

[ED] Evaluación del Desempeño del PTGAS | Convocatoria 2026

Criterios para la valoración del desempeño organizacional (VDO)
 Comisión de Calidad de los Servicios (*sesión de 3 de febrero de 2025*)

Ítem a valorar		PUNTUACIÓN			Observaciones
Criterios de excelencia 2026	Carta de servicios	20	10	30	20 por tener CS en JUNO + 10 por seguimiento.
	Mapa de procesos			30	En formato de plantilla que se proporcionará.
	Procedimientos			30	Proporcional al número total de los relacionados en el mapa.
	Seguimiento de indicadores de procedimientos			20	Proporcional al número total de los relacionados en el mapa.
	Plan de actuación y mejora (PAM)	30	10	40	30 por tener (en formato de plantilla que se proporcionará) + 10 por seguimiento.
Alineación con la planificación y objetivos generales: Planes de actuación; Plan Calidad Servicios; Plan de Igualdad; Política de calidad, ODS)				10	Para cada acción planificada, se justificará la alineación en el dato "origen de la acción".
Autoevaluación de la unidad				15	Por haber realizado seguimiento (independiente del resultado).
Autoevaluación simplificada de la unidad (Dimensión5: resultados)				20	Se puntúa en cada criterio 3 puntos por "suficientemente implantado" o 5 puntos por "completamente implantado".
Pertenencia a centro acreditado PACE-AUDIT-				75	
Sello de calidad (aspecto de gestión: ALCAEUS, EAEVE...)				45	
Sello calidad servicios (gestión total)				100	
Otros (cualquier otra actuación realizada por las UU en el ámbito del SIGC servicios)					A valorar por la CTED
<i>Proyectos de investigación:</i>					
Proyectos europeos				100	
Proyectos nacionales				75	
Convenios, grupos y proyectos autonómicos				65	
Contratos con empresas de duración inferior a 2 años				65	
Contratos con empresas de 2 años o duración superior				75	
Líneas de transferencia				65	

Uno de los objetivos del Plan de Calidad de los Servicios es la implantación del sistema interno de garantía de calidad (SIGC) en los servicios. Este objetivo consiguió un impulso considerable con la inclusión de la VDO en la Evaluación del Desempeño. Tras la primera campaña, se pretende avanzar en la configuración básica del SIGC de los servicios, por lo que se han reconsiderado los criterios de excelencia, enfocándolos en sus elementos fundamentales.

También se han reconsiderado las puntuaciones iniciales (los cinco criterios de la convocatoria 2024 sumaban 165 puntos y pasan a sumar 150):

- En cuanto a la [carta de servicios](#), se ha considerado que la mayoría de las unidades ya la tienen elaborada y que su seguimiento se ha facilitado con la herramienta JUNO, por lo que parece oportuno moderar la puntuación (de 60 a 30 puntos), si bien se mantiene como criterio de excelencia.
- En relación con el [mapa de procesos](#), se pretende incentivar su realización, por lo que se ha incrementado la puntuación (de 15 a 30).
- Por lo que se refiere a la documentación de [procedimientos](#) y su [seguimiento](#), se propone una valoración proporcional al total de los que figuren en el mapa de procesos. Para ello, su documentación deberá responder a unos criterios mínimos, para lo que se proporcionarán plantillas.
- Con respecto al [plan de actuación y mejora](#), así como su [seguimiento](#), para ser considerados, deberán estar elaborados de forma uniforme por las unidades, para lo que se proporcionará una plantilla.
- Por lo que se refiere a la [alineación con la planificación y objetivos generales](#), se acota la justificación asociándola a las acciones relacionadas en el Plan de actuación y mejora, a través de la referencia al origen de la acción, donde, entre otros, también se puede indicar ODS (que se han suprimido como elementos independientes de valoración para incluirlos como parte de la planificación).
- Por otra parte, dado que la [autoevaluación](#) es una herramienta de la que se obtienen los mejores resultados una vez está avanzada la implantación del SIGC, se sigue valorando, si bien con menor puntuación. En la edición anterior fue una herramienta útil para la profunda reflexión inicial de las unidades, no obstante, ahora la prioridad es avanzar en la implantación del SIGC, aunque sin olvidar la bondad de tener la herramienta en marcha.
Además, tomará en consideración que los criterios de la Dimensión 5 de Resultados tengan una valoración de “suficientemente implantado” o de “totalmente implantado”, teniendo en cuenta que este aspecto enlaza directamente con el servicio que se produce en las unidades, otorgando 3 puntos por cada criterio “suficientemente implantado” o 5 puntos en caso de estar “completamente implantado”.

Se impartirán sesiones de formación sobre la carta de servicios, mapa de procesos, documentación de procedimientos y elaboración del plan de actuación y mejora.

Por otra parte, quienes no tengan los cinco criterios, no podrán obtener más de 75 puntos (80 en la edición anterior), por coherencia con la puntuación que se obtiene por pertenecer a un centro acreditado.

El Área de Inspección de la IGS, en desarrollo de las competencias recogidas en el art. 5.3 a) y b) del Reglamento de la IGS, supervisará por muestreo la valoración del desempeño organizacional atribuida a las unidades.