecuadas, desgaste normal de maquinarias e instalaciones causados por el uso, diseño, fabricación e instalación defectuosa de maquinaria, uso anormal de maquinarias e instalaciones, acción de terceros.

- **Investigación de incidente / accidente:** Proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron. Tiene como objetivo principal, prevenir la ocurrencia de nuevos eventos, lo cual conlleva a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas; además de aplicar las medidas correctivas necesarias y de elaborar, analizar y mantener actualizadas las estadísticas (Resolución 1401 de 2007- Ministerio de la Protección Social).
- **Incapacidad permanente parcial:** Se considera como incapacitado permanente parcial, al afiliado que, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, presenta una disminución definitiva, igual o superior al cinco por ciento 5%, pero inferior al cincuenta por ciento 50% de su capacidad laboral, para lo cual ha sido contratado o capacitado. La incapacidad permanente parcial se presenta cuando el afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, sufre una disminución parcial, pero definitiva en alguna o algunas de sus facultades para realizar su trabajo habitual, en los porcentajes establecidos en el inciso anterior. (Ley 776 de 2002).
- **Estado de invalidez:** Para los efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, se considera inválida la persona que por causa de origen profesional, no provocada intencionalmente, hubiese perdido el cincuenta por ciento (50%) o más de su capacidad laboral. (Ley 776 de 2002).

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 24 de 62

- **Primeros auxilios:** Los primeros auxilios son todas aquellas medidas o actuaciones que realiza el auxiliador, en el mismo lugar donde ha ocurrido el accidente y con material prácticamente improvisado, hasta la llegada de personal especializado. Los primeros auxilios no son tratamientos médicos. Son acciones de emergencia para reducir los efectos de las lesiones y estabilizar el estado del accidentado.


3.6 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

De acuerdo con la Resolución 2346 del 11 de Julio de 2007 del Ministerio de la Protección Social, las evaluaciones médicas ocupacionales que debe realizar el empleador público y privado en forma obligatoria son como mínimo, las siguientes: evaluación médica pre-ocupacional o de pre-ingreso, evaluaciones médicas ocupacionales periódicas (programadas o por cambio de ocupación) y evaluación médica post-ocupacional o de egreso. Adicionalmente, el empleador deberá ordenar la realización de otro tipo de evaluaciones médicas ocupacionales, tales como post – incapacidad o por reintegro, para identificar condiciones de salud que puedan verse agravadas o que puedan interferir en la labor o afectar a terceros, en razón de situaciones particulares.


Se deben tener en cuenta las siguientes definiciones con respecto a las evaluaciones médicas ocupacionales:

- **Examen Médico Ocupacional:** Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclínicas, tales como: de laboratorio, imágenes diagnósticas, electrocardiograma, y su correlación entre ellos para emitir un el diagnóstico y las recomendaciones.
- **Examen de Ingreso:** Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 25 de 62

contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

- **Examen Periódico:** Se realizan con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo e identificar en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del trabajador, ocasionadas por la labor o por la exposición al medio ambiente de trabajo. Así mismo, para detectar enfermedades de origen común, con el fin de establecer un manejo preventivo.
- **Examen de Egreso (retiro):** Aquellas que se deben realizar al trabajador cuando se termina la relación laboral. Su objetivo es valorar y registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se retira de las tareas o funciones asignadas.
- **Evaluación médica por cambio de ocupación:** se realiza cada vez que el trabajador cambie de ocupación e implique cambio de medio ambiente laboral, de funciones, tareas o exposición a nuevos o diferentes factores de riesgo, en los que detecte un incremento de su magnitud, intensidad o frecuencia. El objetivo de esta evaluación es garantizar que el trabajador se mantenga en condiciones de salud física, mental y social acorde con los requerimientos de las nuevas tareas y sin que las nuevas condiciones de exposición afecten su salud.
- **Examen médico por reubicación:** Este tipo de examen médico se practica a aquellos trabajadores que sufren algún menoscabo de su condición de salud como consecuencia de una enfermedad de origen laboral, de un accidente de trabajo o de una enfermedad general, la cual le impide desempeñarse apropiadamente en el cargo u oficio que desempeñaba previamente. En este examen, además de una muy buena evaluación médica, debe evaluarse apropiadamente las condiciones de riesgo del oficio desempeñado y de otros oficios en los cuales el trabajador pudiera laborar sin riesgo de agravar su estado de salud, con el fin de identificar el oficio más apropiado a sus actuales condiciones físicas y psicológicas.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 26 de 62

- **Examen médico Pos incapacidad o de reintegro laboral:** Examen que se realiza a los trabajadores que por algún motivo han estado ausentes de su trabajo por un periodo prolongado (se sugiere más de 30 días) a causa de un Accidente de Trabajo, Enfermedad Laboral, Accidente Común u otros problemas relacionados con la salud y debe reintegrarse laboralmente, también se le realizará al trabajador que independientemente del tiempo de incapacidad haya sido atendido por eventos que requirieren hospitalizaciones o cirugías complejas.
- **Historia clínica ocupacional:** conjunto único de documentos privados, obligatorios y sometidos a reserva, en donde se registran cronológicamente las condiciones de salud de una persona, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Puede surgir como resultado de una o más evaluaciones médicas ocupacionales. Contiene y relaciona los antecedentes laborales y de exposición a factores de riesgo que ha presentado la persona en su vida laboral, así como resultados de mediciones ambientales y eventos de origen laboral.
- **Pruebas Complementarias:** Conjunto de exámenes específicos de acuerdo a los factores de riesgo, que ayudan a la detección temprana de las alteraciones de salud, contribuyendo a la precisión del diagnóstico y al seguimiento.
- **Perfil del Cargo:** Es la información con que cuenta el empleador acerca de las capacidades y condiciones físicas y mentales que debe tener un trabajador que va a desempeñar o se encuentra desempeñando determinado cargo o labor, en relación con los factores de riesgo a los que está o va a estar expuesto en el desarrollo de sus funciones y medio ambiente de trabajo.
- **Reintegro Laboral:** Consiste en la actividad de reincorporación del trabajador al desempeño de una actividad laboral, con o sin modificaciones, en condiciones de competitividad, seguridad y confort, después de una

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO		PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
			Página 27 de 62

incapacidad temporal o ausentismo, así como también, actividades de reubicación laboral temporal o definitiva o reconversión de mano de obra.

LEGISLACION APLICABLE Ley 1562 de 2012: Por la cual se modifica el sistema de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones en salud ocupacional.


Resolución 2578 de 2012: por la cual se establecen lineamientos para el cumplimiento de la Res. 1409 de 2012 expedida por el ministerio de trabajo, sobre trabajo en alturas, y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1409 del 23 de Julio de 2012 del Ministerio de trabajo: por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.

Resolución 1918 de 2009: Por la cual se modifican los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones respecto a las evaluaciones médicas ocupacionales y pruebas complementarias. Resolución 2346 del 11 de Julio de 2007, que “regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales”. Esta resolución declara la obligatoriedad de todas las evaluaciones ocupacionales y da los lineamientos para su realización y el reporte de sus resultados.

Resolución 2646 de 2008 del ministerio de la Protección Social: Establece las disposiciones y define las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional Resolución 1013 de 2008, mediante la cual el Ministerio de la Protección Social adopta como referente obligatorio el uso de cinco nuevas guías de atención integral de salud ocupacional basadas en la evidencia – GATISO. Resolución 2844 del 16 de agosto de 2007, Mediante la cual el Ministerio de la Protección Social adopta como referente obligatorio para el Sistema General de Riesgos Profesionales, el uso de las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional basadas en la evidencia – GATISO.

Decreto 1295 de 1994: Establece la obligación del empleador de programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional, en el cual

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 28 de 62

se contempla la realización de exámenes médicos (Art. 21 y 56). Resolución 6398 de 1991: Establece la obligatoriedad de las valoraciones ocupacionales de ingreso.


Resolución 1016 de 1989: En su numeral 1, artículo 10 establece la realización de exámenes médicos, clínicos y paraclínicos para admisión, selección de personal, ubicación según aptitudes, cambios de ocupación, reingreso al trabajo y otras relacionadas con los riesgos para la salud de los trabajadores. Decreto 614 de 1984 Establece que es obligación de los empleadores organizar y garantizar el funcionamiento de un programa de salud ocupacional.

Ley 23 de 1981: por la cual se dictan normas en materia de ética médica, establece normas que obligan al manejo cuidadoso de la Historia Clínica. Código sustantivo del trabajo: En su artículo 57, numerales 7 y 65 declara la obligatoriedad del empleador de ordenar la práctica de exámenes médicos pre ocupacionales o de admisión a todos sus trabajadores.

3.7 PROCEDIMIENTO INSPECCIONES DE SEGURIDAD

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Condiciones Inseguras o Sub-estándar:** Toda circunstancia física que presente una desviación de lo establecido y que facilite la ocurrencia de un accidente.
- **Inspección Planeada:** Recorrido sistemático por un área, esto con una periodicidad, instrumentos y responsables determinados previamente a su realización, durante la cual se busca identificar condiciones inseguras o sub estándar.
- **Inspección Pre operacional:** Búsqueda de condiciones inseguras o sub estándar que no obedecen a una periodicidad y deben realizarse cada vez que se requiera la utilización de dicho elemento.
- **Pérdida:** Es el desperdicio innecesario de recursos, incluyendo:

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 29 de 62


Recursos humanos: Por muerte, lesión, enfermedad Planta/equipos/materiales
: Por daños, reparaciones, sustitución

Procesos : Por interrupciones.

3.8 PROCEDIMIENTO GESTION DEL CAMBIO

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **ANÁLISIS DE CAMBIO:** proceso que permite identificar la existencia y características de los peligros para evaluar la magnitud de los riesgos asociados en los cambios o nuevos proyectos y decidir si dichos riesgos son o no aceptables
- **CAMBIO:** conjunto de variaciones de diferente orden que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.
- **CENTROS DE TRABAJO:** se entiende por centro de trabajo a toda edificación o área· a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada.
- **EVALUACIÓN DEL RIESGO:** proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.
- **GESTIÓN DEL CAMBIO:** aplicación sistemática de procesos y procedimientos para la identificar y evaluar el impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo que puedan generar los cambios internos o los cambios externos en la organización.
- **IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS:** es el proceso para obtener información sobre los peligros en los sitios en donde se realizará la actividad. permite la localización y evaluación de los mismos, así como el conocimiento de la exposición a que están sometidos los contratistas y subcontratistas.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 30 de 62


- **PELIGRO:** fuente situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.
- **Riesgo:** combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo – SST:** es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

PROCESO GESTION DE TALENTO HUMANO


3.9 PROCEDIMIENTO ADMISTRACION DEL TALENTO HUMANO

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Adquisición de Recurso Humano:** Es el reclutamiento, la selección y la contratación de nuevos empleados; Generalmente, esta función corresponde al Gerente o Director General.
- **Inducción:** Proceso de conocimiento y sensibilización del cargo, de las funciones y de la entidad de que es objeto el servidor público en el momento de su ingreso como funcionario de la administración.
- **Manual de Funciones:** Documento básico que describe la naturaleza del cargo, rango, jerarquía y funciones que debe desarrollar el Empleado o Trabajador de acuerdo con su perfil en la Empresa.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 31 de 62


- **Competencias:** conjunto de conocimientos, actitudes, disposiciones y habilidades cognitivas, socio afectivas y comunicativas, relacionadas entre sí para facilitar el desempeño flexible y con sentido de una actividad en contextos relativamente nuevos y retadores.
- **Expediente laboral:** son series documentales que contienen toda la información que se produzca sobre la vinculación y trayectoria laboral de los servidores Públicos.
- **Nombramiento:** designación realizada por la autoridad competente a una persona natural, para que ocupe un empleo público.
- **Sistema general de seguridad social en salud:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a regular el servicio público esencial de salud y crear las condiciones de acceso de toda la población al servicio en todos los niveles de atención.
- **Vinculación:** Actividad en la cual el nuevo funcionario acredita ante la entidad la documentación y la información necesaria para la inclusión en la nómina y la afiliación ante las diferentes entidades de seguridad social, fondo administrador de cesantías y cajas de compensación familiar.
- **Capacitación:** Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la formal, dirigido a prolongar y a complementar la educación mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional, la mejor prestación de servicios a la comunidad, el eficaz desempeño del cargo y el desarrollo personal integral.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 32 de 62

4.0 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL PERSONAL

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Compromisos Comportamentales:** Son los acuerdos relacionados con las conductas o comportamientos que debe poseer y demostrar el servidor público en el ejercicio de su labor encaminada al mejoramiento individual, que se reflejará en la gestión institucional. Estos están establecidos en el Manual Específico de Funciones y Competencias de la Unidad.
- **Compromisos Laborales:** Son productos, servicios o resultados susceptibles de ser medidos, cuantificados y verificados, que el evaluado deberá alcanzar en el período a evaluar.
- **Condiciones de Resultado:** Son los requisitos o factores previamente acordados que dan cuenta del desempeño del empleado y que deben reunir los compromisos laborales establecidos, haciendo referencia al resultado esperado.
- **Evaluación de desempeño:** Es un proceso para estimar el valor, la excelencia, las cualidades o destrezas de la persona, permite la apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo, y su potencial desarrollo.
- **Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias:** Se constituye en fuente de información objetiva para la evaluación del desempeño laboral de los empleados, con el fin de que la evaluación sea consistente con la planeación institucional y los resultados de las áreas o dependencias.
- **Habilidades:** Indica las características o cualidades necesarias que requiere el ocupante del cargo para desarrollar las funciones/responsabilidades y ejercer adecuadamente la autoridad establecida en su “Manual de Funciones”. Su aplicación normalmente se considera “Competencia” y se clasifican como: Generales (aplicable a todos los cargos) o específicas.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 33 de 62

- **Desempeño:** Indica el grado de cumplimiento de las funciones (responsabilidades y autoridad) establecidas en el “Manual de Funciones”.

4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCION, REINDUCCION Y CAPACITACION


DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Inducción:** Es un procedimiento dirigido a facilitar y fortalecer la integración del nuevo funcionario a la cultura organizacional, a desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrar la información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad.
- **Reinducción:** Está dirigido a facilitar y fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste, habilidades gerenciales de servicio público, a suministrar la información necesaria para el mejor conocimiento de la Función Pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo.
- **Funcionarios:** Son las personas que mediante cualquier tipo de contrato están vinculados o prestan sus servicios a la Empresa de Alumbrado Público de Sabaneta E.S.P.
- **Direccionamiento Estratégico:** Es el conjunto de acciones que orientan a la organización hacia el futuro y hacia el entorno a fin de alcanzar su continuidad en el tiempo. Su formulación se realiza en un análisis de la realidad institucional y de la realidad en donde la organización desea incidir; Contempla definición y despliegue de la misión, visión, objetivos, valores y propósitos y la forma como estos se ven reflejados en los planes a largo y mediano plazo y en la implementación día a día.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 34 de 62


- **Candidato Aprobado:** Es la persona que aún no se ha tomado posesión del cargo en la entidad pero que se encuentra en proceso de ingreso.
- **Eje Temático:** Son los temas fundamentales (módulos) sobre los que se realizara el curso de inducción y re inducción.
- **Capacitación:** Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la formal, dirigido a prolongar y a complementar la educación mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional, la mejor prestación de servicios a la comunidad, el eficaz desempeño del cargo y el desarrollo personal integral.
- **Plan institucional de formación y capacitación:** Documento que consolida las necesidades de capacitación de los empleados públicos y de las dependencias, representados en charlas, cursos, seminarios, talleres y diplomados, el cual reúne los objetivos y estrategias para desarrollar las capacitaciones (recursos físicos, económicos, humanos, cronogramas y personal a que se proyecta).
- **Instructor Interno:** funcionario con la competencia, conocimiento y calificación requerida para ejecutar una capacitación al interior de la institución.
- **Instructor externo:** Persona, ajena al Empresa de Servicios Públicos, con la competencia, conocimiento y calificación requerida para ejecutar una capacitación al interior del Empresa de Servicios Públicos.

4.2 PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACION DE PERSONAL

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 35 de 62

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Acta de Posesión:** Documento oficial firmado por el nominador y el posesionado en el que consta por escrito que el servidor público se ha posesionado en un cargo de la planta de personal de la Entidad y en el que manifiesta bajo juramento no estar incurso en causal alguna de inhabilidad general o especial, de incompatibilidad o prohibición establecidas en la Constitución Política, la Ley y en las demás disposiciones vigentes
- **Administradoras de Riesgos Laborales (ARL):** Son compañías de seguros, oficiales ó privadas cuyo objeto es la protección, prevención y atención de los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.
- **Afiliación:** Es el documento mediante el cual los servidores públicos, quedan incorporados al sistema general de seguridad social.
- **Cajas de Compensación Familiar:** Entidades encargadas de la administración de prestaciones de seguridad social las cuales propenden por el desarrollo y bienestar del trabajador y su familia en áreas como: vivienda, cultura, salud, capacitación, recreación, desarrollo personal etc.
- **Competencias:** Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atendiendo a la motivación, las aptitudes, las actitudes, las habilidades y los rasgos de personalidad.
- **Competencias Laborales:** Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 36 de 62

- **Entidad Promotora de Salud (EPS):** Entidad responsable por la afiliación, registro del afiliado y recaudo de las cotizaciones. La función básica es la de organizar y garantizar la prestación del plan de salud obligatorio a cada uno de sus afiliados
- **Fondos de pensiones:** Entidades públicas o privadas encargadas de administrar los recursos destinados a pagar las pensiones de los afiliados.

4.3 PROCEDIMIENTO GESTION DE CONOCIMIENTOS


DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Aprendizaje Organizacional:** proceso dinámico y continuo de adquisición e integración de conocimiento, habilidades y actitudes soportadas en la observación sistemática, la reflexión abierta y compartida, la construcción conjunta de perspectivas y la experimentación coordinada.
- **Conocimiento:** Información almacenada después de un proceso de aprendizaje el cual puede darse por medio de la experiencia o la introspección.

4.4 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Áreas de satisfacción:** Son las diferentes dimensiones o características de la organización que se constituyen en condiciones que generan una satisfacción o insatisfacción en el colaborador o contratistas.
- **Clima organizacional:** El ambiente generado por las emociones, actitudes y demás factores relacionados con la motivación de los colaboradores y contratistas.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 37 de 62


- **Instrumento de evaluación de clima organizacional:** Documento estructurado en donde se formulan preguntas donde el colaborador o contratista expresa su opinión sobre las áreas de satisfacción de la Fundación, con el fin de medir el clima organizacional e identificar oportunidades de mejora.
- **Parámetros de medición:** Medida cualitativa y cuantitativa que describe las opciones de respuesta en el instrumento de medición.
- **Plan de Intervención:** Definición de actividades, tiempos de ejecución, asignación de responsables y otros, orientadas a mejorar la percepción del clima organizacional con respecto a factores identificados como críticos.

PROCESO GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

4.5 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Rendimiento:** Se refiere a la capacidad de disponer un volumen de datos en un tiempo determinado. Se mide en tasas de transferencia (Mbits/s).
- **Disponibilidad:** La disponibilidad se refiere a la seguridad que la información puede ser recuperada en el momento en que se necesite.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 38 de 62

- **Accesibilidad:** Se refiere a tener disponible la información por parte de los usuarios autorizados.
- **Medios de almacenamiento:** Dispositivos interno o externo al sistema informático, magnético, Óptico, Magnetoóptico, memorias flash.
- **Soporte de almacenamiento de la información:** Se determina soporte a todo material o dispositivo en general destinado a registrar información será un medio en el que se almacene información con una determinada escritura y de manera indefinida para que pueda ser utilizada por el sistema o por terceras personas.
- **Acceso a la información Secuencial:** Para acceder a un dato tenemos que leer y escribir todos los anteriores, ejemplo, la grabación de un cd y en una cinta magnética la lectura y escritura. Directo: Podemos acceder a cualquier dato de forma casi inmediata, ejemplo, la lectura de un cd, disco duro, memoria USB es directa. Podemos leer cualquier archivo sin necesidad de acceder a los demás.
- **Ubicación de la unidad Interna:** La unidad lectora-grabadora ser localiza dentro de la carcasa del ordenador, ejemplos, discos duros, unidades de cd. Externa: la unidad lectora-grabadora se sitúa fuera del ordenador, ejemplos, memoria USB, disco duro externo, unidad lectora de DVD y cd externa.

4.6 PROCEDIMIENTO DE GESTION TECNOLOGICO


DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Mantenimiento preventivo:** Actividad que se realiza destinada a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.
- **Mantenimiento correctivo:** Es aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 39 de 62

mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

- **Recursos tecnológicos:** Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).
- **Internet:** Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.
- **Correo Interno:** Un correo interno es el que tienen las empresas, su dominio es de uso exclusivo para los empleados
- **Redes Eléctricas:** Red interconectada que tiene el propósito de suministrar electricidad desde los proveedores hasta los consumidores
- **Redes De Datos:** Una red de computadoras, también llamada red de ordenadores, red de comunicaciones de datos o red informática, es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
- **Hardware** Conjunto de los elementos materiales que conforman una computadora o un sistema informático.
- **Software** Conjunto de programas, lenguajes de programación y datos que controlan que el ordenador funcione y realice determinadas tareas

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 40 de 62

PROCESO GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL

4.7 PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACION


DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Solicitud Del Certificado de Presupuestal:** la Gerencia solicita al proceso contable y financiera el certificado para determinar si la Empresa cuenta con los recursos para la ejecución de un proyecto.
- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP:** Documento con el cual se certifica la existencia de disponibilidad presupuestal y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso.
- **Compromiso presupuestal:** Es un documento que indica que los recursos están registrados a nombre de un beneficiario específico, bajo la existencia de un documento legal que respalda la obligación contraída por la empresa y con sus plazos de pago establecidos Ej.: Contrato, Factura.

4.8 PROCEDIMIENTO COMPRAS BIENES, SUMINISTROS Y SERVICIOS

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** Corresponde a la solicitud PREVIA para realizar el CDP. Incluye tanto el Ordenador del gasto como el beneficiario, y el artículo del rubro presupuestal por donde se va a gestionar.
- **CDP:** Estas siglas corresponden a certificado de disponibilidad presupuestal, Es el documento que nos indica que los recursos están disponibles en el

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 41 de 62

presupuesto en la fecha indicada. A NOMBRE DEL ORDENADOR DEL GASTO

- **CP. Compromiso Presupuestal:** Es un documento que indica que los recursos están registrados a nombre de un beneficiario específico, bajo la existencia de un documento legal que respalda la obligación contraída por la empresa y con sus plazos de pago establecidos. Requiere previa solicitud y certificado presupuestal. Ej.: Contrato, Factura.

- **Inventario:** Bienes existentes en la empresa, necesarios para la prestación de los servicios misionales y para el funcionamiento de la misma.


- **Kardex:** control de inventarios (software SIEAPSA) donde se registran entradas y salidas, gestionado por el almacenista líder del proceso gestión de recursos físicos.

- **Orden de Compra:** Documento que se genera a partir del aplicativo SIEAPSA, aprobado por el Gerente.

- **Orden de Servicios:** es un documento generado con un consecutivo para Solicitar la adquisición del servicio, amparada de dos cotizaciones mínimas.

- **Cotización:** es un documento contable que se solicita previo a la orden de compra, para verificar el precio estimado en el mercado, en el cual, se detalla el precio de un bien o servicio para el proceso de compra o negociación. A este proceso también se le conoce como tener un presupuesto (o valor estimado) y es cuando un cliente pide a cierta empresa que le indique el valor de un pedido de mercancía.

- **Lista de chequeo – Verificación de requisitos:** Documentación requerida al proveedor, previamente para realizar la orden de compra o del servicio. Existe una especificación de requisitos de cumplimiento tanto para persona jurídica como para personal natural.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 42 de 62

- Requisitos para persona natural: Cotización y/o propuesta, Rut, Seguridad Social, certificado cuenta bancaria, fotocopia cédula,
- Requisitos para persona jurídica: Cotización y/o propuesta, cámara de comercio (anotaciones actualizadas a 30 días), paz y salvo de la empresa, fotocopia cédula, certificación bancaria
- **Propuesta:** es un documento que genera el proveedor para ofrecer el servicio, detallando el alcance, actividades a desarrollar, tiempo y valor.
- **Recibo a Satisfacción:** una vez entregado el producto por parte del proveedor (a través de factura o cuenta de cobro), se procede a verificar la entrega del producto o terminación del servicio, esto se realiza previo al pago.
- **Informe de actividades:** Es un documento que se requiere para algunos de los servicios. Deberá ser realizado por el proveedor junto con la cuenta de cobro y/o factura, de acuerdo a la propuesta presentada.
- **Orden de Pago - O.P:** Estas siglas corresponden a orden de pago, Es el documento generado después de haber obtenido recibido a satisfacción el bien o la prestación del servicio.

4.9 PROCEDIMIENTO REPRESENTACION JUDICIAL

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Acciones Contenciosas:** Mecanismo por el cual se acude ante la jurisdicción contenciosa administrativa para reclamar mediante un proceso contencioso, el reconocimiento de un derecho, el cumplimiento de una obligación o el pago de un daño o perjuicio por el acto, el hecho, la acción u omisión de una entidad pública o de un particular que cumpla funciones públicas.
- **Acciones Constitucionales:** (Acción de Cumplimiento, Acción de Grupo, Acción Popular y Acción de tutela) Acción de Cumplimiento. Mecanismo especial consagrado en la Constitución Nacional, el cual está destinado a


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 43 de 62

brindarle al particular la oportunidad de exigir a las autoridades el cumplimiento de la Ley o un acto administrativos.

- **Acción de Grupo:** Mecanismo de protección especial de derechos consagrados en la Constitución Nacional de un grupo determinado por la acción o la omisión de una entidad pública.
- **Acción Popular:** Tiene por objeto la protección de los derechos e intereses colectivos de una comunidad en caso de que una autoridad pública o un particular ocasionen un daño o amenacen con causarlo.
- **Acciones de Tutela:** Mecanismo de protección especial de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Nacional.
- **Acción Penales:** Actuación judicial originada por la posible comisión de un delito por un particular o servidor público.
- **Proceso Judicial:** Son los diferentes actos o actuaciones que realizan las partes (demandante o demandada) dentro de un determinado proceso (Ejecutivo, Contencioso, Ordinario, de revisión agraria etc.) y donde se parte de posiciones antagónicas, con el fin de que los despachos judiciales luego de evacuar las pruebas y tramites o etapas del proceso se resuelva la procedencia o no de las reclamaciones, pretensiones, excepciones o recursos mediante una sentencia definitiva.


PRPCESO GESTION FINANCIERA

5.0 PROCEDIMIENTO GESTION DEL PRESUPUESTO

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 44 de 62

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Presupuesto:** Es la previsión de los ingresos y los gastos para la vigencia fiscal respectiva.
- **Proyecto de presupuesto:** Es aquel documento que contiene el presupuesto, la exposición de motivos y las disposiciones generales de la vigencia futura.
- **Ejecución presupuestal:** Es el conjunto de procesos de análisis que ayudan a determinar el cumplimiento de las metas propuestas en cada uno de los rubros contenidos en el presupuesto.
- **Sistema Financiero:** Es el Software adquirido por la entidad para registrar las operaciones financieras, operaciones de Presupuesto, operaciones Contables y operaciones de Tesorería.
- **COMFIS:** Consejo Municipal de Política Fiscal.
- **Rubro presupuestal:** es la agrupación de cuentas o partidas del presupuesto.
- **CDP:** Estas siglas corresponden a Certificado de Disponibilidad Presupuestal, Es el documento que indica que los recursos están disponibles en el presupuesto en la fecha indicada
- **Compromiso presupuestal:** Es el documento que indica que los recursos están Comprometidos a nombre de un beneficiario específico.
- **Orden de Pago:** Es el documento generado después de haber obtenido a satisfacción el bien o la prestación del servicio.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 45 de 62

- **Estadísticas fiscales:** Son un elemento de gran importancia para el análisis macroeconómico y el ejercicio del control fiscal de las finanzas públicas.

5.1 PROCEDIMIENTO CONTABILIDAD

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Documentos fuente:** Es aquel que da origen a un asiento contable y comprueba razonablemente la realidad de dicha operación.
- **PGCP:** Son las siglas del Plan General de Contabilidad pública, es el documento básico para la estructuración ordenada, coherente y comprensible de la situación financiera, económica y social y los resultados de las operaciones de los entes públicos, bajo el nuevo marco contable de las NIIF (Normas internacionales de Información Financiera)
- **Retenciones y Contribuciones:** Son obligaciones por pagar a la dirección de impuestos y aduanas nacionales o a la entidad territorial (Municipio de Sabaneta), generadas a partir de las deducciones informadas en las órdenes de pago.
- **Estado De Situación Financiera:** Es denominado también estado de la situación financiera; se trata de un documento que muestra el valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa a determinada fecha.
- **Estado de Resultados:** Es un informe financiero que muestra los ingresos, los gastos y la utilidad o pérdida, como resultado de las operaciones de la entidad durante un periodo determinado.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 46 de 62

- **Estado de Cambios en el Patrimonio:** Es uno de los estados contables obligatorio para todas las empresas, que, junto con el balance, el estado de pérdidas y ganancias y el estado de flujos de efectivo conforman las cuentas anuales.
- **Estado de Flujo de Efectivo:** Es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado. En otras palabras, se puede decir que el flujo de caja es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado.
- **CGN:** Se refiere a la Contaduría General de la Nación, es la entidad encargada de determinar las políticas, principios y normas sobre la contabilidad del sector público.
- **CHIP:** Consolidador de hacienda e información financiera pública, es una herramienta que canaliza la información financiera, económica y social de los entes públicos hacia los organismos centrales y al público en general.
- **DIAN:** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

5.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA TESORERA

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Sistema financiero DELTA:** Es el Software adquirido por la entidad para registrar las operaciones financieras, integra Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.
- **Recibo de caja:** Es un soporte de contabilidad en el cual se muestran los ingresos recaudados por la empresa.
- **Conciliación bancaria:** La conciliación bancaria es un proceso que permite **confrontar y conciliar** los valores que la empresa tiene registrados,

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 47 de 62


de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

- **Sucursal Virtual:** Es el sitio web del Banco, que permite realizar de manera ágil las operaciones de tesorería, es decir consultar saldos de bancos, transferencias, pagos, y demás.
- **Comprobante de Egreso:** Registro de la salida de dinero para el cumplimiento de compromisos financieros.
- **Caja menor:** La caja menor, es un fondo que se crea en las empresas para manejar pequeños desembolsos, y se asigna a una persona como responsable de su manejo.
- **Boletín de Caja:** Informe en el cual se especifica el movimiento diario de cada caja, especificando saldo inicial, ingreso diario, salida o consignación y saldo final.
- **Arqueo de Caja:** es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en **caja** en dinero efectivo o vales

PROCESO GESTION DOCUMENTAL

5.3 PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 48 de 62

- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación emitida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, con objeto de hacer más eficiente y eficaz, su utilización, conservación y consulta.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas comunicaciones recibidas o emitidas por la Institución, en razón al cumplimiento de misión, independientemente del medio utilizado.
- **Comunicación Interna:** Está determinada por la interrelación entre el personal de la institución.
- **Comunicación Externa:** Está determinada por la información que tiene impacto fuera de la institución en su relación constante con la sociedad civil, las empresas y el estado.
- **Correspondencia Interna:** Es toda comunicación que cursa entre dependencias, por razones del servicio y en desarrollo de las funciones asignadas.
- **Correspondencia Externa:** Es la que cursa entre la institución y otras entidades o particulares. A demás entre empleados de la misma, siempre que se encuentren localizados en diferente ciudad.
- **Correspondencia Externa Recibida:** Es la que llega a la institución de entidades o personas externas, por medio del servicio de mensajería, entrega personal o apartado aéreo.
- **Correspondencia Externa Despachada:** Es la que se produce en la institución de manera oficial, dirigida a entidades particulares o a empleados de la misma institución, localizados en otras ciudades.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 49 de 62

- **Guía de entrega:** Es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal, en el que se registran los datos del remitente y del destinatario. Se usa para el correo enviado hacia o recibido desde fuera de la Institución.

5.4 PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTION

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Archivo: conjunto de documentos, acumulados en un proceso natural o por una persona.

Archivos de gestión: comprenden todos los documentos de archivo que son sometidos a continua consulta de parte de las oficinas productoras u otras que las soliciten. su circulación o trámite está en vigencia y se realiza para dar respuesta a los asuntos iniciados. vale la pena resaltar que toda persona u oficina que produce documentos de archivo en aras de cumplir sus funciones o procesos tiene un archivo de gestión; en dicho caso en una entidad existen tantos archivos de gestión acorde con el número de personas que producen documentos de archivo.


Custodia documental: estado de los documentos en los que se determina la responsabilidad sobre su cuidado, vigilancia, control sobre las consultas y garantía de la integridad, autenticidad y originalidad de los documentos comprendidos en un determinado expediente.

Documento de archivo: documentos que evidencian las actuaciones, funciones, procesos, procedimientos de la oficina productora y que son susceptibles de tener una disposición final

Ciclo Vital Del Documento: etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

Documento Activo: aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente.

Documento Semiactivo: documento de uso ocasional con valores primarios.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 50 de 62

Documento Inactivo: documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

Documento Histórico: documento con valor permanente para la universidad.

Foliar: acción de numerar hojas.

FUID: formato único de inventario documental: instrumento que describe la relación sistémica y detallada de los expedientes y documentos de archivo de las diferentes oficinas productoras de una entidad con el fin de asegurar el control de los documentos, su seguimiento y trazabilidad


Oficina productora: dependencia encargada de la producción y/o creación de los documentos que evidencian el cumplimiento de sus funciones, procesos y procedimientos.

Principio de orden original: lineamiento básico de respeto a la estructura orgánico funcional en que se generan los documentos.

Principio de procedencia: lineamiento básico para el respeto de la jerarquía externa de los archivos, es decir, mantener y no mezclar los documentos producidos por una institución con otros documentos procedentes de otra institución, aunque la tipología documental sea semejante.

Productor documental: dependencia y/o funcionario responsable de la generación y/o creación de documentos que evidencian el cumplimiento de sus funciones.

- **TRD:** Tabla de Retención Documental: instrumento de control y seguimiento de series y subseries documentales listadas por orden alfabético que se les ha asignado tiempo de retención y disposición final para cada uno de ellos.
- **TIPOLOGÍA DOCUMENTAL:** Tipos de documentos que se diferencian unos de otros por sus contenidos y formatos,


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 51 de 62

4. PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA

4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **S.G.I:** Sistema de Gestión Integral en el cual se incluyen los requerimientos y atributos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Control Interno.
- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Análisis de datos:** Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde se requieren planes de mejoramiento.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 52 de 62

- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Objetivos del SGI:** Propósitos que son coherentes con la política del SGI y que se materializan en la implementación de los procesos del Sistema, son medibles, cuantificables y poseen un Plan de Acción.


Nota 1: Los objetivos del SGI se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

- **Política del SGI:** Documento estratégico y orientador en el cual se expresa la intención y el compromiso de la Empresa con su Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Revisión por la dirección:** Actividad emprendida por la alta dirección para la revisión de los requisitos del cliente, de las no conformidades y para asegurar la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Sistema de evaluación para el seguimiento y medición:** Método para verificar si se han alcanzado los resultados planificados en cuanto a eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 PROCEDIMIENTO DE INFORMACION DOCUMENTADA

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Ej: informes, actas, videos, grabaciones, memorandos, comunicados y formatos diligenciados, entre otros.
- **SGI:** Sistema de Gestión Integral.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 53 de 62


- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

 - **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

 - **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

 - **Documentos de Origen Interno:** Son aquellos documentos que emiten políticas y directrices necesarias para el adecuado funcionamiento de la EAPSA y que son expedidos por ella misma, sin las disposiciones dadas en el procedimiento para la elaboración y control de documentos internos o por otras entidades o fuentes externas a la misma, tales como: Constitución Política de Colombia, Leyes, Ordenanzas, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Normas, Manuales, Fichas, Catálogos, entre otros.
- Nota-1:** Ningún funcionario de la Empresa puede fotocopiar o hacer uso de documentos externos físicos o en medio magnético asociados a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que no estén bajo las directrices dadas en este procedimiento. En caso de requerirse la utilización de un documento.
- **Aprobación:** Etapa dentro del procedimiento control de documentos y registros que determina la adecuación y la aceptación del documento.


 - **Documento controlado:** Son los documentos de origen interno aprobados y controlados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el procedimiento de Control de documento y registros y cuya reproducción y uso inadecuado por parte de los servidores públicos y/o contratistas se considera como una Copia No Controlada.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 54 de 62

4.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y NO CONFORMIDADES

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso o conjunto de procesos
- **Producto o Servicio No Conforme:** Es todo producto o servicio prestado por la Empresa a sus clientes cuyo resultado no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Tratamiento de una No conformidad:** La acción emprendida respecto a una no conformidad.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.
- **Reproceso:** Reparación/Corrección: Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla con su propósito.
- **Acción Correctiva:** Intervención que se emprende para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción De Mejoramiento:** Acción que formula la entidad para subsanar la causa que generó el hallazgo.
- **Acción Preventiva: Acciones** que se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 55 de 62

- **Cumplimiento De Acciones:** Logro de las actividades propuestas dentro de los plazos establecidos.
- **Eficacia:** El grado de cumplimiento con el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

4.4 PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE Y ATENCION DE LAS PQRS

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Población Objeto:** Son todos aquellos clientes que se han beneficiado en un período dado de los productos y/o servicios de la Empresa de Alumbrado Público de Sabaneta E.S.P.
- **Población Muestral:** Es un subconjunto seleccionado de manera aleatoria de la Población Objeto al cual se le aplica el instrumento para la medición de la percepción del cliente.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que han cumplido las expectativas del cliente.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio **prestado** por la Empresa.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 56 de 62


- **PQRS:** Hace referencia a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que instaura un ciudadano ante la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P.
- **Petición:** Es la solicitud verbal o escrita presentada ante la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P con el fin de requerir su intervención en un asunto de su competencia.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.
- **Reclamo:** Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público de alumbrado, o falta de atención a los usuarios por parte de la Empresa.
- **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por cualquier miembro de la comunidad, respecto a mejoras o cambios en el servicio que presta la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

4.5 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y CONTROL A LA GESTION

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Evaluación del Sistema de Control Interno:** Proceso de evaluación cuyo objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias, sobre el grado de efectividad del Control Interno en la operación y cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.
- **Eficacia:** El grado de cumplimiento con el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 57 de 62

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

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Seguimiento a la Gestión:** Informe que permite conocer los resultados intermedios del grado de eficiencia, eficacia y economía alcanzados frente a los objetivos, proyectos y metas previstos por el proceso y/o área ejecutora, informe que está especialmente enfocado a fortalecer el rol de asesoría y acompañamiento.

- **Encuestas:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- **Autoevaluación:** Capacidad de evaluarse uno mismo.


- **Actividad:** Agrupación de tareas que hacen parte de un proceso.

- **Evidencia:** Información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales se basa su opinión. Abarca los documentos fuentes y los registros que sustentan la información corroborativa proveniente de otras fuentes.

- **Elemento:** Agrupación de factores que hacen parte de un componente.

- **Análisis:** Procedimiento analítico que implica el análisis de cambios ocurridos entre el período actual y el anterior o a través de varios períodos de tiempo.

- **Calidad:** El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.


	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 58 de 62

- **Control:** Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidas. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzaran los objetivos y metas.
- **Informe Ejecutivo:** Texto informativo explicativo, su redacción debe ser clara y directa. Evitando repeticiones, eufemismos y adjetivos calificativos. Se trata en consecuencia, de un informe fácil y rápido de leer, el cual debe resumir la información solicitada.

4.6 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO


DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Evaluación del Sistema de Control Interno:** Proceso de evaluación cuyo objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias, sobre el grado de efectividad del Control Interno en la operación y cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Aplicativo:** Programa y/o conjunto de programas de computador que ejecutan tareas de procesamiento de datos de uso general.
- **Normatividad:** Normas o conjunto de normas aplicables a las funciones institucionales.
- **Encuestas:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- **Consejo Asesor del Gobierno Nacional:** organismo consultivo del Gobierno Nacional, encargado de asesorar a las organizaciones públicas en materias inherentes a la institucionalización, desarrollo coordinado y

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 59 de 62

fortalecimiento del control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

- **Autoevaluación:** Capacidad de evaluarse uno mismo.
 - **Actividad:** Agrupación de tareas que hacen parte de un proceso.
 - **Evidencia:** Información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales se basa su opinión. Abarca los documentos fuentes y los registros que sustentan la información corroborativa proveniente de otras fuentes.
 - **Elemento:** Agrupación de factores que hacen parte de un componente.
 - **Análisis:** Procedimiento analítico que implica el análisis de cambios ocurridos entre el período actual y el anterior o a través de varios períodos de tiempo.
 - **Calidad:** El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
 - **Control:** Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidas. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzaran los objetivos y metas.
 - **Metodología:** Manera sistemática de hacer cierta cosa.
- Sistema:** Conjunto de elementos ordenados para cumplir un propósito o fin determinado y cuyas partes deben reunir ciertas condiciones.
- Subsistema:** Agrupación de componentes que hacen parte de un sistema.
- Componente:** Agrupación de elementos que hacen parte de un subsistema.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 60 de 62

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Cualitativo: Análisis cuyo efecto es aislar y buscar los elementos de un cuerpo.


Cuantitativo: Análisis donde se miden las cantidades de cada elemento de un cuerpo.

Informe Ejecutivo: Texto informativo explicativo, su redacción debe ser clara y directa. Evitando repeticiones, eufemismos y adjetivos calificativos. Se trata en consecuencia, de un informe fácil y rápido de leer, el cual debe resumir la información solicitada.


4.7 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **Auditoría Interna:** Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad. Ayuda a la Empresa cumplir los objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión del Riesgos, control y gobierno.
- **Auditor Interno:** funcionario competente en quien se delega la responsabilidad de la planeación, dirección y conducción de la auditoria en una dependencia o proceso de en la Entidad.
- **Calidad:** El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Control:** Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidas. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzaran los objetivos y metas.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 61 de 62

- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una Institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por Una persona natural o jurídica.
- **Almacenamiento de documentos.** Depósito de los documentos en estantería, cajas, Archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos Posteriormente para su utilización.
- **Control Interno.** Un proceso efectuado por la dirección y el resto de servidores públicos De la Entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable En cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:
 - Eficacia y eficiencia en las operaciones.
 - Confiabilidad de la información.
 - Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.
- **Evaluación del Sistema de Control Interno.** Actividad desarrollada cuyo objetivo es Verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en El cumplimiento de los objetivos de la Empresa.
- **Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional:** su propósito es emitir un juicio Profesional acerca del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la entidad, para Asegurar el adecuado cumplimiento de los fines institucionales.
- **Programa de auditoría.** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado.
- **Plan detallado de auditoría.** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

	GLOSARIO INSTITUCIONAL		Código: GI-DE-01
			Versión: 01
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 62 de 62

- **Alcance De La Auditoría.** Extensión y límites de una auditoría.
- **Auditado.** Organización que es auditada.
- **Evidencia.** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que tenga
Relación con los criterios de auditoría y que sean verificables.
- **Hallazgos De Auditoría.** Resultados de la evaluación de las evidencias recopiladas durante la Auditoría.
- **Criterios de auditoria.** Los requisitos de la auditoría de acuerdo con el tipo de auditoría.
- **Oportunidad de mejora.** Es aquella situación encontrada en el ejercicio auditor que se caracteriza por tratarse del incumplimiento de algún requisito que no presenta algún riesgo, pero que podría ser objeto de mejora que genere valor en el proceso o Procedimiento respectivo. Se puede redactar como una sugerencia o recomendación para mejorar un proceso o procedimiento.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.