

## Anexo 16: Glosario

---

### A

**Actores claves:** Individuos, grupos o entidades o dependencias que, según su rol, pueden influir en la intervención pública y contribuir al logro de sus resultados.

**Árbol de problemas:** Herramienta gráfica para analizar las causas y efectos de un problema y definir posibles estrategias de solución. El problema representa el tronco del árbol, las causas son las raíces y los efectos son las ramas.

**Auditabilidad:** Posibilidad de llevar a cabo una auditoría, considerando el contexto, habilidades y recursos disponibles.

### C

**Cadena de resultados:** Descripción visual o gráfica de las relaciones lógicas entre insumos, actividades/procesos, productos y resultados de una intervención pública.

**Calidad:** Aspectos de los productos (bien o servicio) que tienen un valor para los usuarios o población objetivo de la intervención pública y proporcionan una contribución positiva para alcanzar los resultados previstos. En términos de indicador, se entiende cuando mide la capacidad de la intervención para responder a las necesidades de su población objetivo.

**Control de calidad:** Revisión de los procesos y productos de la auditoría de desempeño, durante todo su ciclo, para determinar su grado de cumplimiento con los estándares definidos.

**Criterio de auditoría:** Estándar bajo el cual se evalúa la evidencia y se interpretan los resultados. Define el desempeño esperado al cual se refiere la pregunta de auditoría (“lo que debería ser”/ “lo que se espera”).

### D

**Datos:** Piezas de información acerca de algún aspecto de un fenómeno. En la auditoría de desempeño, por su naturaleza, se clasifican en cuantitativos (numéricos), cualitativos (texto oral, imagen, audiovisual, artefacto) y documentales (solo texto escrito). Por su origen, pueden ser primarios (generados por la comisión auditora), secundarios (generados por el gestor u otra fuente, quienes proporcionan los datos sin procesar a la comisión) o terciarios (generados por terceros, quienes ponen a disposición los resultados del análisis efectuado por ellos, no los datos sin procesar).

**Dimensiones de desempeño:** Aspectos bajo los cuales la auditoría de desempeño examina la intervención o entidad o dependencia. Los aplica de manera individual o conjunta, según la información disponible.

**Documentación de auditoría:** Registro y evidencia de la labor efectuada durante el ciclo de la auditoría de desempeño. Puede ser de dos tipos: del proceso de Planeamiento y del proceso de la Auditoría de Desempeño.

**Desempeño:** Grado o medida en el que una intervención o entidad o dependencia opera, de acuerdo a criterios, estándares o directrices específicas; o logra productos/resultados conforme a los objetivos previstos.

### E

**Encuesta:** Herramienta para recoger datos de manera sistemática de un grupo de individuos, organizaciones u otras fuentes, usando un cuestionario estandarizado (instrumento) diseñado por la comisión. Las encuestas pueden ser muestrales o censales (censo), si están dirigidas a una muestra o a toda la población, respectivamente.

**Estructura de preguntas de auditoría:** Preguntas de auditoría, organizadas en niveles, que abordan el problema general de la auditoría para comprenderlo mejor y analizar sus causas. Se distinguen: pregunta general, preguntas específicas y subpreguntas. Se define al menos una relación causal entre dos niveles de preguntas.

**Evidencia:** Información que sirve para sustentar, de forma adecuada, los resultados y conclusiones de la auditoría.

## G

**Gestión por resultados:** Estrategia de gestión que se centra en el desempeño y en el logro de productos y resultados (OECD, 2002).

**Gestores:** Titulares de entidades, responsables de dependencias, representantes y personal técnico (en funciones operativas y de supervisión) de las entidades o dependencias responsables de la intervención pública. Se distingue el gestor rector de otros gestores.

## H

**Hipótesis:** Propositiones que se tratan de probar en el transcurso de la auditoría. Se encuentran implícitas en el enunciado de las preguntas de auditoría.

## I

**Indicador de desempeño:** Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar los resultados de una entidad o dependencia en relación con lo que se ha planeado (OECD, 2002).

**Insumos:** Recursos financieros, humanos, materiales e información que son movilizados para la implementación de una intervención pública.

**Intervención pública:** Conjunto de actividades que realizan las entidades o dependencias con la finalidad de responder a las necesidades ciudadanas, con los recursos y capacidades disponibles. Una intervención se puede referir a una política, plan, programa o proyecto.

## L

**Literatura especializada:** Documentación que contiene conocimiento experto sobre un tema particular. Comprende literatura arbitrada o *peer-reviewed* (revisada por un comité científico de evaluación), literatura de divulgación científica (que contiene resultados de investigaciones, no revisadas por un comité científico) u otras publicaciones especializadas.

## M

**Materia de control:** Señala de manera concreta el objeto o tema específico, según corresponda, en el que se concentran los esfuerzos de la Comisión Auditora a cargo del servicio de control.

La materia de control comprende el asunto y el monto, este último cuando corresponda según la naturaleza del servicio de control:

- **Asunto:** Aspecto específico correspondiente a una o más etapas de un proceso, de uno o más componente(s), rubro(s), segmento(s), transacción(es), operación(es), productos (bienes o servicios públicos), o resultados, u otra materia en la que se concentra la realización del servicio de control. En el caso de Auditoría de

Desempeño corresponde a las dimensiones de desempeño vinculadas a las actividades o situaciones existentes y comprende el problema de auditoría.

Asimismo, de acuerdo al asunto, la Contraloría designa los órganos del SNC responsables de realizar los servicios de control.

- **Monto:** Es la cuantificación monetaria de una o más etapas de un proceso, de uno o más componente(s), rubro(s), segmento(s), transacción(es), operación(es), productos (bienes o servicios públicos) u otra materia del Servicio de Control. El monto es considerado para determinar el servicio de control que corresponda desarrollar, según lo establezca la Contraloría General.

**Materia general:** Constituye el tema general de la cual se desprende la materia de control. Es el asunto central o universo que abarca el servicio de control a realizar, que puede comprender, entre otros, a un proceso integral vinculado a intervenciones públicas, un programa, un plan, un proyecto, la totalidad de una operación, productos (bienes o servicios públicos), actividades (con productos, resultados e impactos) o situaciones existentes (incluyendo sus causas y efectos), que puede ser cuantificada según la naturaleza del servicio de control.

**Matriz de planificación:** Matriz que resume el diseño de la auditoría. Contiene los enunciados del problema; los objetivos, las preguntas de auditoría, criterios, información requerida y las fuentes, los métodos de análisis, las limitaciones del diseño y lo que permitirá decir el análisis.

**Matriz de resultados:** Matriz que resume los resultados según sus elementos, las evidencias y análisis, las recomendaciones y los beneficios esperados. También incluye las buenas prácticas, si éstas han sido identificadas.

**Muestra representativa:** Subgrupo de una población definido de modo tal que los resultados obtenidos del análisis de los datos para dicha muestra puedan ser inferidos a toda la población.

## P

**Pensamiento crítico:** Es el proceso intelectual y disciplinado de conceptualizar, aplicar, analizar, sintetizar y/o evaluar, activa y hábilmente, información obtenida o generada a través de la observación, la experiencia, la reflexión, el razonamiento o la comunicación como una guía para actuar y crear (Scriven y Paul, 1996 citado, en Taimur y Sattar, 2019).

**Pensamiento sistémico:** Se enfoca en las relaciones entre las partes y se basa en la percepción global. Asimismo, observa relaciones de causalidad en forma de red y utiliza un análisis multidisciplinar (PCM, 2019).

**Pensamiento ágil:** Considera que el cambio es posible y necesario para abordar múltiples posibilidades antes de llegar rápidamente a una solución; también considera que el fracaso es pasajero y cualquier obstáculo puede ser superado de manera rápida. Es proactivo, cómodo con lo incómodo y la complejidad, usa el pensamiento inquisitivo y razonamiento crítico, visión integral de desafíos, entusiasta en aprender y mejorar, anima la colaboración y confianza. Este tipo de pensamiento es fundamental para comprender el contexto en el que surge un problema, para responder a situaciones inesperadas, y desaprender y reaprender rápidamente. Un pensamiento ágil también es necesario para la planificación integrada y garantizar que las interconexiones y los conflictos subyacentes en los Objetivos de Desarrollo Sostenible sean abordados apropiadamente y los resultados de desarrollo sean alcanzados (ONU-DAES, 2021)

**Panel de expertos:** Reunión de expertos (académicos o gestores) caracterizados por su alto y complejo conocimiento técnico sobre el problema de auditoría, con el objeto de recoger los argumentos y opiniones de cada uno.

**Plan de auditoría:** Documento que resulta de la etapa de planificación, el cual contiene

las preguntas de auditoría y la metodología a emplear, resumida en la matriz de planificación. Orienta la realización de la Auditoría de Desempeño.

**Población objetivo:** Población que recibe el bien o servicio público.

**Problema de auditoría:** Situaciones o eventos en las intervenciones o entidades o dependencias en las cuales el desempeño no es satisfactorio. Debe estar relacionado a las dimensiones de desempeño.

**Proceso:** Procedimientos y/o actividades llevadas a cabo con el fin de convertir los insumos en productos.

**Producto:** Lo que se obtiene, expresado en bienes o servicios, con los insumos asignados a una intervención pública.

**Prospectiva:** Corresponde tanto a un método como a una actitud. Es un proceso sistemático y participativo para recolectar información sobre el futuro y desarrollar visiones a mediano y largo plazo, con el objetivo de orientar las decisiones que se deben tomar en el presente y movilizar acciones conjuntas para alcanzar el futuro deseado (Forward Thinking Platform, 2016)

## R

**Rendición de cuentas:** Obligación de demostrar que se han gestionado los recursos públicos cumpliendo con las normas acordadas y de declarar de manera precisa e imparcial los resultados obtenidos (OECD, 2002).

**Resultado de auditoría:** En la auditoría de desempeño, los hallazgos de auditoría se denominan resultados de auditoría. Los resultados representan el producto del análisis y evaluación de la evidencia y su relación con los criterios de auditoría. El resultado comprende los siguientes elementos: condición, criterio, causas y efectos.

**Resultados iniciales:** Efectos que se esperan se produzcan, en el corto plazo, una vez que uno o más productos han sido entregados a la población, en el marco de una intervención pública. Por lo general, se encuentran asociados a cambios en las capacidades o en los accesos a servicios.

**Resultados intermedios:** Cambios que se espera ocurran una vez que uno o más resultados iniciales han sido alcanzados. Corresponden a cambios de mediano plazo y están usualmente relacionados a cambios en comportamientos, prácticas y/o desempeño.

**Resultados finales:** Cambios en las condiciones de vida o bienestar de la población beneficiaria de la intervención pública. Corresponde al más alto nivel de cambio a la cual una entidad, dependencia o intervención contribuye mediante el logro de uno o más resultados intermedios.

## U

**Usuarios previstos:** Son las personas y entidades o dependencias a quienes se les remite el Informe de Auditoría, para las acciones o fines que se deriven del mismo, de acuerdo a sus funciones y competencias.