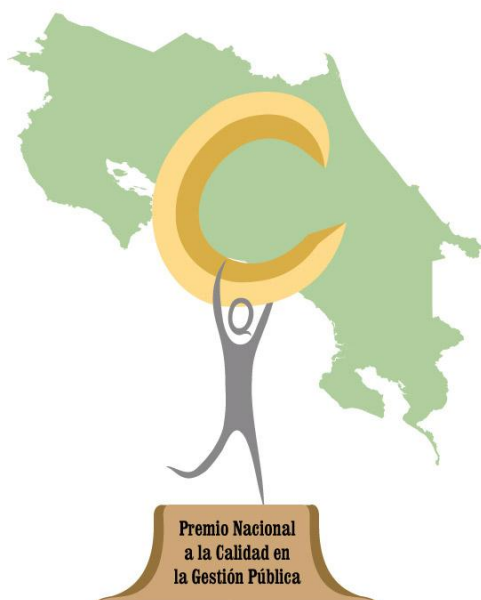


**PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y
RECONOCIMIENTO A PRÁCTICAS
PROMISORIAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA**



**Glosario de Términos para las Bases del Premio Nacional
a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias
en la Gestión Pública**

**Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010
Costa Rica**

CR

351

C8375prn Costa Rica. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica ; Costa Rica. Dirección General de Servicio Civil

Premio nacional a la calidad y reconocimiento a prácticas promisorias en la gestión pública : glosario de términos / Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y Dirección General de Servicio Civil -- San José, CR : MIDEPLAN, 2010.

14 p. ; 28 cm x 22 cm.

ISBN : 978-9977-73-048-6 (versión digital)

Disponible en www.mideplan.go.cr

1. GESTION PUBLICA 2. CALIDAD. 3. EVALUACION. 4. GLOSARIOS
I. Costa Rica. Dirección General de Servicio Civil. II. Título.

*Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010
Costa Rica*

**GLOSARIO DE TERMINOS: BASES
PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD
Y RECONOCIMIENTO A PRACTICAS
PROMISORIAS EN LA GESTION
PUBLICA**

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

1. PRESENTACION

El presente documento define los términos más comunes usados en los documentos Bases del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública y Bases del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública.

Ambos reconocimientos los entrega el Estado Costarricense a las organizaciones que demuestren desempeños sobresalientes en la implementación de modelos de gestión ejemplares. Será administrado por el Comité Técnico representado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y la Dirección General de Servicio Civil.

El Modelo de Excelencia en la Gestión que respalda el Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública, basa su estructura en el Premio Malcolm Baldrige de los Estados Unidos de América y ha incorporado información y experiencias de los Premios Nacionales a la Calidad de Latinoamérica, del Premio Iberoamericano a la Calidad y de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Está diseñado para ayudar a las organizaciones del sector público costarricense a llevar a cabo procesos de autoevaluación, postular al Premio y para retroalimentar a los postulantes, a través de:

- Ayuda a mejorar las prácticas de desempeño organizacional, capacidad y resultados.
- Facilita la comunicación e intercambio de información de las mejores prácticas entre organizaciones de todo tipo.
- Sirve como herramienta de trabajo para entender y manejar el desempeño y para guiar la planificación organizacional y las oportunidades de aprendizaje.

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

GLOSARIO DE TERMINOS CLAVES

Activos de Conocimiento: Recursos intelectuales acumulados en la organización. Es el conocimiento que posee la organización y sus trabajadores, como: información, ideas, aprendizaje, entendimiento, memoria, conocimiento interno, habilidades cognoscitivas y técnicas y capacidades. Los trabajadores, software, patentes, base de datos, documentos, guías, políticas y procedimientos, planos técnicos son depositarios del conocimiento de la organización. Los activos en conocimiento no sólo son mantenidos dentro de la organización, sino también en sus ciudadanos, proveedores y aliados estratégicos.

Los activos en conocimiento son el “saber cómo” que la organización tiene disponible para utilizar, para invertir y para crecer. Construir y gestionar los activos en conocimientos son un componente clave para que una organización pueda crear valor para sus partes interesadas.

Aliados estratégicos: Aquellas organizaciones o individuos clave quienes trabajan concertadamente con la organización para alcanzar objetivos comunes o mejorar el desempeño. Típicamente, la sociedad tiene acuerdos formales para un objetivo o propósito específico, tal como alcanzar un objetivo estratégico o entregar un producto o servicio particular.

Las sociedades formales son normalmente por un período dado de tiempo e involucran un claro entendimiento de los roles mutuos e individuales y los beneficios que se esperan.

Alineamiento: Significa vincular estrategias y procesos clave y orientar los recursos para mejorar el desempeño y la satisfacción de los ciudadanos (as).

Alta dirección: (dirección Superior) Constituye el primer nivel en la escala jerárquica de las instituciones públicas, es el Nivel Ejecutivo de una organización, con potestades para tomar decisiones sobre las funciones sustantivas necesarias para que la institución logre alcanzar las metas que están expresadas en los objetivos organizacionales y que la ley le impone.

Es la encargada de dirigir, coordinar y controlar las acciones desarrolladas por las direcciones administrativas y técnicas de la institución. Deben de tener personal con alto grado de especialización y autoridad.

Tienen el mayor grado de responsabilidad, independencia y por ende de riesgo en la toma de decisiones. Por estas razones deben contar con insumos de

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

información procedente de todos los niveles de la organización, en orden de disminuir los riesgos inherentes en su gestión.

La Dirección Superior es ejercida por un despacho que en el caso de los ministerios estará integrado por el Ministro y Viceministros del ramo y en el caso de entidades Descentralizadas estará constituido por el Presidente Ejecutivo, Junta Directiva ó Consejo Directivo.

Aprendizaje: Se refiere a refinar el enfoque a través de ciclos de evaluación y mejora, fomentar cambios disruptivos en el enfoque a través de la innovación y compartir los refinamientos y la innovación con otras unidades de trabajo y procesos relevantes para la organización.

Calidad: Medida del grado en que un servicio cumple con las especificaciones necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Generalmente está determinada por un estándar o norma. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Es la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los ciudadanos.

Ciudadano: Es el titular y beneficiario de la cosa pública, constituye la razón de ser de todo organismo público En la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública no está referida a las personas con derechos exclusivos de ciudadanía o de nacionalidad, sino a todo habitante con respecto a la gestión pública del país en donde reside, en el ejercicio de los derechos que le conciernen. Es un componente indispensable para el buen funcionamiento del sistema, debido a que a través de la presentación de sus inconformidades y sugerencias, se conocen las necesidades y áreas débiles de las instituciones públicas, sujetas de procesos de cambio y modernización

Ciudadanos (as) externos (as): son todas aquellas personas demandantes de servicios que no pertenecen a la institución en cuestión, pudiendo ser integrantes de la sociedad civil o miembros o servidores públicos/as de otras instituciones públicas.

Ciudadanos (as) internos (as): son todos (as) aquellos (as) ciudadanos (as) de servicios institucionales que son servidores públicos (as) de la institución en cuestión.

Clima Laboral: es el medio ambiente humano y físico en que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

Coaching: es un método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.

Comparación (Benchmarking): Identificación de procesos y resultados que representan las mejores prácticas y mejores desempeños para actividades similares, dentro o fuera del sector al que pertenece la organización.

Competencia: puede ser de tipo conocimientos, habilidades o actitudes. Habilidades y aptitudes superiores para hacer las cosas.

- Los conocimientos son lo que podemos aprender de una determinada persona o institución a través de la educación formal o informal.
- Las habilidades son la manera particular como se usa el conocimiento y la experiencia para desarrollar una determinada tarea.
- Las actitudes son la forma como realizamos una actividad o tarea y nuestra predisposición a la misma.

Comunicación: Proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten datos o información e interpretan su significado. Es un mecanismo que permite ejercer la influencia interpersonal, a través de medios de comunicación como el lenguaje, imágenes o signos.

Conocimiento organizacional: Se forma a partir de las unidades estructurales y funcionales de las organizaciones, a saber: el individuo, el grupo, la organización y la red de organizaciones interactuantes. El aprendizaje de los individuos ocurre en la forma que se ha explicado, mediante la comunicación dentro de grupos pequeños, que poseen frecuentemente un lenguaje propio, un sentido grupal. Su importancia radica en su capacidad de crear valor agregado; el conocimiento está implícito en todos los procesos del sistema. Su valor se materializa en los beneficios que aporta a las organizaciones y su éxito.

Cultura Organizacional: una suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización. Los valores organizacionales son creencias e ideas sobre el tipo de objetivos y el modo apropiado en que se deberían conseguir. Los valores de la organización desarrollan normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en situaciones particulares y el control del comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros.

Desafíos estratégicos: Presiones que ejercen una influencia decisiva sobre las futuras probabilidades de éxito de la organización. Los desafíos

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

frecuentemente son generados por una posición competitiva futura de la organización en relación a otros competidores. Generalmente los desafíos estratégicos son generados externamente. Sin embargo, al responder los desafíos estratégicos externos, una organización puede enfrentar desafíos estratégicos internos.

Los desafíos estratégicos externos pueden relacionarse a las expectativas y necesidades de los ciudadanos, del entorno, de servicios, de cambios de tecnología, o cambios financieros y otros riesgos. Los desafíos estratégicos internos pueden relacionarse a las capacidades de la organización o sus recursos, sean humanos o de cualquier naturaleza.

Desempeño: Es la manera como alguien o algo trabaja, juzgado por su efectividad. Labor que desempeña un individuo y forma en que utiliza los recursos para cumplir los objetivos.

Despliegue: Extensión con que los enfoques son aplicados abordando los requerimientos de los Subcriterios. Se evalúa sobre la base de la amplitud y la profundidad de la aplicación del enfoque en las unidades de trabajo relevantes a través de la organización. El despliegue es una de las dimensiones consideradas en el Proceso de Evaluación de los Subcriterios de Proceso.

Efectividad: Logro de los objetivos al menor costo y con el menor número de consecuencias imprevistas. Se relaciona con el impacto de las acciones de la organización.

Eficacia: Logro de los objetivos o metas preestablecidas.

Eficiencia: Logro de los objetivos previamente establecidos, utilizando un mínimo de recursos. El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un servicio, y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto.

Enfoque: Métodos utilizados por una organización para abordar requisitos de los Subcriterios. Los enfoques son evaluados considerando:

- Si son apropiados o no para cubrir los requerimientos de los Subcriterios
- La efectividad del uso del enfoque
- El alineamiento con las necesidades de la organización
- El enfoque es una de las dimensiones consideradas para evaluar los criterios de proceso

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

Equipo de trabajo: grupo de servidores, empleados o trabajadores unidos por lograr un propósito común. Se caracteriza por la interacción, cooperación, reciprocidad, compartir bienes/recursos/conocimiento y trabajo que realizan cada uno de sus miembros.

Estándares: es la descripción cuantitativa del servicio, sirven como parámetros para la medición, establecen la responsabilidad del prestador del servicio y son una referencia para que el ciudadano exija su cumplimiento.

Estructura: Es el producto de un conjunto de relaciones ordenadas entre diversos elementos, el que a su vez posee la característica de modificarse a medida en que los elementos varían en el espacio y el tiempo. Dicha estructura se representa por medio de los organigramas, manuales y fluxogramas de las diversas instituciones. Es la estructura que se encuentra avalada por la normativa, las autoridades de la institución y los servidores públicos, es decir, se atiene sólo a las relaciones funcionales de autoridad y responsabilidad, y a las líneas lógicas de comunicación y coordinación horizontal y vertical.

Evaluación: Es el proceso de valoración de la ejecución de un programa o proyecto, el cual debe ser sistemático, continuo, objetivo y en un plazo determinado.

Evaluación del desempeño: Se asocia al juicio que se realiza una vez culminada la acción o la intervención. Busca responder interrogantes claves sobre cómo se ha realizado la intervención, si se han cumplido los objetivos, el nivel de satisfacción de la población objetivo, entre otros. Busca evaluar cuán bien o cuán aceptable ha sido el accionar de determinado organismo público, con el objetivo de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión.

Evaluación de resultados: Es el proceso comparativo entre lo planificado y lo realizado, desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo, mediante la aplicación de medidas de desempeño, verificando el grado de cumplimiento de las previsiones contenidas en los instrumentos de planificación y presupuesto, en relación con los logros obtenidos.

Gestión: Acción y efecto de administrar.

Gestión orientada a resultados: Se refiere al estilo de gerencia que permite evaluar periódicamente el avance de las metas en los diferentes niveles de planificación, teniendo la posibilidad de hacer ajustes oportunos que permitan cumplir con los grandes objetivos sectoriales y nacionales.

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

Gestión de Procesos: Forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del ciudadano.

Gobierno: Sistema de gestión y control realizados en la administración de la organización. Asegurar un gobierno efectivo es importante para la confianza de las partes interesadas, de la sociedad y para la efectividad organizacional.

Hardware: Todos los componentes electrónicos, eléctricos y mecánicos que integran una computadora, en oposición a los programas que se escriben para ella y la controlan (software).

Idoneidad del personal: Aptitud de la organización para llevar a cabo sus procesos de trabajo a través del conocimiento, habilidad, capacidad y competencia de su gente.

La idoneidad puede incluir la aptitud para construir y sostener relaciones con sus clientes para innovar e incorporar nuevas tecnologías, desarrollar nuevos productos y procesos de trabajo

Impacto: Consecuencia de los efectos de un proyecto, programa o política sobre la población objetivo y/o población total.

Indicador: Un indicador se toma o mide dentro de un período de tiempo determinado, para poder comparar los distintos períodos. La comparación de mediciones permite ver la evolución en el tiempo y estudiar tendencias acerca de la situación que miden, adquiriendo así un gran valor como herramienta en los procesos de evaluación y de toma de decisiones.

Es un valor identificable en una variable, que sirve para medir su comportamiento en función del nivel de logro de una meta planificada. Los indicadores son sumamente relevantes en el proceso de diseño, seguimiento y evaluación ex post, dado que permiten identificar los aspectos evaluables de la intervención. Es una medida, un número, un hecho, una opinión o una percepción que nos permite visualizar una situación específica en un momento dado.

Información: Conjunto de datos que han sido capturados y procesados, que se encuentran organizados y que tienen el potencial de confirmar o cambiar el entendimiento sobre algo.

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

Infraestructura: Se refiere a las condiciones físicas y de equipamiento requerido, que debe disponer una institución para la prestación adecuada de los servicios.

Innovación: Cambios significativos para la mejora de procesos, servicios que llevan a la creación de nuevo valor para los actores involucrados. Comprende la adopción de una idea, proceso, tecnología, servicio que es considerado nuevo para su aplicación. El resultado de la innovación se traduce en un cambio en mediciones de procesos o resultados.

Integración: Se refiere al grado o extensión en que el enfoque está alineado con las necesidades organizacionales identificadas en el Perfil Organizacional y en los requerimientos de los otros subcriterios del Modelo. La efectiva integración va más allá del alineamiento y se alcanza cuando los componentes individuales de un sistema de gestión de desempeño operan como unidades totalmente interconectadas.

Integridad: Precisión y suficiencia de la información, así como su validez de acuerdo con los valores y expectativas del negocio.

Meta: Es el resultado esperado de la ejecución de los programas o proyectos, medido a través de los indicadores que para tal fin fueron seleccionados.

Metodología: Conjunto de procedimientos que definen la forma de ejecutar una determinada actividad

Misión: Declaración concisa sobre la razón de ser o el propósito último de la institución (qué somos, qué hacemos y para quién).

La misión es el propósito general o razón de ser de la organización que enuncia a qué ciudadanos sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la organización se sienten impulsados a realizar en el presente y futuro para y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas.

Modelo: Representación teórica simplificada de un sistema o realidad compleja que tiene como objetivo facilitar su comprensión y estudio de su comportamiento.

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

Objetivo: Son los propósitos que se persiguen y se establecen en función de los recursos a los cuales la organización puede tener acceso. En ese sentido, los objetivos marcan la dirección a seguir.

Objetivo estratégico: Logros que la institución espera concretar en uno o más años, para el cumplimiento de su misión de forma eficiente y eficaz. Estos logros se refieren principalmente a la capacidad institucional en el cumplimiento de su finalidad y cómo ésta se expresa en los resultados o cómo impacta sobre el bienestar de los ciudadanos. Los objetivos estratégicos institucionales constituyen la base para el establecimiento de los indicadores, que permitirán medir el avance de las acciones gubernamentales hacia los resultados.

Organización: Sistemas sociales abiertos constituidos por un conjunto relativamente estable de personas cuyas relaciones están racionalmente formalizadas y coordinadas con el fin de alcanzar determinados objetivos.

Outsourcing: es la subcontratación un servicio, como el diseño de producto o de fabricación, a una empresa de terceros. La decisión de externalizar o hacer Inhouse se basan a menudo en lograr un menor costo de producción, una mejor utilización de los recursos disponibles, centrándose energía en las competencias básicas de un negocio particular, o simplemente hacer un uso más eficiente de la mano de obra, capital, tecnología de la información o los recursos de la tierra

Plan de acción: La formulación de un Plan de Acción que priorice las iniciativas más relevantes para cumplir con los objetivos y metas de gestión requiere estructurar adecuadamente su financiamiento y enlace con el presupuesto institucional.

El Plan de Acción compromete el trabajo de una gran parte del personal de la institución, estableciendo plazos y responsables y un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas.

Planificación: Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse. Se erige como puente entre el punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir.

Planificación estratégica: La planificación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. Es un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la institución.

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

Política: Es el criterio, directriz o lineamiento de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Polivalencia: Surge por la pertenencia de un trabajador a distintas categorías y grupos profesionales equivalentes. Personas que poseen conocimientos y destrezas exigidos por varios puestos.

Procedimiento: Conjunto de tareas o actividades estructuradas que fijan el orden cronológico y la forma específica de ejecutar un trabajo o desarrollar un proceso. Consiste en un ciclo de operaciones que afectan generalmente a diversos empleados que trabajan en sectores distintos, y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un servicio determinado.

Forma específica para llevar a cabo o desarrollar una actividad o proceso.

Proceso: Conjunto de procedimientos interrelacionados, interdependientes y cronológicamente dispuestos que buscan la obtención de un objetivo, los cuales a su vez se conforman por un grupo de tareas.

Productividad: Medida de efectividad en el uso de los recursos. Aunque el término es a menudo vinculado a factores simples, tales como personal (productividad del personal), máquinas, materiales, energía y capital, el concepto productividad se aplica también a la totalidad de los recursos empleados para producir resultados. El uso de una medición que contabilice la productividad total permite determinar si ha sido benéfico el efecto neto de la totalidad de los cambios en un proceso.

Productos: Constituye el primer nivel de resultados dentro del ciclo de maduración del programa o proyecto que brinda la institución a sus ciudadanos.

Programa: Es el conjunto de proyectos que responden a un objetivo común.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas para ser llevadas a cabo bajo una gerencia unificada, a fin de lograr un objetivo específico de relevancia, en un plazo previamente establecido y mediante la utilización de recursos predeterminados.

Responsabilidad fiscal: está relacionada con la administración de los recursos públicos del Estado, especialmente con el objetivo de controlar la gestión de quienes ejercen funciones fiscales, es decir, por parte de los

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

servidores públicos que ejercen la gestión fiscal, o los particulares cuando administran bienes o fondos públicos. Es la consecuencia de una nociva o mala gestión fiscal con el objetivo de que se reparen los daños al patrimonio público, que se causen con la actuación culposa o dolosa de un servidor público o de un particular.

Resultado: Es lo obtenido de un proceso productivo y se da al ciudadano en tres niveles, a saber: producto, efecto, impacto.

Revisiones por pares: Se refiere a que profesionales reconocidos, diferentes a los que han creado el sistema, juzguen y den su opinión sobre el diseño u otros aspectos del mismo.

Seguimiento: Es la supervisión continua ó periódica de la ejecución de un programa o proyecto para asegurarse de que se desarrolla de acuerdo al plan previsto. Se supervisa el proceso físico, técnico y operativo, lo impactos que el proyecto esté causando, factores externos que puedan estar afectando al proyecto.

Servicio: Toda prestación de carácter intangible que contribuye a la satisfacción de una necesidad, sea individual o colectivamente. No obstante, el término “servicio” considera aquellas instituciones públicas que de manera excepcional generan bienes como resultado de sus procesos.

Servidor público: sujeto físico incorporado a la organización pública, que atiende a nombre y por cuenta de esa sus cometidos oficiales, independientemente de si su relación es de empleo o no.

Sistema: Conjunto de elementos interdependientes, interactuantes e interrelacionados que persiguen un objetivo determinado. Todo sistema está formado a su vez por conjuntos menores o subsistemas integrados al todo por una relación permanente de recibir insumos y entregar productos.

De acuerdo a la relación que mantengan con su entorno, se pueden distinguir dos tipos de sistemas:

- 1.) Abiertos
- 2.) Cerrados

Sistema Abierto: Sistema que interactúa con su entorno, ya sea importando o exportando energía. Todas las organizaciones son sistemas abiertos.

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública 2010 Costa Rica

Sistema Cerrado: Sistema que no mantiene ningún tipo de intercambio con su entorno.

Sistema de Gestión: Es una estructura probada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización.

Software: Los programas y documentación que los soporta que permiten y que facilitan el uso de la computadora. El software controla la operación del hardware.

Sustentabilidad: Capacidad de la organización para abordar las necesidades actuales y tener la flexibilidad y la gestión estratégica para prepararse exitosamente para sus futuros ámbitos de acción.

Talento Humano: Se refiere al recurso humano incluyendo sus conocimientos, aportes intelectuales y de talento en la consecución de metas dentro de la organización.

Trabajo de alto desempeño: Procesos de trabajo empleados para tratar de lograr sistemáticamente niveles cada vez mayores en el desempeño general de la organización y de sus servidores públicos, incluyendo calidad, productividad y desempeño en el manejo del tiempo.

Tecnología de la Información: tecnología dedicada al manejo de la información organizacional. Término genérico que incluye los recursos de: información, software, infraestructura y personas relacionadas. **Valor agregado:**

Es el valor adicional que adquieren los servicios al ser transformados durante el proceso productivo.

Valor público: se refiere al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. En una democracia, este valor es definido en última instancia por el público mismo. El valores determinado por las preferencias ciudadanas expresadas a través de una variedad de medios y reflejados a través de las decisiones de los políticos/as electos/as”

Visión: es una exposición clara que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del entorno, etc.