

## ¿QUIERE SABER MÁS SOBRE EL CAF?

Visite la página web de "Calidad" del MAP"  
[www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm](http://www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm), "Cooperación Internacional"  
y póngase en contacto con el corresponsal español del CAF  
([mjesus.jimenez@map.es](mailto:mjesus.jimenez@map.es))

También puede visitar directamente la página web del EIPA  
([www.eipa.nl](http://www.eipa.nl))



## ¿QUIERE UTILIZAR EL CAF?

El CAF puede utilizarse libremente, accediendo mediante proceso on-line a la página web del European Institute of Public Administration -EIPA- (Instituto Europeo de Administración Pública), [www.eipa.nl](http://www.eipa.nl) o a través de la página web del Ministerio de Administraciones Públicas (MAP), [www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm](http://www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm).

Si utiliza el CAF, accediendo a la página web del EIPA, podrá cumplimentar el impreso de evaluación mediante proceso on-line, una vez realizada la autoevaluación. En ese caso, la autoevaluación de su organización se incluirá en una Base de Datos de CAF residente en el EIPA. No obstante los resultados de la misma permanecerán anónimos, aunque se podrá comparar la puntuación obtenida con la media de otras organizaciones que también hayan utilizado el CAF en el mismo país o en otros o en su propio sector de actividad.

## ACTIVIDADES DE BENCHMARKING

El EIPA mantiene una base de datos de todas las organizaciones que han utilizado el CAF. Si está interesado en el intercambio de experiencias con organizaciones de otros países europeos o en iniciar un proceso de benchmarking, esta base de datos le permitirá:

- Buscar organizaciones potencialmente interesadas.
- Contactar directamente con otras organizaciones.

La base de datos es anónima en lo relativo a las puntuaciones conseguidas. Para obtener más información sobre otras posibles organizaciones interesadas, puede contactar con el corresponsal español del CAF o con otros miembros de la red CAF.

## ÚNASE AL ESFUERZO EUROPEO Y DENOS SU OPINIÓN

Animamos a todos a unirse al esfuerzo común europeo para mejorar la calidad de las Administraciones y de los servicios públicos utilizando el CAF. Ello puede poner a su organización en el camino de la mejora. También nos gustaría conocer su opinión sobre el CAF y su experiencia al utilizarlo. Todos los comentarios serán bienvenidos.

## Mejore su Organización a través de la Autoevaluación

# El Marco Común de Evaluación

*¿Quiere aprender algo más sobre su organización?  
¿Quiere mejorar su rendimiento y sus servicios?*

**El marco común de Evaluación puede ser un primer paso  
Puede ayudarle a iniciar el proceso de mejora**



MINISTERIO  
DE ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS

## ¿QUÉ ES EL CAF?

El Marco Común de Evaluación (CAF) es una herramienta de Gestión de Calidad específicamente diseñada para introducir la autoevaluación y la gestión de calidad en el sector público de los países de la Unión Europea. Contiene todos los elementos que le permitirán analizar dónde se encuentra su organización y hacia dónde la quiere dirigir.

El CAF ha sido desarrollado en el marco de la cooperación informal entre los Directores Generales de Administración Pública de los 15 países de la Unión Europea, basándose en el Modelo de Excelencia desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad y el Premio Speyer a la Calidad. Es una herramienta para la mejora creada y desarrollada por el Grupo de los Servicios Públicos Innovadores (IPSG - Innovating Public Services Group) de los Estados Miembros de la UE, que promueven su difusión y su utilización en todas las organizaciones públicas.

## LOS VALORES DE LA AUTOEVALUACION

La Autoevaluación de su organización puede ser una forma poderosa de mejorarla, ya que ofrece numerosas de ventajas:

- Permite identificar puntos fuertes y puntos débiles de la organización.
- Involucra a todo el personal de la organización en el proceso de mejora y utiliza su conocimiento y experiencia.
- Permite al personal familiarizarse con el concepto de gestión de calidad y con la idea de mejora continua.
- Puede crear "sentido de pertenencia" y un lenguaje y comprensión comunes dentro de la organización.
- Facilita la comparación con otras organizaciones.
- No requiere muchos recursos ni demasiado tiempo.

El uso del CAF ayuda a identificar las áreas en las que la organización debe mejorar y permite impulsar el proceso de mejora.

## EL CAF, UNA HERRAMIENTA EUROPEA DE MEJORA

El CAF ha sido diseñado para promover un lenguaje común y un conocimiento de la gestión de calidad en el sector público de los países europeos así como para compartir experiencias y buenas prácticas y desarrollar actividades de *benchmarking* entre organizaciones del sector público de Europa.



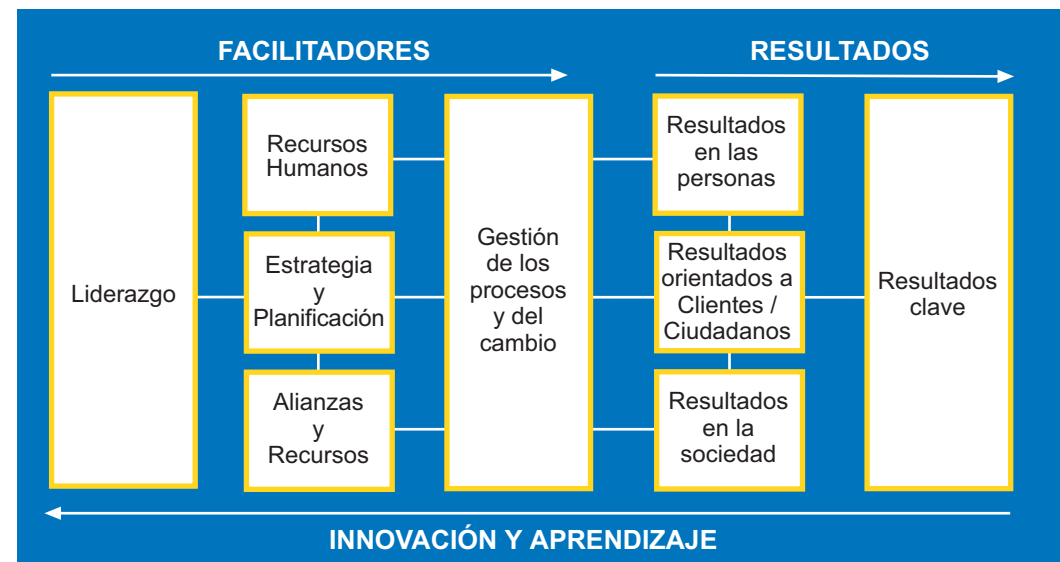
Actualmente se utiliza en organizaciones del sector público de varios Estados miembros de la Unión Europea y en Países Candidatos, principalmente en la Administración Local y en diversos organismos públicos. Estas experiencias muestran que el CAF es una herramienta útil para iniciarse en el "camino de la excelencia".

## ¿CUÁL ES LA ESTRUCTURA DEL CAF?

El CAF utiliza un conjunto de nueve criterios que permite analizar y evaluar las distintas actividades y resultados de la organización:

- Los cinco Criterios Agentes Facilitadores se refieren a lo que hace la organización para conseguir sus resultados y cubren las áreas de la organización relativas al Liderazgo, a la Estrategia y Planificación, a la Gestión de Recursos Humanos, a sus Alianzas y Recursos y a sus Procesos y Gestión del Cambio.
- Los cuatro Criterios Resultados aluden a los resultados que logra realmente la organización respecto a sus clientes/ciudadanos, a las personas de la organización, a la sociedad en general y a sus resultados clave de rendimiento.

Cada uno de estos nueve criterios se subdivide en un número de subcriterios que explican el significado del criterio.



## ¿CÓMO UTILIZAR EL CAF?

El CAF debe aplicarse por un equipo ad hoc formado por personas de todos los sectores y niveles de la organización. Su implantación requiere un buen conocimiento y análisis de las actividades y productos de la organización, basado en evidencias claras y en resultados medibles. Para tener una imagen clara del rendimiento de la organización, los miembros del equipo de trabajo analizarán (individual y colectivamente) las evidencias y los resultados y darán una puntuación sobre una escala que va de 0 (sin evidencias o sin resultados) a 5 (mejora continua y excelentes resultados).

Mediante la autoevaluación, la organización podrá identificar áreas de mejora y elaborar un plan de acción para llevarlas a cabo. ¡ Este puede ser el principio de un ciclo de mejora continua !.