

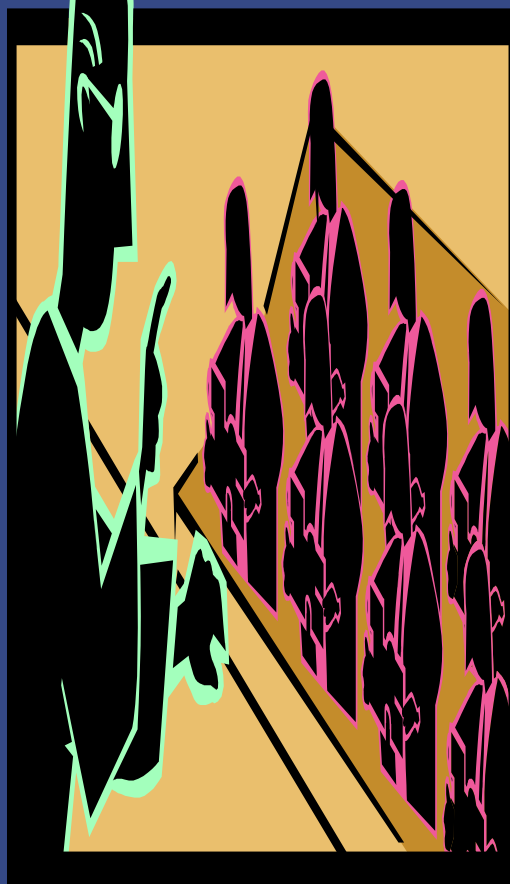


PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



MAP

MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA



Criteria 6, 7, 8 and 9 of the CAF



Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes

Describe los resultados alcanzados por la organización en relación con la satisfacción de sus ciudadanos/clientes con la organización y con los productos y servicios prestados. El CAF diferencia entre los resultados de percepción y los resultados de desempeño.

6.1 Mediciones de la percepción

Recolección de información objetiva y directa respecto a cómo perciben los ciudadanos a la organización y sus servicios.

6.2 Mediciones de resultados

Indicadores de medición interna sobre la calidad en la prestación de servicios.



Criterio 7: Resultados en las personas

Describe los resultados que la organización alcanza en relación con la competencia, motivación, satisfacción, percepción y desempeño de las personas contratadas.

7.1 Mediciones de percepción

Si las personas perciben a la organización como un lugar de trabajo atractivo y si están motivadas para hacer lo mejor para la organización en su trabajo diario.

7.2 Mediciones de resultados

Indicadores de rendimiento internos en cuanto al comportamiento global de las personas, su desempeño, motivación e involucramiento con la organización.



Criterio 8: Resultados de responsabilidad social

Más allá de su misión, una organización pública debe adoptar un comportamiento responsable para contribuir al desarrollo sostenible en sus componentes económico, social y medioambiental, en la comunidad.

8.1 Mediciones de percepción

Percepción de la comunidad de la actuación de la organización.

8.2 Mediciones del rendimiento organizacional

Medidas utilizadas por la organización para monitorizar, entender, predecir y mejorar su rendimiento en responsabilidad social.



Criterio 9: Resultados clave del Rendimiento

Se refiere a todo aquello que la organización haya definido como logros esenciales y medibles para el éxito de la organización, a corto y largo plazo. Pueden ser externos (resultados e impacto a conseguir) o internos (nivel de eficiencia).

9.1 Resultados externos: resultados e impacto a conseguir

Eficacia de la estrategia de la organización para satisfacer las expectativas de sus grupos de interés externos.

9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia

Eficiencia y eficacia de los procesos internos y las mediciones económicas del funcionamiento de la organización.