

Documento	Medición y seguimiento de indicadores	Estado	ACTIVO
Proceso relacionado	P-02 Gestión de la Calidad	Responsable	Responsable de Calidad
Aprobación	Dirección	Fecha	[16/09/2026]

1. Objeto

Definir los criterios generales para la definición, registro, actualización, cálculo, consulta y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, evitando duplicidades y garantizando que los resultados utilizados para la evaluación de los procesos proceden de fuentes identificadas y consistentes.

2. Alcance

Se aplica al catálogo de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad y a los datos utilizados para su cálculo, incluidos los registros de proyectos, asesorías, proveedores y otros módulos corporativos que alimenten los resultados del sistema.

3. Fuente oficial

El catálogo de indicadores de la aplicación corporativa constituye la fuente oficial para la definición y mantenimiento de los indicadores. El antiguo Listado de indicadores en hoja de cálculo se conservará únicamente como documentación histórica y no se mantendrá un registro paralelo.

4. Información mínima del indicador

Cada indicador deberá disponer, cuando resulte aplicable, de información suficiente para poder interpretarlo y reproducir su seguimiento. El catálogo podrá incluir, entre otros, los siguientes elementos:

- denominación del indicador;
- proceso al que pertenece;
- tipo de indicador;
- riesgo o aspecto relacionado;
- qué mide;
- unidad de medida;
- responsable de medición;
- periodicidad;
- responsable de análisis;
- resultado esperado o criterio de referencia;
- campo o fuente de datos utilizada para el cálculo.

5. Registro y actualización de datos

Los datos se introducirán en la fuente definida para cada proceso. Cuando exista una instrucción específica de proceso para su cumplimentación, se seguirá dicha instrucción. Debe evitarse volver a introducir manualmente en otro registro información que ya se encuentre almacenada en la aplicación.

- Los datos se registrarán lo más próximo posible al momento en que estén disponibles.
- Se utilizarán los filtros y el proyecto/registro correctos para evitar imputaciones erróneas.
- Cuando un dato sea solicitado mediante correo o formulario de actualización, el resultado válido será el que quede finalmente guardado en la aplicación.
- Las correcciones se realizarán sobre el registro correspondiente, evitando duplicados.

6. Indicadores calculados

Cuando un indicador pueda obtenerse mediante cálculo a partir de datos ya disponibles, deberá calcularse automáticamente siempre que sea viable. No se introducirán manualmente resultados derivados si la aplicación puede obtenerlos de forma consistente a partir de los datos fuente.

7. Valores pendientes, vacíos y ceros

Un valor vacío o NULL deberá interpretarse como dato pendiente, no disponible o no registrado, según el contexto. No deberá transformarse automáticamente en cero salvo que el cero sea el valor real del indicador. Esta regla es especialmente importante en resultados de financiación, puntuaciones, evaluaciones y otros datos que pueden no estar disponibles en fases intermedias del ciclo.

8. Periodicidad y cortes de análisis

La periodicidad formal de cada indicador se mantendrá en el catálogo. El Responsable de Calidad podrá realizar consultas adicionales cuando sea necesario para el seguimiento del sistema, sin que ello modifique la periodicidad formal. Los resultados se analizarán utilizando los filtros pertinentes, como año, convocatoria, área temática, proceso u otros que correspondan.

9. Modificación del catálogo de indicadores

La pantalla ordinaria de consulta del catálogo será de solo lectura. La modificación de definiciones, procesos, fórmulas, unidades o campos vinculados se realizará únicamente desde la zona de administración y por personas autorizadas. Estos cambios deberán realizarse con especial precaución cuando puedan afectar a consultas, cálculos o resultados históricos de otras partes de la aplicación.

10. Control de calidad de los datos

- Comprobar la coherencia entre el indicador y el proceso al que está asignado.
- Evitar campos duplicados o con nombres diferentes para una misma realidad cuando sea posible.
- Revisar los valores atípicos o incoherentes antes de utilizarlos en informes o evaluación.
- Distinguir claramente entre valoración interna y puntuación oficial de una Administración o financiador.
- Mantener separados los datos de entrada y los resultados derivados.
- No modificar datos históricos cerrados salvo corrección justificada de un error.

11. Uso de los resultados

Los resultados de los indicadores se utilizarán para el seguimiento de los procesos, la evaluación P-08, la identificación de incidencias o acciones de mejora, la planificación anual y la Revisión por la Dirección. Cuando un resultado se desvíe del valor esperado, deberá analizarse su causa y determinarse si requiere seguimiento, acción de mejora o tratamiento como incidencia/no conformidad.

12. Histórico y transición

Los listados de indicadores y resultados anteriores a la implantación del sistema electrónico se conservarán como documentación histórica. No será obligatorio migrar o recalcular dichos datos con metodologías posteriores salvo que exista una necesidad expresa. Los cambios de definición de un indicador deberán valorarse teniendo en cuenta su posible efecto sobre la comparabilidad histórica.

13. Documentación relacionada

- P-02 Gestión de la Calidad.
- P-04 Identificación e IT-04-01.
- P-05 Presentación e IT-05-01.
- P-07 Justificación e IT-07-01.
- P-08 Evaluación e IT-08-01.
- P-06 Gestión y módulo de proveedores.
- IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.

Control de revisiones

Edición	Fecha	Descripción del cambio	Aprobación
01	[dd/mm/aaaa]	Edición inicial. Catálogo electrónico como fuente oficial y criterios generales de registro, cálculo, consulta y análisis.	[Dirección]