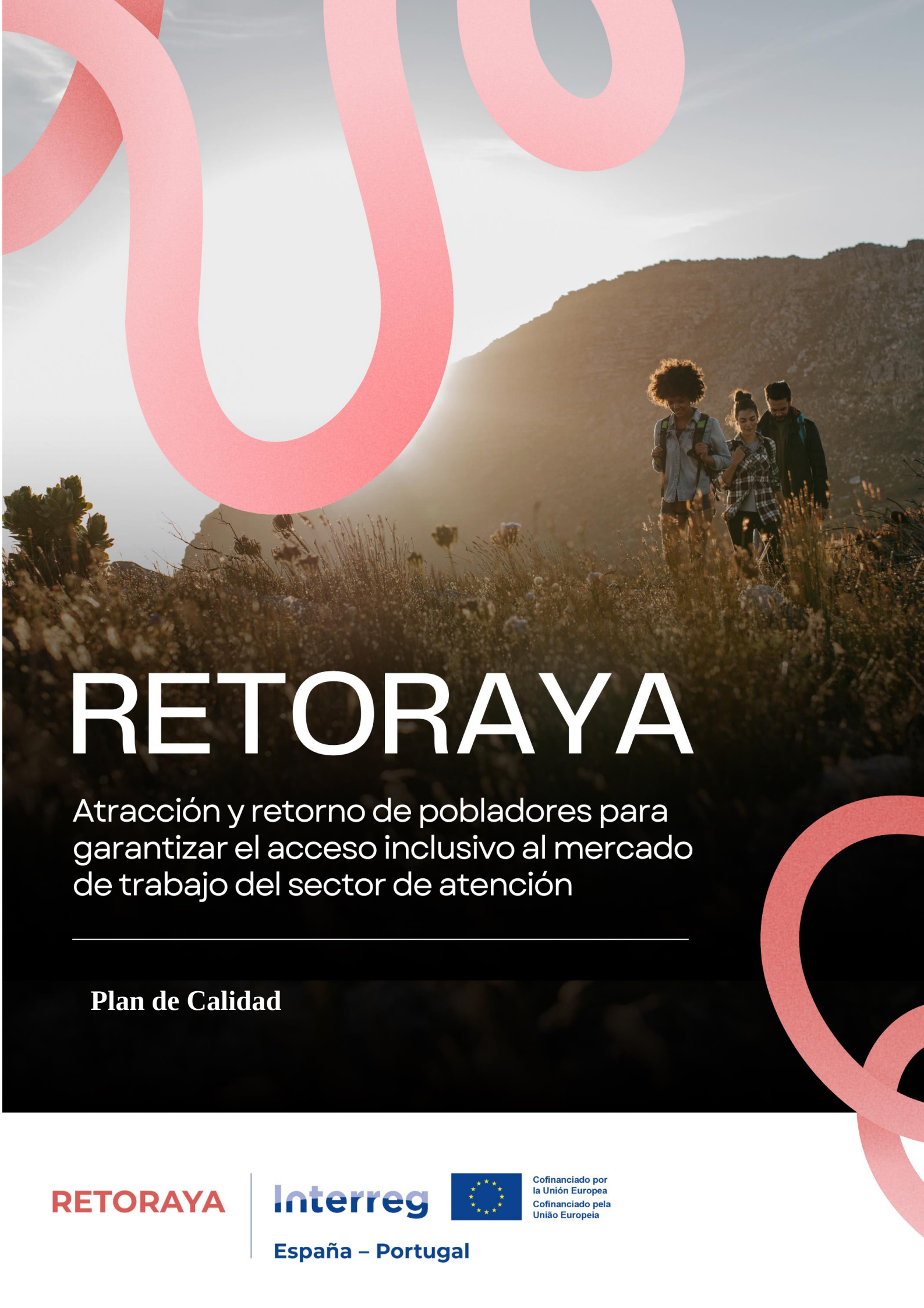


A photograph of three hikers (two women and one man) walking on a trail through tall grass and wildflowers. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. In the background, there are hills. Large, thick, pinkish-red abstract loops are overlaid on the image, framing the top and right sides.

RETORAYA

Atracción y retorno de pobladores para
garantizar el acceso inclusivo al mercado
de trabajo del sector de atención

Plan de Calidad

RETORAYA

Interreg



Cofinanciado por
la Unión Europea
Cofinanciado pela
União Europeia

España – Portugal

Plan de Calidad

Índice

Introducción.....	3
1. Alcance del Plan de Calidad	4
2. Estrategias para el control y aprobación interna de la calidad.....	4
3. Gestión de riesgos	5
4. Implementación del Plan de Calidad	5
5. Indicadores de calidad y mejora continua	6
6. Conclusión	6
Anexos.....	7
1. Checklist para las revisiones internas de los entregables	7
2. Tabla de seguimiento de riesgos (plantilla).....	9
3. Encuesta de satisfacción.....	10

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Este documento es propiedad del Proyecto RETORAYA y sus socios. Se prohíbe su copia o distribución, en cualquier forma o por cualquier medio, sin autorización expresa del propietario de los derechos.

Este documento refleja la opinión del autor. La Comisión Europea no es responsable del uso que pueda hacerse de la información en él contenida.

Introducción

Este documento describe el Plan de Calidad del proyecto RETORAYA, una guía esencial para asegurar que todas las etapas del proyecto se lleven a cabo con altos estándares. Su función es proporcionar un marco claro para supervisar y garantizar la calidad de los resultados, minimizando riesgos y asegurando que se cumplan tanto los objetivos como los plazos previstos.

El plan se organiza en tres áreas clave:

- Entregables, con procesos definidos para su creación, estandarización, revisión y aprobación;
- Documentación, que cumple tanto con los requisitos internos como con los establecidos por el programa POCTEP;
- Gestión de riesgos, a través de una Matriz de Riesgos que detalla posibles amenazas, su probabilidad de ocurrencia, impacto y las acciones necesarias para mitigarlas. Esta matriz será revisada y actualizada periódicamente.

En conjunto, este documento proporciona una hoja de ruta clara y operativa para gestionar y supervisar la calidad del proyecto de manera sistemática, contribuyendo a su éxito global y sostenibilidad futura.

1. Alcance del Plan de Calidad

El Plan de Calidad tiene un alcance transversal que abarca todos los aspectos críticos del proyecto. Esto incluye desde la definición inicial de objetivos hasta la evaluación final de resultados, asegurando que cada etapa del proyecto sea supervisada y medida conforme a criterios de calidad claramente establecidos. Este alcance no se limita únicamente al cumplimiento de los requisitos establecidos, sino que se extiende a garantizar la sostenibilidad de los resultados y la posibilidad de replicar las buenas prácticas en futuros proyectos similares.

El Plan de Calidad abarca tres dimensiones principales:

- **Entregables:** Se asegurará que cada resultado tangible del proyecto cumpla con los estándares técnicos, operativos y de impacto previamente definidos. Los entregables son diseñados con base en especificaciones claras y están sujetos a un proceso de revisión exhaustivo antes de su aprobación final.
- **Procesos:** Se supervisarán las metodologías y estrategias utilizadas en la ejecución del proyecto para garantizar que sean eficaces, eficientes y alineadas con los objetivos del proyecto.
- **Actividades:** Cada actividad desarrollada en el marco del proyecto será monitoreada para verificar que contribuye al logro de los objetivos generales y específicos. Esto incluye la coordinación entre socios, la gestión de recursos y la comunicación interna y externa.

Además, el alcance del Plan de Calidad incluye la identificación de puntos críticos de control, donde se aplicarán medidas correctivas y preventivas de manera proactiva. Estos puntos se determinarán con base en análisis de riesgos y evaluación de los factores que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

2. Estrategias para el control y aprobación interna de la calidad

La implementación de estrategias de control y aprobación interna de la calidad constituye el eje central del Plan de Calidad. La calidad de los entregables se garantizará mediante procesos de elaboración, revisión y aprobación. Los equipos de trabajo se asegurarán de que cada entregable cumpla con los requisitos técnicos que contribuyan a la transferencia efectiva del conocimiento generado.

En primer lugar, la fase de elaboración de los entregables se realizará bajo la coordinación del beneficiario que lidera cada actividad del proyecto. Este beneficiario gestionará el grupo de trabajo asegurando que se aproveche la experiencia y conocimientos específicos de cada beneficiario. Este enfoque colaborativo permitirá integrar perspectivas diversas, enriquecer el contenido de los entregables y garantizar que cumplan con los requisitos técnicos y operativos. La calidad del contenido se garantizará a través de discusiones técnicas detalladas y ajustes iterativos durante el proceso de elaboración. Por último, se utilizan plantillas estandarizadas para facilitar la uniformidad formal.

Posteriormente, en la fase de revisión, se implementarán controles internos rigurosos. El grupo de trabajo llevará a cabo revisiones periódicas de los entregables, verificando que se cumplan los criterios predefinidos, incluyendo aspectos como

exactitud técnica, claridad, y alineación con los objetivos del proyecto. Las observaciones y recomendaciones del grupo se documentarán y se remitirán a los responsables del entregable para realizar ajustes cuando sea necesario.

La fase de aprobación finalizará el ciclo de control de calidad. Una vez que los entregables hayan sido ajustados siguiendo las indicaciones del grupo de trabajo dedicado a la revisión, el beneficiario responsable del entregable presentará la versión final para su validación por parte de todo el partenariado. La aprobación se basa en un conjunto de indicadores objetivos que aseguran que el producto cumple plenamente con los requisitos establecidos. Los entregables aprobados se registrarán y archivan en un repositorio centralizado (Teams), accesible para todos los beneficiarios del proyecto.

Esta estructura estratégica asegura que cada producto generado en el marco del proyecto RETORAYA no solo cumpla con los estándares esperados, sino que también contribuya de manera significativa al logro de los objetivos generales, fortaleciendo la capacidad del proyecto para generar impacto y sostenibilidad a largo plazo.

3. Gestión de riesgos

El manejo de riesgos es un pilar esencial del Plan de Calidad, proporcionando una herramienta estructurada para identificar, evaluar y mitigar riesgos potenciales. La Matriz de Riesgos y Contingencias desempeña un papel central en esta estrategia, abordando tanto los riesgos previstos como los imprevistos.

En el marco de la gestión de riesgos del proyecto, se utilizarán dos herramientas complementarias: una matriz de riesgos y una tabla de seguimiento de riesgos. La matriz de riesgos se construirá inicialmente a partir de la identificación de los riesgos y su clasificación según probabilidad e impacto. Para cada riesgo identificado, se evaluará su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial sobre el proyecto, utilizando una escala de tres niveles: alto, medio y bajo. A continuación, estos valores se asignarán a la matriz, donde se ubicará cada riesgo según su combinación de probabilidad e impacto. Esto permitirá priorizar los riesgos de acuerdo a su severidad, destacando aquellos que requieren atención inmediata y acciones correctivas.

Una vez que se haya creado la matriz de riesgos, se llevará a cabo un seguimiento continuo mediante una tabla de seguimiento detallada. Esta tabla permitirá registrar información adicional sobre cada riesgo, incluyendo su estado actual, las acciones correctivas implementadas, el responsable de su gestión, el plazo de resolución y cualquier actualización relevante. El seguimiento regular de los riesgos será crucial para asegurarse de que las medidas correctivas sean eficaces y que los riesgos se gestionen de manera apropiada a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

Anexo a este plan se encuentra una plantilla de la tabla de seguimiento de riesgos, que facilitará la identificación, valoración y actualización constante de los riesgos a medida que el proyecto avanza. Con esta plantilla, se creará un documento independiente en el que se cumplimentará y desarrollará también la matriz de riesgos, permitiendo un registro y análisis detallado de los riesgos a lo largo de todas las fases del proyecto.

4. Implementación del Plan de Calidad

La implementación efectiva del Plan de Calidad depende de un equipo multidisciplinario integrado por representantes de las entidades beneficiarias del proyecto. Desde el inicio, se trabajará para alinear a todos los participantes con los objetivos del Plan

de Calidad. Las reuniones periódicas garantizarán el cumplimiento continuo de los estándares establecidos y permitirán la identificación de oportunidades de mejora.

5. Indicadores de calidad y mejora continua

El éxito del Plan de Calidad dependerá de la capacidad de monitorear y evaluar sistemáticamente su efectividad mediante indicadores bien definidos. Estos indicadores no solo medirán el cumplimiento de los estándares establecidos, sino que también proporcionarán información clave para la mejora continua del proyecto.

Entre los indicadores principales destacan:

- Calidad de los entregables: Se evaluará el grado en que los entregables cumplen con los estándares técnicos y los requisitos específicos del proyecto. Este indicador será evaluado mediante revisiones internas realizadas trimestralmente por los propios beneficiarios del proyecto.
- Eficiencia en la gestión de riesgos: Incluye la identificación temprana de riesgos, la aplicación efectiva de medidas de mitigación y la resolución oportuna de problemas detectados. Se mediará a través de la actualización periódica de la Matriz de Riesgos y el seguimiento de indicadores como el porcentaje de riesgos mitigados con éxito.
- Satisfacción de las partes interesadas: Este indicador evaluará la percepción de beneficiarios y actores clave sobre la calidad de los entregables mediante encuestas estructuradas al menos dos veces durante el proyecto (en su punto medio y al cierre).

Para garantizar la utilidad de estos indicadores, se desarrollarán instrumentos específicos como:

- Checklists: Utilizadas durante las revisiones internas para verificar el cumplimiento de los entregables.
- Tabla de seguimiento de riesgos: Diseñados para registrar la evolución de cada riesgo identificado y las medidas implementadas.
- Encuestas de satisfacción: Con preguntas clave relacionadas con la claridad, relevancia y utilidad de los entregables.

Estos instrumentos se actualizarán según sea necesario y sus resultados se analizarán periódicamente para garantizar que las acciones correctivas se implementen oportunamente y que el proyecto mantenga un enfoque de mejora continua. Al finalizar, los resultados de estos indicadores serán consolidados en un informe de calidad que servirá como referencia para futuros proyectos.

6. Conclusión

El Plan de Calidad del proyecto RETORAYA representa un compromiso integral con la calidad, la transparencia y la sostenibilidad. Su implementación no solo asegurará el cumplimiento de los objetivos del proyecto, sino que también fomentará la difusión de prácticas innovadoras y replicables que fortalecen las capacidades de los beneficiarios y contribuyen al desarrollo transfronterizo.

Anexos

1. Checklist para las revisiones internas de los entregables

1. Claridad y comprensión del entregable

- ☐ El entregable está claramente definido.
- ☐ Se entiende el propósito y la intención del entregable.
- ☐ La estructura del entregable es lógica y fácil de seguir.
- ☐ El entregable tiene una estructura organizada que facilita la comprensión.

2. Cumplimiento de objetivos

- ☐ El entregable cumple con los objetivos establecidos en el proyecto.
- ☐ El entregable cumple con los requisitos y especificaciones acordadas.
- ☐ Los detalles y criterios técnicos se han seguido correctamente.

3. Relevancia y valor del contenido

- ☐ El contenido del entregable es relevante para los beneficiarios y las partes interesadas.
- ☐ El entregable aporta valor y está alineado con las necesidades de los destinatarios.
- ☐ Se ha considerado la audiencia del entregable a la hora de desarrollarlo.
- ☐ El nivel de detalle y el formato son adecuados para la audiencia a la que se destina.

4. Calidad técnica

- ☐ El entregable está técnicamente bien realizado.
- ☐ Está bien fundamentado, libre de errores y cumple con los estándares requeridos.
- ☐ Se han realizado revisiones o validaciones antes de la entrega.
- ☐ El entregable es robusto y está listo para su uso.

5. Plazos y exhaustividad

- ☐ El entregable se entrega dentro del plazo establecido.
- ☐ Se ha cumplido con el cronograma del proyecto para la entrega.
- ☐ Se ha entregado todo lo que se había previsto en el alcance del entregable.

6. Coherencia con el proyecto

- ☐ El entregable está alineado con la visión general del proyecto.

- ☐ El entregable tiene coherencia con otros entregables previos.
- ☐ Está integrado adecuadamente con entregables anteriores o relacionados dentro del proyecto.

7. Comunicación

- ☐ Ha sido comunicada adecuadamente la entrega del entregable a todas las partes interesadas.

2. Tabla de seguimiento de riesgos (plantilla)

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	MEDIDA DE MITIGACIÓN	ESTADO
Descripción del riesgo identificado	Alta / Media / Baja	Alto / Medio / Bajo	Descripción de las acciones para mitigar o eliminar el riesgo	Abierto / En curso / Mitigado / No ocurrido

3. Encuesta de satisfacción

DATOS GENERALES

Organización:

Fecha:

SECCIÓN 1: ANÁLISIS TERRITORIAL

- ¿Cómo evalúas la claridad de los entregables correspondientes a la Actividad 1: Análisis Territorial para Empleo y Servicios de Proximidad? (1 Muy poco claro; 2 Poco claro; 3 Neutral; 4 Claro; 5 Muy claro)
- ¿Crees que los entregables relacionados con la Actividad 1 cumplen con los objetivos establecidos? (1 No cumplen en absoluto; 2 Cumplen en muy baja medida; 3 Cumplen parcialmente; 4 Cumplen en gran medida; 5 Cumplen completamente)
- ¿Cómo calificarías la relevancia del contenido de estos entregables? (1 Nada relevante; 2 Poco relevante; 3 Neutral; 4 Relevante; 5 Muy relevante)
- ¿Ha sido efectiva la comunicación entre los beneficiarios a la hora de desarrollar esta actividad? (1 Nada efectiva; 2 Poco efectiva; 3 Neutral; 4 Efectiva; 5 Muy efectiva)
- ¿Hay aspectos que mejorarías en los entregables correspondientes a la Actividad 1? (Pregunta abierta)

SECCIÓN 2: LAB DE NUEVOS POBLADORES

- ¿Cómo evalúas la claridad de los entregables correspondientes a la Actividad 2: Lab de Nuevos Pobladores? (1 Muy poco claro; 2 Poco claro; 3 Neutral; 4 Claro; 5 Muy claro)
- ¿Crees que los entregables relacionados con la Actividad 2 cumplen con los objetivos establecidos? (1 No cumplen en absoluto; 2 Cumplen en muy baja medida; 3 Cumplen parcialmente; 4 Cumplen en gran medida; 5 Cumplen completamente)
- ¿Cómo calificarías la relevancia del contenido de estos entregables? (1 Nada relevante; 2 Poco relevante; 3 Neutral; 4 Relevante; 5 Muy relevante)
- ¿Ha sido efectiva la comunicación entre los beneficiarios a la hora de desarrollar esta actividad? (1 Nada efectiva; 2 Poco efectiva; 3 Neutral; 4 Efectiva; 5 Muy efectiva)
- ¿Hay aspectos que mejorarías en los entregables correspondientes a la Actividad 2? (Pregunta abierta)

SECCIÓN 3: DESARROLLO PILOTAJE DE NUEVOS POBLADORES

- ¿Cómo evalúas la claridad de los entregables correspondientes a la Actividad 3: Desarrollo Pilotaje de Nuevos Pobladores? (1 Muy poco claro; 2 Poco claro; 3 Neutral; 4 Claro; 5 Muy claro)
- ¿Crees que los entregables relacionados con la Actividad 3 cumplen con los objetivos establecidos? (1 No cumplen en absoluto; 2 Cumplen en muy baja medida; 3 Cumplen parcialmente; 4 Cumplen en gran medida; 5 Cumplen completamente)
- ¿Cómo calificarías la relevancia del contenido de estos entregables? (1 Nada relevante; 2 Poco relevante; 3 Neutral; 4 Relevante; 5 Muy relevante)

- ¿Ha sido efectiva la comunicación entre los beneficiarios a la hora de desarrollar esta actividad? (1 Nada efectiva; 2 Poco efectiva; 3 Neutral; 4 Efectiva; 5 Muy efectiva)
- ¿Hay aspectos que mejorarías en los entregables correspondientes a la Actividad 3? (Pregunta abierta)

SECCIÓN 4: EVALUACIÓN, CONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA

- ¿Cómo evalúas la claridad de los entregables correspondientes a la Actividad 4: Evaluación, Conocimiento y Transferencia? (1 Muy poco claro; 2 Poco claro; 3 Neutral; 4 Claro; 5 Muy claro)
- ¿Crees que los entregables relacionados con la Actividad 4 cumplen con los objetivos establecidos? (1 No cumplen en absoluto; 2 Cumplen en muy baja medida; 3 Cumplen parcialmente; 4 Cumplen en gran medida; 5 Cumplen completamente)
- ¿Cómo calificarías la relevancia del contenido de estos entregables? (1 Nada relevante; 2 Poco relevante; 3 Neutral; 4 Relevante; 5 Muy relevante)
- ¿Ha sido efectiva la comunicación entre los beneficiarios a la hora de desarrollar esta actividad? (1 Nada efectiva; 2 Poco efectiva; 3 Neutral; 4 Efectiva; 5 Muy efectiva)
- ¿Hay aspectos que mejorarías en los entregables correspondientes a la Actividad 4? (Pregunta abierta)

SECCIÓN 5: COORDINACIÓN

- ¿Cómo evalúas la claridad de los entregables correspondientes a la Actividad 5: Coordinación? (1 Muy poco claro; 2 Poco claro; 3 Neutral; 4 Claro; 5 Muy claro)
- ¿Crees que los entregables relacionados con la Actividad 5 cumplen con los objetivos establecidos? (1 No cumplen en absoluto; 2 Cumplen en muy baja medida; 3 Cumplen parcialmente; 4 Cumplen en gran medida; 5 Cumplen completamente)
- ¿Cómo calificarías la relevancia del contenido de estos entregables? (1 Nada relevante; 2 Poco relevante; 3 Neutral; 4 Relevante; 5 Muy relevante)
- ¿Ha sido efectiva la comunicación entre los beneficiarios a la hora de desarrollar esta actividad? (1 Nada efectiva; 2 Poco efectiva; 3 Neutral; 4 Efectiva; 5 Muy efectiva)
- ¿Hay aspectos que mejorarías en los entregables correspondientes a la Actividad 5? (Pregunta abierta)

SECCIÓN 5: VISIBILIDAD, TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

- ¿Cómo evalúas la claridad de los entregables correspondientes a la Actividad 6: Visibilidad, transparencia y comunicación? (1 Muy poco claro; 2 Poco claro; 3 Neutral; 4 Claro; 5 Muy claro)
- ¿Crees que los entregables relacionados con la Actividad 6 cumplen con los objetivos establecidos? (1 No cumplen en absoluto; 2 Cumplen en muy baja medida; 3 Cumplen parcialmente; 4 Cumplen en gran medida; 5 Cumplen completamente)
- ¿Cómo calificarías la relevancia del contenido de estos entregables? (1 Nada relevante; 2 Poco relevante; 3 Neutral; 4 Relevante; 5 Muy relevante)

- ¿Ha sido efectiva la comunicación entre los beneficiarios a la hora de desarrollar esta actividad? (1 Nada efectiva; 2 Poco efectiva; 3 Neutral; 4 Efectiva; 5 Muy efectiva)
- ¿Hay aspectos que mejorarías en los entregables correspondientes a la Actividad 6? (Pregunta a



RETORAYA

Interreg



Cofinanciado por
la Unión Europea
Cofinanciado pela
União Europeia

España – Portugal