

CONSEJERÍA DE SALUD

Salud Pública  
PROCESOS EN PROTECCIÓN

# CERTIFICACIONES A DEMANDA



**PROCESO DE CERTIFICACIONES A DEMANDA**





# Proceso de certificaciones a demanda

 **Salud Pública**

Secretaría General  
de Salud Pública y Participación  
CONSEJERÍA DE SALUD



JUNTA DE ANDALUCÍA

PROCESO de certificaciones a demanda / autoría, M<sup>a</sup> del Carmen Martínez Frías ... [et al.]. -- [Sevilla] : Consejería de Salud, [2012]

74 p. ; 24 cm. -- (Salud pública. Procesos en protección)

En la port.: Secretaría General de Salud Pública y Participación

1. Salud pública 2. Vigilancia sanitaria 3. Control de calidad 4. Seguridad alimentaria 5. Salud ambiental

I. Martínez Frías, M<sup>a</sup> del Carmen II. Andalucía.

Secretaría General de Salud Pública y Participación

III. Andalucía. Consejería de Salud IV. Serie

WA 672

## AUTORÍA

M.<sup>a</sup> del Carmen Martínez Frías, Sebastián Camargo Castro, M.<sup>a</sup> José Fernández Quintanilla, M.<sup>a</sup> Cruz Gallego Domínguez, M.<sup>a</sup> Teresa Gallego Quevedo, Encarnación Madrid Verdugo, Juan Ramón Malpica Cañete.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-Sin obras derivadas 3.0 España

**Título:** Proceso de certificaciones a demanda

**Edita:** Junta de Andalucía. Consejería de Salud

**Dep. Legal:** SE-2162-2012

**Diseño:** Forma Animada

**Impresión:** Forma Animada



## PRESENTACIÓN

La gestión por procesos es uno de los pilares fundamentales de la estrategia de Calidad impulsada por la Consejería de Salud, en el que está incluido el ámbito de la Protección de la Salud.

En el marco de esta estrategia, que afecta a todos los niveles de la organización, en 2010 se implantaron los dos primeros procesos en este ámbito, por lo que la puesta en marcha de los procesos en protección ya es una realidad.

De forma paralela se han constituido grupos que han trabajado en la redacción de los seis procesos que ahora se editan, y que se espera se pongan en marcha en 2012.

Estos procesos que son medidas cautelares, certificaciones a demanda, inspección, supervisión, denuncias y gestión de muestras, junto a los dos ya implantados, van a suponer que más del 80% de las actuaciones de Protección de la Salud estarán incluidas en algún proceso. Esta da idea del esfuerzo e impacto cualitativo que va a tener su puesta en marcha para todos sus destinatarios, entre los que destacamos no solo los ciudadanos y operadores económicos, sino también los propios profesionales.

Destacar la elevada participación de los profesionales, ya que entre los grupos redactores y los responsables de su desarrollo e implantación en cada Unidad o Servicio participarán prácticamente la mitad de los profesionales que trabajan en el ámbito de Protección de la Salud en Andalucía.

Por último, dar nuestro agradecimiento desde esta Secretaría General, a todos estos profesionales por su completo y minucioso trabajo, que sin duda, será una clave del éxito.

*Secretaría General de Salud Pública y Participación*





# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	9
2. DEFINICIÓN GLOBAL DEL PROCESO .....	11
3. DESTINATARIOS Y EXPECTATIVAS/FLUJOS DE SALIDA: CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD .....	13
4. COMPONENTES DEL PROCESO .....	27
4.1. Desarrollo general .....	27
Descripción general .....	27
Profesionales, actividades y características de calidad .....	32
4.2. Competencias profesionales .....	37
4.3. Recursos materiales y humanos. Unidades de soporte .....	40
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA .....	43
Arquitectura nivel 1 .....	44
Arquitectura nivel 2 .....	45
Arquitectura nivel 3 .....	46
6. INDICADORES .....	49
7. ANEXOS .....	53
I. Tipos de Certificaciones sanitarias en Protección de la Salud ..	53
II. Información mínima de la solicitud .....	56
III. Modelo de requerimiento para completar solicitud .....	58
IV. Controles y/o comprobaciones previas a la emisión de la Certificación en Protección de Salud .....	59
V. Modelos de Certificaciones en Protección de Salud .....	61
VI. Modelo de Comunicación de no emisión .....	65
8. GLOSARIO .....	67
9. BIBLIOGRAFÍA .....	71







# 1. INTRODUCCIÓN

Los cambios generados en el ámbito de la Salud Pública en general y en el de la Protección de la Salud en particular, exigen una necesaria adaptación de las metodologías de trabajo. En este sentido, la gestión por procesos, incorporada como metodología, se conforma como una herramienta capaz de conseguir los objetivos de calidad deseados al protocolizar y estandarizar las actuaciones a desarrollar por los profesionales y establecer el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles.

El proceso de certificaciones a demanda es uno de los procesos priorizados dentro del ámbito de Protección de la Salud y su desarrollo en este marco de trabajo tiene como objetivo: conseguir la mejora de la calidad posibilitando unas prestaciones más eficaces y eficientes, disminuir la variabilidad en las intervenciones y procedimientos y por lo tanto, en la gestión de las distintas solicitudes, señalar los profesionales que intervienen en dicha gestión, racionalizar recursos, y en definitiva armonizar y coordinar los procedimientos y actuaciones. Todo ello implica establecer unos mecanismos de coordinación entre los servicios y unidades y una muy activa participación de todos los profesionales que desarrollan su trabajo en los ámbitos de Seguridad Alimentaria y de Salud Ambiental que ven cómo sus actuaciones profesionales adquieren un valor añadido.

Se han identificado distintos tipos de certificaciones a demanda sobre las que se ha centrado el grupo de trabajo para implementar la metodología partiendo de la necesidad de obtener un proceso simple, claro, operativo, que sea útil para los profesionales y que satisfaga las expectativas de los mismos y los deseos y necesidades de los ciudadanos, que en definitiva, constituyen el centro y motor de nuestras actuaciones y en quienes van a revertir todos los cambios que se lleven a cabo en nuestro hacer diario.

Muy posiblemente, cuando se pase del diseño teórico a la aplicación práctica en este proceso, surjan algunas dificultades que, lejos de desanimarnos a trabajar mediante este sistema deben servirnos para contemplar actuaciones de mejora continua en el propio proceso.





## 2. DEFINICIÓN GLOBAL

### 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”.

### LÍMITE DE ENTRADA

Entrada de la solicitud de certificación en:

- El registro oficial de cualquier órgano del SSPA<sup>1</sup>
- Vía telemática (fax, e-mail...) en la unidad competente para certificar.

### LÍMITE DE SALIDA

Entrega efectiva al solicitante:

- 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.

### LÍMITES MARGINALES

- Las actuaciones de control oficial, no incluidas en la definición funcional del proceso, que surjan como consecuencia de la emisión del certificado, caso de **revisiones documentales** que conlleven la modificación de algún plan general, proceso..., la **toma de muestras y análisis** si procede, informes sanitarios, evaluación del riesgo sanitario, la **adopción y seguimiento de medidas cautelares** si se detecta riesgo para la salud pública.
- Procedimientos sancionadores.
- Colaboración con otras Administraciones (Seprona, Ayuntamientos, etc).

<sup>1</sup> Órganos del SSPA: Se refiere a Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria, Delegación Provincial y Secretaría General de Salud Pública y Participación.





### 3. DESTINATARIOS Y EXPECTATIVAS/FLUJOS DE SALIDA: CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

#### 3.1. DESTINATARIO: EL SOLICITANTE DE LA CERTIFICACIÓN

##### *EXPECTATIVA: Accesibilidad*

- Que el personal de recepción del órgano del SSPA (Registro General) conozca dónde y quien me puede informar.
- Conocer el nombre y puesto de trabajo del personal que me informa.
- Amabilidad y respeto en el trato.
- Acceso telefónico e informático para recabar información y resolver dudas.
- Que no requiera desplazamientos innecesarios o evitables.
- Lugar y forma de presentación de solicitudes bien indicado y de fácil acceso.
- Que si fueran necesarias visitas de control para comprobar un proceso o alguna documentación, se coordinen previamente con los responsables de las empresas implicadas.

##### Flujo de Salida: ACCESIBILIDAD

##### *CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD*

- El lugar de presentación de solicitudes estará bien señalado y será de fácil acceso.
- Los profesionales que atiendan al solicitante estarán correctamente identificados.
- Se dispensará un trato personalizado, correcto, cortés y amable.
- Acceso telefónico o presencial a un profesional de referencia para consultas.
- Facilitar alternativas que minimicen los desplazamientos.
- Establecer citas con los interesados para facilitar información individualizada.



**EXPECTATIVA: Información / Comunicación**

- Saber qué se les va a solicitar para la emisión del certificado.
- Conocer en qué plazos van a disponer de lo solicitado.
- Que se les facilite información en el registro de entrada sobre si la solicitud presentada está completa.
- Que se les facilite documentación escrita de apoyo, la consulta de dudas a los profesionales y flexibilidad horaria.
- Uso por parte del personal que informa de un lenguaje sencillo que aclare las dudas (claro, comprensible y evitando tecnicismos)
- Tener facilidad para concertar una cita con los técnicos de PS que participan en la emisión de la certificación.
- Que se les informe sobre el estado de la solicitud.

**Flujo de salida: INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN****CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- El personal encargado del Registro de entrada de la solicitud dispondrá de la información necesaria sobre las certificaciones a demanda en PS y recibirá la formación necesaria.
- Se dispondrá, durante el horario laboral, de un técnico de PS de referencia para recabar información y/o consultar dudas.
- Se facilitará documentación escrita de apoyo sobre los requisitos exigidos para la expedición de los certificados.
- Se facilitará información acerca de web de interés en relación a la certificación solicitada.
- Se facilitará información acerca de cuándo se va a certificar lo solicitado.
- Se utilizará un lenguaje claro y adecuado al nivel cultural del solicitante.



**EXPECTATIVA: Certificación**

- La certificación se realizará con la mayor rapidez posible, con todos los datos necesarios en caracteres legibles y que se ajuste fielmente a lo solicitado.
- Procedimiento ágil, sencillo, transparente y eficiente.
- Requerimientos de acuerdo con la realidad del establecimiento, instalación, servicio o producto.
- En el caso de que sea necesario aportar información complementaria, solicitar la misma a la mayor brevedad posible.
- Concesión de un plazo suficiente para poder subsanar los incumplimientos y/o incidencias detectadas.
- La realización de las menores modificaciones posibles.
- La emisión del certificado se realizará por personal con competencias para ello y en su caso, con la firma debidamente reconocida.

**Flujo de salida: CERTIFICACIÓN****CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- El procedimiento será sencillo (reduciendo al máximo el número de trámites), transparente y económico.
- Se podrá conceder un plazo para que el solicitante pueda subsanar los incumplimientos detectados.
- Disminuir la variabilidad de criterios técnicos en la actuación de los agentes de control oficial.

**EXPECTATIVA: Seguridad jurídica**

- Unidad de criterios entre los profesionales de Protección de la Salud 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.





## Flujo de salida: SEGURIDAD JURÍDICA

**CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- La no emisión del certificado sólo estará 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.

**3.2. DESTINATARIO: TÉCNICOS DE PROTECCIÓN DE LA SALUD****EXPECTATIVA: Información/Comunicación/Coordinación**

- Definir claramente las actividades y tareas 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 y criterios entre los distintos niveles.
- Que se cree un sistema de registro común que pueda ser informatizado y permita el cálculo de indicadores y la evaluación del proceso.
- Que los circuitos de comunicación con el resto de los profesionales sean fluidos.
- Que se cumplan las actuaciones por el eslabón anterior y posterior.
- Que se habiliten canales de información/comunicación con los principales operadores económicos demandantes de certificaciones.

## Flujo de salida: INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN/COORDINACIÓN

**CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- Disponibilidad de acceso a información científica on line.
- Acceso a la legislación actualizada en el ámbito de protección de la salud.
- Disponibilidad de correo electrónico como herramienta de comunicación inter e intraniveles.
- Acceso a una relación actualizada de todos los establecimientos sujetos a Registro/autorización en los distintos niveles de la Administración.
- Se establecerá un sistema informático de registro que permita la retroalimentación de la información y la incorporación de los indicadores del proceso, simplificándose, al máximo, las tareas burocráticas.



- Uniformidad y fluidez de la información intra e interniveles y con otras administraciones.
- Promover el uso de foros profesionales sobre consultas técnicas.
- Coordinación entre los distintos niveles, en caso necesario, para evitar retrasos en la emisión de la certificación.
- Definición de las tareas a realizar en cada nivel de la Administración.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para habilitar canales de información/comunicación con los demandantes de certificaciones.

#### **EXPECTATIVA: Actuaciones en el proceso**

- Disponer de instrucciones técnicas y protocolos escritos que indiquen de forma clara y sencilla las actividades y tareas que se deben realizar.
- Que la solicitud que se reciba esté completa, con todos los datos necesarios y sea clara.
- Posibilidad de realizar actuaciones conjuntas entre distintos profesionales cuando la situación o característica de la empresa lo requiera.
- Amparo legal de las actuaciones.
- Que se elaboren protocolos, documentos, formularios y cuestionarios que sean eficaces.

#### **Flujo de salida: ACTUACIONES EN EL PROCESO**

##### **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- Se disminuirá la variabilidad en las actuaciones de los profesionales con la utilización activa de los procesos.
- Elaboración de manuales, instrucciones, protocolos que recojan de forma sistemática y ordenada, la realización de todas las actividades y tareas del proceso.
- Se dispondrá de certificaciones en modelos normalizados.
- Se podrán realizar actuaciones conjuntas entre distintos profesionales cuando la situación o características particulares de los establecimientos, instalaciones y servicios así lo requieran.
- Actuación reglada conforme a la legislación vigente. Entrega de la certificación al solicitante o informe jurídicamente motivado de la no emisión de la misma.
- Desde el nivel central, se enviarán instrucciones de trabajo únicas y consensuadas.



**EXPECTATIVA: Formación**

- Recibir actividades formativas regulares, adaptadas a las necesidades y que me permitan adquirir las competencias necesarias en el proceso.

**Flujo de salida: FORMACIÓN****CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- Programar planes de formación para los profesionales de acuerdo a las necesidades y a la adquisición de las competencias necesarias para desarrollar el proceso.
- Se realizarán sesiones técnicas de trabajo conjuntas para aclarar dudas y establecer criterios uniformes de interpretación de la norma.
- Recibir información actualizada y rápida ante cambios que se originen.

**EXPECTATIVA: Adecuación de los recursos materiales y humanos.  
Participación de los profesionales**

- Valoración del trabajo.
- 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 (Apoyo técnico, informático, administrativo...).
- Que se implante un sistema de incentivos ligado a objetivos derivados de la puesta en marcha de la gestión por procesos.
- Trato respetuoso entre y para todos los profesionales.
- Dimensión adecuada de la plantilla y equidad en la distribución de tareas.
- Participación activa de todos los profesionales implicados en la gestión del proceso.



Flujo de salida: ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS. PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- 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 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.

### 3.3. DESTINATARIO: PERSONAL ADMINISTRATIVO

#### EXPECTATIVA: Información / Comunicación / Coordinación

- Disponer de la información y de la formación necesaria para su actuación dentro del proceso.
- Que los circuitos de comunicación y coordinación entre los distintos niveles de la organización sean fluidos.
- Facilidad de acceso a bases de datos actualizadas de establecimientos, actividades y servicios (vía intra e internet).
- Que se cree un registro informatizado.

Flujo de salida: INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN/COORDINACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Garantizar que el personal administrativo disponga de la información y de la formación necesaria para su actuación dentro del proceso.
- Asegurar la coordinación entre los distintos niveles.
- Accesibilidad a bases de datos actualizadas de todos los establecimientos, actividades y servicios.
- Identificación de los profesionales.
- Informatización del registro.



**EXPECTATIVA: Actuaciones del proceso**

- Disponer de instrucciones escritas que indiquen qué actuaciones se deben realizar en el proceso.
- Que la solicitud que se reciba esté completa, con todos los datos necesarios y sea clara.

**Flujo de salida: ACTUACIONES DEL PROCESO****CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- Se dispondrá de instrucciones claras, precisas y con criterios unificados que indiquen las tareas administrativas a realizar en el proceso, así como los criterios de prioridad con sujeción a los plazos recogidos en el proceso.
- Rapidez de gestión y cumplimiento de los plazos establecidos en el proceso.
- La solicitud que se presente será legible, estará correctamente cumplimentada e irá acompañada de la documentación necesaria.

**EXPECTATIVA: Formación**

- Recibir formación sobre las actividades a realizar en el proceso.

**Flujo de salida: FORMACIÓN****CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- Formación sobre las actuaciones concretas a realizar en este nivel.

**EXPECTATIVA: Adecuación de los recursos materiales y humanos. Participación de los profesionales**

- Que el trato con los técnicos sea amable y cordial.
- Valoración del trabajo.
- 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.



Flujo de salida: ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS. PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- 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.

### 3.4. DESTINATARIO: AUTORIDAD SANITARIA

#### EXPECTATIVA: Información/Comunicación/Coordinación

- Que todos los técnicos y administrativos de PS conozcan las actividades a realizar y las lleven a cabo según las instrucciones.
- Comunicación y coordinación fluida entre los distintos niveles del ámbito de la PS.
- Comunicación y coordinación con otras Administraciones Públicas.

Flujo de salida: INFORMACIÓN / COMUNICACIÓN / COORDINACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponibilidad de instrucciones claras y precisas sobre las actividades a realizar por los técnicos y administrativos que intervienen en el proceso.
- Establecer circuitos de información fluida entre los profesionales para una gestión ágil del proceso.
- Establecer circuitos de comunicación y coordinación fluida y ágil con otras Administraciones Públicas.
- Disponibilidad de acceso a las bases de datos de los establecimientos, instalaciones, actividades y servicios autorizados.



**EXPECTATIVA: Seguridad alimentaria y salud ambiental**

- Dar al solicitante el certificado demandado siempre que sea conforme a lo establecido en materia de Protección de la Salud.
- Las certificaciones emitidas habrán sido expedidas en base al cumplimiento de las normas del ámbito alimentario y ambiental, según proceda y resto de normativa aplicable.

**Flujo de salida: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y SALUD AMBIENTAL****CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- Se planificarán, en base al histórico de solicitudes existentes, las actividades de certificación.
- Se certificará lo demandado por el solicitante cuando se compruebe que cumple los requisitos exigibles.
- Se garantizará, con los medios disponibles, que los establecimientos, instalaciones, servicios y productos autorizados cumplen los requisitos sanitarios exigibles, persiguiendo un elevado nivel de protección de la salud y la vida de las personas.
- Se coordinarán actuaciones tendentes a la inmediata retirada del mercado de productos no seguros y al cierre de establecimientos, instalaciones y servicios no seguros, que hayan sido detectados dentro del marco de las actuaciones de certificación.

**EXPECTATIVA: 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.



Flujo de salida: PROFESIONALIDAD Y COMPETENCIA. VERIFICACIÓN DOCUMENTAL Y DE INSTALACIONES. EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- 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 de los productos, instalaciones, servicios y establecimientos a certificar (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 la situación o características particulares de establecimiento así lo requieran.
- La expedición del certificado se ajustará al ordenamiento jurídico (actuación reglada conforme 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.

### 3.5. DESTINATARIO: POBLACIÓN GENERAL (CONSUMIDORES)

#### EXPECTATIVA: 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.





**Flujo de salida: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y SALUD AMBIENTAL****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.

**EXPECTATIVA: Información / Comunicación**

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

**Flujo de salida: INFORMACIÓN / COMUNICACION****CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**

- 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.



### 3.6. DESTINATARIO: OTRAS ADMINISTRACIONES<sup>1</sup>

#### EXPECTATIVA: 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.

#### Flujo de salida: INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN/COORDINACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Establecer circuitos de comunicación 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.

<sup>1</sup> Ayuntamientos, Sanidad Exterior, Consejería de Agricultura y Pesca, Consejería de Medio Ambiente, Consejería de Gobernación, etc.





## 4. COMPONENTES

### 4.1. DESARROLLO GENERAL

#### *Descripción general*

En el ámbito de Protección de la Salud se emiten los distintos tipos de certificaciones a demanda recogidos en el anexo I.

La complejidad del trabajo técnico dependerá del tipo de certificado y de la cantidad de actuaciones previas que sean necesarias para emitirlo.

En muchas ocasiones, una dificultad añadida estriba en que el operador económico demanda la certificación con gran urgencia, ya que le es necesaria para poder comercializar un determinado producto que incluso puede ser perecedero.

En todos los casos de Certificaciones a demanda en PS interviene un solo nivel, si bien se emiten Certificaciones a demanda en los tres niveles de la estructura sanitaria de Andalucía. Algunas se emiten a nivel de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria, otras a nivel de Delegaciones Provinciales de Salud y otras a nivel de Secretaría General de Salud Pública y Participación.

Para facilitar y unificar la sistemática utilizada, se establece un desarrollo general en el que se describen las diferentes actividades que componen el proceso, especificando los profesionales que intervienen, en qué momento, en qué nivel, cómo será realizado y los plazos previstos para ello.

En todos los casos, como límite de entrada se ha establecido la entrada de la solicitud de certificación, contemplando dos opciones, una de ellas, la entrada en cualquier Registro del SSPA (Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria, Delegación Provincial de Salud o Secretaría General de Salud Pública y Participación) por razón de ubicación y/o comodidad de la industria, establecimiento o servicio, la otra opción, es la entrada vía telemática (fax, e-mail...) en la unidad competente para certificar.

Esta última opción se ha contemplado para facilitar su presentación a aquellos operadores económicos que necesitan certificaciones con gran



asiduidad. Todo ello, se corresponden respectivamente con las actividades 1a y 1b. Cualquiera de ellas finaliza con la entrega de la certificación al solicitante o de la comunicación razonada de la no emisión de la certificación, también se contempla el desistimiento del interesado como límite de salida del proceso.

Cuando en la descripción de las diferentes actividades que componen el proceso, en el "Quién" y en el "Dónde" se especifique DI/AGS/DP/SGSPP (Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria, Delegación Provincial de Salud o Secretaría General de Salud Pública y Participación) deberá entenderse que dicha actividad se realiza por quien reglamentariamente es competente para certificar o, en su caso, realizar cada actividad concreta.

La solicitud se presentará con carácter preferente en la unidad competente para certificar en cuyo ámbito territorial radique el establecimiento, servicio o instalación. Ello sin perjuicio de que pueda ser también presentada en cualquiera de los lugares que establece la LRJAP y PAC o por medios electrónicos de conformidad al Decreto 183/2003 de 24 de junio por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por procedimientos electrónicos (internet).

**Qué** 1.a. **INICIO DEL PROCESO (en cualquier registro del SSPA distinto de la unidad competente para certificar):**  
**Registro de la solicitud.**  
**Remisión a la unidad competente para certificar.**

**Quién** Administrativo del SSPA de una unidad distinta a la competente para certificar.

**Cuándo** A solicitud del interesado e inmediato traslado a la unidad competente para certificar.

**Dónde** En cualquier registro del SSPA distinto a la unidad competente para certificar.

**Cómo** Registro de la solicitud según la aplicación informática ariesweb y remisión a la unidad competente para certificar.



**Qué 1.b. INICIO DEL PROCESO (en la unidad competente para certificar):**

**Registro/Recepción de la solicitud.  
Remisión a la unidad que certifica.**

**Quién** Administrativo DI-AGS/DP/SGSPP<sup>1</sup>.

**Cuándo** A solicitud del interesado o a la recepción del oficio de remisión de solicitudes que tienen entrada en otro órgano del SSPA e inmediato traslado a la Unidad que certifica o al técnico de PS.

**Dónde** En DI-AGS/DP/SGSPP.

**Cómo** Registro de la solicitud o del oficio de remisión según la aplicación informática ariesweb/ Recepción de la solicitud recibida vía telemática y remisión a la unidad que certifica.

**Qué 2. VALORACIÓN DE SOLICITUDES:**

**Si la solicitud está completa\* y correcta\*\*:  
Si es necesario realizar algún control (ir a actividad 5).  
Si no necesita control (ir a actividad 6.c).  
Si la solicitud es incompleta y/o incorrecta (ir a la actividad 3).**

**Quién** Técnico PS de DI- AGS/ DP/ Administrativo DP/SGSPP.

**Cuándo** Tras la recepción de la solicitud.

**Dónde** En DI-AGS/ DP/ SGSPP.

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

\* Completa: Contiene todos los datos mínimos previstos e incluye la documentación necesaria.

\*\* Correcta: Lo solicitado se corresponde con los datos obrantes en los Registros.

**Qué 3. REQUERIMIENTO PARA QUE COMPLETE/SUBSANE LA SOLICITUD:**

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

**Quién** Técnico PS de DI- AGS/ DP/ Administrativo DP/ SGSPP.

**Cuándo** Tras la valoración de la solicitud.

**Dónde** En DI- AGS/ DP/ SGSPP .

**Cómo** Vía telemática (fax, e-mail...) según ANEXO III.

<sup>1</sup> DI-AGS (Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria).

DP (Delegación Provincial).

SGSPP (Secretaría General de Salud Pública y Participación).



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

**Si aporta lo solicitado y es completo y correcto:**

**Si es necesario realizar algún control y/o comprobación (ir a actividad 5).**

**Si no requiere control (ir a actividad 6.c).**

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

**Quién** Técnico de PS de DI-AGS/ DP/Administrativo DP/SGSPP.

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

**Dónde** En DI- AGS/ DP/ SGSPP.

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

**Qué 5. CONTROLES Y/O COMPROBACIONES:**

**Si los controles y/o comprobaciones son conformes (ir a actividad 6.c).**

**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 actividad 6.b).**

**Quién** Técnico de PS de DI-AGS.

**Cuándo** Tras comprobar que 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.

**Qué 6.a. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS.**

**Archivo de la solicitud**

**Quién** Administrativo DP/ SGSPP ó Técnico de DI- AGS/ DP.

**Cuándo** En cualquier fase del proceso, por desistimiento a petición del interesado.

**Dónde** En DI-AGS/DP/ SGSPP.

**Cómo** Archivo del escrito de desistimiento presentado por el interesado.

En cualquier momento, el interesado podrá manifestar su desistimiento de forma presencial por escrito en el registro de entrada de la unidad competente para certificar o vía telemática (fax, e-mail...), reflejado en la actividad 6.a



**Qué 6.b. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS.****Comunicación razonada de la no emisión del certificado (ir a 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 compruebe que no cumplen con los requisitos aplicables y siempre dentro del plazo establecido en el proceso.**Dónde** En el establecimiento/DI-AGS/ DP/ SGSP.**Cómo** Según modelo recogido en el anexo VI.**Qué 6.c. ELABORACIÓN DE RESPUESTAS.****Emisión del certificado (Ir a actividad 7)****Quién** Técnico de PS/ Titular de la unidad competente para certificar.**Cuándo** Cuando se compruebe que se cumplen los requisitos aplicables y siempre dentro del plazo establecido en el proceso.**Dónde** En el establecimiento/DI-AGS/ DP/ SGSP.**Cómo** Según modelos recogidos en el anexo V.**Qué 7. ENTREGA EFECTIVA AL SOLICITANTE****Quién** Administrativo/Técnico de DI- AGS/ DP/ SGSP.**Cuándo** Antes de 10 días hábiles desde la entrada de la solicitud en la unidad competente para certificar.**Dónde** En el establecimiento/DI-AGS/DP/ SGSP.**Cómo** Entrega efectiva del certificado o de la comunicación razonada de no emitir el certificado.



### Profesionales, actividades y características de calidad

Administrativo distinto del órgano competente para certificar	
Actividades	Características de calidad
<p><b>1.a. INICIO DEL PROCESO</b> (en cualquier registro del SSPA distinto de la unidad competente para certificar):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Registro de la solicitud</li> <li>■ Remisión a la unidad competente para certificar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Registro informático de la fecha de entrada de la solicitud, (según aplicación informática Ariesweb).</li> <li>■ Registro accesible y bien señalado.</li> <li>■ Atención personalizada, amable, correcta y sin demora. Identificación de profesionales.</li> <li>■ Posibilidad del solicitante de consultar dudas y realizar preguntas, tanto por teléfono como personalmente.</li> <li>■ Mediante oficio de remisión dirigido a la unidad competente para certificar, con su correspondiente registro de salida, se enviará lo antes posible la solicitud.</li> </ul>

Administrativo de la unidad competente para certificar	
Actividades	Características de calidad
<p><b>1.b. INICIO DEL PROCESO</b> (en la unidad competente para certificar):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recepción de la solicitud.</li> <li>■ Remisión a la unidad que certifica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Registro informático de la fecha de entrada de la solicitud (según aplicación informática Ariesweb).</li> <li>■ Registro accesible y bien señalado.</li> <li>■ Recepción de solicitudes mediante vía telemática (fax, e-mail...).</li> <li>■ Se podrá crear un buzón de correos que será revisado diariamente y puesto en conocimiento de los administrados.</li> <li>■ Atención personalizada, amable, correcta y sin demora. Identificación de profesionales.</li> <li>■ Posibilidad del solicitante de consultar dudas y realizar preguntas, tanto por teléfono como personalmente.</li> <li>■ Traslado de la solicitud a la Unidad que certifica o al Técnico de PS que corresponda, en el primer día hábil.</li> </ul>



Técnico de PS de DI-AGS/DP, Administrativo DP/ SGSP	
Actividades	Características de calidad
<p><b>2. VALORACIÓN DE SOLICITUDES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la solicitud está completa y correcta y es necesario realizar algún control o comprobación (ir a actividad 5); si no es necesario realizar control se emitirá la certificación (ir a actividad 6c).</li> <li>■ Si la solicitud es incompleta y/o incorrecta requerir que complete y/o subsane la solicitud (ir a actividad 3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La valoración de la solicitud se efectuará siempre lo antes posible, y en la unidad competente para certificar.</li> <li>■ Se comprobará que la solicitud esté completa según anexo II y es correcta.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ Se dispondrá de fácil acceso a las bases de datos y/o Registros que sea necesario consultar.</li> </ul>

Técnico de PS de DI-AGS/ DP/Administrativo DP/SGSP	
Actividades	Características de calidad
<p><b>3. REQUERIMIENTO PARA QUE COMPLETE/SUBSANE LA SOLICITUD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se requerirá al interesado para que complete y/o subsane la solicitud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tras la valoración de la solicitud, se requerirá al interesado para que en el plazo máximo de 2 días hábiles aporte los datos/documentación necesarios.</li> <li>■ Se realizará preferentemente vía telemática (fax, e-mail con confirmación de lectura...). De no ser posible por estos medios se le podrá requerir telefónicamente.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ El plazo concedido al interesado para que complete/subsane la solicitud paralizará el plazo establecido en el proceso.</li> <li>■ En el requerimiento, según anexo III se detallará de forma pormenorizada los datos y/o documentos que deberá aportar para completar la solicitud.</li> <li>■ El requerimiento incluirá el plazo concedido, el medio preferente para su presentación y los efectos que tendría en caso de no aportar lo solicitado.</li> <li>■ Se informará de la dirección, teléfono, e-mail y nombre de la persona a la que puede consultar dudas.</li> <li>■ Se utilizará un lenguaje claro y sencillo.</li> </ul>



Técnico de PS de DI-AGS/ DP/Administrativo DP/SGSPP	
Actividades	Características de calidad
<p><b>4. RECEPCIÓN/VALORACIÓN DE LOS DATOS QUE COMPLETAN LA SOLICITUD:</b></p> <p>Si aporta lo solicitado y es completo y correcto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si es necesario realizar algún control y/o comprobación (ir a actividad 5).</li> <li>■ Si no requiere control (ir a actividad 6.c).</li> </ul> <p>Si no aporta lo solicitado o sigue siendo incompleta y/o incorrecta (ir a actividad 6.b).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se dará la opción al interesado de que la presente preferentemente vía telemática (fax, e-mail con confirmación de lectura...).</li> <li>■ La valoración de los datos/documentación aportada se efectuará siempre lo antes posible en la unidad competente para certificar.</li> <li>■ Se comprobará que se ha presentado en el plazo concedido.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ Se comprobará de nuevo, si es posible certificar lo solicitado en base a los datos obrantes del establecimiento/instalación/servicio en los registros correspondientes y/o a los requerimientos necesarios para exportar a los distintos países.</li> <li>■ Se dispondrá de fácil acceso a las bases de datos y/o Registros que sean necesarios consultar.</li> </ul>

Técnico de PS de DI-AGS	
Actividades	Características de calidad
<p><b>5. CONTROLES Y/O COMPROBACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si los controles y/o comprobaciones son conformes emitir el certificado solicitado (ir a actividad 6.c).</li> <li>■ Si no son conformes se valorará la concesión de un plazo para subsanar las incidencias detectadas o se emitirá la comunicación razonada de la no emisión del certificado (ir a actividad 6.b).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se comprobarán <i>in situ</i> 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.</li> <li>■ Cuando la situación o características de la empresa o servicio lo requiera, los controles se podrá realizar conjuntamente con otro profesional de PS.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ Siempre se utilizará un lenguaje claro y sencillo.</li> </ul>



<b>Administrativo DP/SGSPP ó Técnico de PS de DI-AGS/DP</b>	
Actividades	Características de calidad
<p><b>6.a. ELABORACIÓN DE RESPUESTA.</b> Archivo de la solicitud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se archivará la solicitud junto al escrito de desistimiento del interesado que permita una rápida localización en caso necesario.</li> </ul>

<b>Técnico de PS / Titular del órgano competente para certificar</b>	
Actividades	Características de calidad
<p><b>6.b. ELABORACIÓN DE RESPUESTA.</b> Comunicación razonada de la no emisión del certificado (ir a la actividad 7).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La comunicación razonada de la no emisión del certificado se realizará siempre dentro del plazo establecido en el proceso.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul>

<b>Técnico de PS / Titular del órgano competente para certificar</b>	
Actividades	Características de calidad
<p><b>6.c. ELABORACIÓN DE RESPUESTA.</b> Emisión del certificado (ir a la actividad 7).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ El certificado se emitirá siempre dentro del plazo establecido en el proceso.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ En el caso de certificados de exportación, el Técnico de PS tendrá su firma debidamente reconocida.</li> </ul>



**Administrativo/Técnico de PS de DI-AGS/DP/SGSPP**

Actividades	Características de calidad
<p>7. ENTREGA EFECTIVA DEL CERTIFICADO O DE LA COMUNICACIÓN RAZONADA DE LA NO EMISIÓN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ La entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada de solicitud en la unidad competente para certificar.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ Posibilidad de recogida en mano por el interesado en la unidad que certifica, en este caso, se dejará constancia escrita de su recepción.</li> <li>■ Archivo adecuado y ágil (que permita una rápida localización en caso necesario) de la entrega efectiva junto con el resto de la documentación existente.</li> </ul>



## 4.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES

### Mapa de competencias

**Concepto de competencia:** Es la capacidad necesaria que ha de tener un profesional para realizar su trabajo eficazmente, produciendo los resultados deseados y logrando los objetivos previstos por la organización en la que desarrolla su labor. Asimismo, puede entenderse como la aptitud del profesional para integrar y aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a las buenas prácticas de su profesión para resolver los problemas que se le planteen (ley 16/2003). Así entendida, la competencia es un valor susceptible de ser cuantificado.

A su vez es necesario definir los términos:

- **Conocimiento:** el conjunto de saberes teóricos - prácticos y la experiencia adquirida a lo largo de la trayectoria profesional, necesarios para el desempeño del puesto de trabajo.
- **Habilidades:** capacidades y destrezas, tanto genéricas como específicas, que permiten garantizar el éxito en el desempeño del puesto de trabajo.
- **Actitudes:** características o rasgos de personalidad del profesional que determinan su correcta actuación en el puesto de trabajo.

En el ámbito de la Protección de la Salud se enmarca un grupo de profesionales que, englobados en diferentes perfiles, farmacéuticos, veterinarios, biólogos, químicos, médicos, ingenieros... desarrollan distintas funciones, como son, entre otras, tareas de control oficial, coordinación, programación, organización y evaluación de programas de Protección de la Salud. Dicho trabajo se desarrolla en la Secretaría General de Salud Pública y Participación, en las Delegaciones Provinciales y en los Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria.

Dada la complejidad que supondría la definición de las Competencias Específicas de cada una de las especialidades o titulaciones, puesto que éstas no se encuentran estandarizadas y tampoco definidas, conviene realizar una propuesta general englobando a todos los técnicos que trabajan en el ámbito de la Protección de la Salud, y denominándolos "Técnicos en protección de la salud".



### CONOCIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS

1. Conoce la legislación básica relacionada con la protección de la salud.
2. Conoce la legislación relacionada con los distintos tipos de Certificaciones, así como los procedimientos, pruebas o exámenes que deben de efectuarse antes de la certificación.
3. Conoce la web en la que puede consultar los acuerdos con terceros países así como los requerimientos exigidos por éstos.
4. Conoce en qué consiste el control oficial de los productos alimenticios y sabe 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 Protección de la Salud.
7. Conoce las políticas andaluzas de Salud Pública (Prevención, Promoción, Protección y Vigilancia Epidemiológica) y su marco político internacional y nacional de referencia.

### HABILIDADES TÉCNICAS Y SOCIALES PARA EL DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS

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 necesaria 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).



12. Ejerce rol de educador/a de forma permanente.
13. Tiene capacidad para trabajar en equipo.
14. Tiene capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad interpersonal, capacidad de construir relaciones).
15. Tiene habilidad negociadora y diplomática.
16. Manejo de la informática a nivel de usuario.

### ACTITUDES PARA EL DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS

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.





### 4.3. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS. UNIDADES SOPORTE

#### Recursos materiales y humanos

Recursos	Necesidades	Requisitos
<b>Personal</b>	Técnicos en protección de la salud: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agentes de Control Sanitario Oficial (Veterinarios y Farmacéuticos A4)</li> <li>■ Técnicos de salud de DI-AGS</li> <li>■ Técnicos de las DP</li> <li>■ Técnicos de la SGSPyP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titulación universitaria en Ciencias de la Salud o disciplinas relacionadas con la misma</li> <li>■ Formación básica en Protección de la Salud y específica para cada una de las funciones que se llevarán a cabo</li> </ul>
	Administrativos / auxiliares administrativos	Formación específica
	PCs para uso individual (cuando no pueda ser fijo, portátil)	Hardware adecuado para las aplicaciones que se le instalen Software: homogéneo en todas las unidades. Al menos tendrán: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Microsoft Office profesional</li> <li>■ Aplicación informática (ariesweb)</li> <li>■ Antivirus</li> </ul>
<b>Instrumental</b>	Impresoras Escáner Fotocopiadoras Máquina fax	Plan y servicio de mantenimiento
	Termómetros, termógrafos portátiles Phmetro Fotómetros para determinación de cloro / DPD Conductímetro Kit específicos según las características de la zona, ejemplo isocianúrico Otros...	Instrumentos homologados y calibrados Plan y servicio de mantenimiento
	Maletín profesional Teléfono móvil corporativo Cámara de fotos	Plan y servicio de mantenimiento
<b>Equipos de protección</b>	Equipos de Protección Individual para inspección: batas, cubrecabezas, cascos, calzas altas de plástico, botas impermeables altas, delantales, gafas de protección, mascarillas, guantes de goma y metálicos, pijamas, ropa adecuada para entrar en cámaras frigoríficas, protectores auditivos,...	Disponibilidad de acceso a los almacenes Stocks suficientes Catálogo de material homologado



Recursos	Necesidades	Requisitos
<b>Material de papelería</b>	Impresos y modelos: certificados sanitarios, actas de inspección, hojas de control oficial para alimentaria y ambiental Sobres para correspondencia Carpetas archivadoras, AZ, separadores,... Bolígrafos, lápices, folios, calculadora, fluorescentes, taladradora, grapadora, rotuladores para plásticos y cristal, agendas... Tinta de impresora Cinta adhesiva para medidas cautelares.	Modelos normalizados por el órgano competente
<b>Otros</b>	Espacio físico de trabajo para profesionales de Protección de la Salud.	Las dimensiones mínimas serán: a) 2,5 metros de altura desde el piso hasta el techo b) 2 metros cuadrados de superficie libre por trabajador c) 10 metros <sup>3</sup> no ocupados, por trabajador En locales de trabajo cerrados: a) La temperatura estará comprendida entre 17 y 27° C b) Los trabajadores no estarán expuestos de forma frecuente a corrientes de aire cuya velocidad exceda los siguientes límites: 1. Trabajos en ambientes no calurosos: 0,25 m/s 2. Trabajos sedentarios en ambientes calurosos: 0,5 m/s Siempre que sea posible, los lugares de trabajo tendrán una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por si sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas
	Mobiliario	Mesas de trabajo, sillas ergonómicas, estanterías, archivadores con cierre de seguridad
	Frigoríficos y neveras portátiles	Que garanticen la temperatura de conservación de las muestras
	Material de biblioteca	Fondos documentales y material de bibliografía en protección de la salud. Acceso a bases de legislación actualizada tipo Aranzadi...
	Programa de Formación Continuada	Exigencia de la formación continuada como requisito para formar parte del SSPA
	Banda Ancha de conexión a Intranet e Internet Correo electrónico corporativo individual	Velocidad suficiente
	Material para toma de muestras: bolsas, precintos, envases...	Catálogo de material homologado



## Unidades de soporte

Unidad de soporte	Entrada
<b>Informática</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Personal: Servicios externos: Consultores, Programadores... Servicios internos de informática de SGSPP, SAS, DDPP y DS- AGS.</li><li>2. Aplicación Informática.</li><li>3. Internet-Intranet para todos los Técnicos de Protección</li></ol>
<b>Servicios de Recursos Humanos/Personal</b>	De la SGSPP que gestionan el personal con competencias en protección de la salud.
<b>Servicios de Suministros/ Aprovechamiento/Almacén</b>	De la SGSPP, SAS, DDPP y DS- AGS, que gestionen los recursos materiales necesarios para el funcionamiento del proceso de Certificaciones a demanda.



## 5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA

La representación gráfica del Proceso de “Certificaciones a demanda en PS” se basa en la metodología IDEF (Integration Definition for Function Modelling) propuesta en el Manual de Procesos en Protección, en ella se representan de forma esquemática, los detalles del proceso. Incluye las posibles entradas al proceso y sus salidas así como el conjunto de actividades y tareas que se desarrollan en el mismo.

Se han establecido tres niveles de representación gráfica o arquitecturas, en las que se pasa progresivamente de la visión global del proceso, nivel 1, hasta la representación gráfica de las actividades y tareas a realizar, a través de diagramas de flujo, en el nivel 3.

En la arquitectura nivel 1 se representa de forma global el proceso:

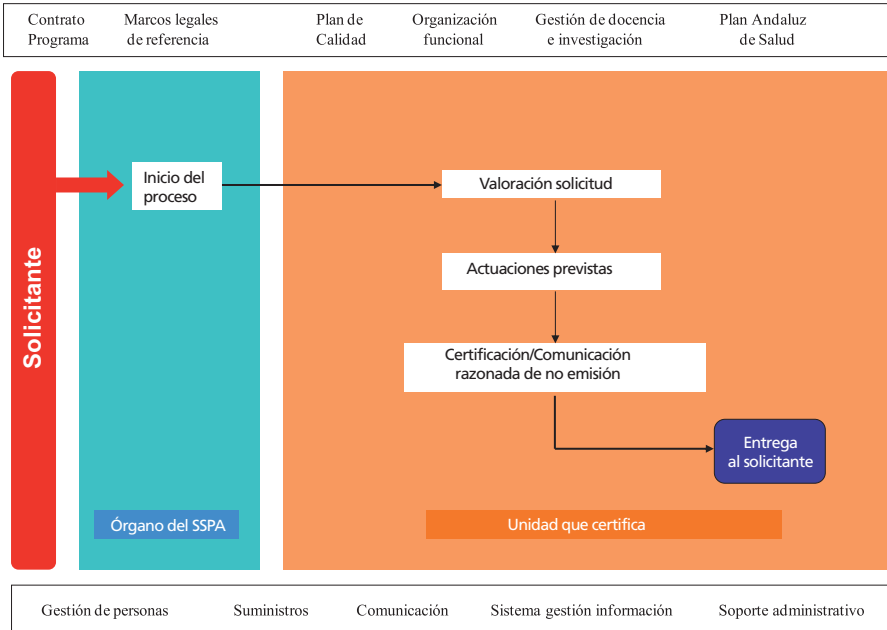
- En la parte superior, los procesos estratégicos, necesarios para el mantenimiento y progreso de la organización.
- En la parte central, el proceso operativo en sí mismo donde se incluye las actividades que de forma global se desarrollan, entre ellas, el inicio del proceso, la valoración de la solicitud, las actuaciones previstas, la emisión de certificación y/o la comunicación razonada de la no emisión y la entrega al solicitante así como los distintos escenarios donde se desarrollan.
- En la parte inferior, se representan los procesos de soporte necesarios para que pueda cumplirse el proceso operativo.

En la arquitectura nivel 2 se representan las actividades descritas en la arquitectura nivel 1 con un poco más de detalle pero sin llegar a aumentar su complejidad, así se incluyen actividades previstas como completar la solicitud o la realización de controles y/o comprobaciones.

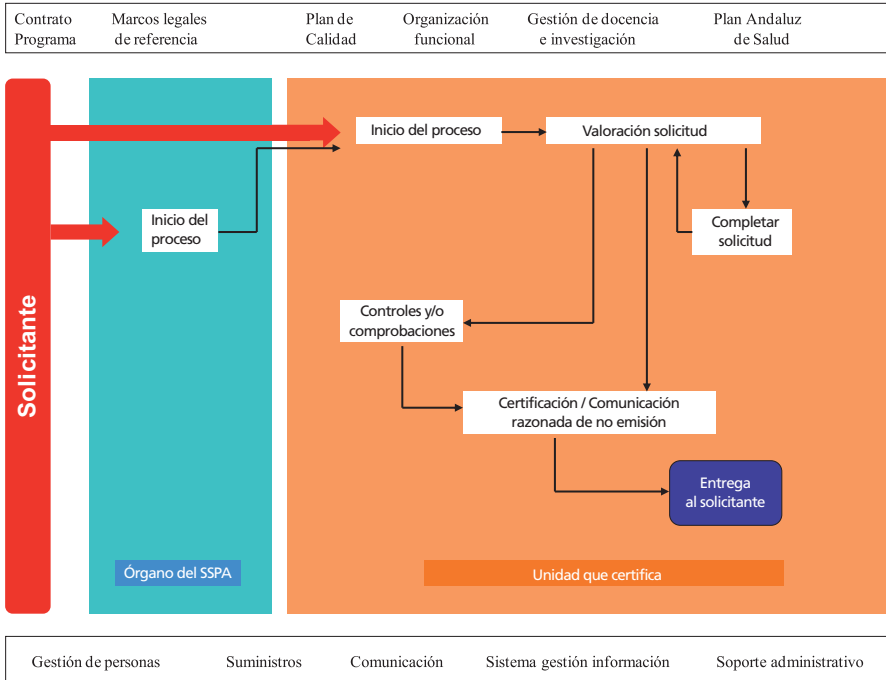
En la arquitectura nivel 3 se representa a través de diagramas de flujos las actividades a desarrollar en el proceso, y las personas que la realizan.



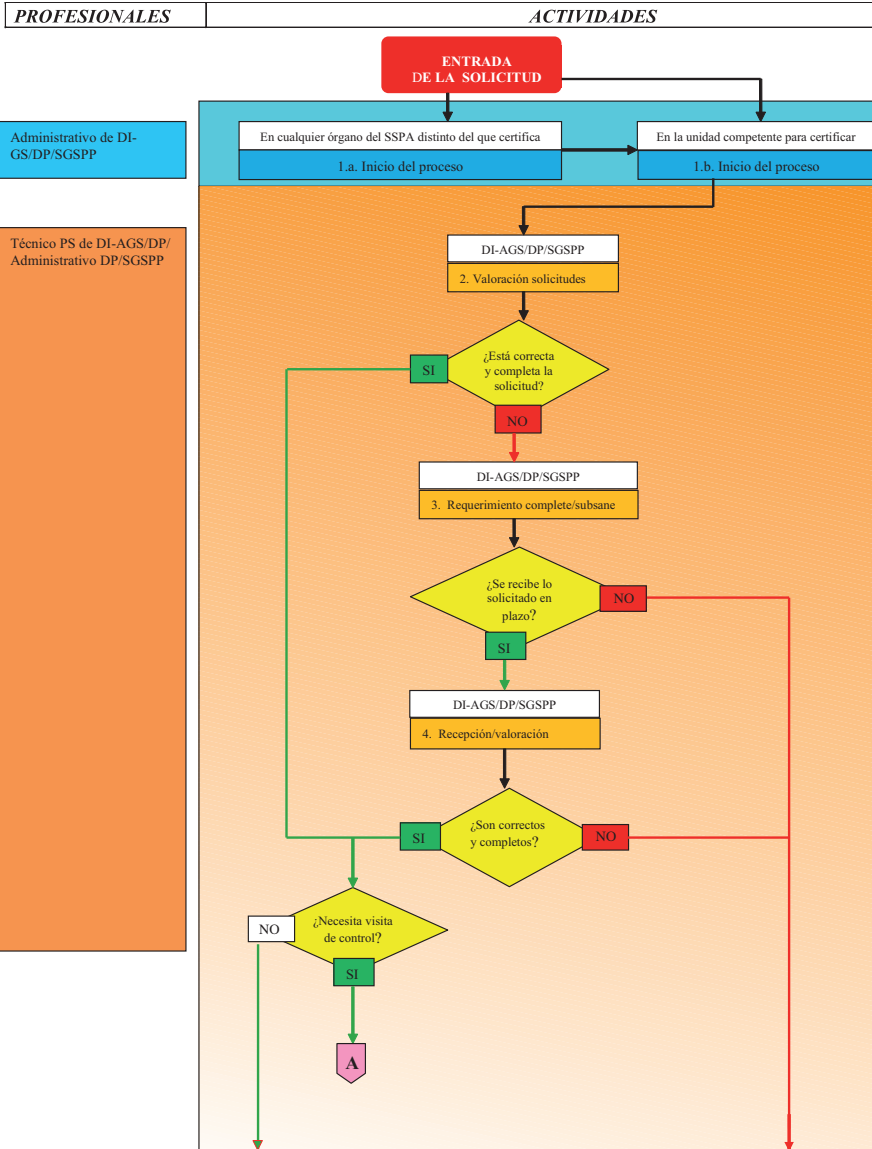
### 5.1. ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 1: CERTIFICACIONES A DEMANDA EN PROTECCIÓN DE LA SALUD

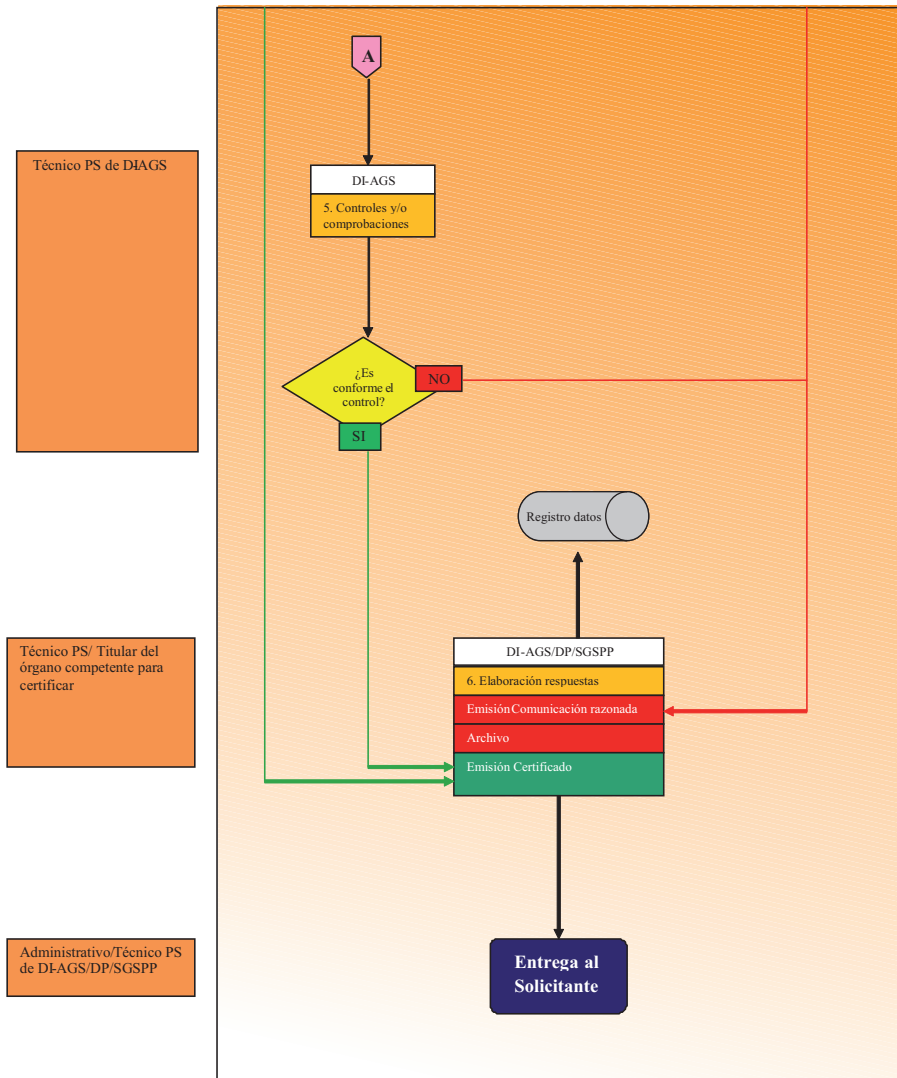


## 5.2. ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 2. CERTIFICACIONES A DEMANDA EN PROTECCIÓN DE LA SALUD



5.3. ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 3. CERTIFICACIONES A DEMANDA EN PROTECCIÓN DE LA SALUD









## 6. INDICADORES

La puesta en marcha de Procesos en Protección de Salud (PS), hace necesario medir el impacto que éstos tienen sobre la eficiencia, calidad y satisfacción de los ciudadanos y profesionales.

Por ello, el último paso en el diseño de los Procesos en PS es la elaboración de indicadores que faciliten la evaluación y control del proceso implantado. El objetivo de esta evaluación es la mejora continua del proceso.

Si tras la evaluación y control del Proceso se detecta que existen puntos débiles en el proceso susceptibles de mejora se estará en condiciones de adoptar las acciones de mejora necesarias.

En este proceso de protección de la salud hemos definido dos indicadores, el primero de ellos un indicador de efectividad, que hemos denominado "Respuesta" que nos va a permitir conocer si las respuestas, entrega efectiva del certificado o de la comunicación razonada de su no emisión, se entregan en el plazo previsto en el proceso.

El segundo indicador denominado "certificaciones emitidas", es un indicador de calidad, que nos informa sobre el porcentaje de solicitudes en las que se emite la certificación solicitada, se mide únicamente las respuestas que finalizan con la entrega del certificado al solicitante.



### 6.1. DENOMINACIÓN: RESPUESTAS (ENTREGAS EFECTIVAS EN PLAZO)

<b>Dimensión</b>	De efectividad
<b>Objetivo</b>	Conocer el porcentaje de certificaciones/comunicaciones razonadas que se entregan en el plazo previsto.
<b>Fundamento</b>	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.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Nº de certificaciones o comunicaciones razonadas entregadas en el plazo previsto}}{\text{Nº total de entregas efectivas en el periodo}} \times 100$
<b>Definición de términos</b>	<p><b>Nº de certificaciones o comunicaciones razonadas entregadas en el plazo previsto.</b>  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).</p> <p><b>Nº total entregas efectivas</b>  Nº de entregas efectivas en el periodo considerado para el cálculo.</p>
<b>Fuente</b>	Archivo de la unidad competente para certificar y base de datos con fecha de entrega efectiva.
<b>Criterio de calidad</b>	80 %
<b>Ámbito</b>	Unidad que certifica
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Observaciones</b>	Considerar las certificaciones o comunicaciones razonadas cuya fecha de entrega efectiva se encuentra en el periodo considerado para el cálculo.



<b>6.2. DENOMINACIÓN. CERTIFICACIONES EMITIDAS</b>	
<b>Dimensión</b>	De proceso.
<b>Objetivo</b>	Conocer el porcentaje de solicitudes en las que se emite la certificación solicitada.
<b>Fundamento</b>	Se trata de disponer de un indicador que nos permita conocer las solicitudes en las que procede la emisión de la certificación solicitada.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de certificaciones emitidas (entregadas en plazo o fuera de él)}}{\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes presentadas}} \times 100$
<b>Definición de términos</b>	<p><b>N° de certificaciones emitidas en el periodo analizado</b> Se contabilizaran el n° de certificaciones emitidas en el periodo considerado para el cálculo, entregadas en plazo o fuera de plazo.</p> <p><b>N° de solicitudes presentadas</b> N° de solicitudes presentadas en el periodo considerado para el cálculo.</p>
<b>Fuente</b>	Registro/base de datos sobre certificaciones de la unidad competente para certificar.
<b>Criterio de calidad</b>	No procede
<b>Ámbito</b>	Unidad que certifica
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Observaciones</b>	Considerar el n° total de solicitudes recepcionadas en la unidad competente para certificar en el periodo considerado para el cálculo.





## 7. ANEXOS

### ANEXO I

#### **TIPOS DE CERTIFICACIONES SANITARIAS EN PROTECCIÓN DE LA SALUD**

1. Certificados sanitarios de exportación de productos alimenticios (General<sup>1</sup> y Específicos)<sup>2</sup>.
2. Certificados a solicitud de los Estados Miembros para intercambios intracomunitarios como una de las medidas de salvaguarda de policía sanitaria<sup>3</sup>.
3. Certificados oficiales Pre-exportación para distintos productos sujetos a intercambio entre Estados miembros de la UE.
4. Certificación oficial que debe acompañar a las carnes obtenidas en un matadero autorizado para exportar a EEUU cuando se expidan a una industria cárnica autorizada para dicho país.
5. Certificación veterinaria de que los desolladeros reúnen condiciones higiénico-sanitarias adecuadas.
6. Certificado de estar autorizado y/o inscrito en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos o en los Registros autonómicos que correspondan.
7. Certificado de estar autorizado como veterinario para reconocimiento de cerdos sacrificados para consumo familiar.
8. Certificado de estar autorizado como veterinario para actividades cinegéticas.
9. Certificado de estar autorizado para la presentación de las canales de los solípedos domésticos, de los bovinos de más de seis meses y de los cerdos domésticos de más de cuatro semanas no divididas por la mitad.
10. Certificado de libre venta y consumo.



11. Certificado de estar autorizado para el transporte en caliente de carnes.
12. Certificado de estar autorizado e inscrito en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas de Andalucía.
13. Certificado de estar inscrito en el Censo de Servicios Biocidas de Andalucía.
14. Certificado de estar autorizada/notificada en Andalucía, como entidad formadora para la capacitación para la aplicación de biocidas.
15. Certificado de capacitación del personal relacionado con la aplicación de biocidas que haya realizado los cursos correspondientes en Andalucía, o para el personal docente de entidades de formación que se hayan autorizado/notificado en Andalucía.

<sup>1</sup> General: Recogidos en la Orden de 12 de Mayo de 1993.

<sup>2</sup> Específicos: Solicitados por terceros países, como USA recogido en Orden de 04 de Abril de 1995, u otros países que puedan solicitarlo por motivos de salud pública.

<sup>3</sup> Recogidos en varias disposiciones europeas como Directivas 2002/99, 89/662, 2004/41 y Reglamento (CE) 853/04 (art. 7. Comercialización y art. 8°. Garantías Especiales para control de Salmonella en intercambios con Suecia y Finlandia u otros posibles controles que exijan otros EM).



<b>CERTIFICACIÓN</b>	<b>UNIDAD QUE CERTIFICA</b>
<b>1</b>	DP/DI/AGS
<b>2</b>	DI/AGS
<b>3</b>	DI/AGS
<b>4</b>	DI/AGS
<b>5</b>	DI/AGS
<b>6</b>	SGSPP/DP
<b>7</b>	DI/AGS
<b>8</b>	DI/AGS
<b>9</b>	DP
<b>10</b>	SGSPP
<b>11</b>	DP
<b>12</b>	SGSPP
<b>13</b>	SGSPP
<b>14</b>	SGSPP
<b>15</b>	SGSPP

*La entrega efectiva de las certificaciones o comunicaciones razonadas de la no emisión deberán efectuarse en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de entrada de la solicitud de certificación en la unidad competente para certificar.*





**ANEXO II****Información mínima que debe incluir la solicitud de certificación en protección de salud**

1. TIPO DE CERTIFICACIÓN SOLICITADA (Certificados de exportación, Certificado de libre venta y consumo u otros...).
2. IDENTIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA:
  - Nombre y apellidos o razón social.
  - Actividad.
  - N° RGSEAA / autorización, en su caso.
  - Domicilio social
  - Domicilio del establecimiento/industria/servicio
3. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE.
  - Nombre y apellidos.
  - N.I.F.
  - Cargo que ocupa.
  - Dirección a efectos de notificación.
  - Teléfono
  - Fax
  - E-mail
4. EN CASO DE CERTIFICADOS DE EXPORTACIÓN:
  - Denominación del producto y presentación comercial<sup>1</sup>.
  - Nombre y n° de RGSEAA de la empresa elaboradora<sup>2</sup>.
  - Nombre y n° de RGSEAA de la empresa expedidora.
  - País de destino-lugar.
  - Fecha y hora prevista para la carga.

<sup>1</sup> Si son varios los productos a exportar, deberán aportar relación de éstos junto a la solicitud o ponerla a disposición del Servicio de Control Oficial en el momento de la visita de control.

<sup>2</sup> Si la industria elaboradora no coincide con la expedidora y son varios los productos a exportar, se deberá facilitar los datos de las industrias en la que éstos se elaboran con su correspondiente n° de RGSEAA o ponerla a disposición del Servicio de Control Oficial en el momento de la visita de control.



### **Documentación que han de aportar junto a la solicitud**

1. Ejemplar para la administración del justificante del pago de la tasa según ley 48/88 de Tasas y Precios Públicas y sometidas a revisiones anuales mediante la Ley de Presupuestos de la Comunidad Andaluza. En el caso de liquidación conjunta de varios certificados se podrá presentar el escrito de compromiso de pago conjunto.
2. Documentación que acredite que el solicitante es representante legal de la empresa. (Sólo la primera vez).
3. Declaración que contenga:
  - Que son ciertos cuantos datos figuran en la solicitud.
  - En el caso de certificados de exportación:
    - Que conoce los requisitos en materia de higiene exigidos por (país de destino)
    - Que los productos objeto de la exportación han sido producidos o elaborados, almacenados y que serán cargados correctamente en un medio de transporte, de acuerdo a las normas sanitarias en vigor en la Unión Europea, así como que cumplen cualquier otro requerimiento *sobre seguridad alimentaria exigido por las autoridades de destino*.
4. En el caso de Ayuntamientos con competencias propias ("Municipios excepcionados" de Sevilla, Málaga y Granada) deberán aportar informe, acta o documento sanitario similar emitido por los Servicios de Control Oficial del Ayuntamiento que acredite que los productos a certificar cumplen los requisitos y condiciones establecidos en el anexo I de la Orden de 12 de Mayo de 1993 y en su caso, con los requisitos específicos de Salud Pública recogidos en el ASE-....

### **Notas**

1. Se recomienda que las solicitudes de Certificados Sanitarios de Exportación de Productos alimenticios se soliciten con suficiente antelación a la fecha prevista de la carga para que puedan coordinarse los controles y/o comprobaciones previstas.
2. El modelo de autoliquidación 046, a efectos de su ingreso, podrá realizarse en cualquier entidad financiera, reconocida como colaboradora por la Junta de Andalucía y se encuentra disponible en la página web de la Agencia Tributaria de Andalucía.



## ANEXO III

**Modelo de requerimiento para completar/subsanar la solicitud\***

Datos del interesado:

Provincia, \_\_\_\_\_ fecha \_\_\_\_\_

Referencia: \_\_\_\_\_

Asunto: Solicitud de certificación.

En relación con la solicitud de certificado de  
de fecha \_\_\_\_\_ de la (razón social)  
para la actividad/instalación/servicio/producto  
con domicilio en:

localidad: \_\_\_\_\_

provincia: \_\_\_\_\_

Le comunico que, tras la revisión de la solicitud presentada se han encontrado datos (marcar opción y detallar datos que deberá aportar o corregir):

Incorrectos \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Incompletos \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A fin de continuar con la gestión de su solicitud, deberá aportar los datos necesarios para completarla y/o corregirla en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción.

La documentación se presentará preferentemente mediante fax  
(Nº.....) o e-mail (.....)

La no presentación/subsanación de lo solicitado en el plazo concedido, conllevará la imposibilidad de emitir el certificado solicitado.

Para cualquier aclaración, podrá dirigirse: (persona de contacto, dirección, teléfono, fax ....)

Firma

*\* Con objeto de agilizar el proceso, en aquellas solicitudes de certificación que requieren visita de control y/o comprobación se valorará la posibilidad de completar los datos mínimos necesarios "in situ" en la visita.*



## ANEXO IV

### **Controles y/o comprobaciones previas a la emisión de la certificación en protección de salud**

1. Si se trata de la **Certificados de autorizaciones sanitarias o de los datos obrantes en los Registros**, se deberá consultar en la base de datos correspondiente, comprobar que dispone de la autorización sanitaria y/o está inscrito en el registro correspondiente, que está en vigor y que lo solicitado se corresponde con los datos que constan en dicho Registro.
2. Si se trata de **Certificados de Exportación** de productos alimenticios:

#### **Comprobaciones previas**

- Que el establecimiento está autorizado y/o inscrito en el Registro que corresponda para la actividad de fabricación/elaboración/transformación, envasado, almacenamiento, distribución y/o importación de los productos a certificar.
- En el caso de productos de origen animal o alimentos compuestos con materia prima de origen animal, se consultará la página web del M° de Medio Ambiente, Rural y Marino (<http://cexgan.mapa.es/Modulos/Default.aspx>) para comprobar que cumple con los requisitos exigidos en el certificado ASE-..., que está en las listas de establecimientos autorizados (en el caso que el país así lo exija) y cualquier otra comprobación que sea necesaria.
- En el caso de productos de origen animal o alimentos compuestos con materia prima de origen animal, se podrá también consultar la página web del M° Sanidad, Política Social e Igualdad. (<http://www.msc.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/home.htm>), en la que está disponible la información relativa a los requisitos exigidos para exportar a terceros países y listados de establecimientos autorizados.

Comprobaciones" in situ" en el establecimiento expedidor:

Con carácter general, se tendrá en cuenta las definiciones establecidas en el Reglamento 882/2004, de 29 de abril:

- **Control documental:** el examen de la documentación comercial y, si procede, de los documentos que acompañan obligatoriamente a la partida conforme a la legislación sobre piensos o alimentos.
- **Control identificativo:** la inspección visual para confirmar que los certificados u otros documentos que acompañan a la partida coinciden con el etiquetado y el contenido de la misma.
- **Control físico:** el control del alimento en sí, que podrá incluir el control de los medios de transporte, del embalaje, etiquetado y la temperatura,



el muestreo para análisis y los ensayos de laboratorio, y cualquier otro control necesario para verificar el cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos.

Por otro lado, siempre habrá que garantizar que:

- El certificado y la partida están relacionados.
- La información contenida en el certificado es correcta y auténtica.

Concretamente y siempre que sea necesario, se deberá:

- Verificar que el producto coincide con lo especificado (nº de bultos, Kg., tipo y características del producto, revisión del etiquetado, fecha de caducidad, lote....) mediante el control visual de muestras aleatorias de envases y embalajes de la mercancía.
- Revisar la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos de salud pública exigido: Trazabilidad, resultados analíticos, certificaciones de proveedores...
- Comprobar las condiciones de almacenamiento.  
Revisar el vehículo de transporte en caso que se encuentre allí.
- En las **certificaciones sobre condiciones de desolladeros** comprobar "in situ" que cumple los requisitos exigidos por la normativa de aplicación.



**ANEXO V****Modelos de Certificaciones en Protección de la Salud \*****CERTIFICADO DE LIBRE VENTA Y CONSUMO**

La Secretaria General de Salud Publica y Participación (u órgano competente que la sustituya) **CERTIFICA** que la industria \_\_\_\_\_ con domicilio industrial (si procede) \_\_\_\_\_ y domicilio social \_\_\_\_\_, figura inscrita en el Registro General Sanitario de Establecimientos Alimentarios y Alimentos, con las actividades y números que a continuación se indican:

Nº RGSEAA	ACTIVIDADES	CATEGORIAS

Siendo sus productos de libre venta y consumo en el ámbito de la Unión Europea.

Y para que surta los efectos oportunos, firmo la presente.

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello



**Certificado de estar autorizado y/o inscrito/capacitado/notificada en el \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_ (El organismo competente<sup>1</sup>) tras examinar los datos obrantes en los archivos electrónicos y/o documentales,

**CERTIFICA QUE:**

La *industrial/instalación/servicio/sujeto*<sup>2</sup> con nombre/razón/social \_\_\_\_\_ con domicilio industrial (en su caso) \_\_\_\_\_ y domicilio social \_\_\_\_\_ está autorizada /inscrita/ notificada / capacitado...<sup>3</sup> e inscrita en el Registro \_\_\_\_\_ con el N° \_\_\_\_\_

Para que conste y surta los efectos oportunos se expide el presente certificado a petición del interesado/a.

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello

<sup>1</sup> Póngase el Organismo competente: La Secretaria General de Salud Publica y Participación/ El Delegado Provincial de Salud...

<sup>2</sup> industria, instalación, servicio...

<sup>3</sup> autorizada/o, inscrito/a, notificado/a, capacitado/a...



### **Certificación de condiciones higiénico-sanitarias de desolladeros o locales de faenado de reses de lidia**

\_\_\_\_\_ en  
calidad de \_\_\_\_\_ de Distritos de Atención  
Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria \_\_\_\_\_

#### **CERTIFICA:**

Que el *desolladero de plaza de toros / local de faenado para reses de lidia*<sup>1</sup> (indicar datos) \_\_\_\_\_ al que corresponden los datos anteriormente indicados cumple las condiciones higiénico-sanitarias establecidas en el Reglamento (CE) 852 /2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios, así como las establecidas en el Capítulo II del ANEXO I del Real Decreto 260/2002, de 8 de marzo, por el que se fijan las condiciones sanitarias aplicables a la producción y comercialización de carnes de reses de lidia.

Y para que conste y surta los efectos oportunos se expide el presente certificado.

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello

<sup>1</sup> Indicar la actividad que proceda: *desolladero de plaza de toros o local de faenado para reses de lidia*.





## **Observaciones a modelos de certificaciones en Protección de la Salud**

1. A título orientativo, se han incluido los modelos que podrán utilizarse, para las certificaciones en PS para las que no existen modelos oficiales establecidos.
2. A continuación se relacionan las referencias en las que pueden encontrarse los modelos de certificaciones en PS, para las que existe un modelo oficial:
  - Certificados sanitarios de exportación de productos alimenticios:
    - General: Modelo incluido en la Orden de 12 de Mayo de 1993.
    - Específicos: Anexo I y II de la Orden de 4 de Abril de 1995.
  - Certificados a solicitud de los Estados Miembros para intercambio intra-comunitarios como una de las medidas de salvaguarda de policía sanitaria: Reglamento (CE) n° 599/2004.
  - Certificados pre-exportación para productos con destino a Rusia. Se emiten en papel de FNMT, y se encuentran disponibles en la SGSP y P.
  - Certificación oficial que debe acompañar a las carnes obtenidas en un matadero autorizado para exportar a EEUU cuando se expidan a una industria cárnica autorizada para dicho país: Modelo incluido en Circular Informativa n°: USA 3/96.



**ANEXO VI****Modelo de Comunicación razonada de no emisión del certificado**

Fecha:  
Referencia:  
Asunto:

En relación con la solicitud de (tipo de certificado)  
de fecha \_\_\_\_\_ de la (razón social)  
para la actividad/instalación/servicio/producto  
con domicilio en:  
localidad:  
provincia:

Le informo que (marcar lo que proceda):

- Que con fecha —/—/—, tras la revisión de su solicitud, se le requirió para que en el plazo de dos días hábiles aportara o rectificara los datos incorrectos y/o incompletos que se relacionaban en el escrito de requerimiento. Transcurrido dicho plazo no ha aportado lo solicitado/los mismos siguen siendo incorrectos y/o incompletos.
- Consultados los datos obrantes en el Registro/ archivos electrónicos y/o documentales se ha constatado que no está (autorizado/inscrito/homologado...)¹.
- Que con fecha \_\_/ \_\_ los Servicios de Control Oficial de este AGS/DS, realizaron una serie de controles y/o comprobaciones en su establecimiento, dejando constancia en acta nº \_\_\_\_\_ de las deficiencias y/o incumplimientos detectados.
- Tras dichos controles y/o comprobaciones (si fuera el caso), se le concedió un plazo de \_\_ para la subsanación de las mismas, transcurrido el cual, se ha realizado una nueva visita, comprobándose que seguían existiendo deficiencias/irregularidades según consta en acta nº \_\_\_\_\_.

A la vista de lo expuesto anteriormente, se le informa que para proceder a la emisión del certificado, deberá cumplir con los requisitos exigidos para la emisión del mismo, que se detallan a continuación:

Exponer lo que proceda.

En el momento que disponga de la documentación requerida/haya realizado las correcciones oportunas, podrá dirigirse: (persona de contacto, dirección, teléfono, fax...), para la emisión del certificado solicitado.

Firma

¹ Indicar lo que proceda.





## 8. GLOSARIO

### ***Acción de mejora***

Resultado directo de la búsqueda de soluciones a los puntos débiles detectados.

### ***Aplicación informática ariesweb***

Plataforma de Registro de documentos de Entrada/Salida de la Junta de Andalucía.

### ***Arquitectura***

Es la representación gráfica del proceso, y se trata de representar gráficamente, paso a paso los detalles del proceso, incluyendo las entradas y salidas, así como el conjunto de actividades y tareas que lo conforman.

Se deben diseñar 3 arquitecturas o niveles de representación gráfica:

- Arquitectura nivel 1: es el punto de partida para el diseño de un proceso, supone una visión global donde se representan: las actividades que componen el proceso, los distintos escenarios donde se llevan a cabo, la entrada al proceso y la salida del mismo.
- Arquitectura nivel 2: representación de los diferentes subprocesos, en los que se puede descomponer el proceso.
- Arquitectura nivel 3: se hace un desglose de las distintas actividades y los profesionales que las llevan a cabo, usando diagramas de flujo.

### ***Características de calidad***

Especificaciones o cualidades que deben cumplir los productos/servicios/procesos para ser capaces de satisfacer las necesidades de los clientes.

### ***Certificación***

El procedimiento por el cual se asegura y confirma 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 se adecua a la normativa vigente, está autorizado y/o inscrito en un registro oficial.



**Certificado**

Documento que se expide por parte de la Administración para asegurar y confirmar por escrito que un establecimiento, instalación, servicio, sujeto o producto se adecua a la normativa vigente, está autorizado y/o inscrito en un registro oficial.

**Comunicación razonada**

Documento elaborado por un técnico de protección de la salud en el que se detallan los motivos que impiden la emisión del certificado solicitado.

**Control Oficial de productos alimenticios**

El control oficial de productos alimenticios es aquel que, efectuado por las Administraciones competentes, tiene por finalidad la comprobación de la conformidad de los mismos con las disposiciones dirigidas a prevenir los riesgos para la salud pública, a garantizar la lealtad de las transacciones comerciales o a proteger los intereses de los consumidores, incluidas las que tengan por objeto su información.

**Definición funcional del proceso**

Definición de forma clara, práctica y concisa del propósito del proceso, puntualizando o delimitando a que parte del ámbito de PS se va a referir el proceso. Da respuesta a ¿Qué se persigue con el proceso?

**Destinatarios del proceso**

Son las personas, usuarios, profesionales, operadores económicos, entes administrativos, sobre los que el proceso tiene algún impacto y, por tanto, quienes van a exigir que todo haya funcionado correctamente y satisfagan sus expectativas en relación con el servicio o producto demandado.

**Entrega efectiva**

Acto en el que se da al solicitante la certificación solicitada o la comunicación razonada de la no emisión por cualquier medio que deje constancia de ello.

**Establecimiento**

Lugar en el que se realiza una actividad comercial, industrial o de otro tipo.

**Expectativas de los destinatarios**

Es lo que razonablemente esperan los destinatarios del proceso, pudiendo ser muy diversas al depender de cada uno de ellos. Son las creencias de cómo debe ser el producto o servicio que van a recibir.



**Fecha de expedición**

Es la fecha en la que se emite la Certificación en PS.

**Indicadores de procesos**

Medición de funcionamiento (eficacia y /o eficiencia) de alguna actividad o aspecto interno del proceso que es crítico para el resultado final del mismo porque ayuda a asegurar de que se hace lo que estaba propuesto, al tiempo que facilita comprender, comparar y mejorar los servicios que se prestan.

**Instalación**

Recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad.

**Acta de inspección**

Documento elaborado por un técnico de protección de la salud en el cual se dejan constancia de los resultados obtenidos tras una visita in situ.

**Límites de entrada**

Define el inicio del proceso. Momento en que se requiere un servicio que pone en marcha las actividades del proceso.

**Límites de salida**

Define el momento en que finaliza el proceso. Situaciones en las que se produce la salida del proceso, o lo que es lo mismo, a partir de que momento se terminan las actividades.

**Límites marginales**

Definen que aspectos, relacionados con el proceso, no van a ser abordados aunque pudieran pertenecer al proceso.

**Mejora continua del Proceso**

Procedimiento que permite a los directivos y personal operativo tras la implantación de aquél, ejercer acciones de cambio en el diseño, ejecución y medidas de control planificadas en su día, encaminadas al ajuste del proceso a fin de lograr que las intervenciones, servicios o productos de nuestra actividad profesional en el campo de la Seguridad Alimentaria y la Salud Ambiental, sean consistentes con los estándares de calidad.

**Operador económico**

Toda entidad pública o privada que, con o sin ánimo de lucro, lleve a cabo cualquier actividad o servicio en el ámbito alimentario y/o ambiental.



**Producto**

Resultado de la actividad o del proceso.

**Protección de la salud**

Área de la Salud Pública donde se encuadran la salud ambiental y la seguridad alimentaria.

**Servicio**

Resultado generado por las actividades en la interfase entre el cliente y el suministrador y por las actividades internas del suministrador, para satisfacer las necesidades del cliente.

**Técnico de protección de la salud.**

Profesional del Sistema Sanitario Público de Andalucía que desarrolla sus funciones en los ámbitos de la Seguridad Alimentaria y/o de la Salud Ambiental.

**Unidades de soporte**

Departamentos responsables de los procesos de soporte.



## 9. BIBLIOGRAFÍA

1. Consejería de Salud. II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Consejería de Salud. Sevilla 2005.
2. Consejería de Salud. III Plan Andaluz de Salud 2003-2008. Consejería de Salud. Sevilla 2003.
3. Consejería de Salud. Manual de Procesos en Protección. Consejería de Salud. 2008.
4. Consejería de Salud. Procesos Autorizaciones Sanitarias en Protección de Salud. Consejería de Salud. 2009
5. Consejería de Salud. Procesos de Alertas en Protección de Salud. Consejería de Salud. 2009.
6. Reglamento (CE) no 1518/2003 de la Comisión de 28 de agosto de 2003 por el que se establecen disposiciones de aplicación del régimen de certificados de exportación en el sector de la carne de porcino.
7. Reglamento (CE) nº 599/2004 de la Comisión de 30 de Marzo de 2004 relativo a la adopción de un modelo armonizado de certificado y de acta de inspección para los intercambios intracomunitarios de animales y productos de origen animal.
8. Reglamento (CE) nº 852/2004 de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios. DOCE L 226 de 25 de junio de 2004.
9. Reglamento (CE) nº 853/2004 de 29 de abril de 2004 por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal DOCE L 226, de 25 de junio de 2004.
10. Reglamento (CE) nº 882/2004 del de 29 de abril de 2004, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los mismos. DOCE L 165 de 30 de abril de 2004.
11. Reglamento (CE) nº 178/2002 del, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan los procedimientos relativos a la Seguridad alimentaria. DOCE L31 de 1 de febrero de 2002.





12. Directiva 2004/41/CE del parlamento europeo y del consejo de 21 de abril de 2004 por la que se derogan determinadas directivas que establecen las condiciones de higiene de los productos alimenticios y las condiciones sanitarias para la producción y comercialización de determinados productos de origen animal destinados al consumo humano y se modifican las Directivas 89/662/CEE y 92/118/CEE del Consejo y la Decisión 95/408/CE del Consejo.
13. Directiva 2002/99/ce del consejo de 16 de diciembre de 2002 por la que se establecen las normas zoonitarias aplicables a la producción, transformación, distribución e introducción de los productos de origen animal destinados al consumo humano.
14. Directiva 92/118/CEE del Consejo de 17 de diciembre de 1992 por la que se establecen las condiciones de policía sanitaria y sanitarias aplicables a los intercambios y a las importaciones en la Comunidad de productos no sometidos, con respecto a estas condiciones, a las normativas comunitarias específicas a que se refiere el capítulo I del Anexo A de la Directiva 89/662/CEE y, por lo que se refiere a los patógenos, de la Directiva 90/425/CEE.
15. Directiva 89/662/CEE del Consejo de 11 de diciembre de 1989 relativa a los controles veterinarios aplicables en los intercambios intracomunitarios con vistas a la realización del mercado interior.
16. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. BOE nº 102, de 29 de abril de 1986
17. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE nº 285 de 27 de noviembre de 1992.
18. Ley 17/2011, de 5 de Julio, de Seguridad Alimentaria y Nutrición. BOE nº 160 de 6 de Julio de 2011.
19. Real Decreto 49/ 1993, de 15 de Enero, relativo a los controles veterinarios aplicables en los intercambios intracomunitarios de los productos de origen animal.
20. Real Decreto 2551/94, de 29-12-94 (B.O.E. de 10-02-95), por el que se establecen las condiciones de sanidad animal y sanitarias aplicables a los intercambios e importaciones de productos de origen animal no sometidos, con respecto a estas condiciones, a las normas específicas establecidas en el capítulo I del Anexo A del R.D. 49/93 y, por lo que se refiere a los patógenos, en el R.D. 1316/92.
21. Real Decreto 556/1998, de 2 de abril, por el que se establecen las normas para expedir la certificación de animales y productos animales exigida por la normativa veterinaria.



22. Real Decreto 260/2002, de 8 de marzo, por el que se fijan las condiciones sanitarias aplicables a la producción y comercialización de carnes de reses de lidia.
23. Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
24. Real Decreto 500/2003, de 2 de mayo, por el que se modifican parcialmente los Reales Decretos 1316/1992, de 30 de octubre, y 2551/1994, de 29 de diciembre, en lo que respecta a las condiciones sanitarias de los subproductos animales.
25. Real Decreto 1976/ 2004, de 1 de Octubre, por el que se establecen las normas zoonositarias aplicables a la producción, transformación, distribución e introducción de los productos de origen animal destinados al consumo humano.
26. Real Decreto 639/2006, de 26 de mayo, REAL DECRETO 639/2006, de 26 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 2551/1994, de 29 de diciembre, por el que se establecen las condiciones de sanidad animal y sanitarias aplicables a los intercambios e importaciones de productos no sometidos a las normas específicas establecidas en el Real Decreto 49/1993, de 15 de enero, y en el Real Decreto 1316/1992de 30 de octubre.
27. Real Decreto 640/2006, de 26 de Mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.
28. Orden de 12 mayo 1993 por el que se establece el certificado sanitario oficial para la exportación de productos alimenticios.
29. Orden de 4 de abril de 1995, por la que se regulan las condiciones técnico-sanitarias y las condiciones de autorización aplicables a los establecimientos de carnes y productos cárnicos para su exportación a los Estados Unidos de América.
30. Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía. BOJA nº 74 de 4 de julio de 1998.
31. Circular Informativa Nº: USA-3/96. Certificación oficial que debe acompañar a las carnes obtenidas en un matadero autorizado para exportar a EEUU cuando se expiden a una industria cárnica autorizada para dicho país (revisada en 1998).
32. Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos. Consejería de Gobernación.



33. Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).
34. Decreto 68/2006, de 21 de Marzo, por el que se aprueba el Reglamento Taurino de Andalucía.
35. Decreto 171/2009, de 19 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud.
36. Resolución de 20 de Noviembre de 1990, del Servicio Andaluz de Salud, por la que se dictan normas para el reconocimiento de cerdos sacrificados para el consumo familiar, (Res. 83/90)
37. Resolución de 29 de junio de 2004, de la Dirección General de Salud Pública y Participación, por la que se delega en los titulares de las Delegaciones Provinciales el ejercicio de la competencia de autorización para el funcionamiento de los establecimientos de comercio al por menor de carnes frescas y sus derivados.
38. Resolución de 14 de abril de 2010, de la Secretaría General de Salud Pública y Participación, por la que se delegan determinadas competencias en las personas titulares de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Salud.
39. Instrucción 100/2010 de la Secretaria General de Salud Pública y Participación de 11 de Junio de 2010 sobre autorización de carnes sin refrigerar.
40. Instrucción 101/2010 de la Secretaria General de Salud Pública y Participación de 11 de Junio de 2010 sobre autorización de presentación de carnes no divididas por la mitad.
41. Instrucción de la Dirección General de Salud Pública y Participación de 5 de Noviembre de 2007 sobre el sacrificio de cerdos destinados al consumo familiar.
42. Instrucción de la Dirección General de Salud Pública y Participación de 18 de marzo de 2002 para la aplicación del Real Decreto 260/2002, de 8 de marzo, por el que se fijan las condiciones sanitarias aplicables a la producción y comercialización de carnes de reses de lidia.
43. Directrices para el diseño, elaboración, expedición y uso de certificados oficiales genéricos CAC/GL 38-2001.
44. Principios para la Inspección y Certificación de Importaciones y Exportaciones de Alimentos. CAG/GL 20-1995.
45. Directrices para la formulación, aplicación, evaluación y acreditación de sistemas de inspección y certificación de importaciones y exportaciones de alimentos CAC/GL 26-1997.



