

|                                                                                                                                                                         |                                                       |                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</b><br><small>CONSEJERÍA DE SANIDAD</small> | <b>GESTIÓN DE PAC Y PAM</b><br><b>(alcance SINOC)</b> | <br><b>SERVICIO DE SALUD</b><br><small>DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</small> |
| Fecha: 29 de octubre de 2021                                                                                                                                            | PG 7.6                                                | Versión: 6                                                                                                                                                   |

## ÍNDICE

|                                                        |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>1 Objeto y Alcance .....</b>                        | <b>2</b> |
| <b>2 Documentos de referencia.....</b>                 | <b>2</b> |
| <b>3 Definiciones .....</b>                            | <b>2</b> |
| <b>4 Formatos/Registros .....</b>                      | <b>2</b> |
| <b>5 Sistemática de trabajo .....</b>                  | <b>2</b> |
| <b>5.1 Planes de Acciones Correctivas (PAC): .....</b> | <b>2</b> |
| <b>5.2 Planes de Acciones de Mejora (PAM): .....</b>   | <b>4</b> |

### Control de versiones

| Versión | Cambios relevantes                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha de aprobación     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1       | Versión inicial                                                                                                                                                                                                                                                                               | 29 de Diciembre de 2014 |
| 2       | Se añade el formato F2 PG 5.1                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 de Noviembre de 2015  |
| 3       | Cambios en la redacción para la adaptación a la norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012                                                                                                                                                                                                               | 2 de Febrero de 2016    |
| 4       | Modificaciones tras el nuevo alcance GECCAs                                                                                                                                                                                                                                                   | 4 de febrero de 2019    |
| 5       | Modificaciones tras auditoría ENAC de Marzo 2020. Separación de Quejas y Apelaciones en otro procedimiento. Se añade sistemática de trabajo del PAC. Se separan los dos ámbitos (SINOC y GECCAs) en dos procedimientos. Se fusiona este procedimiento con la IT-2 PG 7.5 "Resolución de PAM". | 12 de junio de 2020     |
| 6       | Cambios en la redacción sobre la repercusión de PAC y PAM.                                                                                                                                                                                                                                    | 29 de octubre de 2021   |

| Redactor                      | Revisado            | Aprobado                     |
|-------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Equipo técnico de la UC-SESPA | 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.

|                                                                                   |                                                 |                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE PAC Y PAM<br/>(alcance SINOC)</b> |  <b>SERVICIO DE SALUD<br/>DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</b> |
| Fecha: 29 de octubre de 2021                                                      | PG 7.6                                          | Versión: 6                                                                                                                                  |

## 1 Objeto y Alcance

**Objeto:** Establecer una sistemática para la gestión de los planes de acciones correctivas (PAC) y planes de acciones de mejora (PAM) de la UC-SESPA en el alcance SINOC.

**Alcance:** las evaluaciones realizadas por la UC-SESPA en el alcance SINOC y que por las características de los hallazgos de la auditoría sean susceptibles de realizar un Plan de Acciones Correctivas (PAC) o un Plan de Acciones de Mejora (PAM).

## 2 Documentos de referencia

Manual de Calidad de la UC-SESPA.

Esquemas de evaluación (SINOC-DAIME y GECCAs).

## 3 Definiciones

**Plan de Acciones Correctivas (PAC):** tal y como se establece en el Glosario v4 de la UC-SESPA, el PAC es *"una actuación que el dispositivo tiene que realizar para cumplir con las condiciones necesarias para la emisión del certificado. Se solicita al dispositivo cuando, de forma general, incumple una fase del DAIME (ámbito SINOC), o no cumple con alguno de los estándares básicos (GECCAs)".* En el ámbito SINOC, con independencia de la puntuación obtenida en la evaluación que puede ser superior al punto de corte (75%), el dispositivo necesita acometer acciones correctivas organizadas a través de un plan documentado (PAC) y ha de ser enviado a la Unidad de Certificación en el plazo establecido para poder optar a la certificación.

**Plan de Acciones de Mejora (PAM):** también definido en el glosario antes citado, el PAM es *"una actuación intencional, mediante la cual la UC-SESPA solicita a un dispositivo asistencial en proceso de evaluación o con una certificación vigente, que ponga en marcha las modificaciones necesarias para eliminar aquellos aspectos negativos hallados en la evaluación previa".*

## 4 Formatos/Registros

- F1 PG 8.4 Registro general de entrada y salida de la documentación de la UC-SESPA.

## 5 Sistemática de trabajo

### 5.1 Planes de Acciones Correctivas (PAC):

#### Origen del PAC:

Se trata de una situación de no conformidad con el Esquema de Evaluación SINOC-DAIME y así es valorada en la auditoría realizada por la UC-SESPA. Esta no conformidad requiere del abordaje por parte del dispositivo de un Plan de Acciones Correctivas que modifique la situación para que se pueda emitir el certificado de conformidad.

|                                                                                                                                                                         |                                                       |                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</b><br><small>CONSEJERÍA DE SANIDAD</small> | <b>GESTIÓN DE PAC Y PAM</b><br><b>(alcance SINOC)</b> | <br><b>SERVICIO DE SALUD</b><br><small>DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</small> |
| Fecha: 29 de octubre de 2021                                                                                                                                            | PG 7.6                                                | Versión: 6                                                                                                                                                   |

### **Solicitud de PAC:**

La no conformidad y la necesidad de abordaje de un PAC serán señaladas en el informe de auditoría emitido desde la UC-SESPA al dispositivo. En él se reseñarán los motivos que fundamentan la no conformidad, que serán los citados en el Esquema de Evaluación en calidad SINOC-DAIME vigente en el momento de la evaluación. Generalmente son hallazgos que se encuentran generalizados y que pasan a categorizarse como no conformidades cuando afectan a una o varias etapas del DAIME en más de un 40% (Ver Esquema de Evaluación en calidad SINOC-DAIME).

La valoración negativa de un PAM que no solucione la situación señalada, originará la necesidad de realización por parte del dispositivo de un PAC que aborde los problemas detectados.

### **Realización del PAC:**

El dispositivo dispondrá de un plazo de 2 meses para abordar la solución de la no conformidad a través del correspondiente Plan de Acciones Correctivas. Este PAC se documentará preferentemente, irá acompañado de cuantas evidencias puedan corroborar la corrección de la desviación detectada y será enviado a la UC-SESPA en el plazo establecido.

### **Recepción y valoración del PAC:**

La UC-SESPA, una vez recibido el PAC, junto con las evidencias que lo acompañen, lo inscribirá en el registro de entrada de la Unidad y emitirá el correspondiente acuse de recibo al dispositivo.

La valoración del mismo corresponderá a la Unidad de Certificación, para ello puede ser preciso la participación del equipo auditor que participó en la auditoría o una consulta técnica de expertos del ámbito en el que se haya detectado la no conformidad. Si la materia lo precisa, se puede realizar una visita al dispositivo para evaluar la implantación del PAC. Para la valoración del PAC la UC-SESPA dispondrá de un mes, dentro del cual emitirá un informe que enviará al dispositivo con el resultado del mismo.

### **Emisión del certificado:**

Independientemente del resultado de la evaluación en términos de puntuación (superior al 75%), a un dispositivo con una no conformidad no resuelta no puede emitirse certificado de conformidad. Es decir, la UGC/AGC puede superar los compromisos de cumplimiento del 75% y acceder a los beneficios derivados de sus acuerdos firmados, pero si no aborda el PAC planteado no se le emitirá certificado y el siguiente año tendrá que realizar una evaluación total del nivel de calidad.

La necesidad de un PAC en aquellos dispositivos con certificado vigente, suspende la vigencia del mismo hasta que sea resuelto adecuadamente.

El Comité de Evaluación se reúne tras el cierre de la evaluación final con la propuesta de emisión de certificados para los dispositivos que la UC-SESPA realiza. En el caso de UGC/AGCs pendientes de realización del PAC, la emisión del certificado se propondrá como pendiente de una valoración positiva del mismo, sin necesidad de reunir en otra ocasión al Comité de Evaluación.

Tras una valoración positiva del PAC, la UC-SESPA emitirá el certificado correspondiente que, como al resto de los dispositivos, se hará llegar al Director del mismo con acuse de recibo.

|                                                                                   |                                                 |                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE PAC Y PAM<br/>(alcance SINOC)</b> |  <b>SERVICIO DE SALUD<br/>DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</b> |
| Fecha: 29 de octubre de 2021                                                      | PG 7.6                                          | Versión: 6                                                                                                                                  |

## 5.2 Planes de Acciones de Mejora (PAM):

### Origen del PAM:

Se trata de una observación que es evaluada como tal a través de una auditoría realizada por la UC-SESPA, pero no que alcanza el grado de importancia, ni de generalización para categorizarla como no conformidad.

En líneas generales, las observaciones son aquellos indicadores del SINOC que en alguna fase del DAIME no están bien desarrollados y como tal se señalan en el Anexo I del correspondiente informe. No por ello hay que realizar un PAM para cada una de las observaciones incluidas en el Anexo I, pero cuando el equipo auditor evidencie el abordaje inadecuado de un indicador, un enfoque incorrecto, una implantación o un desarrollo irregular, puede solicitar al dispositivo el abordaje de un Plan de Acciones de Mejora (PAM) para corregir esa situación.

### Solicitud de PAM:

La necesidad de abordaje de un PAM será indicado en el propio informe de auditoría emitido por la UC-SESPA al dispositivo. En él se señalarán los indicadores afectados por el mismo y los fundamentos serán los que se citan en el Esquema de Evaluación en calidad SINOC-DAIME vigente en el momento de la evaluación.

### Realización del PAM:

El dispositivo dispondrá de todo el año para abordar la solución de las observaciones señaladas a través del correspondiente Plan de Acciones de Mejora. Este PAM se documentará e irá acompañado de cuantas evidencias puedan corroborar la corrección de las observaciones detectadas y será enviado a la UC-SESPA con anterioridad a la siguiente evaluación, para ser valorado por el equipo auditor con carácter previo a la siguiente auditoría.

### Recepción y valoración del PAM:

La UC-SESPA, una vez recibido el PAM junto con las evidencias que lo acompañen, lo inscribirá en el registro de entrada de la Unidad, emitirá el correspondiente acuse de recibo al dispositivo antes de 7 días y lo hará llegar al equipo auditor correspondiente.

La valoración del mismo corresponderá al equipo auditor en el siguiente ejercicio, formando parte de la auditoría. Se realizará en la parte inicial de la auditoría, antes de iniciar la fase de evaluación de los indicadores que correspondan a ese ejercicio. Una valoración negativa del mismo supondrá la necesidad de un nuevo Plan de Acciones de Mejora.

### Emisión del certificado:

La necesidad de un Plan de Acciones de Mejora para uno o varios indicadores no impide la emisión del certificado en el caso de un dispositivo que opte a él. Tampoco suspende la validez del certificado en los dispositivos que lo tengan vigente.