
 GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD	MANUAL DE CALIDAD	 SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8



Manual de Calidad (UC-SESPA)



Control de versiones

Versión	Cambios relevantes	Fecha de aprobación
1	Versión inicial	29 de Diciembre de 2014
2	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye el control de versiones desde la versión inicial - Se incluye en la tabla de concordancia entre la norma 9001 y los PG de la UC-SESPA - Se incluyen fechas de revisión y de aprobación en la portada - Se incluye cartera de servicios 	5 de Mayo de 2015
3	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye nuevo organigrama del SESPA - Se incluyen en anexos objetivos y fichas de procesos - Se incluyen los puntos que no aplican en la tabla de concordancia con la Norma 17020 (6.2 y 6.3) - Se incluye un índice automática actualizado con los cambios 	5 de Noviembre de 2015
4	- Cambios en la redacción para la adaptación a la norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012	2 de Febrero de 2016
5	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el mecanismo de primera garantía - Se incluyen fichas de procesos, flujogramas 	20 de Julio de 2016
6	- Cambios en la redacción para la adaptación a la norma UNE-EN ISO/IEC 17020:20	11 de septiembre de 2017
7	- Cambios para adaptar el manual de calidad al alcance de la Guía de estándares y circuitos de la calidad asistencial	4 de febrero de 2019
8	- Modificación de responsables en varios procesos, clave y de soporte	4 de mayo de 2020

Redactores	Revisado	Aprobado
Paula Alonso González	Jefe de la UC - SESPA	Comité de Dirección UC-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 UC - SESPA y comprobar la correspondencia con la última versión.



 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
<p>Fecha: 4 de mayo de 2020</p>		<p>Versión: 8</p>

ÍNDICE

1.- Objeto del Manual de Calidad	5
2.- Alcance	5
3.- El Servicio de Salud Asturiano	5
4.- La UC-SESPA	5
5.- Órganos de gestión:	7
4.- Política de la UC-SESPA	9
Misión.....	9
Visión	9
Valores.....	9
Objetivo	10
Declaración de independencia e imparcialidad de la UC-SESPA.....	10
Compromiso de confidencialidad de la UC-SESPA	10
5.- Cartera de Servicios	11
6.- Mapa de procesos de la UC-SESPA.....	12
Anexo I: Fichas de procesos UC-SESPA.....	13
PROCESO ESTRATÉGICO: Imparcialidad e independencia	13
PROCESO ESTRATÉGICO: Liderazgo / Dirección	15
PROCESO ESTRATÉGICO: Planificación estratégica.....	17
PROCESO ESTRATÉGICO: Seguimiento y mejora.....	19
PROCESO CLAVE: Evaluación de la Calidad	21
PROCESO DE SOPORTE: Gestión documental	24
PROCESO DE SOPORTE: Gestión de RRHH (Personal UC y Auditores)	26
PROCESO DE SOPORTE: Gestión de RRHH (Formación).....	30
PROCESO DE SOPORTE: Mantenimiento del Panel de Auditores	32
Anexo II: Objetivos UC-SESPA para el año en curso	34
Anexo III.- Tabla de requisitos de la norma ISO / IEC 17020:2012 y procedimientos / documentos asociados.....	35
Anexo IV.- Documentos de la UC/ formatos, registros y otros documentos asociados.....	37

 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

MANUAL DE CALIDAD

1.- Objeto del Manual de Calidad

Definir los requisitos mínimos del Sistema de Gestión de la Calidad de la UC-SESPA.

2.- Alcance

Este manual es de aplicación para la UC-SESPA y para todos los procedimientos relacionados con el proceso de evaluación de la calidad de los dispositivos asistenciales del Servicio de Salud del Principado de Asturias, tanto con el esquema SINOC-DAIME como con la Guía de estándares y circuitos de la calidad asistencial del SESPA (GECCAs).

3.- El Servicio de Salud Asturiano

El Servicio de Salud del Principado de Asturias (SESPA) es un ente de derecho público, dotado de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, cuya estructura orgánica básica se establece en el Decreto 13/2014, de 28 de enero, publicado en el BOPA el 31 de enero de 2014. El SESPA depende de la Consejería de Sanidad del Gobierno del Principado de Asturias, cuya estructura orgánica básica se establece en el Decreto 14/2014, de 28 de enero, publicado en el BOPA de 31 de enero de 2014.



El SESPA tiene por objeto la realización de las actividades sanitarias y la gestión de los servicios sanitarios propios y transferidos de la Administración del Principado de Asturias, con la finalidad de proteger y mejorar el nivel de salud de la población, según los principios informadores de las actuaciones sanitarias del Principado de Asturias y en particular las incluidas en el Plan de Salud (Ley 1/92, de 2 de julio, del Servicio de Salud del Principado de Asturias, Ley del Principado de Asturias 12/10 de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales para 2011).

El SESPA mantiene convenios singulares de vinculación a la Red Hospitalaria Pública del Principado de Asturias con fundaciones sin ánimo de lucro para la prestación de la atención sanitaria tal y como se establece en el artículo 1 del Decreto 71/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la Red Hospitalaria Pública y la Red Sanitaria de Utilización Pública.

Por otro lado, el incremento de la demanda por encima de la capacidad de los recursos públicos para satisfacerla, ha hecho que el Servicio de Salud del Principado de Asturias tenga que recurrir a la contratación externa de determinadas pruebas diagnósticas o terapéuticas, para poder satisfacer la demanda y acomodarla a los requisitos establecidos para las garantías del tiempo máximo de espera. Esto se lleva a cabo a través de acuerdos marco para la contratación de prestaciones sanitarias por proveedores externos y en base a lo establecido en el citado Decreto 71/2002.

4.- La UC-SESPA

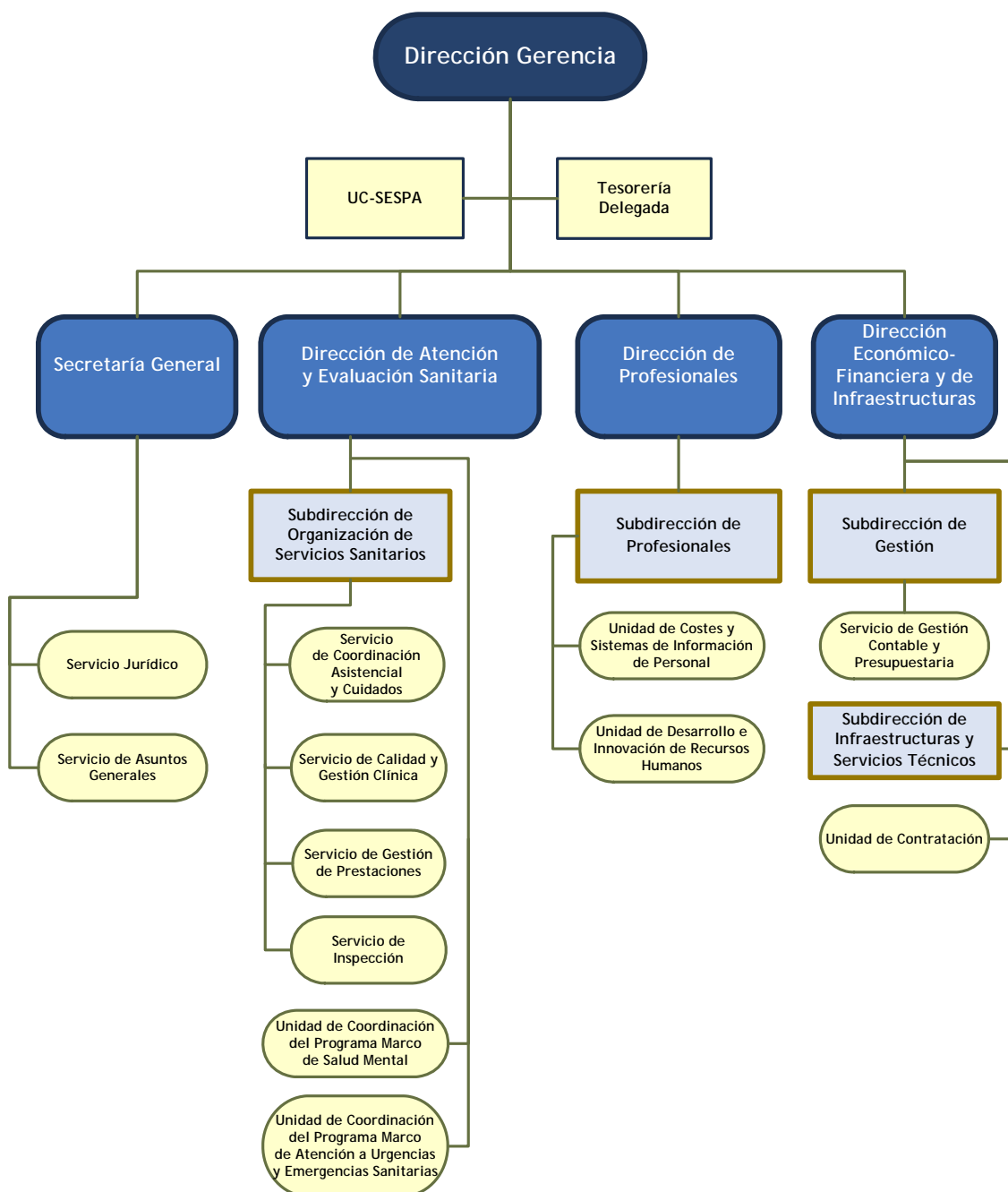
La UC-SESPA se creó mediante el Decreto 76/2014, de 30 de Julio, de primera modificación del Decreto 14/2014, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio de Salud del Principado de Asturias.



 GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD	MANUAL DE CALIDAD	 SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

La UC-SESPA es la estructura responsable de la evaluación de la calidad en los dispositivos asistenciales del SESPA. Depende directamente de la Dirección Gerencia del Servicio de Salud Asturiano.

ORGANIGRAMA SESPA

(Decreto 167/2015 de 16 de setiembre)



 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

La implantación y el seguimiento de las acciones en materia de evaluación de la calidad asistencial en los dispositivos asistenciales del Servicio de Salud están delegadas, dentro de la estructura orgánica del SESPA, a la UC-SESPA.

5.- Órganos de gestión:

Comité de Dirección de la UC-SESPA: es el máximo órgano directivo y está integrado por el Consejo de Dirección del SESPA. Está compuesto por el Director Gerente del SESPA, la Directora de Atención y Evaluación Sanitaria, el Director de Recursos Profesionales, el Director Económico-Financiero y de Infraestructuras, la Secretaría General Técnica, la Subdirección de Organización de Servicios Sanitarios y la Subdirección de Profesionales, la Subdirección de Gestión y la Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos.

Son responsabilidades del Comité de Dirección de la UC-SESPA:

- Definir, aprobar y desarrollar las políticas relativas al funcionamiento de la UC-SESPA y de los objetivos declarados de la misma.
- Supervisar e implementar las políticas implantadas y los procedimientos.
- Determinar la relación de personal de la UC, tras la adecuada valoración de las necesidades.
- Aprobar el Manual de Calidad y los procedimientos (generales, operativos) de la UC-SESPA.
- Asignar las responsabilidades relacionadas con las actividades de la UC-SESPA: de evaluación, decisiones relativas a la emisión de los certificados de conformidad, etc.
- Supervisar el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la UC-SESPA, asegurando la conveniencia, adecuación y eficacia.
- Autorizar la relación de Auditores del Panel de la UC.
- Revisar el funcionamiento de la UC-SESPA a través de la Revisión por la Dirección.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos.



El Comité de Dirección de la UC-SESPA se reúne con carácter ordinario con una periodicidad anual para realizar la revisión por la dirección, y con carácter extraordinario siempre que lo solicite alguno de sus miembros.

Para los acuerdos sigue la sistemática de toma de decisiones establecida en el Consejo de Dirección del SESPA.

Jefe de la UC-SESPA: es el profesional designado por el Comité de Dirección para la organización y coordinación del resto de áreas de la UC.

Tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Organizar y coordinar a todas las áreas funcionales de la UC-SESPA.

 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
<p>Fecha: 4 de mayo de 2020</p>		<p>Versión: 8</p>

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos y procedimientos necesarios (tanto para el mantenimiento del esquema de evaluación como del sistema de gestión).
- Implementar la política de imparcialidad y analizar y establecer mecanismos para salvaguardarla.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre toda necesidad de mejora.
- Valorar la competencia del personal adscrito a la UC-SESPA, así como valorar las necesidades formativas y diseñar los programas formativos del personal de la UC-SESPA.

Personal de la UC-SESPA: la UC dispone de un equipo de profesionales asignado cuya principal función es el desarrollo de actividades ordinarias relacionadas con la evaluación de la calidad asistencial en los dispositivos asistenciales y el mantenimiento del sistema de gestión de la UC-SESPA.

Entre sus funciones y responsabilidades están:

- Velar por el cumplimiento de los requerimientos de acreditación de la UC-SESPA.
- Implementar la política de imparcialidad y analizar y establecer mecanismos para salvaguardarla.
- Gestionar el panel de auditores de la UC-SESPA (capacitación, detección de necesidades formativas, diseño de planes de formación, mantenimiento de fichas personales...).
- Diseñar los planes de auditoría de los dispositivos asistenciales a evaluar.
- Realizar el seguimiento de los planes de acciones de mejora (PAM) de los dispositivos que se encuentran en proceso de evaluación.
- Mantener las actividades y las tareas ordinarias de la UC-SESPA (gestión de quejas, apelaciones, gestión de registros y documental...).
- Participar en los mecanismos para la mejora establecidos en la UC-SESPA.



Comité de Evaluación: es el órgano encargado de revisar el proceso administrativo, en que se basa la UC-SESPA, para la emisión de los certificados de conformidad a los dispositivos asistenciales.

La composición de dicho comité, sus funciones específicas, su funcionamiento y el procedimiento de elección de integrantes y de renuncia está definido en el procedimiento *PG 5.1 Participación de las partes interesadas*.

Comité para la Mejora del esquema de evaluación SINOC-DAIME: es el órgano encargado de la revisión, actualización y elaboración de propuestas de mejora del esquema SINOC-DAIME. Este órgano depende del Servicio que dentro de la estructura del SESPA tenga asignadas las competencias en materia de calidad y en él participará la UC-SESPA, ya que habrá de velar por que las modificaciones en él acordadas sean compatibles con la función evaluadora de la calidad encomendada.

Comité para la Mejora del esquema de evaluación GECCAs: es el órgano encargado de la revisión, actualización y elaboración de propuestas de mejora del esquema GECCAs. Este órgano depende del Servicio que dentro de la estructura del SESPA tenga asignadas las competencias en materia de calidad y en él participará la UC-SESPA, ya que habrá de velar por que las modificaciones en él acordadas sean compatibles con la función evaluadora de la calidad encomendada.

Comité para la Resolución de Quejas y Apelaciones: es el órgano encargado de resolver las situaciones conflictivas que se produzcan en relación con el proceso de evaluación. La composición

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

de este comité, sus funciones y su funcionamiento vendrán determinados por el servicio que en el SESPA tenga atribuidas las competencias en calidad asistencial.

Panel de Auditores de la UC-SESPA: es el equipo de evaluadores de la UC-SESPA encargado de realizar las auditorías para la evaluación de la calidad en los dispositivos asistenciales.

Entre sus funciones y responsabilidades están:

- Dirigir o participar en las auditorías de calidad de la UC-SESPA.
- Emitir informe escrito de las mismas en el tiempo establecido para ello.
- Participar en el mecanismo de primera garantía para la resolución de las apelaciones a la puntuación de una auditoría, cuando sea requerido por la UC-SESPA.
- Participar en las actividades formativas diseñadas por la UC-SESPA, enmarcadas en el programa de formación dirigido a los integrantes del panel de auditores.
- Participar en los mecanismos para la mejora establecidos en la UC-SESPA.

4.- Política de la UC-SESPA

Misión



Realizar las actividades de evaluación de la calidad en los dispositivos asistenciales de la red sanitaria del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

Visión

Ser un organismo reconocido como referente de la evaluación en calidad, que genere confianza en los ciudadanos, profesionales y pacientes, aportando una base sólida de calidad a la red sanitaria pública del Principado de Asturias y marcando un camino hacia la excelencia.

Valores

- **Imparcialidad:** Garantizada a través de las políticas y procedimientos de la UC-SESPA y de su correcta aplicación, que salvaguardan la objetividad de sus actividades.
- **Competencia técnica:** Los profesionales que realizan tareas relacionadas con la evaluación cuentan con la competencia técnica y el conocimiento de los procedimientos y documentos normativos aplicables a los procesos de evaluación necesarios para realizar adecuadamente sus cometidos específicos.
- **Confidencialidad:** Se garantiza la confidencial de toda la información relacionada con los procesos de evaluación. Se dispone de procedimientos apropiados para asegurar la confidencialidad del proceso de evaluación.
- **Transparencia:** Las tareas orientadas a la evaluación se realizan con claridad, en coherencia con los procedimientos establecidos, las normativas y la legislación existente.
- **Responsabilidad y Trabajo en equipo:** Trabajo sinérgico de todo el personal orientado hacia un mismo objetivo, potenciando el crecimiento individual, la comunicación efectiva, el liderazgo y el compromiso con la excelencia.

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
<p>Fecha: 4 de mayo de 2020</p>		<p>Versión: 8</p>

- **Participación:** La Unidad impulsa los mecanismos para asegurar una participación equilibrada de todas las partes interesadas en el proceso de certificación.

Objetivo

Avanzar hacia una organización sanitaria con estándares de calidad excelentes, mediante el cumplimiento por parte de los dispositivos asistenciales de los objetivos, indicadores y estándares de calidad definidos.

Declaración de independencia e imparcialidad de la UC-SESPA

La UC-SESPA es consciente de que el valor del certificado de conformidad que otorga, reside en el grado de confianza que imprima a sus actuaciones. Esta confianza se consigue dotando, a todas las actividades relacionadas con el proceso de evaluación, de imparcialidad e independencia. Y para ello, **declara y asume su responsabilidad y vela por el cumplimiento de los siguientes compromisos /principios:**



- Todas las actividades que realiza la UC-SESPA se rigen por los principios de independencia e imparcialidad, y en este sentido garantiza la competencia del proceso de evaluación y asegura que las decisiones para la emisión del certificado de conformidad se basan en evidencias objetivas, que no están influidas por otros intereses.
- Las personas que realizan las auditorías y las que participan en el proceso de toma de decisiones acerca de la emisión del certificado de conformidad, están capacitadas y desarrollan su actividad con rigor e independencia.
- La UC-SESPA gestiona los conflictos de intereses que pudieran surgir en el proceso de evaluación. Para ello establece una sistemática para la identificación de amenazas a la imparcialidad que provengan de las personas, estableciendo la obligación para todos los profesionales que participan en el proceso de evaluación, de poner en conocimiento de la UC-SESPA cualquier situación que pueda comprometer su independencia e imparcialidad (PG 4.2 gestión de la imparcialidad).
- La UC-SESPA establece que todos los profesionales involucrados en los trabajos de evaluación, firmen una declaración de independencia, integridad, imparcialidad y confidencialidad.
- La UC-SESPA realiza anualmente un análisis de la imparcialidad, que alcanza al funcionamiento de los mecanismos puestos en marcha para garantizar la misma en todas las actividades relacionadas con la evaluación. Este análisis constituye una entrada a la Revisión por la Dirección.

Todas las personas relacionadas con actividades de evaluación están obligadas a cumplir los principios aquí establecidos.

Compromiso de confidencialidad de la UC-SESPA

La UC-SESPA es responsable de la gestión de toda la información que se maneja en las actividades que forman parte del proceso de evaluación. Y por tanto está obligada a **garantizar** que todas las actividades relacionadas con el proceso de evaluación se gestionen de forma confidencial, a través de los procedimientos e instrucciones establecidas para tal fin.

Y para esto **declara y asume** el cumplimiento de los siguientes compromisos:



 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

- La UC-SESPA es responsable de garantizar la confidencialidad acerca de cualquiera de los datos a los que tenga acceso, por razón de las actividades realizadas en relación con el proceso de evaluación.
- La UC-SESPA establece que todos los miembros de los Comités, panel de auditores y resto de profesionales involucrados en los trabajos de evaluación, firmen una declaración de imparcialidad y confidencialidad.

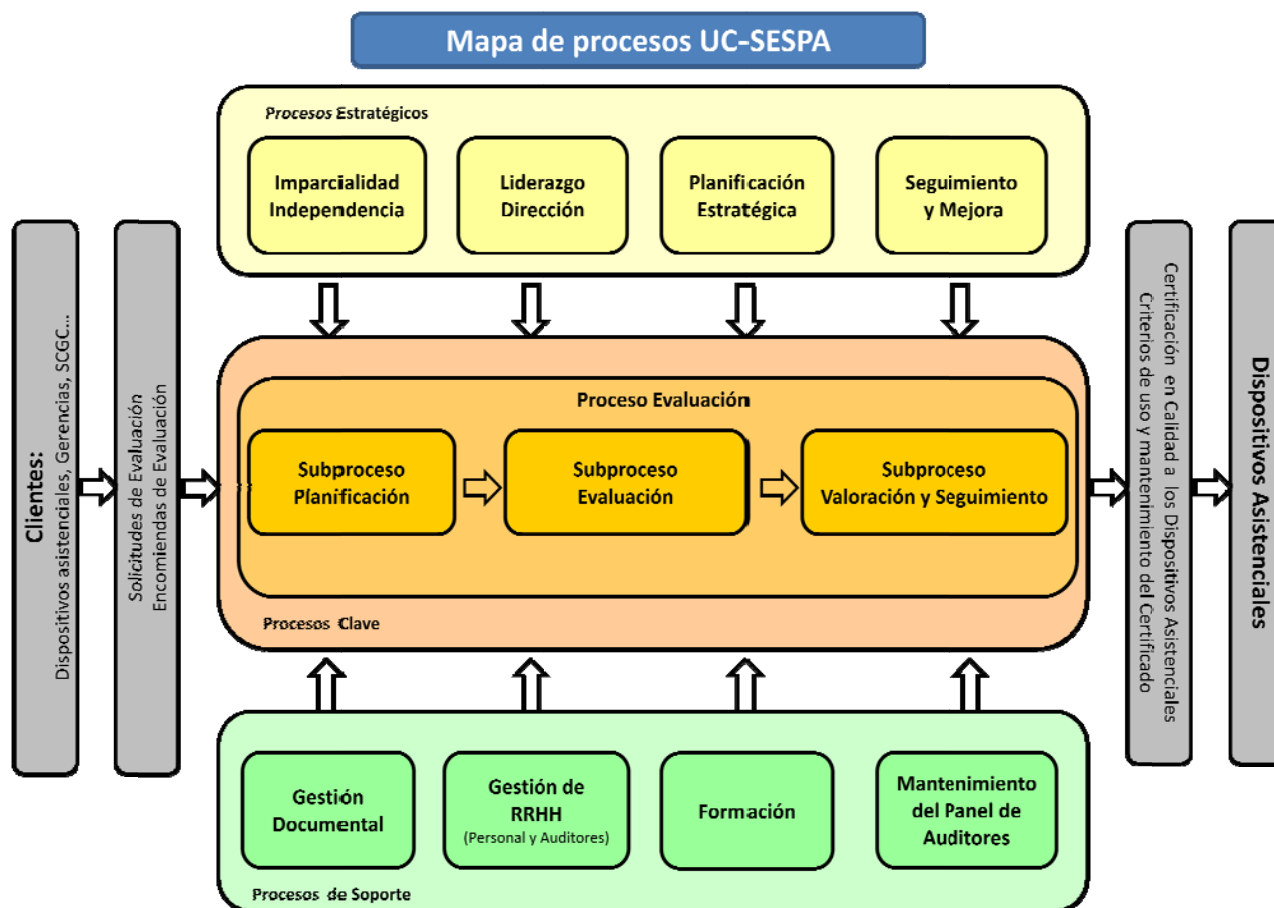
Todas las personas relacionadas con actividades de evaluación están obligadas a cumplir los principios aquí establecidos.



5.- Cartera de Servicios

- Realizar las actividades de evaluación en los dispositivos asistenciales del SESPA.
- Garantizar el mantenimiento de un panel de auditores cualificado para las tareas de evaluación en los dispositivos asistenciales a evaluar.
- Tomar las decisiones acerca de la evaluación de la calidad de los dispositivos asistenciales evaluados.
- Proporcionar a cada uno de los dispositivos asistenciales evaluados, documentos formales (certificado firmado por la persona con la responsabilidad asignada para ello).
- Tomar las decisiones y retirar los certificados de conformidad en los casos de incumplimiento de los requisitos definidos.

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SALUD</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
<p>Fecha: de de 2020</p>		<p>Versión: 8</p>

6.- Mapa de procesos de la UC-SESPA



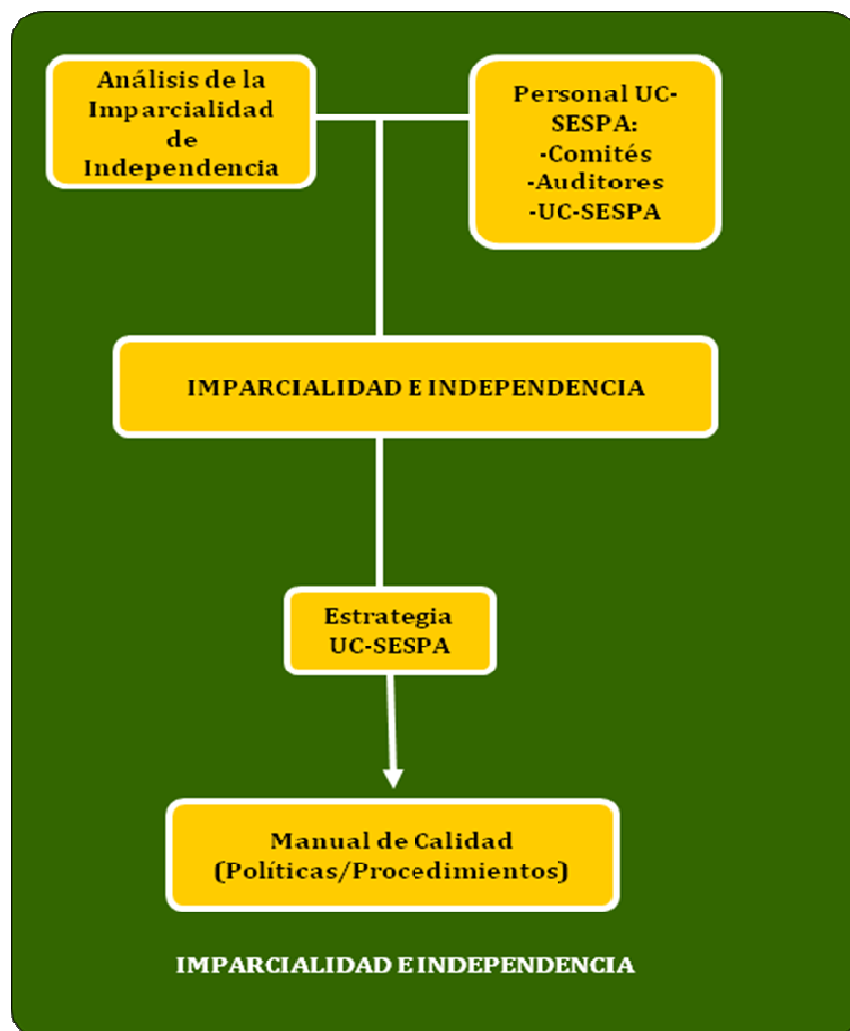
	MANUAL DE CALIDAD	
Fecha: de de 2020		Versión: 8

Anexo I: Fichas de procesos UC-SESPA

PROCESO ESTRATÉGICO: Imparcialidad e independencia

Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	Estratégico
Nombre del Proceso	Imparcialidad-Independencia
Responsable	Comité de Dirección de la UC-SESPA
Misión	Garantizar la imparcialidad de la UC-SESPA en relación con las actividades de evaluación
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a asegurar la presencia de imparcialidad e independencia en todas las actuaciones de la UC-SESPA
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> – Declaración de imparcialidad-independencia (Manual de calidad) – Identificación continua de los riesgos – Eliminación o minimización de los riesgos detectados – Establecimiento de mecanismos de salvaguarda
Destinatarios	Proceso de Imparcialidad-Independencia
Entradas	Análisis de la imparcialidad-independencia
Salidas	Manual de calidad, Estrategia de la UC-SESPA
Recursos	Comité de Dirección, Personal UC-SESPA
Procedimientos	PG 4.1 Gestión de la imparcialidad PG 5.1 Participación de las partes interesadas PG 6.1 Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias

DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCESO





INDICADORES

Porcentaje de Compromisos de imparcialidad y confidencialidad firmados

Porcentaje de Declaraciones de conflicto de intereses firmadas

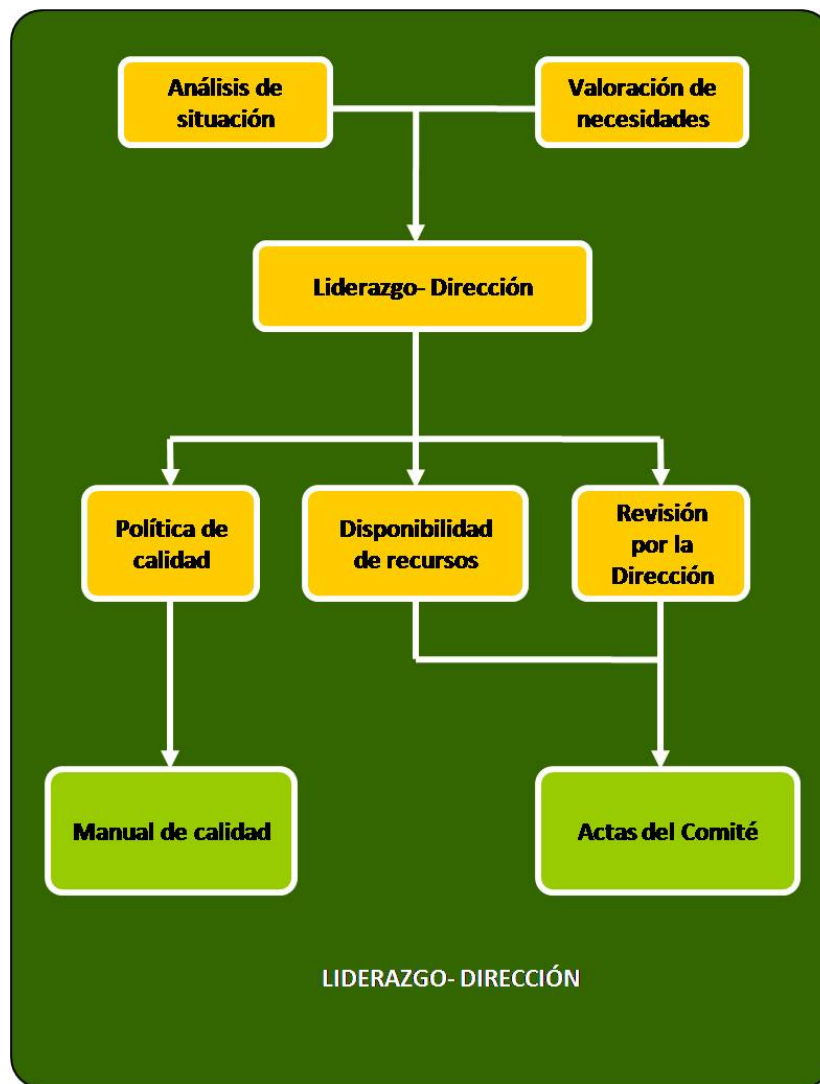
Porcentaje de Aceptaciones explícitas de asignación de auditorías firmadas

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

PROCESO ESTRATÉGICO: Liderazgo / Dirección

Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	Estratégico
Nombre del Proceso	Liderazgo- Dirección
Responsable	Comité de Dirección de la UC-SESPA
Misión	Asegurar el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a supervisar el desarrollo y establecimiento del sistema de gestión de calidad
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Política de calidad - Disponibilidad de recursos - Revisión por la Dirección
Destinatarios	Proceso de Planificación estratégica
Entradas	Valoración de necesidades y análisis de situación
Salidas	Manual de calidad, Estrategia de la organización
Recursos	Comité de Dirección
Procedimientos	PG 8.1 Acciones de Mejora PG 8.5 Revisión por la dirección PG 8.6 Auditorías internas PG 8.7 Acciones preventivas y correctivas PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA



DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCESO



INDICADORES

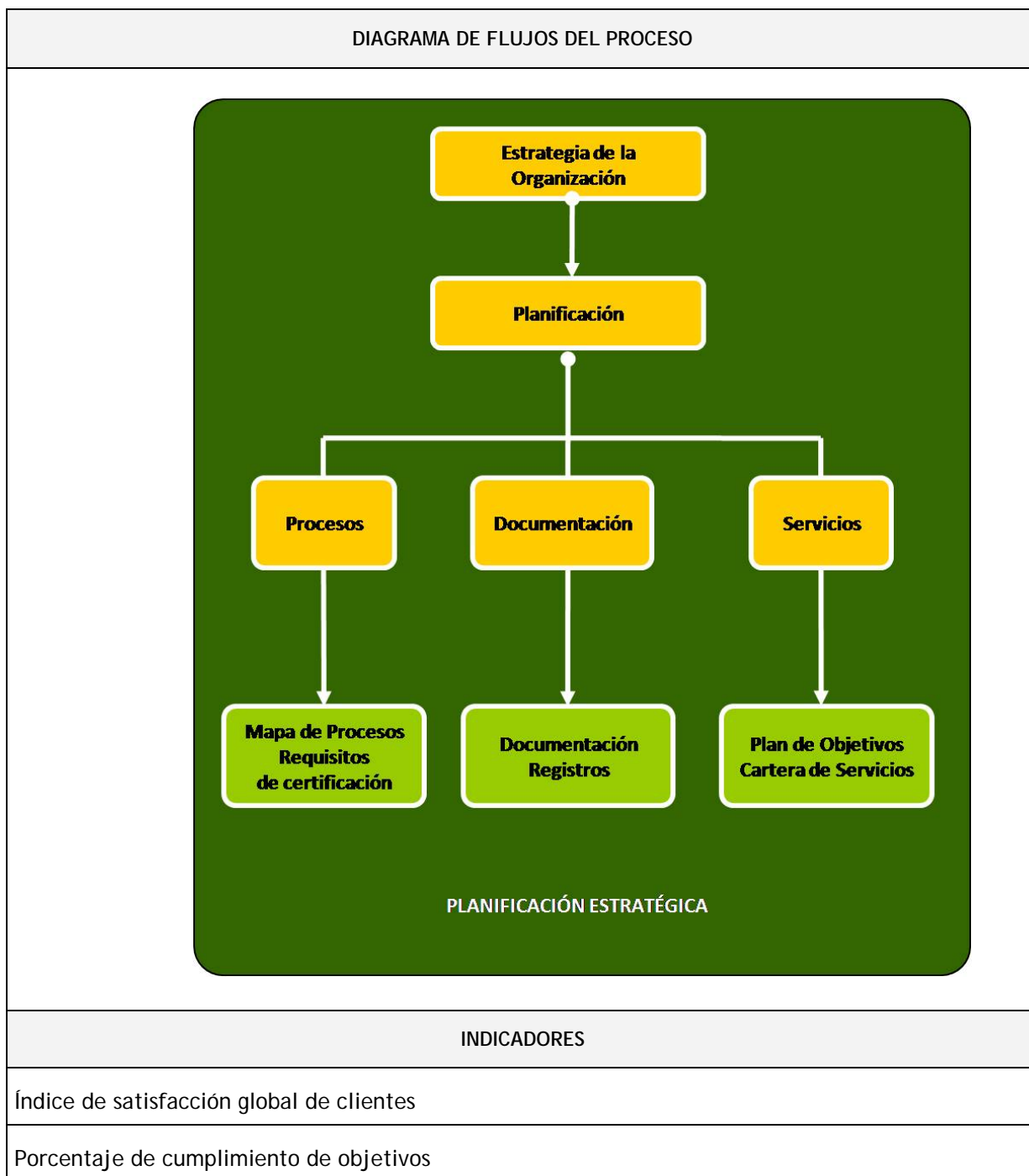
Número de acciones de mejora nuevas anuales



Número de acciones de mejora que han sido alcanzadas

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

PROCESO ESTRATÉGICO: Planificación estratégica

Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	Estratégico
Nombre del Proceso	Planificación Estratégica
Responsable	Comité de Dirección
Misión	Realizar una definición de procesos y ofrecer una cartera de servicios acorde con la estrategia de la organización, gestionando adecuadamente la documentación y definiendo objetivos que permitan la mejora continua de la calidad asistencial
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a establecer los objetivos, procesos y servicios derivados de los planes estratégicos y de calidad de la organización (Plan de Salud, Estrategias de Calidad, Sistemas de Gestión de calidad en el SESPA-Documento de posicionamiento, Áreas y Unidades de Gestión Clínica)
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> – Gestión por procesos – Gestión de documentos – Gestión de registros – Objetivos – Requisitos para certificación
Destinatarios	Procesos definidos en el Sistema de gestión de calidad
Entradas	Estrategias de la organización
Salidas	Mapa de procesos, Cuadro de mando, Objetivos, Cartera de servicios de la UC-SESPA, Requisitos para certificación
Recursos	
Procedimientos	PG 8.1 Acciones de mejora PG 8.3 Gestión documental PG 8.4 Gestión de registros PG 8.5 Revisión por la dirección PG 8.7 Acciones preventivas y correctivas

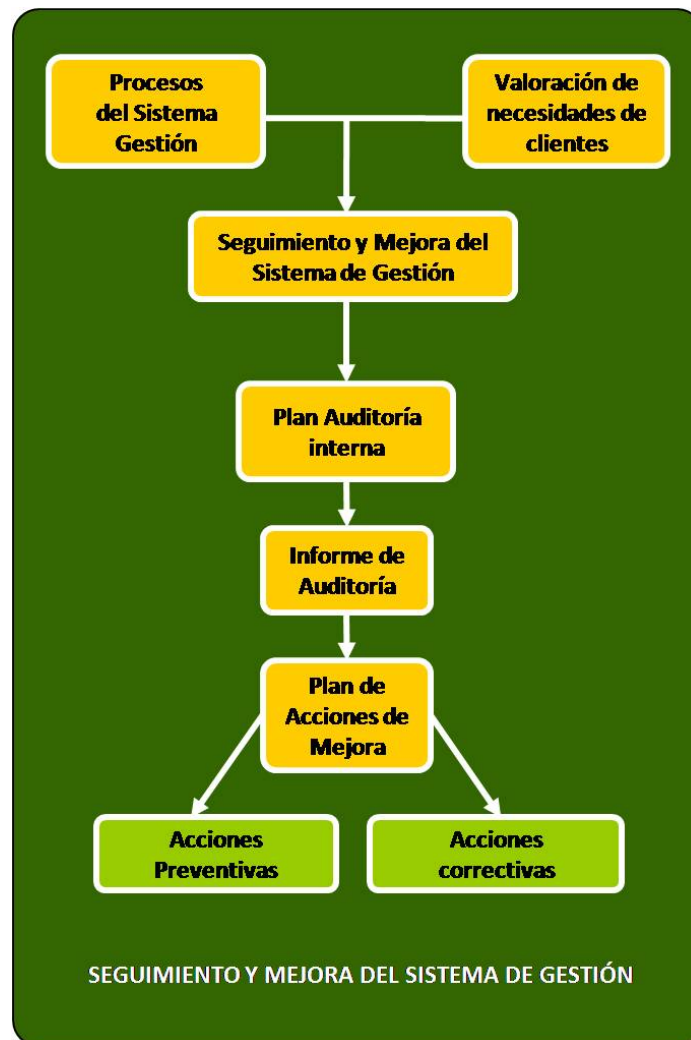


 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

PROCESO ESTRATÉGICO: Seguimiento y mejora

Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	Estratégico
Nombre del Proceso	Seguimiento y Mejora del Sistema de Gestión
Responsable	Comité de Dirección
Misión	Realizar el seguimiento de los procesos incluidos en el sistema de gestión de calidad para verificar su implantación y eficacia
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a detectar oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades y proponer mejoras para la eficacia del sistema de gestión de calidad y de los servicios proporcionados
Actividades	Auditorías internas No conformidades Acciones de Mejora Acciones preventivas Acciones correctivas
Destinatarios	Procesos definidos en el sistema de gestión de calidad
Entradas	Procesos del sistema de gestión Necesidades de los clientes
Salidas	Plan de auditoría interna, Informe de auditoría, relación de no conformidades y acciones correctivas, sugerencias de mejora y acciones preventivas
Recursos	Personal de la UC-SESPA y Auditores
Procedimientos	PG 8.1 Acciones de mejora PG 8.5 Revisión por la dirección PG 8.6 Auditorías internas PG 8.7 Acciones preventivas y correctivas PO 5.1 Comunicación entre la UC-SESPA y las partes interesadas

DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCESO





INDICADORES

Número de quejas de clientes registradas



Número de no conformidades en auditorías internas

Número de no conformidades abiertas por la UC-SESPA

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

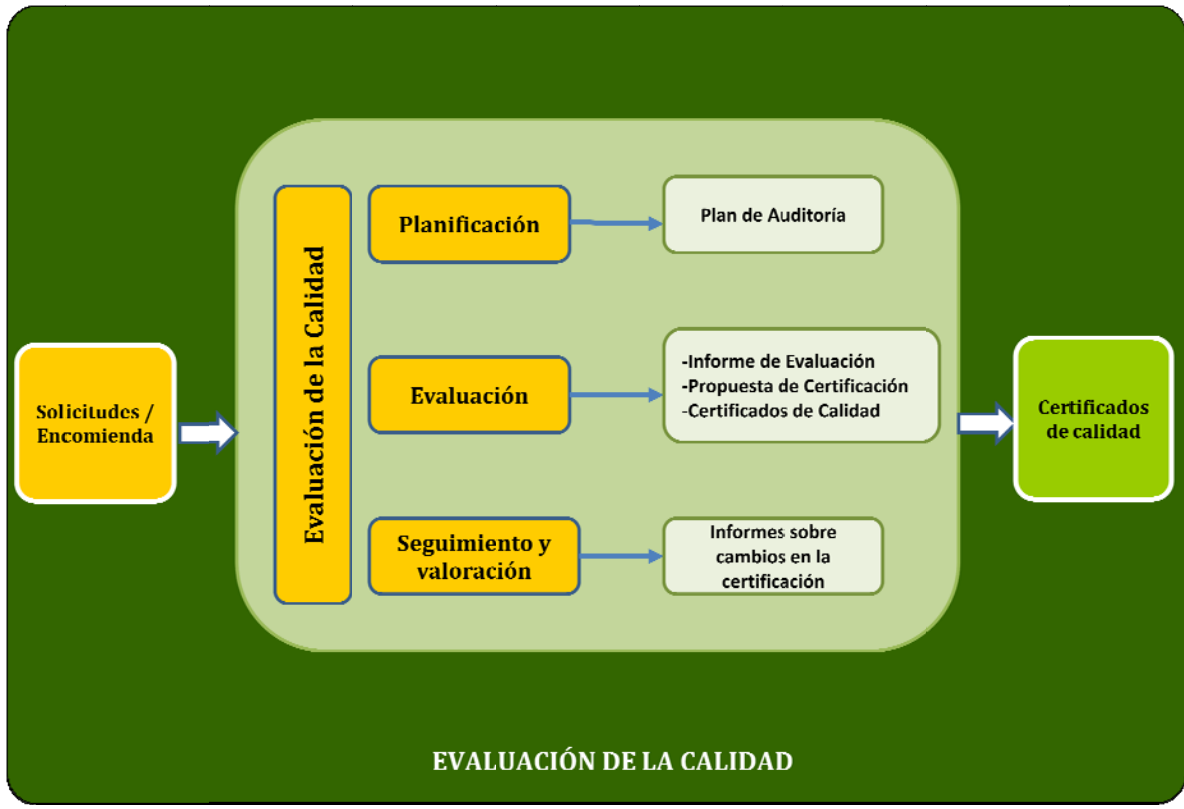
PROCESO CLAVE: Evaluación de la Calidad

Servicio / Unidad	Unidad de Evaluación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	Clave
Nombre del Proceso	Evaluación en calidad
Responsable	Paula Alonso González Raquel Casas Rodríguez Cristina Pintado Miranda Valentín Javier Rodríguez Martínez
Misión	Realizar las actividades de evaluación de la calidad en los dispositivos asistenciales de la red sanitaria del Servicio de Salud del Principado de Asturias.
Subprocesos	Planificación, Evaluación, Seguimiento y Valoración
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a la evaluación de la calidad asistencial en los dispositivos asistenciales del SESPA, con el fin de avanzar hacia una organización sanitaria con estándares de calidad excelentes. Se inicia en la UC-SESPA y finaliza en los dispositivos asistenciales, Gerencias de Área Sanitaria y Servicios Centrales del SESPA, que reciben las certificaciones emitidas
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de solicitudes/encomiendas de evaluación - Planificación de auditorías - Realización de auditorías - Valoración de resultados e informes - Resolución de apelaciones y planes de mejora - Certificación de dispositivos - Evaluación y seguimiento de certificaciones
Destinatarios	Dispositivos asistenciales del SESPA, Equipos directivos de las Gerencias de Área Sanitaria, Servicio de Calidad y Gestión Clínica del SESPA
Entradas	Solicitudes/encomiendas de evaluación en calidad
Salidas	Plan de Auditoría Informes de evaluación Propuesta de certificación Certificados de calidad en base a los esquemas de evaluación Informes sobre cambios en las certificaciones emitidas
Recursos	UC-SESPA Panel de Auditores de la UC-SESPA Comité de evaluación de la UC-SESPA

 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8



Procedimientos	PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA PG 5.1 Participación de las partes interesadas PG 6.1 Gestión del Personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias PG 7.5 Gestión de quejas y apelaciones PG 8.1 Acciones de Mejora PG 8.3 Gestión documental PG 8.4 Gestión de registros PG 8.5 Revisión por la dirección PO 5.1 Comunicación entre la UC-SESPA y las partes interesadas
-----------------------	--

DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCESO



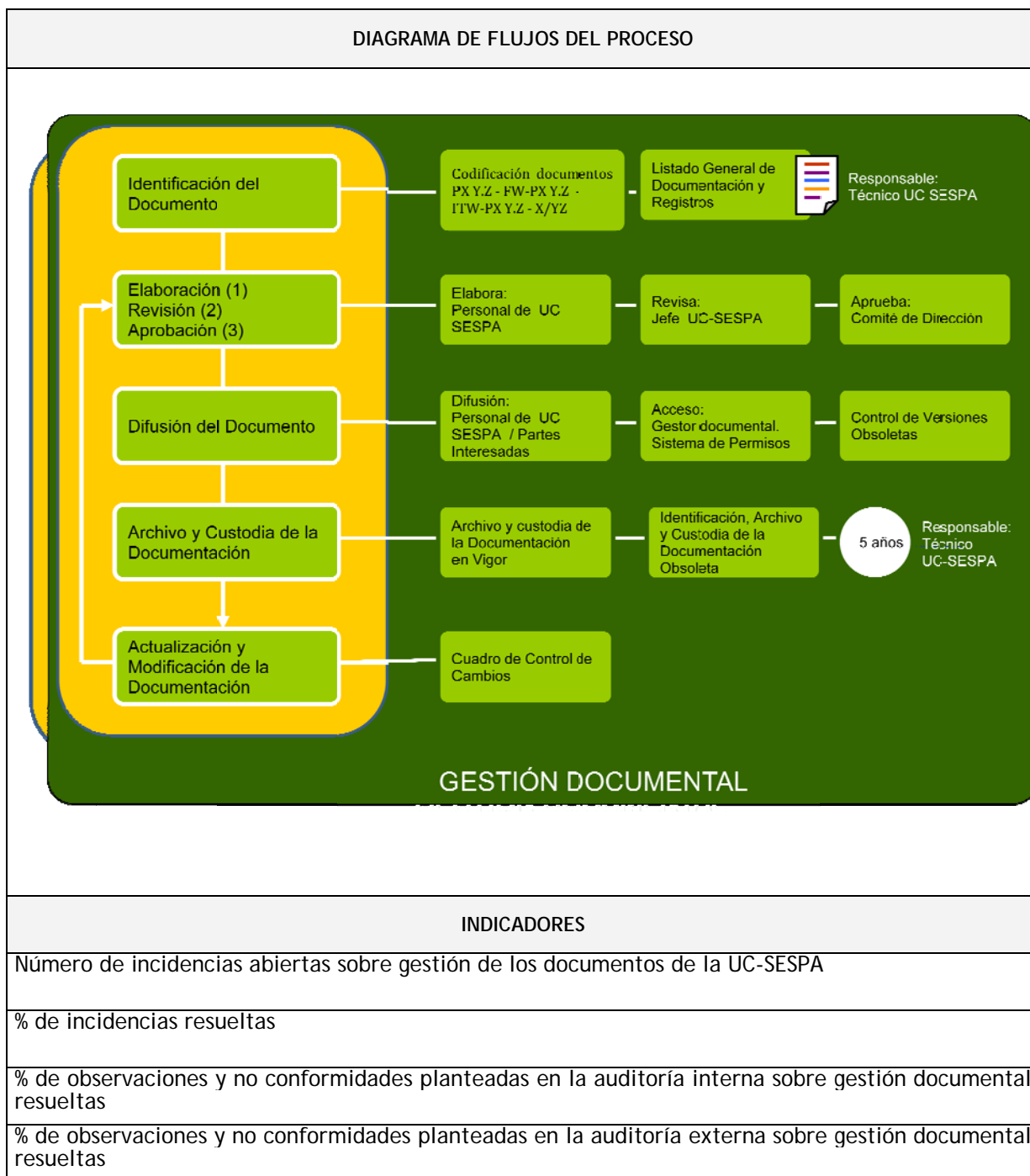
INDICADORES

% de cambios de auditoría con un adecuado trazado
% de informes finales enviados en plazo
% de apelaciones recibidas resueltas en tiempo y forma
% de certificados enviados en plazo

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

PROCESO DE SOPORTE: Gestión documental

Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	Apoyo
Nombre del Proceso	Gestión documental
Responsable	Raquel Casas Rodríguez Cristina Pintado Miranda Paula Alonso González Valentín Javier Rodríguez Martínez
Misión	Controlar adecuadamente la documentación interna y externa propia de la UC-SESPA y la que se genera en el proceso de evaluación de los dispositivos asistenciales
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a elaborar, aprobar, identificar y controlar los documentos internos y externos propios de la UC-SESPA y los que se generen en relación con las actividades de evaluación
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del documento - Elaboración del documento - Revisión del documento - Aprobación del documento - Difusión del documento - Archivo y custodia de la documentación - Actualización y Modificación de la documentación
Destinatarios	Profesionales de la UC-SESPA Consejo de Dirección de la UC-SESPA Dispositivos asistenciales
Entradas	Nuevo documento Documento obsoleto
Salidas	Documento actualizado
Recursos	Personal de la UC-SESPA
Procedimientos	PG 8.3 Gestión documental PG 8.4 Gestión de registros





INDICADORES

Número de incidencias abiertas sobre gestión de los documentos de la UC-SESPA

% de incidencias resueltas

% de observaciones y no conformidades planteadas en la auditoría interna sobre gestión documental resueltas

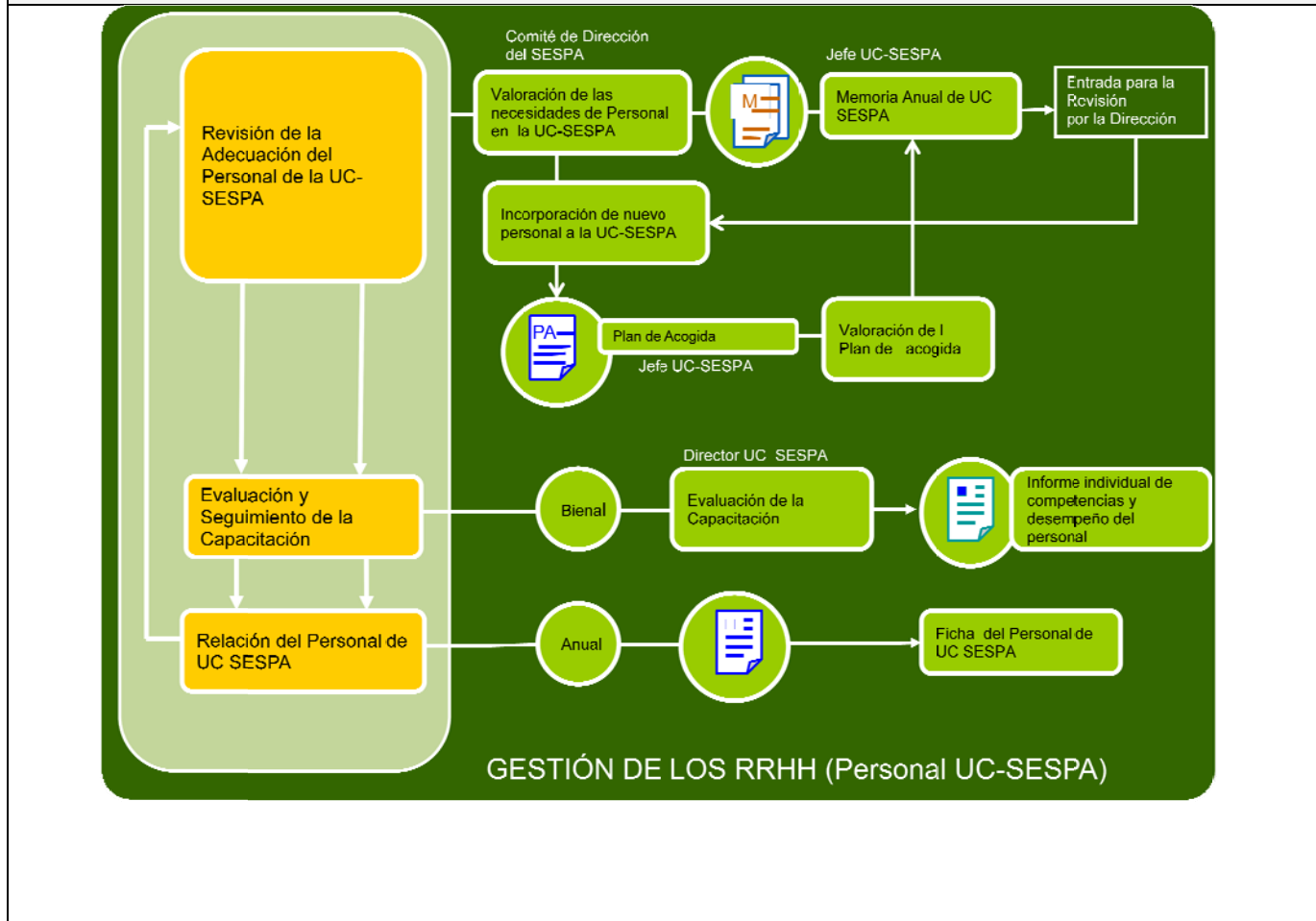
% de observaciones y no conformidades planteadas en la auditoría externa sobre gestión documental resueltas

 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

PROCESO DE SOPORTE: Gestión de RRHH (Personal UC y Auditores)



Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	De Soporte
Nombre del Proceso	Gestión de Recursos Humanos (Personal)
Responsable	Valentín Javier Rodríguez Martínez Cristina Pintado Miranda Paula Alonso González Raquel Casas Rodríguez
Misión	Valorar las necesidades de personal de la UC-SESPA, realizar un procedimiento de acogida cuando haya nuevas incorporaciones, valorar periódicamente su capacitación y desempeño profesional y mantener actualizada su ficha personal
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a garantizar que los profesionales de la UC-SESPA mantienen un nivel adecuado de competencia y desempeño profesional para el desarrollo de sus funciones
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Relación del personal de la UC-SESPA - Plan de Acogida - Evaluación de la Acogida - Evaluación y seguimiento de la capacitación del personal de la UC-SESPA - Revisión de la adecuación del personal de la UC-SESPA
Destinatarios	Personal de la UC-SESPA
Entradas	Informe de necesidades de personal Incorporación de nuevo personal
Salidas	Memoria anual de la UC-SESPA
Recursos	Personal de la UC-SESPA
Procedimientos	PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA PG 5.1 Participación de las partes interesadas PG 6.1 Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias

DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCESO

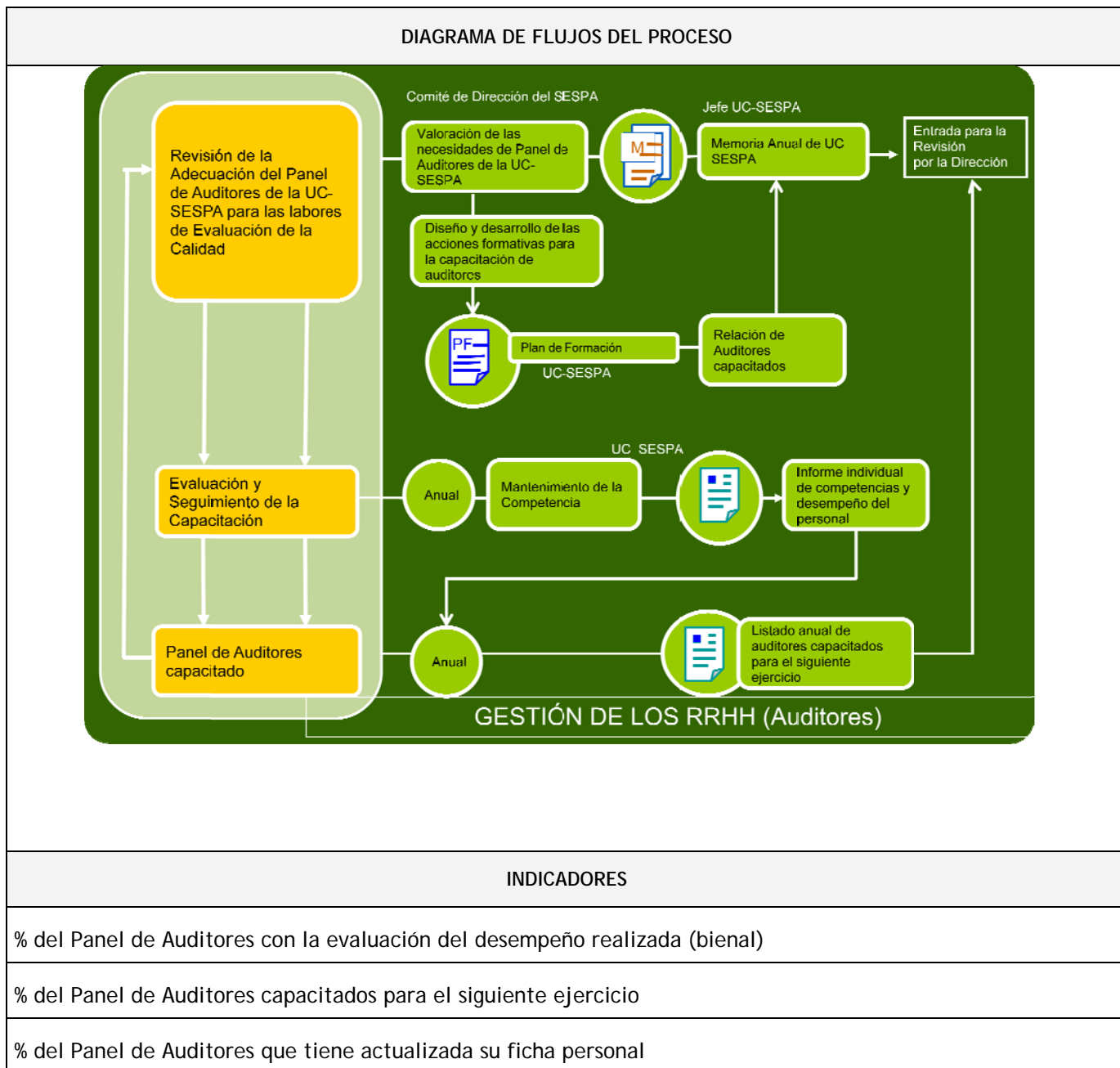




INDICADORES

- % de personal de nueva incorporación a la UC-SESPA con Plan de Acogida y evaluación del mismo realizada
- % del personal de la UC-SESPA con la evaluación de la competencia y el desempeño realizada
- % del personal de la UC-SESPA que tiene actualizada su ficha personal

 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

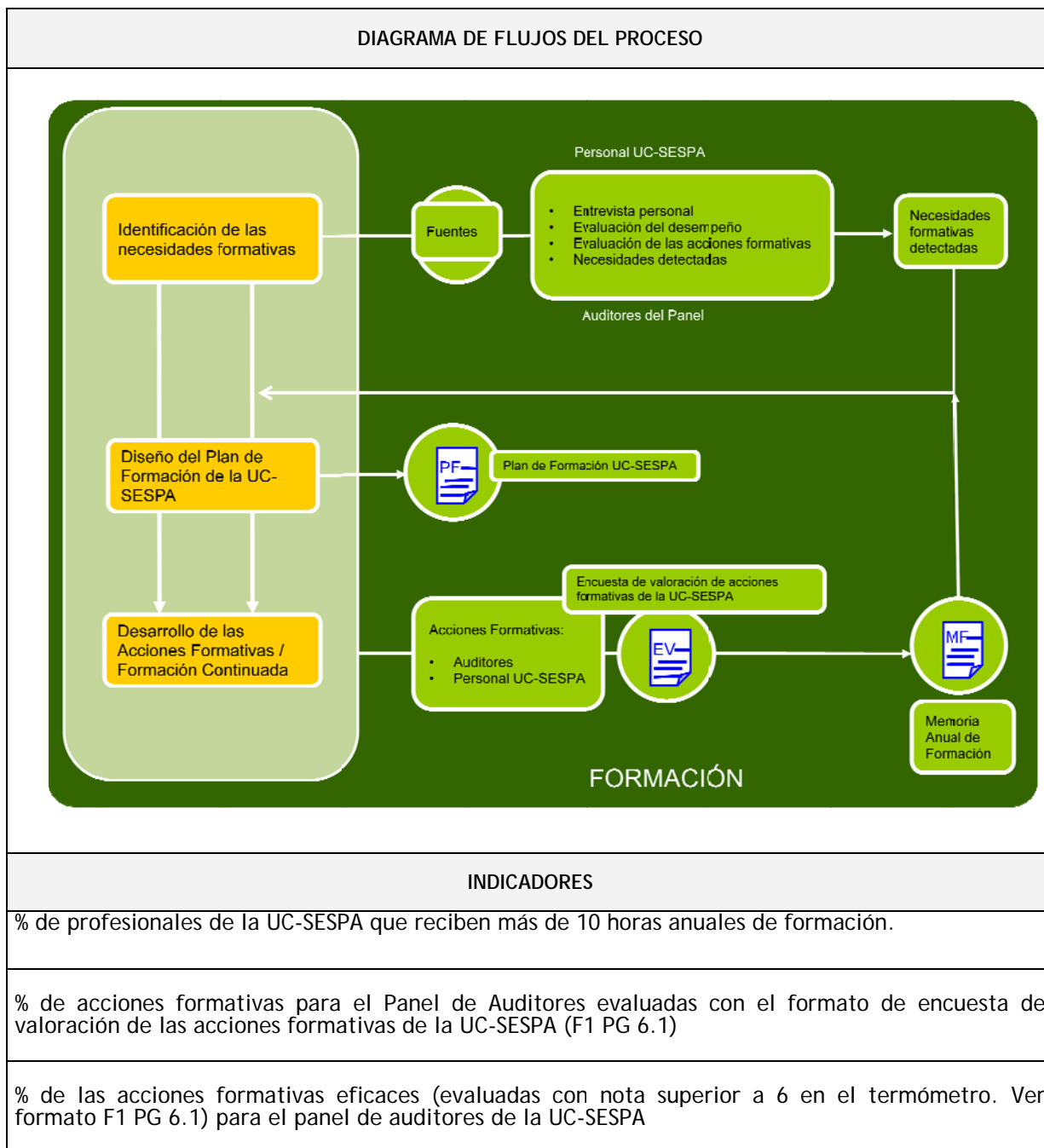
Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	De Soporte
Nombre del Proceso	Gestión de Recursos Humanos (Auditores)
Responsable	Cristina Pintado Miranda Raquel Casas Rodríguez Valentín Javier Rodríguez Martínez Paula Alonso González
Misión	Valorar las necesidades del Panel de auditores de la UC-SESPA para la evaluación de la calidad, valorar periódicamente su capacitación y desempeño profesional y mantener actualizada su ficha personal
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a garantizar que los Auditores de la UC-SESPA mantienen un nivel adecuado de competencia y desempeño profesional para el desarrollo de sus funciones
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> -Relación del Panel de Auditores de la UC-SESPA -Valoración de la adecuación del Panel para la Evaluación de la Calidad -Evaluación y seguimiento de la capacitación de los Auditores -Listado de auditores capacitados
Destinatarios	Personal de la UC-SESPA
Entradas	Informe de necesidades de Auditores
Salidas	Relación de auditores Capacitados
Recursos	Personal de la UC-SESPA
Procedimientos	PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA PG 5.1 Participación de las partes interesadas PG 6.1 Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias





 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

PROCESO DE SOPORTE: Gestión de RRHH (Formación)

Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	Apoyo
Proceso (Nombre)	Formación
Responsable	Paula Alonso González Raquel Casas Rodríguez Cristina Pintado Miranda Valentín Javier Rodríguez Martínez
Misión	Asegurar la valoración de las necesidades formativas de los profesionales de la UC-SESPA (personal y auditores), el desarrollo de las acciones formativas diseñadas y su evaluación
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a garantizar que los profesionales de la UC-SESPA (personal y auditores), reciban una formación adecuada a las necesidades detectadas y que sean evaluadas adecuadamente.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades formativas - Diseño del Plan de Formación de la UC-SESPA - Desarrollo del Plan de Formación - Evaluación de las acciones formativas
Destinatarios	Personal de la UC-SESPA y Auditores del Panel
Entradas	Necesidades formativas detectadas
Salidas	Plan de Formación de la UC-SESPA
Recursos	Personal de la UC-SESPA
Procedimientos	PG 6.1 Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias

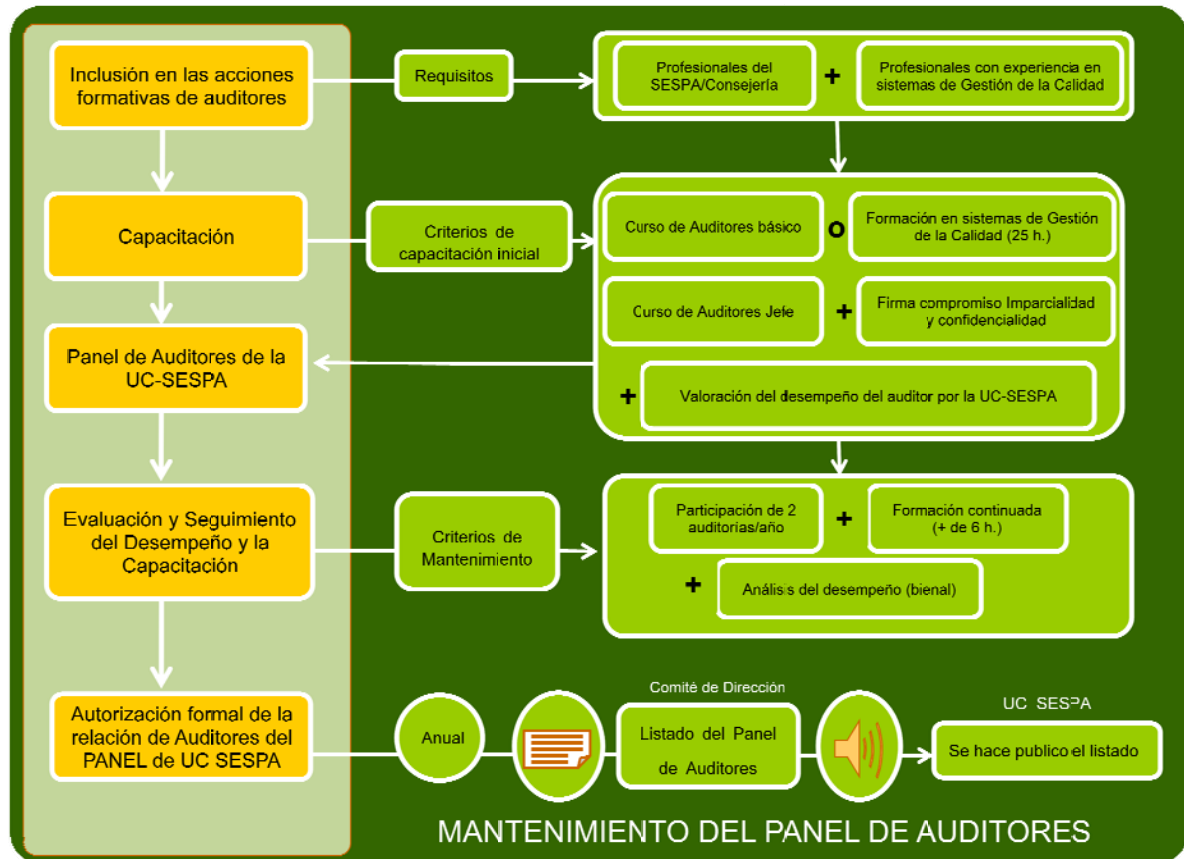


 <p>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CONSEJERÍA DE SANIDAD</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

PROCESO DE SOPORTE: Mantenimiento del Panel de Auditores

Servicio / Unidad	Unidad de Certificación en Calidad (UC-SESPA)
Tipo de proceso	De Soporte
Proceso (Nombre)	Mantenimiento del Panel de Auditores
Responsable	Cristina Pintado Miranda Raquel Casas Rodríguez Paula Alonso González Valentín Javier Rodríguez Martínez
Misión	Asegurar la capacitación de los auditores para desarrollar las actividades de certificación en calidad de los dispositivos asistenciales
Definición funcional	Conjunto de actividades destinadas a capacitar a los profesionales para su inclusión en el Panel de Auditores, así como para asegurar su mantenimiento de un nivel adecuado de competencia y desempeño profesional para el desarrollo de sus funciones
Actividades	<p>Para Auditores Jefe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formación específica anual para auditores jefe -Participación en auditorías -Realización de informes de seguimiento del desempeño profesional de los Auditores -Valoración de informes de seguimiento -Autorización formal de la relación de auditores para el próximo año <p>Para nuevos Auditores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formación como auditor básico -Formación general en sistemas de gestión de calidad -Formación teórico-práctica de Auditor Jefe -Firma de declaración de independencia, integridad, imparcialidad y confidencialidad -Certificación individual por el Comité de Dirección de la UC-SESPA
Destinatarios	Profesionales del SESPA/Consejería y profesionales incluidos en el Panel de Auditores
Entradas	Plan de formación específica para Auditores y Plan de Auditorías
Salidas	Relación de Auditores del Panel aprobada por el Comité de Dirección de la UC-SESPA
Recursos	Personal de la UC-SESPA
Procedimientos	PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA PG 5.1 Participación de las partes interesadas PG 6.1 Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias

DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCESO



INDICADORES



% de auditores que cumplen con los criterios de capacitación inicial

% de auditores con firma del compromiso de Imparcialidad y confidencialidad firmado

% de auditores con la valoración del desempeño inicial realizada



% de auditores que han participado en auditorías durante el año

% de auditores con al menos 6 horas de formación continuada durante el año

 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

Anexo II: Objetivos UC-SESPA para el año en curso

Ver Cuadro de Mando

 GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS <small>CONSEJERÍA DE SANIDAD</small>	MANUAL DE CALIDAD	 <small>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</small>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8



Anexo III.- Tabla de requisitos de la norma ISO / IEC 17020:2012 y procedimientos / documentos asociados

REQUISITO NORMA UNE-EN-ISO 17020 (Junio 2012)		PROCEDIMIENTOS / DOCUMENTOS
Requisitos Generales	4	
Imparcialidad e independencia	4.1	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de calidad de la UC-SESPA - PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA - PG 6.1. Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias
Confidencialidad	4.2	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Calidad de la UC-SESPA - IT-1 PG 4.1 Confidencialidad - IT-1 PG 6.1 Valoración de la competencia del personal vinculado a la UC-SESPA
Requisitos relativos a la estructura	5	
Requisitos administrativos	5.1	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de calidad de la UC-SESPA
Organización y gestión	5.2	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Calidad de la UC-SESPA - PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA - PO 5.1. Comunicación entre la UC-SESPA y las partes interesadas - PG 6.1. Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias
Requisitos para los recursos	6	
Personal	6.1	<ul style="list-style-type: none"> - PG 6.1. Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias - IT-1 PG 6.1 Valoración de la competencia del personal vinculado a la UC-SESPA
	6.2	No aplica
	6.3	No aplica
Requisitos de los procesos	7	

Fecha: 4 de mayo de 2020

Versión: 8

Métodos y procedimientos de inspección. Tratamiento de los ítems de inspección y de muestras. Registros de inspección. Informes de inspección y certificados de inspección.	7.1 al 7.4	- Manual del Esquema de evaluación en calidad del SESPA (SINOC-DAIME) - PG 8.4 Gestión de registros
Quejas y apelaciones.	7.5 y 7.6	- PG 7.5. Gestión de quejas, apelaciones y PAM
Requisitos del Sistema de Gestión	8	
Opciones	8.1	- Manual de Calidad de la UC-SESPA
Documentación general del sistema de gestión	8.2	- PG 8.1. Acciones de Mejora La extensión de la documentación del sistema de gestión de calidad cumple con las exigencias de la norma ISO/IEC 17020:2012, así como con las características y necesidades de la organización
Control de documentos	8.3	- PG 8.3. Gestión documental
Control de registros	8.4	- PG 8.4. Gestión de registros
Revisión por la Dirección	8.5	- PG 8.5. Revisión por la Dirección
Auditorías internas	8.6	- PG 8.6. Auditorías internas
Acciones correctivas	8.7	- PG 8.7. Acciones Preventivas y Correctivas
Acciones preventivas	8.8	- PG 8.7. Acciones Preventivas y Correctivas

 <p>Gobierno del Principado de Asturias Consejería de Sanidad</p>	MANUAL DE CALIDAD	 <p>SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</p>
Fecha: 4 de mayo de 2020		Versión: 8

Anexo IV.- Documentos de la UC/ formatos, registros y otros documentos asociados

Documentos / PG / PO / IT	Formatos asociados
Manual de Calidad	
Manual del Esquema de evaluación en calidad del SESPA: SINOC-DAIME	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado del dispositivo - Informe de auditoría final - Informe de primera visita de instalaciones - Informe de auditoría de seguimiento
Glosario	
PG 4.1 Gestión de la imparcialidad de la UC-SESPA	<ul style="list-style-type: none"> - F1-PG 4.1 Declaración de imparcialidad y confidencialidad de los profesionales - F2- PG 4.1 Declaración de conflicto de intereses - Informe anual de la evaluación de la imparcialidad - IT1- PG 4.1 Confidencialidad
PG 6.1. Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA	<ul style="list-style-type: none"> - F1-PG 6.1 Encuesta de valoración de las acciones formativas de la UC-SESPA - F2-PG 6.1 Evaluación del desempeño del auditor de la UC-SESPA - F3-PG 6.1 Informe personalizado de valoración de la competencia del personal de la UC-SESPA (bienal) - Ficha personal/profesional del personal de la UC-SESPA - Informe individual de valoración de la competencia del personal de la UC-SESPA. - Ficha personal/profesional del auditor de la UC-SESPA - Informe individual de evaluación de competencias y desempeño del auditor de la UC-SESPA - Certificación personal del auditor de la UC-SESPA - Listado de auditores de la UC-SESPA - Informe de valoración de las necesidades formativas del personal vinculado a la UC-SESPA.

Fecha: 4 de mayo de 2020

Versión: 8

<p>PG 7.5. Gestión de las Quejas, apelaciones y PAM de la UC-SESPA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro general de entrada de documentación de la UC-SESPA - Informe de revisión anual de las acciones preventivas y correctivas - Informe anual de gestión de quejas y apelaciones - IT1-PG 7.5 Resolución de quejas y apelaciones - IT2-PG 7.5 Resolución de PAM
<p>PG 8.1. Acciones de Mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro general de entrada de documentación de la UC-SESPA
<p>PG 8.3. Gestión documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Listado general de documentación y registros - IT-1 PG 8.3 Elaboración de informes
<p>PG 8.4. Gestión de registros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro general de entrada de comunicación de la UC-SESPA
<p>PG 8.5. Revisión por la Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> - F1-PG 8.5 Acta de Reunión
<p>PG 8.6. Auditorías internas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - F1-PG 8.6. Plan de auditoría interna - F2-PG 8.6. Informe de auditoría interna - Ficha personal/profesional del auditor de la UC-SESPA
<p>PG 8.7 Acciones preventivas y correctivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> -F1-PG 8.7 Parte de no conformidad, acciones correctivas y acciones preventivas
<p>PO 5.1 Comunicación entre la UC-SESPA y las partes interesadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Listado general teléfonos y correos electrónicos de la UC-SESPA