

	ASESORÍA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-03
		Edición: 02
		Fecha: 14/09/2026
		Página: 1 de 4

Proceso	Asesoría	Estado	ACTIVO
Responsable	Coordinación / Responsable del proceso	Aprobación	Dirección
Elaborado por	Carlos, calidad	Fecha elaboración	14/09/2023
Revisado por	Eduardo, Jesus, programas	Fecha revisión	14/09/2026

1. Objeto

Establecer la sistemática mediante la cual Fundación Juan Ciudad identifica, recibe, valora, atiende y realiza el seguimiento de las necesidades de asesoramiento relacionadas con programas, proyectos, convocatorias, gestión, innovación, formación y otras materias vinculadas a su ámbito de actuación. La aplicación corporativa constituye el registro oficial del proceso y permite asegurar la trazabilidad de las actuaciones y obtener información útil para la mejora del servicio.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a las necesidades de asesoramiento recibidas o identificadas por Fundación Juan Ciudad en relación con los centros, programas, proyectos, equipos, entidades colaboradoras u otras actuaciones comprendidas dentro de su ámbito de actividad.

El asesoramiento podrá incluir, entre otras actuaciones:

- resolución de consultas;
- valoración de convocatorias y oportunidades de financiación;
- apoyo en la formulación, ejecución, seguimiento o justificación de proyectos;
- orientación técnica o administrativa;
- formación y transferencia de conocimiento;
- acompañamiento en procesos de innovación o transformación digital;
- análisis de necesidades y apoyo metodológico;
- orientación sobre herramientas y recursos;
- actuaciones de asesoramiento colectivo dirigidas a varios centros o profesionales.

Cuando una necesidad resulte común a varias personas, centros o proyectos, podrá transformarse en una actuación colectiva, formación, documento de apoyo, herramienta u otra respuesta común.

3. Responsabilidades

3.1. Coordinación / Responsable del proceso

- Supervisar el funcionamiento general del proceso de asesoría.
- Asegurar que las actuaciones relevantes quedan registradas en la aplicación corporativa.
- Realizar el seguimiento de las solicitudes pendientes.
- Analizar periódicamente los indicadores del proceso.
- Identificar necesidades recurrentes que puedan requerir actuaciones colectivas.
- Proponer acciones de mejora cuando se detecten dificultades o tendencias relevantes.

3.2. Equipo de Programas y Proyectos

- Identificar o recibir las necesidades de asesoramiento.
- Registrar las actuaciones en la aplicación corporativa y mantener actualizados los datos necesarios para su seguimiento.
- Valorar la solicitud y determinar la forma de atención más adecuada.
- Asumir o asignar la responsabilidad de la actuación.
- Realizar el seguimiento y actualizar su situación.

	ASESORÍA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-03
		Edición: 02
		Fecha: 14/09/2026
		Página: 2 de 4

- Incorporar comentarios o información relevante que facilite la trazabilidad y corregir los registros cuando se detecten errores. El borrado se reservará para duplicados o registros creados por error.

4. Desarrollo del proceso

4.1. Identificación o recepción de la necesidad

El proceso se inicia cuando Fundación Juan Ciudad recibe una solicitud de asesoramiento o identifica una necesidad durante su actividad ordinaria, el seguimiento de un programa o proyecto, una reunión, una convocatoria, una actuación formativa u otro canal de trabajo.

La solicitud podrá recibirse por correo electrónico, teléfono, reunión, videoconferencia u otros canales habituales. No será necesario conservar el canal de entrada como registro independiente cuando la información relevante quede incorporada a la aplicación.

4.2. Registro en la aplicación

Las actuaciones de asesoría se registrarán en la aplicación corporativa habilitada a tal efecto. La aplicación constituye el registro oficial del proceso de asesoría y no será necesario mantener un registro paralelo en Excel u otro soporte. Las exportaciones a Excel/CSV tendrán carácter de consulta o trabajo y no sustituyen al registro electrónico.

El registro se realizará tan próximo como sea razonablemente posible al momento en que se recibe o identifica la necesidad, con el fin de reducir pérdidas de información y asegurar la fiabilidad de los indicadores.

La aplicación recogerá, según su configuración vigente, la información necesaria para identificar al menos:

- fecha de solicitud y año correspondiente;
- denominación y descripción de la solicitud;
- área temática;
- persona responsable;
- valoración de la adecuación u oportunidad (Oportuna / No oportuna);
- carácter individual o colectivo;
- tipo de atención (Inmediata / Planificada);
- estado de seguimiento (Resuelta / No resuelta);
- comentarios relevantes;
- tipología y colectivo relacionado.

4.3. Valoración de la solicitud

La solicitud será valorada atendiendo a las funciones de Fundación Juan Ciudad, sus prioridades y planificación, las competencias del equipo, las necesidades de los centros o programas y la disponibilidad y oportunidad de la actuación.

Cuando no resulte adecuada para su atención directa, podrá orientarse a la persona solicitante hacia otro recurso, entidad, área o alternativa cuando resulte posible. La valoración deberá quedar reflejada en la aplicación.

4.4. Atención individual o colectiva

Se determinará si la necesidad afecta únicamente a la persona, centro o proyecto que la plantea o si resulta común a varias personas, centros, programas o proyectos. Cuando resulte posible y aporte mayor eficiencia o utilidad, se priorizarán respuestas de carácter colectivo.

Las respuestas colectivas podrán adoptar, entre otras, la forma de sesiones informativas, reuniones conjuntas, formaciones, documentos de apoyo, instrucciones comunes, herramientas o recursos compartidos.

4.5. Atención inmediata o planificada

La actuación podrá clasificarse como inmediata cuando pueda y deba ser atendida en un plazo breve dentro de la actividad ordinaria, o como planificada cuando por su alcance, complejidad, recursos necesarios o interés colectivo requiera una actuación posterior organizada.

	ASESORÍA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-03
		Edición: 02
		Fecha: 14/09/2026
		Página: 3 de 4

La consideración de una asesoría como planificada no implica que quede sin atender, sino que su resolución requiere una actuación posterior que deberá mantenerse identificada para su seguimiento.

4.6. Asignación y realización de la asesoría

La actuación será asumida por la persona del equipo que resulte más adecuada atendiendo a la materia, responsabilidad sobre el programa o área, conocimientos necesarios, disponibilidad y continuidad de la relación con el centro o proyecto.

La respuesta podrá realizarse mediante cualquiera de los canales habituales de trabajo. No será necesario incorporar a la aplicación todos los correos, documentos o comunicaciones generados, salvo que constituyan una evidencia necesaria o resulten relevantes para comprender la actuación.

4.7. Seguimiento y recordatorio automático

Mientras la necesidad permanezca pendiente de resolución deberá mantenerse identificada como NO RESUELTA en la aplicación. La persona responsable actualizará el registro cuando exista un cambio relevante, utilizando el campo de comentarios para dejar constancia de avances, acuerdos o próximos pasos cuando resulte necesario.

Como medida de control complementaria, la aplicación dispone de un recordatorio automático periódico, configurado actualmente con carácter mensual, para revisar las asesorías del periodo anterior, completar las que no hubieran sido registradas y actualizar la situación de las actuaciones pendientes.

El recordatorio mensual constituye un control de apoyo y no sustituye la obligación de registrar las asesorías lo más próximo posible a su realización. Si se detecta un fallo continuado del envío automático que pueda afectar a la integridad del registro, deberá comunicarse y tratarse conforme al proceso de Gestión de la Calidad.

4.8. Cierre

Una asesoría podrá considerarse RESUELTA cuando se haya proporcionado la orientación o respuesta necesaria, se haya realizado la actuación prevista, se haya derivado adecuadamente la solicitud, se haya incorporado la necesidad a una actuación colectiva o planificada, o no resulte necesaria ninguna actuación adicional por parte de Fundación Juan Ciudad.

La situación se actualizará en la aplicación y el registro permanecerá disponible como evidencia histórica del proceso.

5. Registro electrónico

La aplicación corporativa de asesorías constituye la fuente oficial de información del proceso. El registro electrónico permite consultar las actuaciones realizadas, identificar las no resueltas, aplicar filtros, acceder a la ficha de cada asesoría, actualizar la información, exportar datos para su análisis y obtener los resultados necesarios para los indicadores asociados al proceso.

Los registros históricos anteriores a la implantación de la aplicación podrán conservarse únicamente como documentación histórica.

6. Seguimiento e indicadores

El proceso será evaluado mediante los indicadores aprobados en el Sistema de Gestión de la Calidad. Entre las variables utilizadas para su seguimiento podrán encontrarse:

- adecuación u oportunidad de las solicitudes atendidas;
- proporción de asesorías individuales y colectivas;
- proporción de actuaciones inmediatas y planificadas;
- porcentaje de asesorías resueltas;
- evolución del número de solicitudes y su distribución por área, tipología o colectivo.

El análisis se realizará con la periodicidad establecida en el sistema de indicadores. Los valores objetivo se mantendrán en el catálogo o cuadro de indicadores vigente y no en este procedimiento, de forma que puedan revisarse sin modificar el proceso.

	ASESORÍA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P-03
		Edición: 02
		Fecha: 14/09/2026
		Página: 4 de 4

Los resultados se utilizarán para valorar el funcionamiento del proceso, detectar necesidades comunes, mejorar la planificación, ajustar cargas de trabajo e identificar oportunidades para generar formaciones, herramientas o recursos compartidos.

7. Incidencias y mejora

Las dificultades detectadas en el funcionamiento del proceso se gestionarán conforme al P-02 Gestión de la Calidad y, cuando corresponda, a la IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades. Las oportunidades de mejora que no respondan a un incumplimiento podrán registrarse como acciones de mejora.

8. Registros asociados

- R-P03-01 Registro electrónico de asesorías - Aplicación corporativa.
- Registro técnico de ejecución de los recordatorios automáticos, cuando se mantenga esta funcionalidad de trazabilidad.

No se requiere formulario Excel ni registro paralelo de asesorías.

9. Documentación relacionada

- Manual de Gestión de la Calidad.
- P-01 Planificación.
- P-02 Gestión de la Calidad.
- IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.
- Catálogo o sistema de indicadores vigente.
- Aplicación corporativa de gestión de asesorías.
- IT-03-01 Gestión de asesorías en la aplicación.

10. Control de revisiones

Edición	Fecha	Descripción del cambio	Aprobación
01	14/09/2023	Edición inicial del procedimiento.	Dirección
02	14/09/2026	Revisión integral: aplicación corporativa como registro oficial, actualización del flujo y criterios de seguimiento, recordatorio automático e incorporación de la IT-03-01.	Dirección