

TIPO: ☐ ESTRATÉGICO ☒ CLAVE ☐ SOPORTE

RESPONSABLE DEL PROCESO: Equipo técnico

MISIÓN DEL PROCESO

Evaluar de forma periódica y consolidada el funcionamiento de los procesos clave, transformando los datos registrados en la aplicación de calidad en conclusiones, decisiones y acciones de mejora que alimenten la planificación anual.

REQUISITOS ASOCIADOS AL PROCESO

- ISO 9001 · 8.1 Planificación y control operacional
- ISO 9001 · 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- ISO 9001 · 8.5 Producción y provisión del servicio
- ISO 9001 · 8.6 Liberación de los productos y servicios

ENTRADAS REQUERIDAS DEL PROCESO

- Datos consolidados de los procesos P-04 Identificación, P-05 Presentación, P-06 Gestión y P-07 Justificación registrados en la aplicación.
- Resultados de concesión, puntuaciones, costes, cantidades solicitadas y concedidas y demás datos de resultado disponibles.
- Resultados de satisfacción relativos a presentación y justificación.
- Resultados e incidencias del proceso de asesoría y de otros procesos vinculados cuando resulten relevantes.
- No conformidades, incidencias, requerimientos, auditorías, riesgos y observaciones acumuladas durante el ciclo.
- Objetivos y prioridades de la planificación anual vigente.

SALIDAS ESPERADAS DEL PROCESO

- Resultados de evaluación consolidados por año, convocatoria y área temática.
- Conclusiones sobre eficacia, financiación, satisfacción, riesgos y tendencias de los procesos clave.
- Acciones de mejora registradas con responsable, objetivo, proceso relacionado y seguimiento.
- Necesidades o propuestas trasladadas a la planificación anual siguiente.
- Decisiones documentadas sobre cambios de procedimientos, instrucciones, indicadores o herramientas.
- Datos y evidencias disponibles para el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

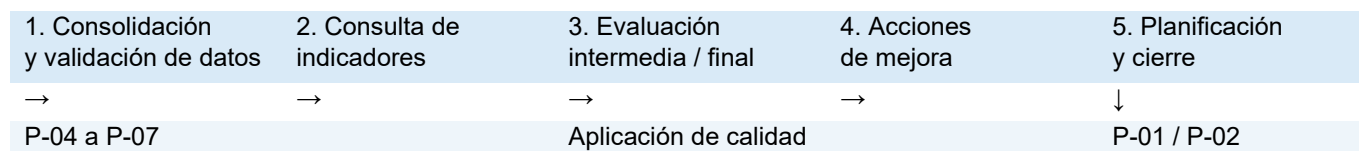
Criterio de simplificación: la aplicación de calidad sustituye al antiguo R_evaluacion como registro numérico paralelo. Los datos se mantienen en la matriz y las decisiones operativas se registran como acciones de mejora. Solo se conservará un acta o nota de evaluación cuando sea necesario documentar razonamientos, acuerdos o decisiones que no queden reflejados en la aplicación.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO Y ACTIVIDADES QUE LO INTEGRAN

1. Consolidación y revisión de datos. Antes de evaluar resultados se comprueba que los campos necesarios de la matriz están cumplimentados y que los datos pendientes no se interpretan como resultados definitivos. Cuando falte información, se solicita o corrige antes de cerrar la evaluación.
2. Consulta de indicadores. Mediante la aplicación se seleccionan año de ejecución, convocatoria y área temática y se accede al Proceso de Evaluación. La consulta genera resultados agregados por área temática y por convocatoria sobre proyectos presentados y financiados, puntuación, importes, retorno y satisfacción.
3. Revisión intermedia. Puede realizarse cuando existan datos suficientes para detectar riesgos, retrasos o desviaciones que todavía permitan una actuación dentro del ciclo. No se fija obligatoriamente a un mes concreto, ya que los calendarios de las convocatorias pueden variar.
4. Evaluación final. Una vez consolidados los resultados principales del ciclo se realiza una evaluación global antes de la planificación anual siguiente. Se revisan tendencias, diferencias entre áreas o convocatorias, financiación obtenida, puntuaciones, satisfacción y dificultades detectadas.
5. Análisis cualitativo. Los resultados cuantitativos se interpretan junto con incidencias, requerimientos, auditorías, asesorías, cambios normativos y demás información contextual. El valor de un indicador no se utiliza aisladamente para atribuir causas.

- Identificación y registro de mejoras. Las decisiones que requieran una actuación concreta se registran en el módulo Acciones de mejora de la aplicación, indicando origen, acción, responsable, objetivo, proceso relacionado, fecha prevista de cierre y observaciones.
- Seguimiento de mejoras. Las acciones abiertas se revisan hasta su cierre. Las que excedan el ciclo o requieran recursos, decisiones o cambios estructurales se incorporan a la planificación anual.
- Registro de conclusiones. La aplicación constituye el registro de datos e indicadores. Cuando sea necesario conservar la argumentación de la reunión, se utiliza un acta o nota de evaluación breve que recoja conclusiones y decisiones, evitando duplicar en ella los datos numéricos ya disponibles en la aplicación.
- Cierre y transferencia a planificación. El proceso finaliza cuando los resultados han sido revisados, las mejoras están registradas y las cuestiones que corresponda han sido trasladadas a P-01 Planificación y P-02 Gestión de la Calidad.

SECUENCIA RESUMIDA



INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- Datos e indicadores consolidados en la matriz de la aplicación de calidad.
- Resultados de la consulta del Proceso de Evaluación por año, convocatoria y área temática.
- Resultados de satisfacción de presentación y justificación y, cuando proceda, sus fuentes de origen.
- Incidencias, no conformidades, requerimientos, auditorías y demás evidencias consideradas en la evaluación.
- Acciones de mejora registradas en la aplicación.
- Acta o nota de evaluación cuando sea necesaria para conservar conclusiones y decisiones no reflejadas en la aplicación.
- Entradas trasladadas a planificación anual.

La evaluación se apoya en datos agregados de la aplicación y en evidencias cualitativas. La aplicación facilita la medición, pero la conclusión requiere interpretación del equipo y no debe automatizarse a partir de un único indicador.

PUNTOS CRÍTICOS

- Disponer de datos suficientemente completos y consolidados antes de interpretar resultados.
- Distinguir proyectos pendientes de resolución de proyectos no financiados.
- Aplicar criterios homogéneos para registrar puntuaciones, cantidades económicas y resultados de satisfacción.
- Interpretar los indicadores teniendo en cuenta diferencias entre convocatorias, áreas y sistemas de puntuación.
- Registrar y hacer seguimiento de las acciones de mejora acordadas.
- Realizar la evaluación con antelación suficiente para que sus conclusiones puedan incorporarse a la planificación.
- Evitar duplicar registros manuales que ya están disponibles en la aplicación.

RIESGOS DEL PROCESO

- Evaluar con datos incompletos o pendientes y obtener conclusiones erróneas.
- Considerar como no financiado un proyecto cuya resolución aún no se conoce.
- Comparar puntuaciones de convocatorias con escalas o criterios diferentes sin normalización o contexto.
- Interpretar valores agregados sin analizar las causas cualitativas que los explican.
- No registrar o no cerrar las acciones de mejora decididas.
- Realizar la evaluación demasiado tarde para influir en la planificación siguiente.
- Mantener registros paralelos que generen incoherencias respecto de la matriz de la aplicación.

INDICADORES Y DATOS DE EVALUACIÓN

La aplicación utiliza como datos base del proceso de evaluación: PUNT_ENTID, PUNT_PROGR, PUNTUACION, COSTE_PROY, CANT_SOL, CANT_CONC, SAT_PRES y SAT_JUST.

- PUNT_ENTID y PUNT_PROGR — Puntuaciones obtenidas de la Administración para entidad y programa cuando la convocatoria las ofrece separadamente. Si no existe desglose, no se inventará ni repartirá la puntuación.

- PUNTUACION — Puntuación total comparable del proyecto, preferentemente expresada en base 100 cuando la convocatoria lo permita. Debe mantenerse el criterio de conversión utilizado.
- COSTE_PROY, CANT_SOL y CANT_CONC — Coste total, cantidad solicitada y cantidad finalmente concedida. Los importes deben proceder de la documentación oficial del proyecto o de la resolución.
- SAT_PRES y SAT_JUST — Medias de satisfacción con los procesos de presentación y justificación, respectivamente, obtenidas de los cuestionarios aplicables.
- La aplicación calcula indicadores agregados por área temática y convocatoria: número de presentados, financiados y no financiados, proporción de financiados, puntuación media, suma de cantidades solicitadas y concedidas, coste, retorno y satisfacción media.
- RETORNO es un indicador derivado y se calcula como cantidad concedida / cantidad solicitada $\times$ 100. No debe cumplimentarse manualmente para sustituir ese cálculo.
- El catálogo incluye además COFIN_SOL como indicador derivado relacionado con coste y cantidad solicitada. Antes de incorporarlo formalmente al P-08 debe revisarse y consensuarse su definición exacta y su fórmula, ya que actualmente no forma parte de la pantalla específica de evaluación.

Advertencia de interpretación: un dato vacío en CANT_CONC puede significar que la resolución está pendiente. No debe considerarse automáticamente como proyecto no financiado. La evaluación definitiva debe realizarse cuando el resultado sea conocido o la aplicación distinga expresamente entre pendiente y denegado.

EVALUACIÓN Y MEJORA

Los resultados del P-08 se utilizan para identificar tendencias y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Las conclusiones deben traducirse, cuando proceda, en acciones registradas y verificables o en entradas para la planificación anual. La evaluación no sustituye a la evaluación específica de cada proyecto, sino que analiza transversalmente el funcionamiento de los procesos clave.