

	GESTIÓN DE RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-10
		Edición: 02
		Fecha: [16/09/2026]
		Página: 1 de 5

Proceso	Gestión de Recursos (Soporte)	Estado	ACTIVO
Responsable	Administración	Aprobación	Dirección
Elaborado por	Fernando	Fecha elaboración	19/09/2023
Revisado por	Carlos	Fecha revisión	[16/09/2026]

1. Objeto

Establecer la sistemática mediante la cual Fundación Juan Ciudad identifica, proporciona, mantiene y controla los recursos necesarios para el funcionamiento de la entidad, así como la selección, contratación, seguimiento y evaluación de los proveedores de funcionamiento que suministran productos o servicios necesarios para su actividad.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a los recursos e infraestructuras necesarios para el funcionamiento ordinario de Fundación Juan Ciudad y a los proveedores gestionados por Administración para cubrir dichas necesidades.

Quedan fuera de este procedimiento los proveedores contratados específicamente para la ejecución de programas o proyectos. Estos proveedores se gestionarán dentro del proceso P-06 Gestión, mediante la sistemática y los registros establecidos para la ejecución de proyectos.

3. Requisitos asociados

El proceso da respuesta a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad relativos a la disponibilidad y mantenimiento de la infraestructura y al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

4. Entradas y salidas del proceso

4.1. Entradas

- Necesidades de infraestructura, mantenimiento, suministros, productos o servicios para el funcionamiento de FJC.
- Necesidades de compra o contratación detectadas por Dirección, Administración o el equipo.
- Acuerdos institucionales o corporativos aplicables a determinadas compras o servicios.
- Incidencias relacionadas con infraestructuras o proveedores de funcionamiento.

4.2. Salidas

- Infraestructuras y recursos disponibles y mantenidos.
- Compras y contrataciones de funcionamiento realizadas y verificadas.
- Proveedores de funcionamiento seleccionados y evaluados.
- Registros anuales de evaluación de proveedores y evidencias asociadas.

5. Responsabilidades

5.1. Administración

- Gestionar las necesidades ordinarias de compra, contratación, suministros e infraestructura.

	GESTIÓN DE RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-10
		Edición: 02
		Fecha: [16/09/2026]
		Página: 2 de 5

- Canalizar las necesidades de mantenimiento de las instalaciones.
- Comprobar la recepción del producto o servicio y tramitar la documentación económica correspondiente.
- Mantener la información necesaria sobre proveedores de funcionamiento.
- Realizar la evaluación anual de los proveedores de funcionamiento.
- Conservar los registros y evidencias asociados al proceso.

5.2. Dirección

- Supervisar las necesidades relevantes de recursos de la entidad.
- Autorizar las contrataciones cuando corresponda según las competencias internas.
- Conocer los resultados de la evaluación de proveedores y adoptar decisiones cuando existan resultados no satisfactorios o riesgos relevantes.

5.3. Personal de FJC

- Comunicar a Administración las necesidades de recursos o mantenimiento detectadas.
- Informar de las incidencias relevantes relacionadas con productos, servicios, instalaciones o proveedores de funcionamiento.

6. Desarrollo del proceso

6.1. Infraestructura y mantenimiento

Fundación Juan Ciudad desarrolla su actividad en instalaciones de la Provincia San Juan de Dios España. La Provincia proporciona y mantiene una parte relevante de las infraestructuras y servicios necesarios para el funcionamiento ordinario de la Fundación, en el marco de la relación establecida entre ambas entidades.

Cuando se detecte una necesidad de mantenimiento, avería o actuación sobre las instalaciones, se comunicará desde Administración a la persona o servicio correspondiente de la Provincia para su gestión. Las comunicaciones, correos u otras evidencias generadas se conservarán cuando resulten necesarias para acreditar el seguimiento de una incidencia o actuación relevante.

6.2. Identificación de necesidades de compra o contratación

Las necesidades de compra o contratación de funcionamiento podrán incluir, entre otras, material de oficina, telefonía y comunicaciones, servicios informáticos, auditoría, asesoría contable, seguros, prevención, suministros, servicios profesionales y otros recursos necesarios para el funcionamiento de la entidad.

La necesidad podrá ser identificada por Administración, Dirección o por cualquier miembro del equipo y será comunicada a Administración para su valoración y tramitación.

6.3. Selección y contratación de proveedores de funcionamiento

En la selección se tendrán en cuenta, cuando resulten aplicables, los acuerdos institucionales o corporativos existentes en la Provincia, así como los proveedores disponibles a través de la Plataforma de Gestión Hospitalaria u otros sistemas centralizados de compra.

Cuando no exista un acuerdo o proveedor institucional aplicable, la selección se realizará atendiendo a la adecuación del producto o servicio, condiciones económicas, experiencia previa, capacidad de respuesta y demás aspectos relevantes para la necesidad concreta.

Las compras y contrataciones quedarán respaldadas por la documentación disponible según su naturaleza, pudiendo incluir presupuesto, contrato, pedido, correo de aceptación, albarán, factura u otra evidencia equivalente.

	GESTIÓN DE RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-10
		Edición: 02
		Fecha: [16/09/2026]
		Página: 3 de 5

6.4. Recepción y verificación del producto o servicio

Una vez recibido el producto o prestado el servicio, Administración comprobará que responde de forma razonable a lo solicitado antes de completar la tramitación administrativa y contable.

Las incidencias relevantes detectadas durante la prestación del servicio se tendrán en cuenta en la evaluación anual del proveedor y, cuando corresponda, se gestionarán conforme al P-02 Gestión de la Calidad y la IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.

6.5. Evaluación anual de proveedores de funcionamiento

Administración realizará, con carácter anual, la evaluación de los proveedores de funcionamiento de FJC. Se evaluarán, al menos, los proveedores con relación continuada o contractual y aquellos respecto de los que se hayan producido incidencias relevantes durante el ejercicio. La evaluación incluirá a la Provincia cuando actúe como proveedora de servicios de funcionamiento. Administración podrá incorporar adicionalmente otros proveedores cuando su relevancia lo aconseje.

La evaluación se realizará utilizando el formulario vigente F-P10-01 Modelo de evaluación de proveedores de funcionamiento. Al inicio de cada ejercicio se generará una copia del modelo para su cumplimentación y, una vez cerrado el año, dicha copia se conservará como registro R-P10-01 Evaluación de proveedores de funcionamiento_[año]. Durante la revisión anual se comprobará, cuando resulte aplicable, la existencia y vigencia de los contratos o acuerdos continuados.

La evaluación considerará dos criterios, valorados en una escala de 1 a 5:

- Relación calidad/precio: 1 representa una valoración muy desfavorable y 5 una valoración muy favorable.
- Incidencias durante el servicio: 5 puntos cuando no se hayan producido incidencias; 3 puntos cuando se hayan producido menos de cinco incidencias leves; y 1 punto cuando se hayan producido cinco o más incidencias o alguna incidencia relevante.

La puntuación total será la suma de ambos criterios. Se considerará evaluación positiva cuando el resultado sea igual o superior a 6 puntos sobre un máximo de 10.

Cuando un proveedor obtenga una evaluación inferior a 6 puntos, Administración analizará las circunstancias y dejará constancia de la decisión adoptada, que podrá incluir seguimiento específico, solicitud de mejora, búsqueda de alternativas o cambio de proveedor cuando resulte viable.

No será necesario modificar la plantilla maestra cada año. El formulario F-P10-01 únicamente cambiará de edición cuando se modifique la estructura o metodología de evaluación. El archivo histórico utilizado hasta 2025 se conservará sin modificación. A partir de 2026 se generará un registro independiente por ejercicio a partir del F-P10-01 vigente, permaneciendo cada registro anual inalterado como evidencia histórica una vez cerrado el ejercicio.

6.6. Proveedores vinculados a la ejecución de proyectos

Los proveedores contratados específicamente para la ejecución de programas o proyectos -por ejemplo, servicios profesionales, hoteles, imprentas, actividades u otros servicios imputables a un proyecto concreto- no se incluirán en el registro anual de proveedores de funcionamiento.

Su selección, seguimiento y evaluación se realizará dentro del P-06 Gestión y quedará vinculada al proyecto correspondiente. Desde 2026, el módulo de proveedores de ejecución de la aplicación corporativa constituye el registro operativo para estos proveedores, manteniéndose el histórico anterior conforme a lo establecido en P-06.

7. Información documentada y registros

- F-P10-01 Modelo de evaluación de proveedores de funcionamiento (formulario vigente).

	GESTIÓN DE RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-10
		Edición: 02
		Fecha: [16/09/2026]
		Página: 4 de 5

- R-P10-01 Evaluación de proveedores de funcionamiento_[año] (registro anual).
- Contratos, presupuestos, pedidos, albaranes, facturas y otras evidencias de compra o contratación cuando resulten aplicables.
- Comunicaciones y evidencias relativas a mantenimientos o incidencias relevantes.
- Registros históricos de evaluación de proveedores correspondientes al sistema anterior, hasta 2025, conservados sin modificación.

8. Puntos críticos y riesgos del proceso

8.1. Puntos críticos

- Que las infraestructuras o recursos necesarios no se mantengan en condiciones adecuadas.
- Que se realicen compras o contrataciones sin seguimiento suficiente.
- Que no se registren o consideren las incidencias relevantes de los proveedores.
- Que se mezclen proveedores de funcionamiento con proveedores propios de la ejecución de proyectos, dificultando su trazabilidad y evaluación.

8.2. Riesgos

- Interrupción o deterioro de recursos necesarios para el funcionamiento de la entidad.
- Dependencia de proveedores sin una valoración periódica.
- Continuidad de proveedores con resultados no satisfactorios sin análisis o decisión documentada.
- Pérdida de trazabilidad documental de compras, contrataciones o evaluaciones.
- Continuidad de servicios con contratos o acuerdos vencidos sin revisión.

9. Indicadores

- Porcentaje de proveedores de funcionamiento con evaluación no positiva.
- Incidencias relevantes relacionadas con mantenimiento o recursos, según el sistema de indicadores vigente.

Los valores objetivo, fórmula de cálculo y periodicidad se establecerán en el catálogo o sistema de indicadores vigente, evitando duplicar dicha información en este procedimiento.

10. Evaluación y mejora

El proceso se evaluará conforme al P-02 Gestión de la Calidad, considerando los resultados de los indicadores, las evaluaciones de proveedores, las incidencias y no conformidades relacionadas con recursos, los resultados de auditorías y las necesidades de mejora detectadas.

Cuando se identifique una oportunidad de mejora que no responda a un incumplimiento, podrá registrarse como acción de mejora. Las no conformidades se tratarán conforme a la IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.

11. Documentación relacionada

- Manual de Gestión de la Calidad.
- P-02 Gestión de la Calidad.
- IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.
- P-06 Gestión.
- F-P10-01 Modelo de evaluación de proveedores de funcionamiento.
- Sistema o catálogo de indicadores vigente.

	GESTIÓN DE RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-10
		Edición: 02
		Fecha: [16/09/2026]
		Página: 5 de 5

12. Control de revisiones

Edición	Fecha	Descripción del cambio	Aprobación
01	01/01/2023	Edición inicial del procedimiento.	[dato histórico]
02	16/09/2026	Separación de proveedores; nuevo F-P10-01/R-P10-01; revisión de criterios de evaluación, vigencia contractual y transición del histórico hasta 2025.	Dirección