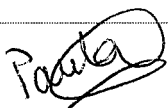
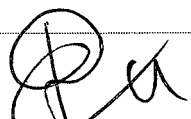
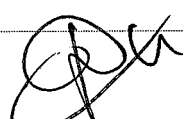


Fecha: 21 de enero de 2026	PG 7.5 GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Versión:11
----------------------------	---	------------

Control de versiones

Versión	Cambios relevantes	Fecha de aprobación
1	Versión inicial	29/12/2014
2	Se añade el formato F2 PG 5.1	05/11/2015
3	Cambios en la redacción para la adaptación a la norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012	02/02/2016
4	Modificaciones tras el nuevo alcance GECCAs	04/02/2019
5	Modificación tras auditoría ENAC de marzo de 2020. Se separan los procedimientos de quejas y apelaciones, de los planes de acciones de mejora y correctivos; al tiempo que se fusiona el procedimiento con la I.T-1 PG7.5 que desarrolla el mismo (ámbitos SINOC-DAIME/GECCAs)	12/06/2020
6	Modificación del destinatario para correo postal de la Unidad evitando la utilización de siglas. La documentación de referencia para cualquier procedimiento siempre será la que esté en vigor en cada momento. Eliminación del mecanismo de segunda garantía	12/05/2021
7	Introducción de la aclaración derivada de la observación realizada en la auditoría interna: "No se valorará ningún documento que no se haya presentado durante la auditoría o recibido en la Unidad de Evaluación en el plazo establecido en el correspondiente Plan de Evaluación (ámbito SINOC)"	16/03/2022
8	Incorporación de mejoras detectadas en la auditoría interna	11/01/2024
9	Adaptación del documento a la GECA GC	25/09/2024
10	Se eliminan referencias a la puntuación	13/01/2025
11	Se sustituye la utilización del F1-PG 8.4 Registro general de entrada y salida de documentación de la UEC-SESPA para registrar quejas y apelaciones por la creación de una carpeta que contenga todos los documentos relacionados con éstas. Se admiten apelaciones en cumplimientos parciales de un estándar.	21 de enero de 2026

Redactor	Revisado	Aprobado
Equipo técnico UEC-SESPA	Jefe de la UEC-SESPA	Jefe de la UEC-SESPA
		

Este documento es de uso exclusivo del personal autorizado, perteneciente al Servicio de Salud del Principado de Asturias. El documento puede disponer de versiones más actualizadas. Antes de utilizarlo es necesario consultar el gestor documental de la UEC-SESPA y comprobar la correspondencia con la última versión.

Fecha: 21 de enero de 2026

PG 7.5 GESTIÓN DE QUEJAS Y
APELACIONES

Versión:11

1 Objeto y Alcance

Objeto: Establecer una sistemática para la gestión de las quejas y apelaciones de la UEC-SESPA.

Alcance: Quejas y apelaciones que realicen los dispositivos asistenciales evaluados en relación con la aplicación de los esquemas GECA GC y GECA RHP, o relativas al desempeño de la UEC-SESPA y que como tales le sean remitidas.

2 Documentos de referencia (siempre relativos a la versión vigente)

Manual de Calidad de la UEC-SESPA.

Esquemas de evaluación en calidad del SESPA: GECA GC y GECA RHP.

PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UEC-SESPA.

PG 5.1 Participación de las partes interesadas.

3 Definiciones:(ver Glosario)

Queja: Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a la UEC-SESPA, relacionada con las actividades de la misma y para la que se espera una respuesta.

Apelación: Solicitud que parte de los dispositivos asistenciales del SESPA a la UEC-SESPA, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la evaluación de la calidad de los mismos.

4 Formatos/Registros

- F1 PG 8.4 Registro general de entrada y salida de documentación de la UEC-SESPA.
- Informe anual de gestión de Quejas y Apelaciones (incluido en la memoria anual de la Unidad).

5 Sistemática de trabajo

5.1 Recepción y valoración de quejas y apelaciones:

Las partes interesadas en presentar una queja o apelación deberán enviarla **por escrito** a la UEC-SESPA, ya sea por:

- Correo postal con destinatario: Unidad de Evaluación en Calidad del SESPA, Plaza del Carbayón 1 y 2 (5ª planta) - 33001 Oviedo.
- Correo electrónico: en un archivo adjunto para ucsespa.scc@sespa.es

En el plazo máximo de 7 días a partir de la recepción, la UEC-SESPA emite un acuse de recibo al interesado.

La UEC-SESPA valora siempre las quejas y apelaciones; si no estuvieran relacionadas con las actividades de evaluación de las que es responsable, se encargará de

Fecha: 21 de enero de 2026	PG 7.5 GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Versión:11
----------------------------	---	------------

derivarlas a los organismos competentes y así se lo hará saber a quien ha presentado la queja o apelación.

5.2 Análisis, tratamiento y cierre de las quejas y apelaciones

Las quejas planteadas a la UEC-SESPA relacionadas con los procesos de evaluación serán valoradas por el jefe de la Unidad de Evaluación, quien tras solicitar la información relacionada con el motivo de la queja, emitirá una contestación formal a las partes interesadas: director de dispositivo y gerencia de área sanitaria (GECa GC) o gerencia de hospital (GECa RHP). Esta contestación se enviará siempre en un plazo inferior a 30 días y formará parte de las entradas a la Revisión por la Dirección.

En el caso de apelaciones al resultado de una auditoría:

- Las apelaciones se remiten a un grupo de auditores, creado *ad hoc* para resolver cada una de ellas. Este grupo lo componen un profesional de la UEC-SESPA y un auditor no participante en la evaluación mencionada.

La UEC-SESPA tiene la responsabilidad de remitir la decisión al dispositivo o gerencia que ha presentado la alegación, lo que cierra el proceso y no admite reclamación.

Las apelaciones interpuestas deben resolverse en un plazo máximo de 2 meses a contar tras su recepción en la UEC-SESPA. Es responsabilidad de la UEC-SESPA el cumplimiento de los plazos de respuesta.

No se valorará ningún documento que no se haya presentado durante la auditoría o recibido en la Unidad de Evaluación en el plazo establecido en el correspondiente Plan de Evaluación.

Una vez cerrada la queja o apelación, la UEC-SESPA archiva la documentación generada, ya sea en soporte papel o en soporte informático.

5.3 Seguimiento de las acciones emprendidas para resolver las quejas y apelaciones

La UEC-SESPA realiza el seguimiento continuo de las acciones emprendidas para resolver las quejas y apelaciones.

Con carácter anual, la UEC-SESPA realiza un análisis de la gestión de las quejas y apelaciones recibidas. De ese análisis se emite el Informe anual de gestión de Quejas y Apelaciones, incluido en la Memoria anual de la Unidad.

