

	GESTIÓN DE ASESORÍAS EN LA APLICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: IT-03-01
		Edición: 01
		Fecha: [14/09/2026]
		Página: 1 de 2

Instrucción	Gestión de asesorías en la aplicación	Estado	ACTIVO
Proceso relacionado	P-03 Asesoría	Aprobación	Dirección
Elaborado por	Carlos, Calidad	Fecha elaboración	[14/09/2023]
Revisado por	Jesús, Eduardo	Fecha revisión	[01/10/2026]

1. Objeto

Establecer las pautas de uso de la aplicación corporativa de asesorías para registrar, consultar, actualizar y cerrar las actuaciones del proceso P-03, asegurando criterios homogéneos de registro y seguimiento.

2. Alcance

Esta instrucción se aplica al personal que registra o gestiona asesorías en la aplicación corporativa. La aplicación es el registro oficial del proceso; los archivos Excel/CSV que se descarguen son copias de consulta o trabajo.

3. Acceso y pantalla inicial

La gestión se realiza desde el módulo de Asesorías de la aplicación de calidad. Tras la identificación del usuario, la pantalla inicial ofrece cuatro opciones principales:

- Crear asesoría: alta de una nueva actuación.
- Consultar asesorías: listado histórico, filtro por año, acceso a ficha y descarga de datos.
- Actualizar / modificar: edición de registros, actualización del seguimiento y, cuando proceda, eliminación de duplicados o registros creados por error.
- Resultados e indicadores: consulta agregada por años y áreas.

4. Alta de una asesoría

El registro se realizará lo más próximo posible al momento en que se recibe o identifica la necesidad. Se cumplimentarán los campos siguientes:

- Fecha de solicitud: fecha en la que se recibe o identifica la necesidad.
- Año: debe coincidir con el año de la fecha de solicitud.
- Nombre de la solicitud: título breve que permita reconocer la asesoría en los listados.
- Descripción detallada: resumen suficiente de la necesidad, contexto y apoyo solicitado.
- Área: ámbito temático principal de la actuación.
- Colectivo y tipología: clasificación complementaria cuando corresponda.
- Responsable: profesional que asume o coordina la respuesta.
- Adecuación / oportunidad: OPORTUNA cuando la solicitud encaja en las funciones y resulta pertinente; NO OPORTUNA cuando no procede su atención directa. Si es necesario, se explicará la decisión en comentarios.
- Alcance: INDIVIDUAL cuando la respuesta se dirige a una persona, centro o proyecto concreto; COLECTIVA cuando la necesidad es común y se aborda o puede abordarse conjuntamente.
- Tipo de atención: INMEDIATA cuando puede resolverse en la actividad ordinaria en un plazo breve; PLANIFICADA cuando requiere una actuación posterior organizada por su alcance, complejidad o interés colectivo.
- Estado: RESUELTA cuando no queda actuación adicional pendiente por parte de Fundación Juan Ciudad; NO RESUELTA cuando requiere seguimiento o actuación posterior.
- Seguimiento / comentarios: avances, acuerdos, derivaciones, próximos pasos o cualquier información necesaria para comprender la evolución de la actuación.

5. Actualización y seguimiento

Las asesorías NO RESUELTAS deberán revisarse cuando exista un cambio relevante. El registro se editará para actualizar el estado y, cuando sea útil, los comentarios. No es necesario copiar todos los correos o comunicaciones; si existe una evidencia relevante almacenada en otro repositorio, puede dejarse una referencia suficiente para localizarla.

La aplicación dispone de un recordatorio automático periódico, configurado actualmente con carácter mensual, como apoyo para completar registros pendientes y revisar las asesorías del periodo anterior. El recordatorio no sustituye el registro próximo a la realización de la asesoría.

6. Cierre de la asesoría

Se marcará como RESUELTA cuando se haya facilitado 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 otra actuación de Fundación Juan Ciudad.

7. Consulta, filtros y exportación

El listado permite filtrar por año y acceder a la ficha completa de cada asesoría. La descarga a Excel/CSV puede utilizarse para análisis, revisión o trabajo interno; el registro oficial continúa siendo el existente en la aplicación.

	GESTIÓN DE ASESORÍAS EN LA APLICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: IT-03-01
		Edición: 01
		Fecha: [14/09/2026]
		Página: 2 de 2

8. Modificación y eliminación de registros

Los errores de contenido se corregirán mediante la opción Editar, conservando el registro. La eliminación se utilizará únicamente para registros duplicados o creados por error. Cuando exista duda sobre la conveniencia de borrar un registro, se consultará con la persona responsable del proceso antes de eliminarlo.

9. Resultados e indicadores

La pantalla de resultados permite seleccionar uno o varios años y consultar, por área, la distribución de las asesorías según:

- adecuación / oportunidad: Oportuna / No oportuna;
- alcance: Individual / Colectiva;
- tipo de atención: Inmediata / Planificada;
- estado: Resuelta / No resuelta.

Los valores objetivo y la periodicidad formal de análisis se gestionan en el sistema de indicadores vigente, no en esta instrucción.

10. Criterios de calidad del registro

- Utilizar títulos breves y comprensibles.
- Evitar duplicar una misma asesoría; si una actuación evoluciona, actualizar el registro existente.
- Mantener coherencia entre fecha y año.
- Seleccionar el área y responsable correctos para que los indicadores sean fiables.
- No incorporar datos personales sensibles o información innecesaria. Registrar únicamente lo preciso para la trazabilidad del proceso.
- Actualizar el estado de las asesorías que permanezcan abiertas y cerrarlas cuando proceda.

11. Incidencias

Los fallos de acceso, errores continuados de la aplicación o problemas con el recordatorio automático que puedan afectar a la integridad del registro se comunicarán para su gestión conforme al P-02 Gestión de la Calidad y, cuando corresponda, a la IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.

12. Documentación relacionada

- P-03 Asesoría.
- P-02 Gestión de la Calidad.
- IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.
- Catálogo o sistema de indicadores vigente.

13. Control de revisiones

Edición	Fecha	Descripción del cambio	Aprobación
01	14/09/2023	Edición inicial. Instrucción de uso de la aplicación corporativa de asesorías.	Dirección
01	01/10/2023	Edición inicial revisión. Instrucción de uso de la aplicación corporativa de asesorías.	Dirección