

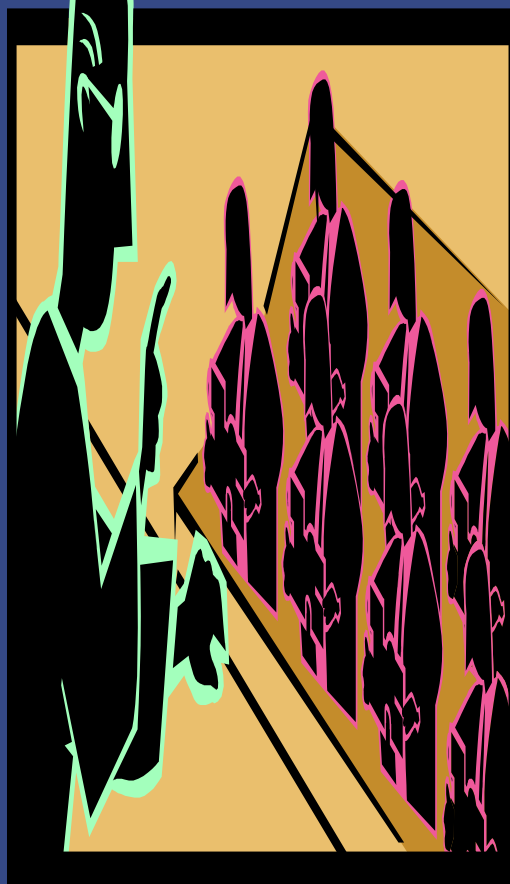


PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



MAP

MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA



Criteria 4 and 5 of the CAF



Criterio 4: Alianzas y Recursos

Además de las personas, las organizaciones públicas necesitan diversos tipos de recursos para alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos; recursos que deben estar alineados con su misión y visión. Pueden ser de tipo material o inmaterial, pero todos deben ser gestionados cuidadosamente.

Las alianzas claves son recursos importantes para el correcto funcionamiento de una organización; apoyan la implementación de la estrategia y de la planificación y el correcto desarrollo de sus procesos.



Criterio 4: Alianzas y Recursos

4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Las organizaciones públicas necesitan gestionar las relaciones con otras organizaciones para lograr sus objetivos estratégicos. Estos pueden ser públicos, no gubernamentales o privados.

4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes

En el sector público los ciudadanos/clientes tienen un papel cada vez más activo como socios. Su retroalimentación es considerada una aportación importante para mejorar los servicios y productos.



Criterio 4: Alianzas y Recursos

4.3 Gestionar las finanzas

Aunque las organizaciones públicas tiene poco que decir sobre la asignación de recursos, preparar cuidadosamente los presupuestos y monitorizar los gastos como base de una contabilidad de costos detallada son aportaciones a su eficiencia financiera.

4.4 Gestionar la información y el conocimiento

Identificar la información y las necesidades de conocimiento de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos.



Criterio 4: Alianzas y Recursos

4.5 Gestionar las tecnologías

Las políticas de uso de las TIC y otras tecnologías tienen que ser gestionadas de manera que apoyen los objetivos estratégicos. Pueden ser una importante palanca para la mejora del rendimiento.

4.6 Gestionar las instalaciones

Las organizaciones públicas deben evaluar regularmente el estado de las infraestructuras de las que disponen, para gestionarlas de forma rentable y sostenible para que puedan estar al servicio de las necesidades de los clientes y ofrecer las condiciones de trabajo adecuadas a su personal.



Criterio 5: Procesos

Existen muchos procesos en una organización y cada proceso es una serie de actividades inter-relacionadas que transforman los recursos en una vía eficaz hacia los servicios y el impacto en la sociedad.

Una organización eficaz y eficiente identifica los procesos nucleares teniendo en cuenta las expectativas de los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor para ellos.



Criterio 5: Procesos

5.1 Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés

Como los procesos soportan la estrategia y los objetivos operativos de la operación y como se identifican, diseñan, gestionan e innovan.

5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes

Cómo las organizaciones desarrollan y prestan sus servicios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes



Criterio 5: Procesos

5.3 Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes

Cómo los procesos están coordinados dentro de la propia organización así como con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicios.