

CONSEJERÍA DE SALUD

Salud Pública

PROCESOS EN PROTECCIÓN

CERTIFICACIONES A DEMANDA

Proceso operativo o clave dentro del marco del II Plan de Calidad del SSPA

Justificación:

- Disminuir variabilidad de las intervenciones y los procedimientos
- Establecer mecanismos de coordinación
- Identificados distintos tipos de certificaciones a demanda
- Poner orden en nuestras actuaciones, decisiones, actividades y tareas; racionalizando los recursos y estableciendo mecanismos de coordinación



**DEFINICIÓN
FUNCIONAL**

“Secuencia de actividades llevadas a cabo por quien ostente las competencias para ello, en el ámbito de Protección de la Salud (PS), encaminadas a constatar y en su caso, garantizar por escrito, a petición de otras administraciones o de los administrados, que en base a la legislación

vigente, un establecimiento, instalación, servicio, sujeto o producto cumple los requisitos y/o está inscrito en un registro oficial”.



ANEXO I

- Validación
de un
documento

- Lo no
recogido en
anexo I



LÍMITE DE ENTRADA

Entrada de la solicitud de certificación en:

- El registro oficial de cualquier órgano del SSPA
- Vía telemática (fax, e-mail...) en la unidad competente para certificar..

LÍMITE DE SALIDA

- Entrega del certificado al solicitante, por cualquier medio que deje constancia.
- Entrega de la comunicación razonada de no emitir el certificado al solicitante por parte del organismo que certifica.
- Desistimiento de la solicitud por parte del interesado.

MARGINALES

- Otras actuaciones de control oficial (revisiones documentales, tomas de muestras y análisis, adopción y seguimiento de medidas cautelares...
- Procedimientos sancionadores
- Colaboración con otras administraciones (SEPRONA, ayuntamientos)



SOLICITANTE DE LA CERTIFICACIÓN

TÉCNICOS DE PROTECCIÓN DE LA SALUD

PERSONAL ADMINISTRATIVO

AUTORIDAD SANITARIA

CIUDADANÍA

Accesibilidad

- Que el personal de recepción del órgano del SSPA (Registro General) conozca dónde y quien me puede informar.

Información / Comunicación

- Conocer el nombre y puesto de trabajo del personal que me informa.
- Saber qué se les va a solicitar para la emisión del certificado.
- Amabilidad y respeto en el trato.

Certificación

- Conocer en qué plazos van a disponer de lo solicitado.
- Que la certificación se realizará con la mayor rapidez posible, con toda la información que se informe en el registro de entrada, sobre todos los datos necesarios en caracteres legibles y que se ajuste fielmente a lo solicitado.

Seguridad jurídica

- Procedimiento ágil, sencillo, transparente y eficiente.
- Unidad de criterios entre los profesionales de Protección de la Salud
- Requerimientos de acuerdo con la realidad del establecimiento, independientemente del lugar donde radique el establecimiento, instalación, servicio o producto.
- Indicar de forma clara y por escrito los incumplimientos que deben subsanarse.
- Guardar la debida confidencialidad.
- Fundamentación jurídica en casos de la no emisión del certificado solicitado.

necesaria.

- Se dispondrá, durante el

horario laboral,

Accesibilidad:

- El lugar de presentación de solicitudes estará bien señalado y será de fácil acceso.

OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE UN TÉCNICO DE PS DE

- Los profesionales que atiendan al solicitante estarán correctamente identificados.

Certificación

- El procedimiento será sencillo

- Se dispensará un trato personalizado, como el número

- Acceso telefónico o presencial a un procedimiento transparente y de tramites y/o consultas.

- Facilitar alternativas que minimicen las dudas.

Seguridad jurídica

Se podrá conceder un plazo para que el solicitante pueda subsanar la documentación que no está justificada cuando no se cumplan los requisitos exigidos para la emisión del mismo. No se basarán en criterios arbitrarios.

- Todos los profesionales en Protección de la Salud actuarán de forma confidencial mediante criterios homogéneos establecidos con anterioridad.

acercar de web de interés en relación a la

EXPECTATIVAS
ATIVAS
Información/comunicación/composición

- Definir claramente las actividades a realizar en cada nivel.

- Disponer de facilidad de acceso para actualizar los conocimientos en legislación, información de otras Administraciones implicadas... (base de datos actualizada, vía Internet)

- Uniformidad de actuaciones

- Que se desarrolle un sistema de registro informatizado de las actuaciones, proceso. las necesidades y posibilidades

- Que los costes de las actuaciones sean fluidos.

- Que se cumplan las actuaciones que se establezcan en el plan anterior y posterior.

- Que se habiliten canales de información/comunicación con los principales operadores económicos de la zona de certificaciones.

- Que se establezca un sistema de certificación de la actividad de la empresa que sea crítica de la empresa.

- Amparo legal de las actuaciones.

Información/comunicación/Coordinación

- Disponibilidad de acceso a información científica on line.

- Acceso a la base de datos de la información de CALIDAD

- Disponibilidad de correo electrónico como herramienta de

comunicación formación para los
inter e intraniveles. profesionales de acuerdo a

- Acceso a una relación de las necesidades y a la

sujetos a Registro/autorización de las

Adecuación de los Recursos Materiales y Humanos. Participación de los profesionales

- Se establecerá un sistema de información para desarrollar el proceso.

- Se dispondrá de los recursos humanos necesarios para el desarrollo retroalimentación de la información sesiones

del proceso y se establecerán criterios de equidad en la distribución de tareas.

- Recursos materiales y tecnológicos suficientes y actualizados.

- Espacio físico adecuado y dotación administrativa.

- Diseñar un plan anual de incentivos conforme a la consecución de los objetivos fijados para la gestión del proceso.

- Participación de los profesionales en la gestión por procesos, especialmente en el diseño y en la mejora continua.

- Habrá un trato respetuoso entre y para todos los profesionales participantes en el proceso.

EXPECTATIVAS

PERSONAL ADMINISTRATIVO/Coordinación

- Disponer de la información y de la formación necesaria para su actuación dentro del proceso.

Adaptación del tiempo a los recursos materiales y humanos. Participación de los profesionales

- Que los circuitos de comunicación y coordinación entre los distintos profesionales sean ágiles.

- Disponer de instrucciones escritas que indiquen qué actuaciones se deben realizar en el proceso sea amable y cordial.

- Valoración del trabajo. Que el cliente reciba esté completa, con todos los datos

- Disponer de espacios adecuados de trabajo.

- Que los recursos materiales y humanos sean suficientes y adecuados para poder llevar a cabo el desarrollo del proceso de la forma más simplificada posible.

- Dimensión adecuada de la plantilla y equidad en la distribución de tareas.

- Que se implante un sistema de incentivos ligado a objetivos derivados de la puesta en marcha de la gestión por procesos

OBJETIVOS Y CARACTERISTICAS DE CALIDAD

Información/comunicación/Coordinación

- Garantizar que el personal administrativo disponga de la información y de la formación necesaria para su actuación dentro del proceso.

Adecuación de los recursos humanos y materiales. Participación de los profesionales

Accesibilidad a bases de datos actualizadas de todos los establecimientos.

- Se dispondrá de los recursos humanos necesarios para el desarrollo del proceso y se establecerán criterios de equidad en la distribución de tareas.

- Recursos materiales y tecnológicos suficientes y actualizados.

- Espacio físico adecuado.

- Habrá un trato respetuoso por parte de todos los profesionales participantes en el proceso.

- Diseñar un plan anual de incentivos conforme a la consecución de los objetivos fijados para la gestión del proceso.

Profesionalidad y competencia. Verificación documental y de instalaciones. Expedición del certificado

- Ofrecer un trato igual a todos los solicitantes de certificados, independientemente de dónde se encuentren ubicados su establecimiento, instalación o servicio.
- Disponer de criterios de seguridad/certificación homogéneos.
- Adecuación de la actividad certificada al ordenamiento jurídico.
- Seguridad jurídica en el proceso.
- Cumplimiento de los plazos estipulados en cada uno de los niveles de actuación en la estructura de Protección de la Salud.
- Gestión ágil de las irregularidades y/o incidencias.
- Solidez de las propuestas enviadas, en caso necesario, desde los Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria y/o Delegación Provincial.
- Concordancia entre lo certificado y lo solicitado que evite revisiones de actuaciones realizadas.
- Necesidad de disponer de base legal específica para las distintas certificaciones.

Profesionalidad y competencia. Verificación documental y de instalaciones.

Expedición del certificado.

- Se dispondrá y aplicaran criterios de seguridad/certificación homogéneos.
- Aplicación de criterios técnicos homogéneos para verificar el cumplimiento de los requisitos administrativos y de higiene (se disminuirá la variabilidad en las actuaciones de los profesionales mediante la utilización de protocolos, guías y fomentando la utilización activa de los procesos).
- Posibilidad de realizar visitas de control conjuntas entre distintos profesionales cuando así lo requieran.
- La expedición del certificado se ajustará al ordenamiento jurídico
- Disponer de una base de datos de legislación para fundamentar jurídicamente la emisión o no del certificado.
- Agilidad de resolución ante irregularidades y/o incidencias surgidas durante el proceso de certificación, así como posibilidad de dar un plazo al solicitante para corrección de irregularidades y/o deficiencias detectadas.
- Entrega del certificado al solicitante o comunicación razonada de la no emisión del mismo.
- Mínimo tiempo de expedición del certificado demandado (o de la comunicación razonada de la no emisión del mismo), y en ningún caso más del tiempo establecido en el proceso.
- Garantizar que se certifica lo solicitado para evitar revisiones de actuaciones finalizadas.

EXPECTATIVAS

POBLACIÓN GENERAL (CONSUMIDORES)

Seguridad alimentaria y salud ambiental

- Control adecuado por parte de las autoridades sanitarias sobre los establecimientos, instalaciones, productos y servicios a certificar.
- Capacidad de respuesta rápida y adecuada de la Administración en caso de riesgo.
- Que la administración trabaje prioritariamente con objetivos sanitarios.

Información/Comunicación

- Disponer de información comprensible y veraz cuando la necesite.
- Amabilidad y respeto en el trato.

Seguridad Alimentaria y Salud Ambiental

OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Garantía de que los establecimientos, instalaciones, servicios y productos

certificados cumplen con todos los requisitos sanitarios establecidos en la legislación vigente.

- Garantía del establecimiento de mecanismos rápidos y eficaces tendentes a la inmediata retirada del mercado de productos no seguros y al cese de actividad de establecimientos, instalaciones o servicios no seguros, que hayan sido detectados dentro del marco de las actuaciones de certificación.

- Garantía de que la Administración en materia de protección de la salud actúa para la consecución de objetivos sanitarios.

Información y comunicación

- Facilitar el acceso a la información de interés en lo relativo a la expedición de certificados en PS.

- Recibir un trato amable y respetuoso cuando se intente recabar información.

EXPECTATIVAS

OTRAS ADMINISTRACIONES

Información/comunicación/coordinación

- Coordinación y colaboración.
- Facilidad de información.
- Fácil identificación de los responsables.
- Fiabilidad y seguridad.
- Rapidez en la gestión y en la emisión de certificados.
- Que la administración en materia de protección de la salud, trabaje prioritariamente con objetivos sanitarios.

Información/Comunicación/Coordinación

OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Establecer servicios de información y coordinación fluida, ágil y transparente con otras Administraciones Públicas, que conlleve una rápida gestión y emisión de certificados.

- Que otras Administraciones Públicas tengan conocimiento claro y preciso de las actividades y servicios que están incluidas en las certificaciones en el ámbito de protección de la salud.

- Disponibilidad de acceso a las bases de datos de los establecimientos, instalaciones, actividades y servicios autorizados.

- Identificación y localización (telefónica y/o electrónica) de los profesionales que facilitan la información.

- Establecer criterios homogéneos, claros, transparentes y fiables para dar una información uniforme y transmitir el grado de confianza deseado.

- Garantizar que a la Administración en materia de protección de la salud le mueven objetivos sanitarios.

REPRESENTACION GRAFICA

ARQUITECTURA NIVEL 1

ARQUITECTURA NIVEL 2

ARQUITECTURA NIVEL 3

ARQUITECTURA NIVEL 4



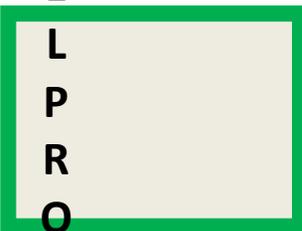
I
N
I
C

ARQUITECTURA NIVEL 1

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Org Func. ; Plan Calidad; Contrato Progr;
PAS; Gestión de docencia e investigación ; Marco legal referencia

I
C
I
T
A
N
T
E

D
E
L
P
R
O
C
E
S
O



VALORACION DE LA SOLICITUD



ACTUACIONES PREVISTAS



CERTIFICACIÓN/COMUNICACIÓN

RAZONADA DE NO EMISIÓN

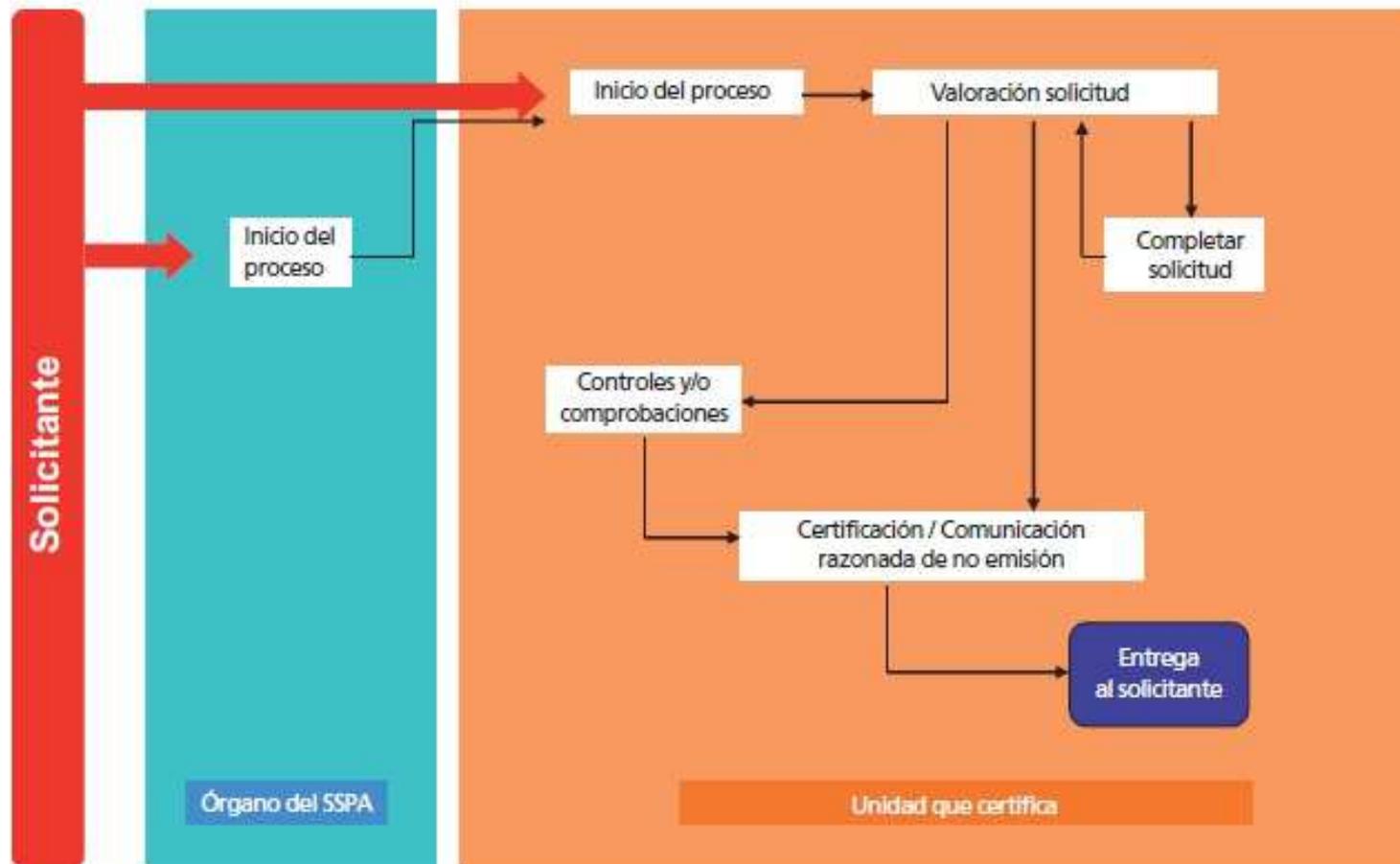
Orga

Órgano que certifica

no del SSPA
PROCESOS SOPORTE: Sistema de gestión de la inf.; suministros;
gestión de personas; comunicación; soporte administrativo

5.2. ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 2. CERTIFICACIONES A DEMANDA EN PROTECCIÓN DE LA SALUD

Contrato Programa	Marcos legales de referencia	Plan de Calidad	Organización funcional	Gestión de docencia e investigación	Plan Andaluz de Salud
-------------------	------------------------------	-----------------	------------------------	-------------------------------------	-----------------------



Gestión de personas	Suministros	Comunicación	Sistema gestión información	Soporte administrativo
---------------------	-------------	--------------	-----------------------------	------------------------



DESCRIPCIÓN GENERAL (QUÉ, QUIÉN, CUÁNDO, DÓNDE Y CÓMO)

ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

COMPETENCIAS

RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

UNIDADES SOPORTE

Qué 1.a INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA SOLICITUD EN DP/ DI-AGS DISTINTO AL QUE TRAMITA

Registro de la solicitud.

Remisión a la unidad competente para certificar

Quién Administrativo del registro de entrada DT/ DI-AGS distinto al que tramita.

Cuándo En el momento de la entrada. A solicitud del interesado

Dónde En el registro del órgano del SSPA distinto al competente para tramitar.

Cómo Registro en la aplicación informática ariesweb y remisión al órgano competente para tramitar.

Qué 1.b INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA SOLICITUD EN LA SGSP /DP /DI-AGS QUE TRAMITA

Quién Administrativo del registro de entrada de SGSPYC/ DT/ DI-AGS.

Cuándo En el momento de entrada. A solicitud del interesado

Dónde En SGSPYC/ DT/ DI-AGS.

Cómo Registro de la solicitud o del oficio de remisión en la aplicación informática ariesweb y remisión a la unidad que certifica (al Servicio de Seguridad Alimentaria y Laboratorios/ Salud Ambiental de la SGSPYC / Servicio de Salud de la DT/ Unidad de PS DI-AGS).

ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD:

Qué 1.a INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA SOLICITUD EN DT/ DI-AGS DISTINTO AL QUE TRAMITA

- Registro informático de la fecha de entrada de la solicitud, (según aplicación informática Ariesweb).
- Registro accesible y bien señalado.
- Atención personalizada, amable, correcta y sin demora. Identificación de profesionales.
- Posibilidad del solicitante de consultar dudas y realizar preguntas, tanto por teléfono como personalmente.
- Mediante oficio de remisión dirigido a la unidad competente para certificar, con su correspondiente registro de salida, se enviará lo antes posible la solicitud.

Qué 1.b INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA SOLICITUD EN LA SGSP /DT /DI-AGS QUE TRAMITA

- Recepción de solicitudes mediante vía telemática (fax, e-mail...).
- Se podrá crear un buzón de correos que será revisado diariamente y puesto en conocimiento de los administrados
- Traslado de la solicitud a la Unidad que certifica o al Técnico de PS que corresponda, en el primer día hábil.

Qué 2 * VALORACIÓN DE LA SOLICITUD:

1 - Si la solicitud está completa y correcta:

- Si es necesario realizar algún control (ir a la actividad 5).
- Si no necesita control (ir a la actividad 6c)

2 - Si la solicitud es incompleta y/o incorrecta (ir a la actividad 3) .

Quién Técnico de Protección de la Salud DI-AGS/DT/Administrativo DT/SGSPYC.

Cuándo Tras la recepción de la solicitud.

Dónde En DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cómo Comprobar que se ajusta a lo recogido en el anexo II y mediante consulta de la base de datos correspondiente.

ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD:

Qué 2 * VALORACIÓN DE LA SOLICITUD:

- La valoración de la solicitud se efectuará siempre lo antes posible, y en la unidad competente para certificar.
- Se comprobará que la solicitud esté completa según anexo II y es correcta
- Se comprobará si es posible certificar lo solicitado en base a los datos obrantes del establecimiento/ instalación/servicio/producto en el registro correspondiente y/o a los requerimientos necesarios para exportar a los distintos países.
- Se dispondrá de fácil acceso a las bases de datos y/o Registros que sea necesario consultar

Qué 3 REQUERIMIENTO PARA QUE SE COMPLETE/SUBSANE LA SOLICITUD:

Se requerirá al interesado para que complete y/o subsane la solicitud

Quién Técnico de Protección de la Salud DI-AGS/DT/Administrativo DT/SGSPYC.

Cuándo Tras la valoración de la solicitud.

Dónde En DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cómo Via telemática (fax, e-mail) según ANEXO III



ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD:

Qué 3 REQUERIMIENTO PARA QUE SE COMPLETE/SUBSANE LA SOLICITUD :

- Tras la valoración de la solicitud, se requerirá al interesado para que en el plazo máximo de días hábiles aporte los datos/ documentación necesarios.
- Se realizará preferentemente vía telemática (fax, e-mail con confirmación de lectura...). De no ser posible por estos medios se le podrá requerir telefónicamente.
- A efectos de contabilizar el plazo, se considerará la fecha de recepción del fax o confirmación de lectura del e-mail o cualquier otro medio que deje constancia de la recepción por parte del interesado.
- El plazo concedido al interesado para que complete/subsane la solicitud paralizará el plazo establecido en el proceso.
- En el requerimiento, según anexo III se detallará de forma pormenorizada los datos y/o documentos que deberá aportar para completar la solicitud.
- El requerimiento incluirá el plazo concedido, el medio preferente para su presentación y los efectos que tendría en caso de no aportar lo solicitado.
- Se informará de la dirección, teléfono, email y nombre de la persona a la que puede consultar dudas.
- Se utilizará un lenguaje claro y sencillo.

Qué 4. RECEPCIÓN/VALORACIÓN DE LOS DATOS QUE COMPLETAN LA SOLICITUD:

Si aporta lo solicitado y es completo y correcto:

- Si es necesario realizar algún control (ir a la actividad 5).
- Si no necesita control (ir a la actividad 6c)

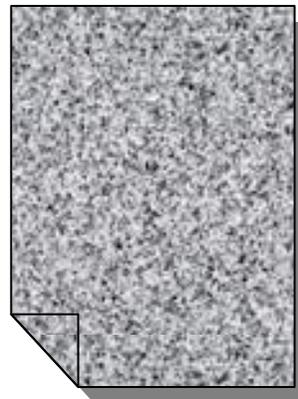
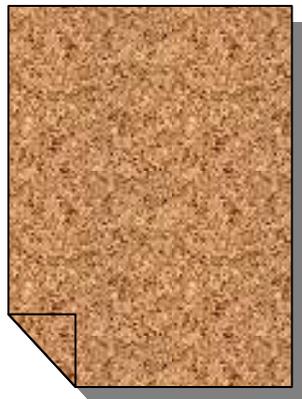
2 - Si no aporta lo solicitado o la solicitud sigue siendo incompleta y/o incorrecta (ir a la actividad 6b) .

Quién Técnico de Protección de la Salud DI-AGS/DT/Administrativo DT/SGSPYC.

Cuándo Tras la recepción de los datos que completan la solicitud.

Dónde En DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cómo Comprobar que se ajuste a lo recogido en ANEXO II y mediante consulta en base de datos correspondiente.



ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD:

Qué 4. RECEPCIÓN/VALORACIÓN DE LOS DATOS QUE COMPLETAN LA SOLICITUD:

1.-Si aporta lo solicitado y es completo y correcto:

- Si es necesario realizar algún control (ir a la actividad 5).
- Si no necesita control (ir a la actividad 6c)

2 - Si no aporta lo solicitado o la solicitud sigue siendo incompleta y/o incorrecta (ir a la actividad 6b) .

- Se dará la opción al interesado de que la presente preferentemente vía telemática (fax, e-mail con confirmación de lectura...).

- La valoración de los datos/documentación aportada se efectuará siempre lo antes posible en la unidad competente para certificar.

- Se comprobará que se ha presentado en el plazo concedido.

- Se comprobará si se ha procedido a la subsanación de las deficiencias indicadas en el escrito en el que se requiere que complete y/o subsane la solicitud.

- Se comprobará de nuevo, si es posible certificar lo solicitado en base a los datos obrantes de establecimiento/instalación/servicio en los registros correspondientes y/o a los requerimientos necesarios para exportar a los distintos países.

- Se dispondrá de fácil acceso a las bases de datos y/o Registros que sean necesarios consulta

Qué 5. CONTROLES Y COMPROBACIONES:

- 1.- Si los controles y/o las comprobaciones son conformes (ir a actividad 6c):
- 2 - Si no son conformes se valorará la concesión de un plazo de subsanación de las incidencias detectadas o se emitirá la comunicación razonada de la no emisión del certificado (ir a la actividad 6b) .

Quién Técnico de Protección de la Salud DI-AGS.

Cuándo Tras comprobar que la solicitud es completa y correcta y siempre dentro del plazo establecido en el proceso.

Dónde En el establecimiento, instalación o servicio.

Cómo Mediante los controles previstos en el ANEXO IV se comprobará el cumplimiento de lo recogido en la normativa de aplicación y/o acuerdos vigentes.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se comprobarán *in situ* los aspectos esenciales de las instalaciones y/o servicios y/o procesos y/o productos para los que se solicita la emisión del certificado, basado en los controles previstos en el anexo IV.
- Cuando la situación o características de la empresa o servicio lo requiera, los controles se podrá realizar conjuntamente con otro profesional de PS.
- Si es factible, otorgar un plazo de 24 horas para la subsanación y se levantará acta que refleje de forma clara y sencilla las deficiencias o no conformidades a subsanar.
- Siempre se utilizará un lenguaje claro y sencillo.

CONTROLES Y /O COMPROBACIONES PREVIAS A LA EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN DE SALUD

	Comprobaciones in situ	Consulta base de datos
Certificados de autorizaciones sanitarias o de los datos obrantes en los registros	(Reglamento 882/2004): <ul style="list-style-type: none">- Control documental- Control identificativo- Control físico	
Certificados de exportación		

Comprobaciones previas:

Establecimiento autorizado/regi

Productos de origen animal cons
Sanidad

- *Verificar que el producto coincide con lo especificado
- *Revisar documentación que acredite cumplimiento requisitos de S P exigidos
- *Comprobar condiciones de almacenamiento/revi sar vehículo

CONTROLES Y /O COMPROBACIONES PREVIAS A LA EMISIÓN DE LA
CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN DE SALUD

Certificados sobre condiciones de
los desolladeros

Comprobar in situ que cumple con los
requisitos exigidos por la normativa de
aplicación

Qué 6a. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS:

Archivo de la solicitud

Quién Administrativo DT/SGSPYC o Técnico de Protección de la Salud DI-AGS.

Cuándo En cualquier fase del proceso, por desestimación a petición del interesado

Dónde En DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cómo Archivo del escrito de desestimación presentado por el interesado

Qué 6b. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS:

Comunicación razonada de la no emisión del certificado (ir a la actividad 7)

Quién Técnico de PS/Titular de la unidad competente para certificar.

Cuándo Si no aporta los datos necesarios que completen la solicitud o cuando se comprueba que no cumplen con los requisitos aplicables y siempre dentro del plazo establecido en el proceso

Dónde En el establecimiento/ DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cómo Según modelo recogido en el anexo VI

Qué 6c. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS:

Emisión del certificado (ir a la actividad 7)

Quién Técnico de PS/Titular de la unidad competente para certificar.

Cuándo Cuando se comprueben que se cumplen los requisitos aplicables y siempre dentro del plazo establecido en el protocolo

Dónde En el establecimiento /DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cómo Según modelos recogidos en anexo V

Qué 6a. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS:

Archivo de la solicitud

- Se archivará la solicitud junto al escrito de desistimiento del interesado que permita una rápida localización en caso necesario.

Qué 6b. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS:

- La comunicación razonada de la no emisión del certificado se realizará **siempre dentro del plazo establecido en el proceso.**
- La comunicación razonada de la no emisión del certificado reflejará las deficiencias o no conformidades detectadas de forma pormenorizada, describiendo los documentos o correcciones que hace falta realizar por parte del establecimiento para que se puede emitir la certificación, según lo previsto en el anexo VI.
- En el caso de certificaciones que requieran visita de control y/o comprobación, posibilidad de realizar la comunicación razonada “in situ” mediante acta que contenga la explicación motivada e información prevista en el anexo VI.

Qué 6c. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS:

Emisión del certificado (ir a la actividad 7)

- La cumplimentación del certificado será completa, de acuerdo a las posibles instrucciones del mismo y con letra clara y legible, en los modelos oficiales establecidos o en su caso, en los indicados a modo orientativo en el anexo V
- En el caso de certificados de exportación, el Técnico de PS tendrá su firma reconocida.

Qué 7. ENTREGA EFECTIVA AL SOLICITANTE :

Quién Administrativo/Técnico de DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cuándo Antes de 10 días hábiles desde la entrada de la solicitud en la unidad competente para certificar

Dónde En el establecimiento/DI-AGS/DT/SGSPYC.

Cómo Entrega efectiva del certificado o de la comunicación razonada de no emitir el certificado

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Tras la emisión del certificado o de la comunicación razonada de la no emisión se entregará de forma efectiva por cualquier medio que deje constancia.
- La entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada de solicitud en la unidad competente para certificar.
- En el caso de que hayan sido necesarios controles y/o comprobaciones en el establecimiento/ instalación/servicio, se podrá entregar “in situ” la certificación o la comunicación razonada de la no emisión en cuyo caso se deberá dejar constancia de la recepción por el interesado.
- Posibilidad de recogida en mano por el interesado en la unidad que certifica, en este caso, se dejará constancia escrita de su recepción.
- Archivo adecuado y ágil (que permita una rápida localización en caso necesario) de la entrega efectiva junto con el resto de la documentación existente.



COMPETENCIAS

COMPETENCIAS EN CONOCIMIENTOS

1. Conoce la legislación básica relacionada con la protección de la salud
2. Conoce la legislación básica relacionada con los distintos tipos de certificaciones, así como los procedimientos pruebas o exámenes que deben efectuarse antes de la certificación
3. Conoce la web donde se pueden consultar los acuerdo con terceros países así como los requerimientos exigidos por éstos
4. Conoce en qué consiste el control oficial de los productos alimenticios y sabe cómo realizarlo
5. Posee conocimientos científico-técnicos sobre los establecimientos, productos, instalaciones o servicios a certificar.
6. Conoce sus responsabilidades y competencias así como las de otros departamentos, servicios y Administraciones en el ámbito de la P Salud.
7. Conoce las políticas andaluzas de Salud Pública (Prevención, Promoción, Protección y Vigilancia Epidemiológica) y su marco político internacional y nacional.

COMPETENCIAS EN HABILIDADES TÉCNICAS Y SOCIALES

1. Analiza e interpreta adecuadamente la información disponible para aplicarla a su práctica profesional.
2. Evalúa los riesgos para la salud.
3. Es capaz de diagnosticar situaciones, establecer prioridades, tomar y promover decisiones informadas.
4. Es capaz de seleccionar las fases y aspectos prioritarios a comprobar en las visitas de control que fuesen necesarias para expedir las certificaciones.
5. Contribuye a diseñar y poner en marcha intervenciones.
6. Valora los aspectos éticos y legales relacionados con la confidencialidad, la protección de datos y la información.
7. Capacidad crítica y autocrítica.
8. Capacidad para aprender de la experiencia.
9. Sabe aplicar los conocimientos a la práctica.
10. Utiliza los recursos humanos y materiales adecuadamente para su mejor desempeño profesional.
11. Es capaz de informar adecuadamente preparando y proporcionando información escrita y verbal (Capacidad de expresión oral y escrita)..

COMPETENCIAS EN ACTITUDES

1. Colabora, coopera y comparte conocimientos.
2. Es capaz de persuadir y convencer.
3. Capacidad de comprensión.
4. Mantiene un grado elevado de autoconfianza.
5. Muestra interés en el aprendizaje y la mejora continua.
6. Es amable con el personal y con los usuarios/as.
7. Asume compromisos y los cumple.
8. Creativo (genera nuevas ideas).
9. Es dialogante y flexible.
10. Es discreto/a y cauto.
11. Está disponible cuando es necesario.
12. Genera un clima de confianza y seguridad.
13. Tiene un talante negociador.
14. Orienta su trabajo a la consecución de resultados.
15. Respeta y valora el trabajo de los demás.
16. Es responsable
17. Se adapta a nuevas situaciones



RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

PERSONAL

INSTRUMENTAL

EQUIPOS DE PROTECCIÓN

MATERIAL DE PAPELERIA

OTROS

UNIDADES SOPORTE

INFORMATICA:

1. Personal:

- Servicios externos: Consultores, Programadores:
- Servicios internos de informática de SGSPYC, SAS, DDTT y DI-AGS.

2. Aplicación Informática.

3. Internet-Intranet para todos los Técnicos de Protección

RECURSOS HUMANOS:

De la SGSPYC, SAS, DDTT y DI-AGS que gestionan el personal con competencias en protección de la salud.

SUMINISTROS:

De la SGSPYC, SAS, DDTT y DI-AGS, que gestionen los recursos materiales necesarios para el funcionamiento del proceso de Denuncias.

INDICADORES

1.- RESPUESTAS (ENTREGAS EFECTIVAS EN PLAZO)

Tipo de indicador: Efectividad.

Objetivo Conocer el porcentaje de certificaciones/comunicaciones razonadas que se entregan en el plazo previsto..

Fundamento Se trata de establecer un indicador que nos permita conocer las certificaciones o comunicaciones razonadas que se entregan en el plazo establecido en el proceso.

Cálculo (en %)

Nº DE CERTIFICACIONES O COMUNICACIONES RAZONADAS ENTREGADAS EN EL PLAZO PREVISTO/Nº TOTAL DE ENTREGAS EFECTIVAS EN EL PERIODO

Definición de términos

El plazo previsto en el proceso entre la fecha de entrada de la solicitud en la unidad competente para certificar y la fecha de entrega efectiva al interesado de la certificación o comunicación razonada de no emisión (10 días hábiles).

Fuente Archivo de la unidad competente para certificar y base de datos con fecha de entrega efectiva.

Criterio de calidad 80 %

Ámbito Unidad que certifica

Periodicidad Anual

Observaciones Considerar las certificaciones o comunicaciones razonadas cuya fecha de entrega efectiva se encuentra en el periodo considerado para el cálculo

2.- CERTIFICACIONES EMITIDAS

Tipo de indicador: Efectividad.

Objetivo Conocer el porcentaje de solicitudes en las que se emite la certificación solicitada.

Fundamento Se trata de disponer de un indicador que nos permita conocer las solicitudes en las que procede la emisión de la certificación solicitada.

Cálculo

$$\frac{\text{Nº de certificaciones emitidas (entregadas en plazo o fuera de él)}}{\text{Nº de solicitudes presentadas}} \times 100$$

Definición de términos

Nº de certificaciones emitidas en el periodo términos analizado

Se contabilizaran el nº de certificaciones emitidas en el periodo considerado para el cálculo, entregadas en plazo o fuera de plazo.

Nº de solicitudes presentadas

Nº de solicitudes presentadas en el periodo considerado para el cálculo.

Fuente Registro/base de datos sobre certificaciones de la unidad competente para certificar).

Criterio de calidad No procede

Ámbito Unidad que certifica

Periodicidad Anual

Observaciones Considerar el nº total de solicitudes recepcionadas en la unidad competente para certificar en el periodo considerado para el cálculo.

