

FASES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Planificación



Formación Equipo de Autoevaluación



Comunicación del Proyecto



Ejecución de Autoevaluación



Resultados de Autoevaluación



Implementación Plan Acciones de Mejora



Revisión y Control Acciones Implementadas

Contactos:

Ministerio de Administración Pública (MAP)
Dirección de Evaluación de la Gestión
Institucional (DEGI)

Teléfonos: 809-682-3298

Exts.: 2350, 2352, 2353, 2354 y 2355.

Foro: Modelo CAF en Servicios Interactivos
del portal del MAP
<http://map.gob.do>



www.map.gob.do



maprd1



@mapRDo



@map.RD



Unión Europea



República Dominicana



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti

Marco Común de Evaluación (CAF)

Metodología de Evaluación
para el Mejoramiento
de la Calidad en
la Administración Pública

MODELO DE EXCELENCIA

Es una herramienta para la mejora continua, que utiliza los principios de la excelencia identificando buenas prácticas en las organizaciones del sector público.

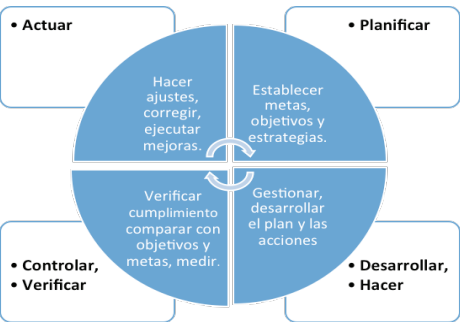
Su carácter no es normativo ni prescriptivo, sino referencial.

PRINCIPIOS DE EXCELENCIA



CICLO DE LA CALIDAD TOTAL (PDCA) (Planear, Desarrollar, Controlar y Actuar)

Es una estrategia de gestión de cuatro fases que orienta a la Organización hacia la Calidad Total y que sustenta la aplicación de los Agentes Facilitadores

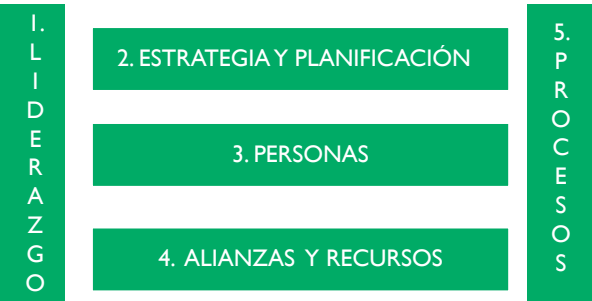


PROPÓSITOS DEL CAF

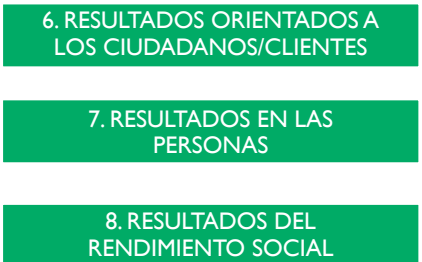
- Impulsar una cultura de calidad en el sector público.
- Promover un lenguaje común.
- Proporcionar un marco sencillo y fácil de usar para la autoevaluación de las organizaciones públicas, analizar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora e implementar acciones para lograr la excelencia.
- Propiciar el benchmarking entre organizaciones del sector público para compartir experiencias y buenas prácticas.

ESTRUCTURA DEL CAF

Agentes Facilitadores



Criterios de Resultados



9. RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO

LIDERAZGO



Se centra en el comportamiento de los líderes de la organización para lograr los objetivos, el respaldo que les dan a las personas y sus relaciones eficaces con todos los grupos de interés y la jerarquía política.

(4 Subcriterios)

ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

La organización debe establecer los objetivos a lograr, traducirlos a planes y programas medibles y monitorear sus avances para poder desarrollar su misión y visión.

(4 Subcriterios)

PERSONAS

Las personas satisfechas pueden llevar clientes satisfechos a la organización. La gestión eficaz y la dirección de las personas permiten a la organización lograr sus objetivos estratégicos.

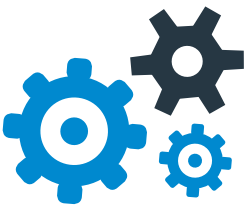
(3 Subcriterios)

ALIANZAS Y RECURSOS

En adición a los recursos tradicionales, finanzas, tecnología e instalaciones, las alianzas con asociados claves (proveedores, instituciones, ciudadanos/clientes, otros) son recursos que impactan directamente los resultados de la organización.

(6 Subcriterios).

PROCESOS



(3 Subcriterios)

Una organización eficaz y eficiente, identifica sus procesos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, alineados con su misión y estrategia.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS CLIENTES

¿Qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos?.

(2 Subcriterios)

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

¿Qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal?.

(2 Subcriterios)

RESULTADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL

¿Qué resultados está logrando la organización en relación con la responsabilidad social que le corresponde?.

(2 Subcriterios)

RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO

¿Qué resultados globales externos e internos ha alcanzado la organización?.

(2 Subcriterios)

