

Fecha: 13 de enero de 2025	PG 8.8 PLAN DE COMUNICACIÓN	Versión: 3
----------------------------	-----------------------------	------------

Control de versiones

Versión	Cambios relevantes	Fecha de aprobación
1	Versión inicial	29 de octubre de 2021
2	Cambio en “Responsable”, derivado de la modificación de perfiles profesionales	19 de abril de 2023
3	Adaptación a esquemas GECA GC y GECA RHP	13 de enero de 2025

Redactor	Revisado	Aprobado
Equipo técnico de la 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: 13 de enero de 2025	PG 8.8 PLAN DE COMUNICACIÓN	Versión: 3
----------------------------	-----------------------------	------------

1.-Introducción

El Plan de comunicación es un instrumento que persigue que los diferentes mensajes que se vayan a emitir, de cualquier tipo y característica, se transmitan de manera efectiva a las personas adecuadas, de una forma dinámica y planificada y se utilicen los canales adecuados para garantizar que se produce una comunicación efectiva.

Teniendo en cuenta que la comunicación es un proceso en constante cambio, el plan será revisado y analizado periódicamente, incorporando nuevas ideas y buscando otras alternativas en los casos en los que, con la experiencia, veamos que sea necesario actualizarlo.

2.-Objeto y Alcance

Este procedimiento tiene como función difundir todos los contenidos que las partes interesadas en los procesos de evaluación de la Unidad necesiten conocer, así como los resultados de las mismas y las actualizaciones en la documentación de referencia que se produzcan.

El plan de comunicación también cumple con la misión de realizar las actividades de difusión de aquellas informaciones de carácter no confidencial sobre la actividad de la UEC-SESPA. El alcance aquí es la ciudadanía en general y el objetivo básico es realizar un ejercicio de transparencia respecto a la actividad de la Unidad.

El objetivo del plan es establecer los contenidos, la periodicidad y las vías de comunicación entre la UEC-SESPA y las partes interesadas.

3.- Documentos de referencia

Manual de Calidad y procedimientos generales relacionados con el sistema de gestión de la UEC-SESPA.

4.- Formatos / Registros

Listado general de números de teléfono y correos electrónicos de la UEC-SESPA.

Todos los formatos relacionados con las distintas actividades: formato de Plan de evaluación, formato de informe de auditoría, etc.

Fecha: 13 de enero de 2025	PG 8.8 PLAN DE COMUNICACIÓN	Versión: 3
----------------------------	-----------------------------	------------

5 Sistemática de trabajo

Parte interesada	Ámbito	Contenido	Periodicidad	Canal	Responsable
Consejo de Administración del SESPA	General	Documentación que sea necesario que aprueben o conozcan	Cuando proceda	Correo electrónico, reunión presencial o telemática, conversación telefónica	Jefe UEC-SESPA
Consejo de Dirección del SESPA	General	Revisión por la Dirección Difusión de proyectos	Anual Cuando proceda	Correo electrónico, reunión presencial o telemática, conversación telefónica	Jefe UEC-SESPA
Dirección Gerencia del SESPA	General	Actualización de procedimientos o nueva documentación para aprobar en la Revisión por la Dirección, documentación de obligada inclusión en la Revisión por la Dirección, Proyectos relacionados con la calidad a desarrollar desde la Unidad	Cuando proceda	Correo electrónico, reunión presencial, conversación telefónica	Jefe UEC-SESPA
		Memoria anual UEC, Objetivos, logística de recursos humanos y materiales	Anual		
		GECA GC: plan de auditorías, Informe de evaluación final auditorías	Coincidiendo con las auditorías GECA GC, GECA RHP y ENAC/AI, respectivamente		
		GECA RHP: plan de evaluación, Informes finales			
		Resultado auditorías: ENAC y auditoría interna			
Profesionales de la Organización sanitaria	General	Actividad de la UEC-SESPA relativa a la evaluación de la calidad de los dispositivos asistenciales, documentación en vigor no confidencial, Memoria anual, Carta de servicios, noticias de actualidad	De forma permanente	Página web UEC-SESPA: ucsespa.sccc@sespa.es , correo postal o electrónico, Twitter UEC-SESPA: @SespaUc	Jefe UEC-SESPA
			De forma periódica	Boletines periódicos de la Unidad (2 al año)	
			De forma puntual	Prensa, radio o TV	
Ciudadanía	General	Actividad de la UEC-SESPA relativa a la evaluación de la calidad de los dispositivos asistenciales, documentación en vigor no confidencial, Memoria anual, Carta de servicios	De forma permanente	Página web UEC-SESPA: ucsespa.sccc@sespa.es , twitter UEC-SESPA: @SespaUc	Jefe UEC-SESPA
		Noticias de actualidad	De forma puntual	Prensa, radio o TV	Jefe UEC-SESPA

Fecha: 13 de enero de 2025	PG 8.8 PLAN DE COMUNICACIÓN	Versión: 3
----------------------------	-----------------------------	------------

Parte interesada	Ámbito	Contenido	Periodicidad	Canal	Responsable
Entidad Nacional de Acreditación	Evaluación	Auditoría externa: documentación para los procesos de acreditación, PAC si hubiere	Cuando corresponda según calendario de auditorías	Plataforma sEgNAC, correo electrónico, reunión presencial o telemática, conversación telefónica	Responsable de Calidad
Auditores internos	Evaluación	Solicitud de auditoría interna, claves de acceso a la documentación que revisarán para la misma	Anual	Correo electrónico, reunión presencial o telemática, conversación telefónica, <i>OneDrive</i>	Responsable de Calidad
		ENAC: resultado auditorías	Coincidiendo con las auditorías ENAC		

Fecha: 13 de enero de 2025

PG 8.8 PLAN DE COMUNICACIÓN

Versión: 3

Parte interesada	Ámbito	Contenido	Periodicidad	Canal	Responsable
Gerencias de las áreas sanitarias	Evaluación	GECA GC/GECA RHP: documentación necesaria para los procesos de evaluación	Coincidiendo con las auditorías GECA GC/GECA RHP	Correo electrónico o postal, reunión presencial o telemática, conversación telefónica	Técnico UEC
		Actualización de los procedimientos relacionados con el proceso de evaluación de la calidad	Tras cada actualización		
Responsables de calidad de las áreas sanitarias	Evaluación	GECA GC/GECA RHP: documentación necesaria para los procesos de evaluación	Coincidiendo con las auditorías GECA GC/GECA RHP	Correo electrónico o postal, reunión presencial o telemática, conversación telefónica	Técnico UEC
		Actualización de los procedimientos relacionados con el proceso de evaluación de la calidad	Tras cada actualización	Correo electrónico, página web	
Directores y responsables de calidad de las UGC/AGC	Evaluación	GECA GC: documentación necesaria para los procesos de evaluación	Coincidiendo con las auditorías GECA GC y ENAC	Correo electrónico, correo postal, reunión presencial o telemática, conversación telefónica, <i>OneDrive</i>	Técnico UEC
		ENAC: resultado auditorías	Anual	Correo electrónico	
		Actualización de los procedimientos relacionados con el proceso de evaluación de la calidad	Tras cada actualización	Correo electrónico, página web	
Área de Coordinación asistencial	Evaluación	GECA GC: respuesta Encomienda de Evaluación de la Calidad, plan de auditorías, encuesta de satisfacción, informes de auditorías, Informe de evaluación final auditorías	Coincidiendo con las auditorías GECA GC	Correo electrónico, reunión presencial, conversación telefónica	Jefe UEC-SESPA o Técnico UEC
Auditores de la UEC-SESPA	Evaluación	GECA GC/GECA RHP: convocatoria de la reunión preauditoria y de la auditoría previa confirmación de disponibilidad, plan de auditorías, aceptación de la auditoría, encuesta de satisfacción, certificado auditorías realizadas	Coincidiendo con las auditorías GECA GC, GECA RHP y ENAC	Correo electrónico o postal, reunión presencial o telemática, conversación telefónica, cuenta <i>OneDrive</i> generada para cada AGC en evaluaciones telemáticas, AsturSalud comunidades	Técnico UEC
		ENAC: resultado auditorías			
		Actualización de los procedimientos relacionados con el proceso de evaluación de la calidad	Tras cada actualización		
		Relación de auditores para el BOPA Acciones formativas y sus encuestas de valoración	Anual		
Miembros Comité Evaluación	Evaluación	GECA GC/GECA RHP: propuesta de certificación de los dispositivos, convocatoria Comité de Evaluación, Acta y Certificado de participación en el mismo	Al finalizar las auditorías	Correo electrónico, reunión presencial, conversación telefónica	Jefe UEC-SESPA o Técnico UEC
Participantes en el mecanismo de 1ª garantía	Evaluación	Documentación generada en el proceso y expediente de la apelación	Cuando proceda	Correo electrónico, reunión presencial, conversación telefónica, <i>OneDrive</i>	Técnico UEC
Otros (ONCE, COCEMFE, F. Vinjoy)	Evaluación	GECA RHP: solicitud para colaboración en la evaluación de la accesibilidad para colectivos con discapacidad	Coincidiendo con las auditorías GECA RHP	Correo electrónico, reunión presencial o telemática, conversación telefónica	Técnico UEC
Comité científico	Evaluación	Documentación para ser valorada	Cuando proceda	Correo electrónico, reunión presencial, conversación telefónica, <i>OneDrive</i>	Técnico UEC

Fecha: 13 de enero de 2025	PG 8.8 PLAN DE COMUNICACIÓN	Versión: 3
----------------------------	-----------------------------	------------

Parte interesada	Ámbito	Contenido	Periodicidad	Canal	Responsable
Unidades docentes	Formación	Organización de la rotación de los residentes de formación especializada por la UEC	Anual	Correo electrónico, reunión presencial, conversación telefónica	Técnico UEC
Instituto Asturiano Adolfo Posada	Formación	Programación de la formación continuada a desarrollar por la Unidad	Semestral	Correo electrónico, reunión presencial o telemática, conversación telefónica	Técnico UEC
Comisión de Acreditación para las Profesiones Sanitarias	Formación	Actividades formativas a acreditar	Cuando proceda	MejoraF	Técnico UEC

Gerencias de las áreas sanitarias: GECA GC: plan de auditorías, participación de los auditores del área en las auditorías y encuesta de satisfacción, respuesta a quejas o apelaciones. GECA RHP: modelo autoevaluación, documentación a enviar, plan de evaluación, relación de auditores que participan en la evaluación del hospital, encuesta de satisfacción, informes de auditoría, certificado del dispositivo, respuesta a quejas o apelaciones.

Responsables de calidad de las áreas sanitarias: GECA GC: plan de auditorías, participación de los auditores del área en las auditorías y encuesta de satisfacción. GECA RHP: modelo autoevaluación, documentación a enviar, plan de evaluación, relación de auditores que participan en la evaluación, encuesta de satisfacción, informes de auditoría, certificado del dispositivo.

Directores y responsables de calidad de las UGC/AGC: GECA GC: modelo autoevaluación, plan de auditorías (y sus sucesivas versiones a quien proceda), formato sede, encuesta de satisfacción, informe de auditoría, certificado del dispositivo, respuesta a quejas o apelaciones.