



MINISTERIO  
DE ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO  
PARA LA  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE  
INSPECCIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS

**Mejore su Organización a través de la  
Autoevaluación**

**CAF**

**(Comon Assessment Framework)**

**EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN**



## ¿Qué es el CAF?

El Marco Común de Evaluación (CAF) es una herramienta de Gestión de Calidad específicamente desarrollada 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 donde 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 miembros 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.

El CAF 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, quienes animan a la difusión de su utilización en todas las organizaciones públicas.

El CAF promueve un lenguaje común y un conocimiento de la gestión de calidad en el sector público de los países europeos, permite compartir experiencias y buenas prácticas y desarrollar actividades de *benchmarking* entre organizaciones del sector público de Europa.

Actualmente, el CAF se utiliza en organizaciones del sector público de varios Estados miembros de la Unión Europea y en Países Candidatos, principalmente en el nivel de Administración Local y en diversos organismos públicos.

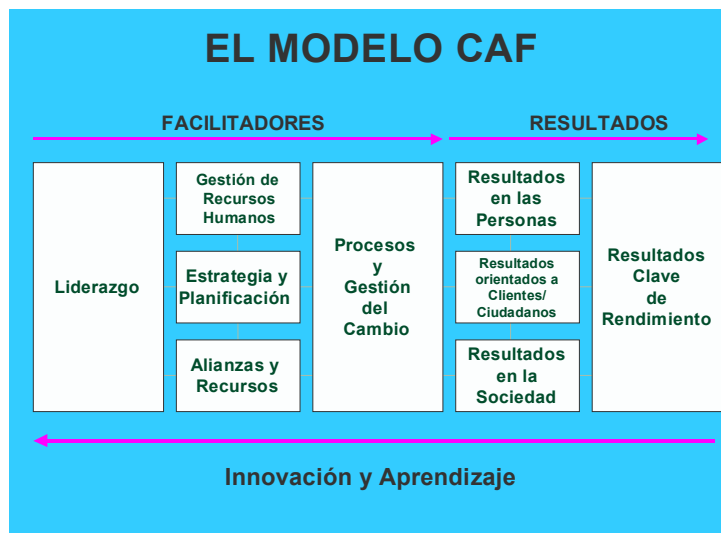
Estas experiencias muestran que el CAF ha resultado ser una herramienta útil para iniciarse en el "camino de la excelencia".

## ¿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 aquello que hace la organización para alcanzar sus resultados. Cubren las áreas de la organización que se refieren a Liderazgo, Estrategia y Planificación, Gestión de Recursos Humanos, Alianzas y Recursos y Procesos y Gestión del Cambio.
- Los cuatro Criterios Resultados aluden a los resultados que alcanza realmente la organización con respecto a los 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?

La aplicación del CAF debe llevarse a cabo por un equipo *ad hoc* formado por personas pertenecientes a todos los sectores y niveles de la organización.

El CAF requiere un buen conocimiento y análisis de las actividades y productos de la organización, basados 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 el ejercicio de la autoevaluación, la organización podrá identificar áreas de mejora y elaborar un plan de acción para llevar a cabo estas mejoras. Este puede ser el principio de un ciclo de mejora continua !.

El CAF puede utilizarse libremente y mediante proceso on-line desde la página web del European Institute of Public Administration - EIPA - (Instituto Europeo de Administración Pública), [www.eipa.nl](http://www.eipa.nl) y puede ser accesible igualmente 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)

## ¿Está Interesado en Compartir Experiencias y Realizar 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 lanzar 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 concerniente a las puntuaciones obtenidas. Para obtener más información sobre potenciales organizaciones interesadas, puede contactar con el mencionado corresponsal español del CAF o con otros miembros de la red CAF.

## ¿Quiere Saber más sobre el CAF?

Puede ponerse en contacto con el corresponsal español del CAF, en la Subdirección General de Gestión de Calidad . Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, MAP ([mjesus.jimenez@map.es](mailto:mjesus.jimenez@map.es)).