

GLOSARIO

Accesibilidad Universal	Adoptar medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, transporte, información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.
Acciones correctivas	Aquellas que se llevan a cabo para eliminar la causa de un problema.
Acciones de protección ambiental	Conjunto de acciones tendientes a un manejo, uso y cuidado responsable del medio ambiente, en un territorio determinado, asegurando el mantenimiento y potencie sus condiciones presentes.
Acciones preventivas	Aquellas acciones que se anticipan al surgimiento de un problema y lo eliminan antes de que se produzca.
Actividad	Conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, el desarrollo de un proceso.
Actores territoriales	Persona(s), grupos u organización(es), que cohabitan un territorio definido y puede influir positiva o negativamente sobre el desarrollo del mismo.
Alineamiento	Conjunto de procesos o funciones que muestra la mayor cantidad de correspondencias o sincronía en pos de un objetivo común.
Amenaza	Fenómeno de origen natural, biológico o antrópico, que puede ocasionar pérdidas, daños o trastornos a las personas, infraestructura, servicios, modos de vida o medio ambiente.
Bienes inmuebles	Que no pueden moverse del lugar en que están, tales como tierras, locales, vivienda, etc.
Bienes muebles	Que pueden trasladarse de un lugar a otro, como equipos computacionales, maquinaria, vehículos, herramientas, etc.
Buena práctica	Proceso, mecanismo o procedimientos evaluado como fortaleza por su alto impacto positivo en la gestión. Es una práctica exitosa, replicable y sostenible en el tiempo, que por su enfoque innovador merece ser compartido e imitado.
Código de ética o conducta	Documento que sirve de marco de referencia general respecto al actuar esperado en el buen ejercicio de funciones. Contiene los valores de una institución e identifica conductas éticas y legales que se deben seguir, estableciendo estándares, procedimientos y expectativas que guiarán la conducta funcionaria.
Comité de Integridad	Estructuras o equipo interno creado al interior de una organización para promover la integridad. Integradas por funcionarios y funcionarias que cumplen distintos roles en la institución, son responsables del funcionamiento y coordinación de los procesos asociados a la promoción de la integridad y al funcionamiento del sistema de integridad en el caso de existir (implementación, seguimiento, difusión, etc.).
Competencias	Facultad que tiene cualquier empleado o directivo público para conocer de las materias que la ley ha colocado dentro de la esfera de sus atribuciones.
Desempeño	Acciones o comportamientos medibles, que son relevantes para el logro de los objetivos de la Municipalidad.
Despliegue de una práctica	Amplitud o alcance que tiene una práctica utilizada para abordar un elemento de gestión.
Discapacidad	El artículo 5º de la Ley 20.422 define el término “persona con discapacidad” como aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
Documentación de un proceso	Medio de soporte y evidencia que pueden ser consultadas para dar cuenta de un proceso o actividad (por ej.: registro físico, archivo digital, afiche, imagen, etc.).
Efectividad	Alcanzar los resultados programados a través del uso óptimo de los recursos involucrados.
Eficacia	Grado en que un proceso o actividad alcanza sus objetivos en el plazo programado.

Eficiencia	Relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos.
Elemento de gestión	Práctica o procedimiento definido como deseable en el modelo de Gestión Municipal.
Enfoque	Práctica con que la municipalidad aborda un determinado elemento de gestión.
Enfoque de Derechos Humanos (económicos, sociales, culturales)	Marco normativo y conceptual que permite orientar procesos de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas. Para que una política o acción pública cuente con enfoque de derechos se requiere, al menos, contar con la participación de la ciudadanía en todo su ciclo, entregar garantías a la población respecto a los derechos que están considerados en ella, y haber sido lo suficientemente informadas y difundidas para que las personas, a las cuales están dirigidas, puedan hacer ejercicio de dichos derechos.
Enfoque de Género	Mirada que identifica el modo en que se construyen socialmente las relaciones entre hombres y mujeres y que históricamente resulta en un desequilibrio de poder.
Equipamiento	Son todos los elementos de soporte para el funcionamiento de los equipos. Ejemplo: escritorio, estantes, archivadores, racks, etc.
Estrategia	Determinación de los objetivos o propósitos de mediano y largo plazo de la organización y los planes de acción a seguir para alcanzarlos.
Evaluación de Satisfacción de Usuarios(as)	Conjunto de procedimientos e instrumentos dirigidos a evaluar la calidad de un servicio, según como la perciben los usuarios y usuarias del mismo.
Evidencia	Información cuya veracidad puede demostrarse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios.
Factores críticos de éxito	Aquellos que permiten a la organización cumplir con los objetivos y metas propuestas.
Foco de atención al cliente o usuario(a)	Alineamiento organizacional hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de sus clientes, usuarios o usuarias, actuales y potenciales.
Gestión de calidad	Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes, usuarios o usuarias. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se instala por medios tales como la planificación, control, aseguramiento y mejora continua.
Gestión de cobranzas	Procedimientos dedicados a la recaudación de los ingresos municipales
Gestión del Riesgo de Desastres	Proceso continuo de carácter social, profesional, técnico y científico de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, regulaciones, instrumentos, estándares, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo de desastres, con el propósito de evitar la generación de nuevos riesgos de desastres, reducir los existentes y gestionar el riesgo residual.
Gobernanza local	Capacidad del municipio para articular y coordinar los intereses de los actores públicos o privados, que operan en su territorio, en proyectos de relevancia, y para convocarlos a la puesta en común de recursos.
Grupos de interés	Grupos que están o pueden ser afectados por las acciones de la municipalidad. Ejemplos: usuarios(as), proveedores, colaboradores, cuerpos reguladores, Contraloría, ministerios sectoriales, Mineduc, MINSAL, GORE, SUBDERE, asociaciones gremiales, organizaciones sociales, comunidad y sociedad civil, etc.
Igualdad de género	La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se impulsarán las economías sostenibles y se beneficiará a las sociedades y a la humanidad en su conjunto.
Igualdad y no discriminación	Estos principios están presentes en la Carta de las Naciones Unidas, tratados de Derechos Humanos (DDHH) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, estableciendo esta última que "todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos".
Indicador de desempeño	Parámetro de medición que permite dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de una actividad o un proceso en particular.
Indicadores de cumplimiento	Parámetro para medir el alcance de los objetivos planteados en relación con un determinado procedimiento, gestión, entre otras.

Indicadores de resultados	Parámetro para medir el resultado de la implementación de una política, proyecto, gestión, entre otros, y por lo tanto, identificar oportunidades de mejora y adaptación de las metas establecidas.
Indicadores de satisfacción	Parámetro para medir cuál es el nivel de satisfacción de una persona, en relación con un determinado servicio.
Infraestructura	Instalaciones que proporcionan los servicios básicos para el desarrollo de las funciones municipales.
Integridad	Valor a través del cual las personas que ejercen algún tipo de función pública actúan de acuerdo con las orientaciones de la institución y en forma ética, respetando la ley y la normativa interna, dando prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados.
Ley N°21.364, 2021	Establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, sustituye la Oficina Nacional de Emergencia por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres.
Mecanismo	Proceso informal.
Mecanismos de participación ciudadana	Mecanismos definidos por la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, entre ellos: acceso a la Información Relevante, Consulta Ciudadana, Cuenta Pública Participativa, Consejos de la Sociedad Civil.
Mejora continua	Conducta por la cual se busca aumentar la calidad de productos, servicios o procesos, a través de progresos sucesivos. El ciclo de mejora continua considera cuatro etapas: planificación, desarrollo, control y ajustes.
Misión	Razón de ser de la municipalidad. Especifica el rol funcional que la organización va a desempeñar en su entorno e indica el alcance y dirección de sus actividades.
Modelo de gestión	Conceptualización de una organización (municipalidad) que representa un objetivo aspiracional para ésta. Se representa como un esquema y describe características y relaciones entre sus partes.
Objetivos específicos	Son los resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia.
Objetivos estratégicos	Propósitos organizacionales por alcanzar en el mediano o largo plazo en coherencia con su misión.
Oportunidad de mejora	Elementos de gestión, prácticas o aspectos, en los que la municipalidad presenta sus evaluaciones más bajas y, por lo tanto, son los aspectos susceptibles y prioritarios de mejorar.
Ordenamiento territorial	Tiene por objetivo fomentar un desarrollo armónico y equitativo con la participación de la comunidad local, regional y nacional, garantizando una mejor calidad de vida para la población. Permite maximizar la eficiencia económica del territorio, estableciendo su cohesión social, política y cultural en forma sostenible. Considera cuatro unidades territoriales: nación, región, intercomunal y comunas.
Organismos asociados	Organizaciones relacionadas con la gestión para la entrega de servicios municipales. Por ejemplo: SUBDERE, MIDEPLAN, Ministerio de Educación, Contraloría, Asociaciones de alcaldes(as), Asociaciones de funcionarios(as), Ministerio de Salud, Tesorería, etc.
Partes interesadas (stakeholders)	Persona(s), grupo(s), organización(es) o institución(es), que tiene(n) interés en el desempeño y éxito de la gestión municipal.
Perfil económico de la comuna	Caracterización de la comuna a través del análisis de los principales indicadores económicos/productivos, sociales y culturales.
Perspectiva de género	En la prestación de servicios, tiene por objetivo asegurar que las acciones contribuyan a generar un escenario más equitativo entre géneros, eliminando la discriminación, desigualdad y discriminación hacia las mujeres. El objetivo final es lograr la igualdad entre los géneros.
Plan anual de capacitación	Conjunto de acciones de capacitación dirigidas a los funcionarios y funcionarias municipales a ejecutar durante el año, se presenta al Concejo Municipal junto con el presupuesto y define las áreas prioritarias de capacitación, criterios de selección y condiciones de acceso igualitario de las personas.
Plan Comunal de Emergencia	Instrumento de gestión que contempla la coordinación y funcionamiento del sistema para el empleo de sus capacidades disponibles en el nivel comunal para la Fase de Respuesta. Este instrumento establecerá como anexo diversas materias específicas de acuerdo con las instrucciones entregadas por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres SENAPRED.
Plan Comunal para la Reducción del Riesgo de Desastres	Instrumento de gestión que abarca la planificación para la reducción del riesgo de desastres y que definirá objetivos estratégicos, acciones, metas, plazos y responsabilidades que permitan materializar los establecido en la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres. Los Planes comunales para la reducción del riesgo de desastres serán desarrollados por la Unidad de Gestión del Riesgo de desastres de la comuna, o por quien haya sido encomendado en dicha función, previo informe del SENAPRED en conformidad con los términos establecidos en el reglamento.

Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)	Es un instrumento de carácter indicativo que orienta el desarrollo de la comuna a través de estrategias y políticas, orientando la gestión de la administración municipal.
Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM)	Instrumento que establece objetivos de gestión institucional, medibles en forma imparcial a través de indicadores, cuyo cumplimiento permite el pago de la asignación de mejoramiento de la gestión municipal a funcionarios(as) municipales, en su componente institucional, según leyes 19.803; 20.008 y 20.198.
Plan de Mejoras	Acciones emprendidas por una entidad, con el fin de mejorar la eficacia y/o eficiencia de sus procesos, en un período determinado.
Plan Estratégico Municipal	Plan que contiene la planificación estratégica definida para la municipalidad en un período determinado.
Planificación estratégica	Herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las municipalidades, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer a futuro para adecuarse a los cambios y demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los servicios que se proveen. Consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario y los cursos de acción para alcanzarlos. Desde esta perspectiva, es una herramienta clave para las instituciones públicas.
Planificación urbana	Disciplina que busca mejorar el bienestar de las personas y sus comunidades, mediante el desarrollo de ciudades más equitativas, saludables, eficientes, sustentables y atractivas para las generaciones presentes y futuras.
Planificación urbana comunal	Se realiza a través de los Planes Reguladores Comunales, que definen el límite urbano, usos de suelo o zonificación, estructura vial, densidades, y márgenes volumétricos de las áreas urbanas.
Práctica	Método, mecanismo, procedimiento o forma establecida de desarrollar un proceso o actividad.
Probidad	Observar una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular
Procedimiento	Proceso formal, documentado, conocido y que describe la forma de realizarlo, siempre de la misma manera, mientras este no cambie.
Proceso	Conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr un objetivo.
Procesos de apoyo	Procesos que resuelven las necesidades y dan soporte, tanto a los procesos principales, como a los estratégicos o directivos.
Procesos de prestación de servicios	Todos los procesos o grupo de actividades dirigidas a entregar un servicio o producto final para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
Procesos estratégicos	Procesos vinculados a una visión global de la municipalidad, a su desarrollo futuro y, preferentemente, a los cometidos de la alta dirección de esta.
Procesos principales	Procesos directamente relacionados con la cadena de valor, la misión o el quehacer del municipio. Se relacionan directamente con la realización del producto o servicio sustantivo de la organización.
Recursos materiales	Medios utilizados como elementos básicos en la producción de bienes o servicios en la actividad administrativa o productiva.
Riesgos	Probabilidad de experimentar daños y pérdidas de vidas humanas, sociales, económicas o ambientales en un área en particular y durante un tiempo definido, como consecuencia de la interacción dinámica entre alguna amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos a ésta.
Salud laboral	Se refiere al estado físico psíquico, emocional y social de los trabajadores y trabajadoras en relación con las características que se desarrollan en su lugar de trabajo (infraestructura, ambiente laboral, beneficios, etc.)
Seguridad laboral	Conjunto de acciones, técnicas y procedimientos que tienen por objetivo minimizar, evitar o eliminar los riesgos que pueden derivar en accidentes en el desenvolvimiento de su trabajo.
Sistema	Conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que operan tras un objetivo común.
Sistema de calidad	Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad en el municipio.
Sistema de evaluación	Sistema dedicado a comprender el funcionamiento y los resultados de una gestión, procedimiento, política pública, entre otros.

Sistema de seguimiento de metas	Estructura que organiza los procedimientos, procesos y recursos necesarios para el monitoreo periódico del cumplimiento de metas de gestión de la municipalidad.
Sistemas de Integridad	Mecanismos preventivos y correctivos ante faltas a la probidad y posibles hechos de corrupción. Están compuestos por un código de ética, comités de integridad permanentes, una plataforma para consultas y denuncias, además de un plan de difusión permanente. Ayudan a mejorar las competencias éticas de las personas que integran una institución, orientándolas a tomar decisiones que van en beneficio del bien común.
Titulares de derechos	El ser humano pasa de ser un sujeto de necesidades que deben ser cubiertas, a ser sujeto de derechos con capacidades para ejercerlos. Es sujeto activo del desarrollo, protagonista de los cambios y transformaciones de su comunidad.
Titulares de obligaciones	Desde el concepto de los derechos humanos, no existen derechos si no hay alguien que tiene obligación sobre ellos. El Estado es el sujeto con obligaciones jurídicas y morales para lograr el ejercicio de los derechos humanos.
Usuario o usuaria	Destinatario o destinataria de un servicio, producto o beneficio.
Visión	Es la descripción de cómo se vería la municipalidad si se llevan a cabo con éxito sus estrategias de desarrollo y alcanza su mayor potencial.
Vulnerabilidades	Aquellas condiciones determinadas por factores o procesos físicos, sociales, institucionales, económicos o ambientales que aumentan la susceptibilidad de una persona, una comunidad, los bienes, infraestructuras o servicios, a los efectos de las amenazas.