

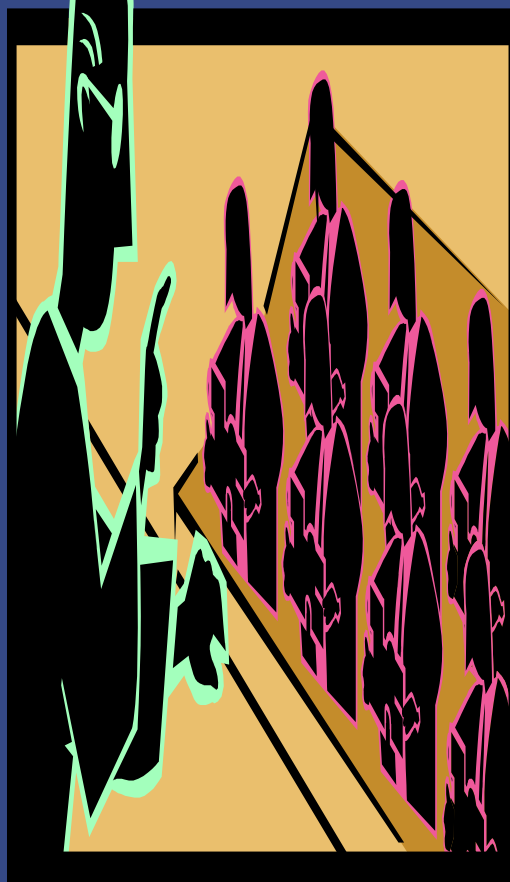


PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA



**MAP**

MINISTERIO DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA



# Criteria 1, 2 and 3 of the CAF



## Criterio 1: Liderazgo

El criterio 1 se centra en el comportamiento de las personas que están a cargo de la organización: el liderazgo. Como buenos líderes, tiene que generar claridad y unidad alrededor del objetivo/propósito de la organización; generar el entorno dentro del cuál la organización y las personas puedan destacar y asegurar el funcionamiento de los sistemas de dirección. Respaldan a las personas de su organización y aseguran relaciones eficaces con todos los grupos de interés y con la jerarquía política.

## Criterio 1: Liderazgo

### 1.1 Dirigir la organización desarrollando su Misión, Visión y Valores

El líder o directivo asegura que la organización está dirigida con una visión y misión claras y con valores fundamentales.

Se desarrolla el por qué existimos, hacia dónde queremos llegar, qué guía nuestro comportamiento.

### 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Los líderes desarrollan, implementan y monitorizan los sistemas de gestión de la organización, Una estructura organizacional adecuada, con responsabilidades claras. Objetivos definidos y medibles, con revisión periódica del rendimiento y los resultados



## Criterio 1: Liderazgo

### 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la institución y actuar como modelo de referencia

Actuando como modelos de referencia los líderes simbolizan los objetivos establecidos y los valores, animando a los empleados a actuar de la misma forma. Los empleados son respaldados por los líderes para que alcancen sus objetivos. Sistemas de gestión con delegación de competencias y responsabilidades

### 1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés

Los líderes son responsables de la gestión de las relaciones con todos los grupos de interés relevantes.



## Criterio 2: Estrategia y Planificación

Implementar la misión y la visión de una organización pública demanda definir la vía que la organización quiere seguir, establecer los objetivos que tiene que conseguir y la manera con que medirá sus progresos. Requiere una estrategia clara.

Para poder ser ejecutada con éxito, la estrategia tiene que plasmarse en planes, programas, objetivos operativos y medibles.



## Criterio 2: Estrategia y Planificación

### 2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión

El ciclo PDCA comienza recopilando información relevante sobre las necesidades de los grupos de interés para traducirlas en productos y servicios e impacto y evolución del entorno externo.

### 2.2 Desarrollar, revisar y actualizar la estrategia y la planificación teniendo en cuenta la información recopilada

Definir objetivos estratégicos alineados con las políticas públicas. La planificación debe ser concienzuda y metódica. Los indicadores y los sistemas de monitorización de resultados tiene que ser definidos en la planificación.



## Criterio 2: Estrategia y Planificación

### 2.3 Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla en forma periódica

La organización debe implementar la estrategia a todos los niveles de la organización y monitorizar su cumplimiento.

### 2.4 Planificar, implementar y revisar la innovación y el cambio

Un sector público eficaz tiene que innovar y cambiar sus prácticas para ocuparse de las expectativas de los ciudadanos/clientes, mejorar la calidad de los servicios y reducir costos.





## Criterio 3: Personas

Las personas son el activo más importante de la organización. La organización gestiona, desarrolla y maximiza las competencias y el potencial de su gente a nivel individual y de toda la organización con el fin de apoyar su estrategia, planificación y el funcionamiento eficaz de sus procesos. El respeto y la legitimidad, el diálogo abierto y el empoderamiento, la recompensa y el reconocimiento, el cuidado, así como el proveer un entorno seguro y saludable son elementos fundamentales para construir el compromiso y la participación de las personas en el camino a la calidad total de la organización.



## **Criterio 3: Personas**

### **3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación, de forma transparente**

Se evalúa si la organización alinea sus objetivos estratégicos con sus recursos humanos de forma que están identificados, desarrollados, desplegados e implementados con transparencia y que se toman en cuenta para obtener el éxito.

### **3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización**

Cómo la organización identifica, desarrolla y mantiene las competencias de las personas



## Criterio 3: Personas

### 3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento apoyando su bienestar

La participación de las personas genera un entorno en el que tienen impacto en las decisiones y acciones que afectan a su trabajo. Implica la creación de una cultura que apoya en la práctica la misión, visión y valores de la organización, reconociendo y premiando la creatividad, las buenas prácticas y el esfuerzo.