

CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

# PROCESOS EN PROTECCIÓN DE LA **SALUD**

2ª Edición

## ALERTAS



## SALUD PÚBLICA

**PROCESO DE ALERTAS**





# Proceso de Alertas

**Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social  
y Calidad de Vida**



**JUNTA DE ANDALUCIA**  
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

PROCESO de alertas [Recurso electrónico] / autoría,  
José Pérez-Rendón González ... [et al.]. -- 2ª ed. /  
revisada por Luis Manuel Santiago Fernández ... [et al.]--  
[Sevilla] : Consejería de Salud y Bienestar  
Social, 2013

Texto electrónico (pdf), 63 p.

En la port.: Secretaría General de Salud Pública,  
Inclusión Social y Calidad de Vida

1. Salud pública 2. Vigilancia sanitaria 3. Alertas  
4. Gestión de calidad I. Pérez-Rendón González, José  
II. Santiago Fernández, Luis Manuel III. Andalucía.  
Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social  
y Calidad de Vida IV. Andalucía. Consejería de Salud y  
Bienestar Social  
WA 671

## AUTORÍA

José Pérez-Rendón González, Manuel Cobo Aceituno, María Dolores Guerrero Chica,  
Rafael Jurado Pérez, Francisco José Marchena Fernández, Juan Ortegón Calvente y  
María José Viñuela González.

## 2ª EDICIÓN (2013), revisada por

Luis Manuel Santiago Fernández, María José Viñuela González,  
Juan Antonio Ortiz Batanero, Carmen Añón García, Carmen Pacheco Rodríguez,  
María Zambrano Lozano, Juan Francisco Pereira Muñoz, José Luis Márquez Díaz,  
Ángel Mario Martín, Belén Ramos Fernández e Inmaculada Cuesta Bertomeu.



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

**Título:** Proceso de Alertas

**Edita:** Junta de Andalucía. Consejería de Salud y Bienestar Social

**Maquetación:** Grupo Siono [www.gruposiono.com]



La implantación de la metodología de trabajo por procesos, en el ámbito de la Protección de la Salud, es una prioridad en la que se viene trabajando últimamente, desde la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida. Prioridad que queda justificada, por entender que es una herramienta útil y necesaria, a la hora de abordar las distintas actuaciones en todos los niveles de la estructura de servicios.

Dentro del Mapa inicial, definido en el Manual de Procesos en Protección, se ha incluido el correspondiente a Alertas. Y su inclusión queda explicada por varias razones, las alertas son un conjunto de situaciones que se presentan con cierta frecuencia, casi podríamos decir, caracterizan a los temas de Protección, engloba a un conjunto de actuaciones que implican a distintos profesionales, se desarrollan ante terceros, exigiéndose una homogeneidad de actuación, con independencia del nivel y del profesional directamente implicado, etc. etc. Además, por su importancia, este ha sido uno de los procesos con los que se ha comenzado a trabajar, y ha sido utilizado como ejemplo práctico, a la hora de trasladar la metodología desde el ámbito asistencial, al de la Salud Ambiental y de la Seguridad Alimentaria.

Este manual recoge la opinión técnica y la experiencia de muchos profesionales que vienen trabajando, desde hace muchos años, y con relativa frecuencia, en los sistemas de alerta Ambiental y Alimentaria. Y pretende establecer un procedimiento de actuación uniforme, en todo el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, a la hora de llevar a cabo las distintas actuaciones de comunicación de la información, de decisión de las medidas a adoptar, de implantación de dichas medidas, etc. etc.

Es previsible que el proceso aquí recogido, no sea algo definitivo, y que deba ser actualizado a tenor de las nuevas demandas que se generen, de los posibles nuevos marcos legales que se publiquen, e incluso de los sistemas informáticos de apoyo que puedan ser utilizados en un futuro. No obstante, como cualquier otro proceso, nace con una vocación de documento vivo, que deberá actualizarse y mejorarse, a medida que la experiencia de su implantación lo demande. Y para ello, estamos seguros que podemos contar con la colaboración de todos los que a partir de este momento lo utilicen.



Por último, dar nuestro agradecimiento, desde esta Secretaría, al grupo redactor por el completo y minucioso trabajo desarrollado. Trabajo que ha permitido concluir hoy, con la publicación de este documento que se presenta.

*Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida*





<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
1.1 Calidad de los Servicios de Protección de la Salud	19
1.2 Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía	21
1.3 Protección de la Salud (PS) y Gestión por Procesos (GpP)	31
<b>2. DEFINICIÓN GLOBAL</b>	<b>11</b>
2.1 Gestión de la Calidad y Gestión por Procesos	19
2.2 ¿Qué es la Gestión por Procesos?	21
2.3 ¿Qué es un Proceso?	31
2.4 Diferencias entre la gestión funcional y Gestión por Procesos	34
2.5 Procesos Estratégicos, Clave u Operativos y de Soporte	31
2.6 Ventajas y aportaciones de la Gestión por Procesos	34
<b>3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS</b>	<b>13</b>
3.1 Destinatarios y expectativas	13
3.2 Objetivos y características de calidad	15
<b>4. COMPONENTES</b>	<b>19</b>
4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	19
4.2 Actividades del procesos. Características de calidad	21
4.3 Mapa de competencias	31
4.4 Recursos	34
4.5 Unidades de soporte	35
<b>5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA</b>	<b>37</b>
<b>6. INDICADORES</b>	<b>47</b>
<b>7. ANEXOS</b>	<b>53</b>
<b>8. GLOSARIO</b>	<b>57</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>61</b>





# 1. INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos marcados por la Consejería de Salud dentro del **II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía**, se refiere a “Garantizar la Calidad de las Políticas de Salud Pública” y en concreto, impulsar la calidad de las políticas de Protección de la Salud.

En esta línea para garantizar la calidad de las actuaciones en Protección de la Salud se incorpora la **GESTIÓN POR PROCESOS** como metodología de trabajo que persigue la mejora de la eficacia, efectividad, y eficiencia de las actuaciones, mediante el establecimiento por un lado, de mecanismos de coordinación entre los servicios y unidades que componen la estructura sanitaria con competencias en el ámbito de Protección de la Salud y, por otro, con la ordenación y estandarización de las actuaciones, imprimiendo criterios de calidad, de tal forma que se consiga minimizar la variabilidad en las intervenciones y procedimientos.

El primer paso ha consistido en elaborar un **Manual de procesos en Protección de la Salud** como base para la difusión entre los profesionales que trabajan en este ámbito y como elemento de discusión.

Este manual incluye dos ejemplos, **autorizaciones sanitarias y alertas**, que sin ser procesos definitivos, pueden contribuir a facilitar la lectura y comprensión del documento, y que se incluyen junto con otros procesos operativos priorizados para su desarrollo en el ámbito de la Protección de la Salud.

En el caso concreto de las alertas, son variadas y contundentes las **razones** por las cuales se señala como uno de los procesos prioritarios a los que debe aplicarse la nueva metodología de la Gestión por Procesos, entre las que podemos destacar:

- El volumen de alertas que se gestionan junto con su tendencia al alza.
- La existencia de un riesgo identificado en las alertas.
- La posibilidad de evitar una situación de crisis mediante una buena gestión de una alerta.
- La existencia de un marco legal a nivel comunitario, nacional y de la Comunidad Autónoma.



- La exigencia de la ciudadanía y la demanda de los operadores económicos de una adecuada gestión de las alertas.
- La mejora sustancial que puede conllevar en la eficacia del Control Oficial.
- Es un proceso que afecta tanto al ámbito de la Seguridad Alimentaria como al de la Salud Ambiental.
- Es un proceso que implica a toda la organización: profesionales, Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias, Delegaciones Territoriales y Servicios Centrales.

Con el desarrollo de este proceso se pretende ordenar las actuaciones, decisiones, actividades y tareas, racionalizar los recursos, y establecer mecanismos de coordinación entre los distintos niveles, proporcionando un valor añadido a las actuaciones de los profesionales.

Aunque en un primer momento se consideraron por separado las alertas ascendentes y las alertas descendentes, el grupo de trabajo, 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, ha intentado el desarrollo de un único proceso en el que se incluyen tanto unas como otras, por lo que el proceso operativo que se define se ha denominado **“Alertas en Protección de la Salud”**.

En definitiva, con la implantación de este proceso, se pretende conseguir no sólo una mejora interna y homogeneidad de las actuaciones que afectan a los profesionales implicados en las tareas de Protección de la Salud de nuestro Sistema Sanitario Público de Andalucía, sino que, fundamentalmente, se pretende dar satisfacción a 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.



## 2. DEFINICIÓN GLOBAL

### *DEFINICIÓN FUNCIONAL*

Conjunto de actuaciones que se realizan por parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía en el marco de la red de alerta que tienen como objeto el control de un riesgo de origen alimentario y/o ambiental.

### *LÍMITES DE ENTRADA*

- Comunicación recibida en la red de alerta desde el nivel Estatal, por el punto de contacto del sistema en Andalucía.
- Comunicación de cualquier Organismo o Institución de Andalucía no perteneciente al Sistema Sanitario, recibida en un punto de la red de alerta.
- Notificación de una alerta realizada por parte de un profesional del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

### *LÍMITES DE SALIDA*

- Comunicación transmitida por el punto de contacto del sistema en Andalucía, a la red de alerta a nivel Estatal.
- Solicitud de mejora de documentación o ampliación de información desde el punto de contacto del sistema en Andalucía a la red.
- Decisión de archivo o cierre de la alerta por el Órgano competente en función del ámbito de la alerta.
- Decisión de no validación de una alerta ascendente por parte de la Autoridad correspondiente.

### *LÍMITES MARGINALES*

- Adopción y seguimiento de medidas cautelares.
- Toma de muestras y análisis de las mismas.
- Actuaciones de otros agentes, ej. Seprona.
- Actuaciones del control oficial no incluidas en la definición funcional del proceso.
- Asistencia sanitaria de las personas afectadas.
- Análisis epidemiológico.



- Comunicación del riesgo.
- Actuaciones cuando una alerta dé lugar a una crisis.
- Actuaciones de las Unidades Provinciales de Intervención en Alertas de Salud Pública.
- Actuaciones de los Ayuntamientos.
- Solicitud de mejora al informe o reclamación del informe de investigación y seguimiento de una alerta, desde el nivel Estatal al punto de contacto de la red en Andalucía.

### **TIPOS DE ALERTA**

- Alertas de productos químicos incluidas las transmitidas a través de la Red Nacional de Vigilancia y Control de Productos Químicos (RN-VCPQ).
- Alertas alimentarias incluidas las transmitidas a través del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información Alimentaria (SCI-RI).



## 3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

### 3.1 DESTINATARIOS Y EXPECTATIVAS

#### *Consumidores*

- Ausencia de alertas, y si las hay que se detecten.
- Actuar de forma inmediata eliminando el riesgo una vez detectada la alerta.
- Transparencia en las actuaciones:
  - Disponer de información rápida, comprensible y veraz.
  - Debe abarcar desde la detección de la alerta hasta su resolución.
  - Ha de incluir las medidas que pueden adoptar para evitar la exposición al riesgo
- Trabajar solo con objetivos sanitarios (no económicos ni políticos).
- Disponer de un punto de información sobre alertas.
- Que las medidas adoptadas ante una alerta eviten que se vuelva a producir en el futuro.

#### *Operadores económicos*

- **En general:**
  - No declarar alertas en ausencia de un riesgo real.
  - Conocer las alertas que le afecten de una forma inmediata y comprensible, incluyendo las causas de las mismas.
  - Que las medidas adoptadas por la Administración sean adecuadas y proporcionadas al objetivo de la eliminación del riesgo.
  - Discreción en las actuaciones, pero transparencia, cuando se vea afectado por las medidas de la Administración sobre sus productos.
  - Rapidez tanto de actuación como de cierre final, tanto a nivel de Administración como de operadores económicos.
  - Identificación adecuada de los productos implicados en la alerta.
  - Caso de que un producto suyo esté involucrado en una alerta, preservar la salud de sus clientes.
  - Existencia de unas directrices claras de actuación.
  - Posibilidad de adoptar medidas voluntarias para eliminar el riesgo, sin ponerle trabas.
  - La alerta no debe tener impacto económico ni de imagen.
  - Tener un único interlocutor en la administración y disponer de un punto de información sobre alertas.



- **En el caso de operadores económicos responsables en origen:**
  - La alerta debe ser proporcionada al riesgo real que representan sus productos.
  - Verse afectado solo por aquellas alertas que impliquen a sus productos.
- **En el caso de operadores económicos responsables en eslabones intermedios:**
  - No recibir productos afectados por una alerta.
  - Actuación rápida de todos los operadores económicos.
  - Ser molestado solo por las alertas que le afecten.
- **En el caso de operadores económicos responsables en destino:**
  - No recibir productos afectados por una alerta.
  - Actuación rápida de los operadores intermedios y de origen.
  - Ser molestado solo por las alertas que le afecten.

### **Administración sanitaria**

- **En general:**
  - Recibir solo aquellas alertas que verdaderamente requieran su conocimiento y/o participación.
  - Deben existir criterios claros para validar las alertas.
  - Conocer la alerta por los cauces adecuados y en el menor tiempo posible.
  - Las alertas deben incluir la información necesaria y de forma legible para realizar la investigación / evaluación.
  - Las alertas deben contener pautas de actuación claras, concisas y definitivas.
  - Los Agentes de Control Sanitario Oficial deben llevar a cabo correctamente las actuaciones indicadas en la alerta y en los plazos establecidos.
  - Las alertas serán controladas en el menor tiempo y con el menor impacto posible.
  - Las actuaciones del resto de la red de alerta serán realizadas con diligencia y eficacia.
  - Que las alertas no se transformen en crisis.
  - La resolución de las actuaciones derivadas de las alertas, serán en el menor tiempo posible.
  - Que la retroalimentación de la información durante el seguimiento de la alerta y de las conclusiones, sea la adecuada.
  - Los profesionales que intervengan en la alerta estarán capacitados.
  - Debe existir implicación y colaboración entre los profesionales y los operadores económicos relacionados con la alerta.





- La alerta debe ser proporcionada al riesgo real que representan sus productos.
  - Todos los profesionales deben contar con medios y recursos suficientes.
  - La carga administrativa generada será la mínima posible.
  - Existencia de incentivos vinculados a la consecución de objetivos del proceso de alertas.
  - Se dará continuidad a las actuaciones con las Unidades Provinciales de Intervención.
  - Que la población valore las actuaciones de la Administración.
- **Agente de Control Sanitario Oficial:**
    - Debe existir una adecuada protección del Agente Sanitario de Control Oficial por parte de la Administración, frente a agresiones, amenazas y denuncias.

### Otros Organismos / Instituciones

- La Administración Sanitaria dará continuidad a las actuaciones notificadas

## 3.2 OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

### Consumidores

**Objetivo:** *Ser informados sobre los riesgos de exposición a peligros, incluidas las medidas de prevención y protección.*

**Características de calidad:**

- Accesible: de fácil comprensión e inteligible.
- Transparente: que se comprenda sin duda o ambigüedad.
- Completa: debe incluir peligros, riesgos, responsable, producto, medidas a adoptar y repercusión sobre la salud.
- Uniforme: que la información sea la misma independientemente de quien la proporcione.

**Objetivo:** *Que se detecten de forma preventiva y se controlen sanitariamente los riesgos alimentarios y ambientales impidiendo el acceso a productos de riesgo.*

**Características de calidad:**

- Efectividad y eficiencia del agente de control oficial y del operador económico.



**Objetivo:** *Que controle y elimine el riesgo en caso de que se pueda producir una alerta.*

**Características de calidad:**

- Medidas efectivas y rápidas para control y/o eliminación del riesgo
- Coordinación eficaz y efectiva de las Administraciones Públicas.

### **Operadores económicos**

**Objetivo:** *Identificar de forma adecuada los productos.*

**Características de calidad:**

- Con los datos definidos como precisos, que lo hagan distinguible.
- Disponer de una trazabilidad correcta y completa, con información rápida, comprensible y útil.
- Información inmediata sobre: nombre y dirección del proveedor, naturaleza de los productos y fecha de entrega.
- Información disponible tan pronto como razonablemente sea factible sobre: volumen o cantidad, número de lote (en su caso), descripción más detallada del producto (envasado / granel, variedad, crudo / transformado, ...).

**Objetivo:** *Disponer de un marco de actuaciones diseñado por la Administración Sanitaria en el que los operadores económicos adopten medidas voluntarias.*

**Características de calidad:**

- Claro y flexible.
- Inmediato a la aparición de la alerta.
- Validación de lo que vayan a hacer.

**Objetivo:** *Que la Administración Sanitaria gestione la alerta de forma adecuada.*

**Características de calidad:**

- Actuaciones uniformes en el marco de las directrices marcadas.
- Rapidez en la actuación y en la transmisión de la información.
- Discreción en su actuación.
- Trato cordial, respetuoso y profesional al operador económico.
- Con dotación suficiente de medios materiales, de agentes de control oficial, de técnicos y de personal administrativo.



## Administración sanitaria

**Objetivo:** *Identificar todos los puntos de contacto de la red con acceso a la aplicación informática diseñada para la gestión de las alertas.*

**Características de calidad:**

- Medios personales y materiales adecuados.

**Objetivo:** *Establecer un medio de transmisión único para todas las alertas, salvo para los casos de urgencia, en los que se utilizará el cauce más adecuado.*

**Características de calidad:**

- Agilidad y rapidez en las transmisiones.

**Objetivo:** *Validación de las alertas, en su caso, por la Autoridad Sanitaria correspondiente.*

**Características de calidad:**

- Decisiones basadas en la evidencia científica disponible.

**Objetivo:** *Transmitir hacia niveles inferiores únicamente las alertas que requieran su conocimiento y/o actuación.*

**Características de calidad:**

- Valoración de todos los datos necesarios para la evaluación del riesgo.

**Objetivo:** *Cumplimentar las notificaciones de la alerta con todos los datos necesarios para la intervención, así como las correspondientes instrucciones que serán claras, concretas y definitivas, de acuerdo con el modelo definido.*

**Características de calidad:**

- Documentos de notificación que se ajusten al modelo establecido, incluyendo cualquier dato que pudiera ser relevante aunque no esté incluido en el mismo, así como la documentación adjunta necesaria en cada caso.

**Objetivo:** *Actuar de forma diligente y coordinada.*

**Características de calidad:**

- Agilidad y rapidez en las actuaciones.
- Registros de actuaciones ajustados a un modelo normalizado (que permita medir los tiempos).



**Objetivo:** *Informar de las actuaciones al nivel superior correspondiente de acuerdo con el modelo y los plazos definidos.*

**Características de calidad:**

- Informes de actuación que se ajusten al modelo establecido, incluyendo cualquier dato que pudiera ser relevante aunque no esté incluido en el mismo, así como la documentación adjunta necesaria en cada caso.

**Objetivo:** *Establecer la retroalimentación del sistema de información para que todos los puntos de la red conozcan todas las actuaciones realizadas en el ámbito de la Comunidad Autónoma.*

**Características de calidad:**

- Sistema de información integrado.

**Objetivo:** *Promover la capacitación y motivación de los profesionales implicados.*

**Características de calidad:**

- Desarrollo de un Plan de Formación Específico para la Gestión de Alertas.
- Implantación de incentivos y reconocimiento profesional en relación con la gestión de alertas.



## 4. COMPONENTES

### 4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

#### *Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida*

<b>Qué</b>	<b>1º Recepción de la alerta o informe</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida
<b>Cuándo</b>	Plazo máximo: primer día hábil tras la notificación
<b>Cómo</b>	Aplicación informática diseñada a tal fin

<b>Qué</b>	<b>2º Valoración de la alerta o informe</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida
<b>Cuándo</b>	El mismo día de la recepción
<b>Cómo</b>	De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente

<b>Qué</b>	<b>3º Notificación de la alerta y/o actuaciones, o informe</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida
<b>Cuándo</b>	El mismo día de la recepción
<b>Cómo</b>	Aplicación informática diseñada a tal fin

#### *Delegación Territorial de Salud*

<b>Qué</b>	<b>1º Recepción de la alerta o informe</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Servicio de Salud de la Delegación Territorial
<b>Cuándo</b>	Plazo máximo: primer día hábil tras la notificación
<b>Cómo</b>	Aplicación informática diseñada a tal fin

<b>Qué</b>	<b>2º Valoración de la alerta o informe</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Servicio de Salud de la Delegación Territorial
<b>Cuándo</b>	El mismo día de la recepción
<b>Cómo</b>	De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente



**Qué 3º Notificación de la alerta y/o actuaciones, o informe****Quién** Técnico de Protección de la Salud**Dónde** Servicio de Salud de la Delegación Territorial**Cuándo** El mismo día de la recepción**Cómo** Aplicación informática diseñada a tal fin**Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria****Qué 1º Recepción de la alerta o informe****Quién** Técnico de Protección de la Salud**Dónde** Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria**Cuándo** Plazo máximo: primer día hábil tras la notificación**Cómo** Aplicación informática diseñada a tal fin**Qué 2º Valoración de la alerta o informe****Quién** Técnico de Protección de la Salud**Dónde** Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria**Cuándo** El mismo día de la recepción**Cómo** De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente**Qué 3º Notificación de la alerta y/o actuaciones, o informe****Quién** Técnico de Protección de la Salud**Dónde** Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria**Cuándo** El mismo día de la recepción**Cómo** Aplicación informática diseñada a tal fin**Centro de Salud o centro de trabajo****Qué 1º Recepción de la alerta o informe****Quién** Técnico de Protección de la Salud**Dónde** Centro de Salud o centro de trabajo**Cuándo** Plazo máximo: primer día hábil tras la notificación**Cómo** Aplicación informática diseñada a tal fin**Qué 2º Valoración de la alerta o informe****Quién** Técnico de Protección de la Salud**Dónde** Centro de Salud o centro de trabajo**Cuándo** El mismo día de la recepción**Cómo** De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente

<b>Qué</b>	<b>3º Notificación de las actuaciones y/o seguimiento a Distrito/Área</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Centro de Salud o centro de trabajo
<b>Cuándo</b>	En el plazo máximo establecido según el nivel de clasificación de la alerta
<b>Cómo</b>	Aplicación informática diseñada a tal fin
<b>Qué</b>	<b>4º Contestación a la mejora solicitada. Recepción y valoración</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Centro de Salud o centro de trabajo
<b>Cuándo</b>	El primer día hábil tras la notificación
<b>Cómo</b>	De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente
<b>Qué</b>	<b>5º Actuación y notificación</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Centro de Salud o centro de trabajo
<b>Cuándo</b>	En el plazo máximo de 48 horas desde la actuación para alertas A y B, y en el plazo máximo de 7 días para las D y E
<b>Cómo</b>	Aplicación informática diseñada a tal fin
<b>Qué</b>	<b>6º Registro del informe</b>
<b>Quién</b>	Técnico de Protección de la Salud
<b>Dónde</b>	Centro de Salud o centro de trabajo
<b>Cuándo</b>	Lo antes posible. En todo caso debe permitir realizar la notificación en el plazo establecido
<b>Cómo</b>	Aplicación informática diseñada a tal fin

## 4.2 ACTIVIDADES DEL PROCESO. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

### Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida

Técnico PS de la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida

Actividades	Características de calidad
1ª a Recepción de la alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En todo momento debe estar designado un técnico responsable de la recepción.</li> <li>■ Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>



Técnico PS de la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida	
Actividades	Características de calidad
<b>2ª a</b> <b>Valoración de la alerta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>■ Se revisará que la alerta incluye los datos mínimos definidos en el Anexo 1. Caso contrario, se solicitará una mejora al proveedor de la información en el plazo máximo de 24 horas desde la valoración.</li> <li>■ La valoración de la gravedad e inminencia del riesgo se realizará de acuerdo con la evidencia científica disponible.</li> <li>■ Caso de ser una modificación, se tendrá en cuenta la información anterior.</li> <li>■ Si es la notificación de una alerta con entrada en una Delegación Territorial o validada en ese nivel, se valorará con los mismos criterios que las alertas descendentes.</li> <li>■ Se clasificará por niveles de acuerdo con el Anexo 2. Caso de ser clasificada de nivel F se procederá acto seguido a su archivo.</li> </ul>

Técnico PS de la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida	
Actividades	Características de calidad
<b>3ª a</b> <b>Notificación de la alerta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La alerta se notificará a las Delegaciones Territoriales (DT) seleccionadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si se clasifica de nivel A ó B, el mismo día de su valoración a todas las DT.</li> <li>■ Si se clasifica de nivel D ó E: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El mismo día de su valoración a las DT implicadas en el origen y/o destino.</li> <li>■ Tabulada con una periodicidad bimestral a las DT no implicadas.</li> </ul> </li> <li>■ Si se clasifica de nivel C la información se remitirá tabulada a todas las DT con una periodicidad semanal.</li> </ul> </li> <li>■ La notificación se realizará por la aplicación informática diseñada a tal fin, quedando registrada toda la información. En todo caso, por una única vía.</li> <li>■ Se incluirán al menos, los datos mínimos definidos en el Anexo 1.</li> <li>■ La notificación dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) las realizará el técnico responsable. La notificación fuera del SSPA la realizará el Jefe de Servicio correspondiente.</li> </ul>





## Técnico PS de la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida

Actividades	Características de calidad
<b>1º b</b> Recepción del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En todo momento debe estar designado un técnico responsable de la recepción.</li> <li>■ Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>

## Técnico PS de la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida

Actividades	Características de calidad
<b>2º b</b> Valoración del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>■ Si es una solicitud de mejora de una alerta, se completarán el mismo día de la valoración al menos los datos mínimos definidos en el Anexo 1. Caso de no conocerlos, se solicitarán al proveedor de la alerta el mismo día de la valoración.</li> <li>■ En el caso del informe de las actuaciones previstas en la alerta, se valorará que efectivamente se han ajustado a lo especificado. Cuando no aporte los datos mínimos definidos en Anexo 3, el mismo día de la valoración se solicitará una mejora a la Delegación Territorial de la que proceda el citado informe.</li> </ul>

## Técnico PS de la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida

Actividades	Características de calidad
<b>3º b</b> Notificación y registro del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ El resultado de la investigación realizada (se hayan ejecutado las actuaciones previstas o no se haya localizado el objeto de la alerta), se comunicará al punto de contacto de la red a nivel Estatal, en caso necesario.</li> <li>■ Si el resultado de la investigación identifica que el objeto de la alerta puede encontrarse en un lugar fuera de nuestra Comunidad Autónoma, se comunicará al nivel Estatal el mismo día de la valoración.</li> <li>■ La notificación dentro del SSPA la realizará el técnico responsable. La comunicación fuera del SSPA la realizará el Jefe de Servicio correspondiente.</li> <li>■ Toda la información será transmitida por la aplicación informática diseñada a tal fin, quedando registrada.</li> </ul>



## Delegación Territorial de Salud

### Técnico PS de la Delegación Territorial

Actividades	Características de calidad
1º a Recepción de la alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En todo momento debe estar designado un técnico responsable de la recepción.</li> <li>■ Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>

### Técnico PS de la Delegación Territorial

Actividades	Características de calidad
2º a Valoración de la alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>■ Se revisará que la alerta incluye los datos mínimos definidos en Anexo 1. Caso contrario se solicitará una mejora al proveedor de la información en el plazo máximo de 24 horas desde la valoración.</li> <li>■ La valoración de la gravedad e inminencia del riesgo se realizará de acuerdo con la evidencia científica disponible.</li> <li>■ Caso de ser una modificación, se tendrá en cuenta la información anterior.</li> <li>■ Si es la notificación de una alerta con entrada en un Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria, se valorará con los mismos criterios que las alertas descendentes por si procede su validación.</li> <li>■ Se clasificará por niveles de acuerdo con el Anexo 2. Caso de ser clasificada de nivel F se procederá acto seguido a su archivo.</li> </ul>

### Técnico PS de la Delegación Territorial

Actividades	Características de calidad
3º a Notificación de la alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La alerta se notificará a los Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias seleccionadas de su provincia:             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si se clasifica de nivel A ó B el mismo día de su valoración a todos los Distritos / Áreas.</li> <li>■ Si se clasifica de nivel D ó E:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El mismo día de su valoración a los Distritos / Áreas implicados en el origen y/o destino.</li> <li>■ Tabulada con una periodicidad bimestral a los Distritos / Áreas no implicados.</li> </ul> </li> <li>■ Si se clasifica de nivel C la información se remitirá tabulada a todos los Distritos / Áreas con una periodicidad semanal.</li> </ul> </li> </ul>



- La notificación se realizará por la aplicación informática diseñada a tal fin, quedando registrada toda la información. En todo caso, por una única vía.
- Se incluirán, al menos, los datos mínimos definidos en el Anexo 1.
- La notificación dentro del SSPA la realizará el técnico responsable. La notificación fuera del SSPA la realizará el Jefe de Servicio correspondiente.
- Caso de que la alerta haya entrado directamente en la Delegación Territorial o se haya validado en este nivel, simultáneamente a la notificación a los Distritos/Áreas que corresponda, se informará a la SGSPISyCV y, en su caso, a otras Delegaciones Territoriales implicadas.

#### Técnico PS de la Delegación Territorial

Actividades	Características de calidad
<b>1º b</b> Recepción del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En todo momento debe estar designado un técnico responsable de la recepción.</li> <li>■ Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>

#### Técnico PS de la Delegación Territorial

Actividades	Características de calidad
<b>2º b</b> Valoración del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>■ Si es una solicitud de mejora de una alerta, se completarán el mismo día de la valoración al menos los datos mínimos definidos en el Anexo 1. Caso de no conocerlos, se solicitarán al proveedor de la alerta el mismo día de la valoración.</li> <li>■ Si es una solicitud de mejora de un informe, se completarán el mismo día de la valoración al menos los datos mínimos definidos en el Anexo 3. Caso de no conocerlos, se solicitarán al proveedor de la información el mismo día de la valoración.</li> <li>■ En el caso del informe de las actuaciones previstas en la alerta, se valorará que efectivamente se han ajustado a lo especificado. Cuando no aporte los datos mínimos definidos en Anexo 3, el mismo día de la valoración se solicitará una mejora al Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria de la que proceda el citado informe.</li> </ul>



### Técnico PS de la Delegación Territorial

Actividades	Características de calidad
<b>3º b</b> <b>Notificación y registro del informe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ El resultado de la investigación realizada (se hayan ejecutado las actuaciones previstas o no se haya localizado el objeto de la alerta), se notificará a la SGSPISyCV el mismo día de la valoración.</li> <li>■ Si el resultado de la investigación identifica que el objeto de la alerta puede encontrarse en un lugar fuera de la provincia o si se detecta cualquier modificación relevante en los datos de la alerta, se notificará a la SGSPISyCV y a las Delegaciones Territoriales implicadas el mismo día de la valoración. Si es en un Distrito / Área de la misma provincia pero distinto del que informa, se notificará el mismo día de la valoración al resto de Distritos / Áreas afectados en origen y/o destino.</li> <li>■ La notificación dentro del SSPA la realizará el técnico responsable. La notificación fuera del SSPA la realizará el Jefe de Servicio correspondiente.</li> <li>■ Toda la información será transmitida por la aplicación informática diseñada a tal fin, quedando registrada.</li> </ul>

### *Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria*

#### Técnico PS del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria

Actividades	Características de calidad
<b>1º a</b> <b>Recepción de la alerta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En todo momento debe estar designado un técnico responsable de la recepción.</li> <li>■ Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>

#### Técnico PS del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria

Actividades	Características de calidad
<b>2º a</b> <b>Valoración de la alerta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>■ Se revisará que la alerta incluye los datos mínimos definidos en Anexo 1. Caso contrario se solicitará una mejora al proveedor de la información en el plazo máximo de 24 horas desde la valoración.</li> <li>■ La valoración de la gravedad e inminencia del riesgo se realizará de acuerdo con la evidencia científica disponible.</li> </ul>



- Caso de ser una modificación, se tendrá en cuenta la información anterior.
- Se clasificará por niveles de acuerdo con el Anexo 2. Caso de ser clasificada de nivel F se procederá acto seguido a su archivo.

### Técnico PS de la Delegación Territorial

Actividades	Características de calidad
<b>3º a</b> <b>Notificación de la alerta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La alerta se notificará a los Técnicos de Zona (TZ) seleccionados:               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si se clasifica de nivel A ó B el mismo día de su valoración a todos los TZ.</li> <li>■ Si se clasifica de nivel D ó E:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El mismo día de su valoración a los TZ implicados en el origen y/o destino, y a los que controlen el tipo de establecimientos donde pudieran incluirse los establecimientos centinela para la alerta en cuestión.</li> <li>■ Tabulada con una periodicidad bimestral a los TZ no implicados.</li> </ul> </li> <li>■ Si se clasifica de nivel C la información se remitirá tabulada a todos los TZ con una periodicidad semanal.</li> </ul> </li> <li>■ La notificación se realizará por la aplicación informática diseñada a tal fin, quedando registrada toda la información. En todo caso, por una única vía.</li> <li>■ Se incluirán al menos, los datos mínimos definidos en el Anexo 1.</li> <li>■ La notificación dentro del SSPA las realizará el técnico responsable. La notificación fuera del SSPA la realizará la Dirección Gerencia del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria.</li> <li>■ Caso de que una posible alerta entre directamente en el Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria, simultáneamente a la notificación a los TZ solicitará la validación a la Delegación Territorial.</li> </ul>

### Técnico PS del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria

Actividades	Características de calidad
<b>1º b</b> <b>Recepción del informe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En todo momento debe estar designado un técnico responsable de la recepción.</li> <li>■ Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>



Técnico PS del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
<p><b>2º b</b> Valoración del informe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>■ Si es una solicitud de mejora de una alerta, se completarán el mismo día de la valoración al menos los datos mínimos definidos en el Anexo 1. Caso de no conocerlos, se solicitarán al proveedor de la alerta el mismo día de la valoración.</li> <li>■ Si es una solicitud de mejora de un informe, se completarán el mismo día de la valoración al menos los datos mínimos definidos en el Anexo 3. Caso de no conocerlos, se solicitarán al proveedor de la información el mismo día de la valoración.</li> <li>■ En el caso del informe de las actuaciones previstas en la alerta, se valorará que efectivamente se han ajustado a lo especificado. Cuando no aporte los datos mínimos definidos en Anexo 3, el mismo día de la valoración se solicitará una mejora al Técnico de Zona que haya realizado el citado informe.</li> </ul>

Técnico PS del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
<p><b>3º b</b> Notificación y registro del informe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ El resultado de la investigación realizada (se hayan ejecutado las actuaciones previstas o no se haya localizado el objeto de la alerta), se notificará a la Delegación Territorial como máximo el primer día hábil tras la recepción del informe del Técnico de Zona para las alertas clasificadas de nivel A y B, y del tercer día hábil para las D y E.</li> <li>■ Si el resultado de la investigación identifica que el objeto de la alerta puede encontrarse en un lugar fuera del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria o si se detecta cualquier modificación relevante en los datos de la alerta, se notificará a la Delegación Territorial el mismo día de la valoración. Si es en un profesional del mismo Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria pero distinto del que informa, se notificará el mismo día de la valoración al resto de Técnicos de Zona afectados en origen y/o destino.</li> <li>■ La notificación dentro del SSPA las realizará el técnico responsable. La notificación fuera del SSPA la realizará la Dirección Gerencia del Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria.</li> <li>■ Toda la información será transmitida por la aplicación informática diseñada a tal fin, quedando registrada.</li> </ul>



### Centro de Salud o centro de trabajo

Técnico PS de Zona	
Actividades	Características de calidad
1º Recepción de la alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>

Técnico PS de Zona	
Actividades	Características de calidad
2º Valoración de la alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>Se revisará que la alerta incluye los datos mínimos definidos en Anexo 1. Caso contrario se solicitará una mejora al Distrito en el plazo máximo de 24 horas desde la valoración.</li> <li>La valoración de la gravedad e inminencia del riesgo se realizará de acuerdo con la evidencia científica disponible.</li> <li>Caso de ser una modificación, se tendrá en cuenta la información anterior.</li> <li>Se clasificará por niveles de acuerdo con el Anexo 2. Caso de ser clasificada de nivel F se procederá acto seguido a su archivo, excepto cuando proceda realizar actuaciones en establecimientos centinela.</li> </ul>

Técnico PS de Zona	
Actividades	Características de calidad
3º Notificación de la alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de tener información sobre una posible alerta, la notificará al Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria de forma inmediata y será valorada conjuntamente.</li> </ul>
Actuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando la alerta identifique establecimientos implicados, en el origen y/o en la distribución, se debe girar visita a la mayor brevedad posible. En este caso la prioridad es absoluta.</li> <li>Cuando en una alerta notificada el profesional identifique establecimientos centinela para esa alerta, contactará con esos para investigar la presencia o localización del objeto de la alerta. La investigación en dichos establecimientos deberá constar en acta, hoja de control o informe, recogiendo al menos la información mínima definida en Anexo 3.</li> </ul>



- La información de alertas tabuladas será tenida en cuenta en las tareas de control oficial. En caso de sospecha de que el producto objeto de la alerta pudiera encontrarse en un establecimiento no implicado, deberá contactar con el mismo para su verificación.
- La actuación realizada en cada caso se ajustará a lo previsto en la alerta.

#### Técnico PS de Zona

Actividades	Características de calidad
4º Contestación a la mejora solicitada	
Recepción y	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se realizará como máximo el primer día hábil tras la notificación.</li> </ul>
Valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se valorará el mismo día de la recepción.</li> <li>■ Los datos mínimos definidos en el Anexo 3 se completarán el mismo día de la valoración. Caso de no conocerlos, se continuará la investigación de la alerta el mismo día de la valoración</li> </ul>

#### Técnico PS de Zona

Actividades	Características de calidad
5º Actuación y	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ El informe de las actuaciones contendrá al menos los datos mínimos definidos en Anexo 3.</li> </ul>
Notificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ El resultado total o parcial de la investigación realizada (se hayan ejecutado las actuaciones previstas o no se haya localizado el objeto de la alerta), se notificará al Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria en el plazo máximo de 48 horas desde la actuación para las alertas clasificadas de nivel A y B, y en el plazo máximo de 7 días para las D y E.</li> <li>■ Si el resultado de la investigación identifica que el objeto de la alerta puede encontrarse en un lugar fuera del ámbito de control del profesional actuante, o si se detecta cualquier modificación relevante en los datos de la alerta, lo notificará al Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria el mismo día de la actuación.</li> </ul>





Técnico PS de Zona	
Actividades	Características de calidad
6º Registro del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toda la información será transmitida por la aplicación informática diseñada a tal fin o en todo caso por una única vía, quedando registrados los datos mínimos que figuran en el Anexo 3.</li> </ul>

**Nota para todas las características de actividad:** En los casos que se refiere a días hábiles debe entenderse que se trata de días laborables, no considerando como tales sábados, domingos ni festivos. Cuando se refiere sólo a días, debe entenderse como días naturales.

### 4.3 MAPA DE COMPETENCIAS

La competencia es un concepto que hace referencia a la capacidad necesaria que ha de tener un profesional para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados, y lograr los objetivos previstos por la organización en la que desarrolla su labor. Así entendida, la competencia es un valor susceptible de ser cuantificado.

Las competencias se pueden clasificar en tres áreas:

- **Conocimientos:** el conjunto de saberes teórico - 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, los profesionales que desarrollan las tareas de control oficial fundamentalmente son los farmacéuticos y



veterinarios del Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía. Además existen técnicos que desarrollan su trabajo en la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida, las Delegaciones Territoriales y los Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias, con perfiles distintos entre los que destacan médicos, biólogos, farmacéuticos, veterinarios, químicos, ingenieros...

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 superiores que trabajan en el ámbito de la Protección de la Salud, y denominándolos "Técnicos en Protección de la Salud".

### **COMPETENCIAS EN CONOCIMIENTO**

1. Sabe cómo realizar inspecciones y supervisiones en Protección de la Salud.
2. Sabe cuándo y cómo proponer y/o adoptar medidas especiales (decomisos, intervenciones cautelares, etc.).
3. Sabe controlar las situaciones de emergencia o alerta.
4. Conoce las políticas andaluzas de Salud Pública (Prevención, Promoción, Protección y Vigilancia Epidemiológica) y su marco político internacional y nacional de referencia.
5. Sabe establecer prioridades.
6. Conoce la legislación básica relacionada con la Protección de la Salud (medioambiental, agrícola-ganadera, alimentaria, etc.).
7. Sabe describir y analizar las asociaciones entre los factores de riesgo y los problemas de salud.

### **COMPETENCIAS EN HABILIDADES TÉCNICAS Y SOCIALES**

1. Interpreta adecuadamente la información.
2. Evalúa los riesgos para la salud.
3. Tiene capacidad de trabajo en equipo.
4. Gestiona adecuadamente la adopción de medidas cautelares y la trascendencia de las mismas.
5. Contribuye a diseñar y poner en marcha intervenciones.
6. Es capaz de preparar y proporcionar información escrita y verbal.
7. Toma decisiones y promueve decisiones informadas.



8. Entiende y valora los aspectos éticos y legales relacionados con la confidencialidad, la protección de datos y la información.
9. Tiene capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad interpersonal, capacidad de construir relaciones).
10. Tiene habilidad negociadora y diplomática.
11. Aprende de la experiencia.
12. Utiliza adecuadamente los recursos disponibles.
13. Maneja informática, nivel usuario

### **COMPETENCIAS EN ACTITUDES**

1. Colabora, coopera y comparte conocimientos.
2. Muestra interés en el aprendizaje y la mejora continua.
3. Es amable con el personal y con los usuarios/as.
4. Asume compromisos y los cumple.
5. Es dialogante.
6. Es discreto/a.
7. Está disponible cuando es necesario.
8. Genera un clima de confianza y seguridad.
9. Tiene un talante negociador.
10. Orienta su trabajo a la consecución de resultados.
11. Respeta y valora el trabajo de los demás.
12. Es responsable.



## 4.4 RECURSOS

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 Distritos de A.P./ Áreas de Gestión Sanitarias.</li> <li>■ Técnicos de las Delegaciones Territoriales</li> <li>■ Técnicos de los Servicios Centrales</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 específica para cada una de las funciones que se llevarán a cabo</li> </ul>
	Administrativos / auxiliares administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formación específica</li> </ul>
<b>Instrumental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PCs para uso individual (cuando no pueda ser fijo, portátil)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hardware adecuado para las aplicaciones que se le instalen</li> <li>■ Software: homogéneo en todas las unidades. Al menos tendrán:               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Microsoft Office profesional</li> <li>■ Aplicación informática Red de alerta</li> <li>■ Antivirus</li> </ul> </li> <li>■ Plan y servicio de mantenimiento</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impresora</li> <li>■ Escáner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan y servicio de mantenimiento</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Termómetros, termógrafos portátiles</li> <li>■ Phmetro</li> <li>■ Fotómetros para determinación de cloro / DPD</li> <li>■ Conductímetro</li> <li>■ Kit específicos según las características de la zona, ejemplo isocianúrico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Instrumentos homologados y calibrados</li> <li>■ Plan y servicio de mantenimiento</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maletín profesional</li> <li>■ Teléfono móvil corporativo</li> <li>■ Cámara de fotos</li> <li>■ Fotocopiadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan y servicio de mantenimiento</li> </ul>
<b>Equipos de protección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Equipos de Protección Individual para inspección: batas de un solo uso, calzas altas de plástico, botas impermeables altas, gafas de protección, mascarillas, guantes, pijamas, ropa adecuada para entrar en cámaras frigoríficas, traje de neopreno para toma de muestras de aguas de baño.</li> <li>■ Equipos específicos frente a Legionella</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Disponibilidad de acceso a los almacenes</li> <li>■ Stocks suficientes</li> <li>■ Catálogo de material homologado</li> </ul>
<b>Material de papelería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impresos y modelos: actas de inspección, hojas de control oficial para alimentaria y ambiental</li> <li>■ Sobres para correspondencia</li> <li>■ Carpetas archivadoras, AZ, separadores,...</li> <li>■ Bolígrafos, lápices, folios, calculadora, fluorescentes, taladradora, grapadora, rotuladores para plásticos y cristal, agendas...</li> <li>■ Tinta de impresora</li> <li>■ Cinta adhesiva para medidas cautelares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modelos normalizados por el órgano competente</li> </ul>



Recursos	Necesidades	Requisitos
Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Espacio físico para trabajo para cada profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Las dimensiones mínimas serán:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 2,5 metros de altura desde el piso hasta el techo</li> <li>b. 2 m<sup>2</sup> de superficie libre por trabajador</li> <li>c. 10 m<sup>3</sup> no ocupados, por trabajador</li> </ol> </li> <li>■ En locales de trabajo cerrados:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La temperatura estará comprendida entre 17 y 27° C</li> <li>b. Los trabajadores no estarán expuestos de forma frecuente a corrientes de aire cuya velocidad exceda los siguientes límites:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajos en ambientes no calurosos: 0,25 m/s</li> <li>2. Trabajos sedentarios en ambientes calurosos: 0,5 m/s</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>■ Siempre que sea posible, los lugares de trabajo tendrán una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mobiliario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mesas de trabajo, sillas ergonómicas, estanterías, archivadores</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Frigoríficos y neveras portátiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que garanticen la temperatura de conservación de las muestras</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Material de biblioteca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fondos documentales y material de bibliografía en Protección de la Salud. Acceso a bases de legislación actualizada tipo Aranzadis...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Programa de Formación Continuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Exigencia de la formación continuada como requisito para formar parte del SSPA</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Banda Ancha de conexión a Intranet e Internet</li> <li>■ Correo electrónico corporativo individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Velocidad suficiente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Material para toma de muestras: bolsas, precintos, envases...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Catálogo de material homologado</li> </ul>

## 4.5 UNIDADES DE SOPORTE

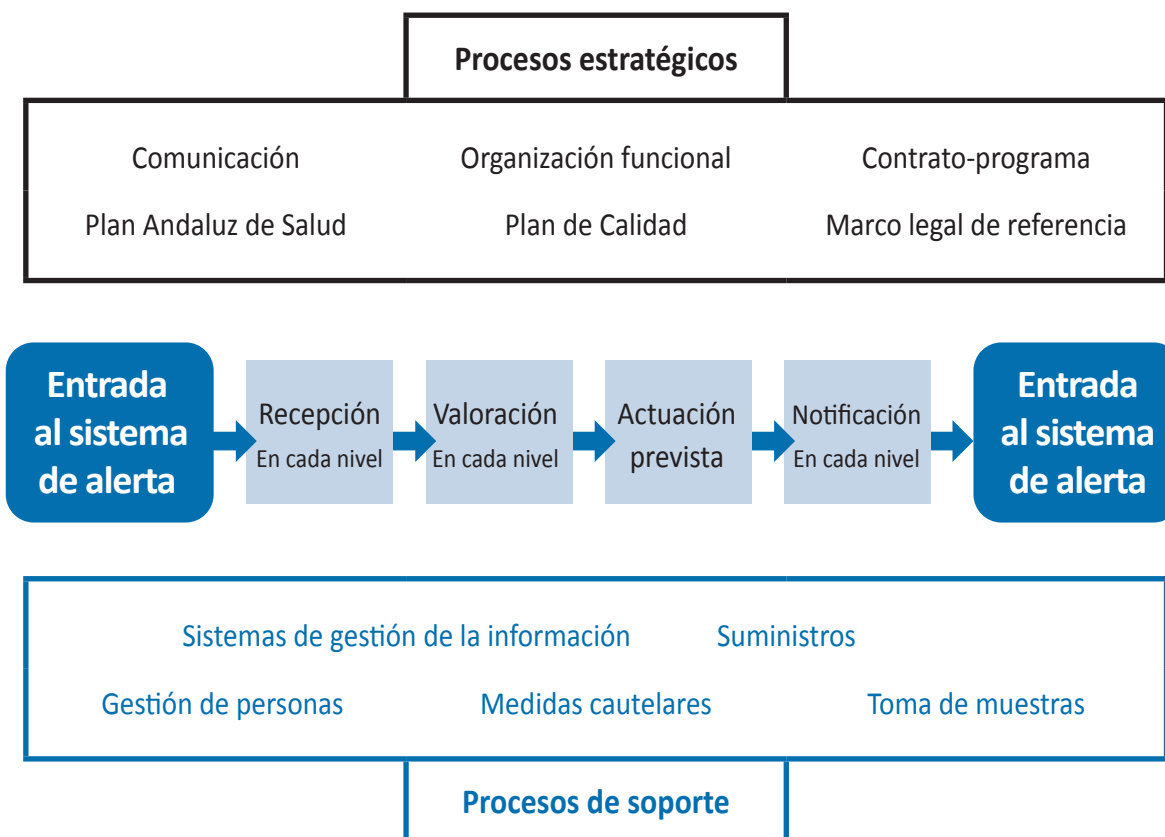
Unidad de soporte	Entradas
<b>Informática</b>	1.- Personal técnico de informática en Servicios Centrales, Delegaciones Territoriales y Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias. 2.- Equipos informáticos 3.- Aplicaciones informáticas. 4.- Internet-Intranet para todos los Técnicos de Protección.
<b>RR.HH./Personal</b>	De los Servicios Centrales, Delegaciones Territoriales y Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias, que gestionan el personal con competencias en Protección de la Salud.
<b>Recursos materiales</b>	De Servicios Centrales, Delegaciones Territoriales y Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias, que gestionen los recursos materiales necesarios para el funcionamiento del proceso de alerta.





## 5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA

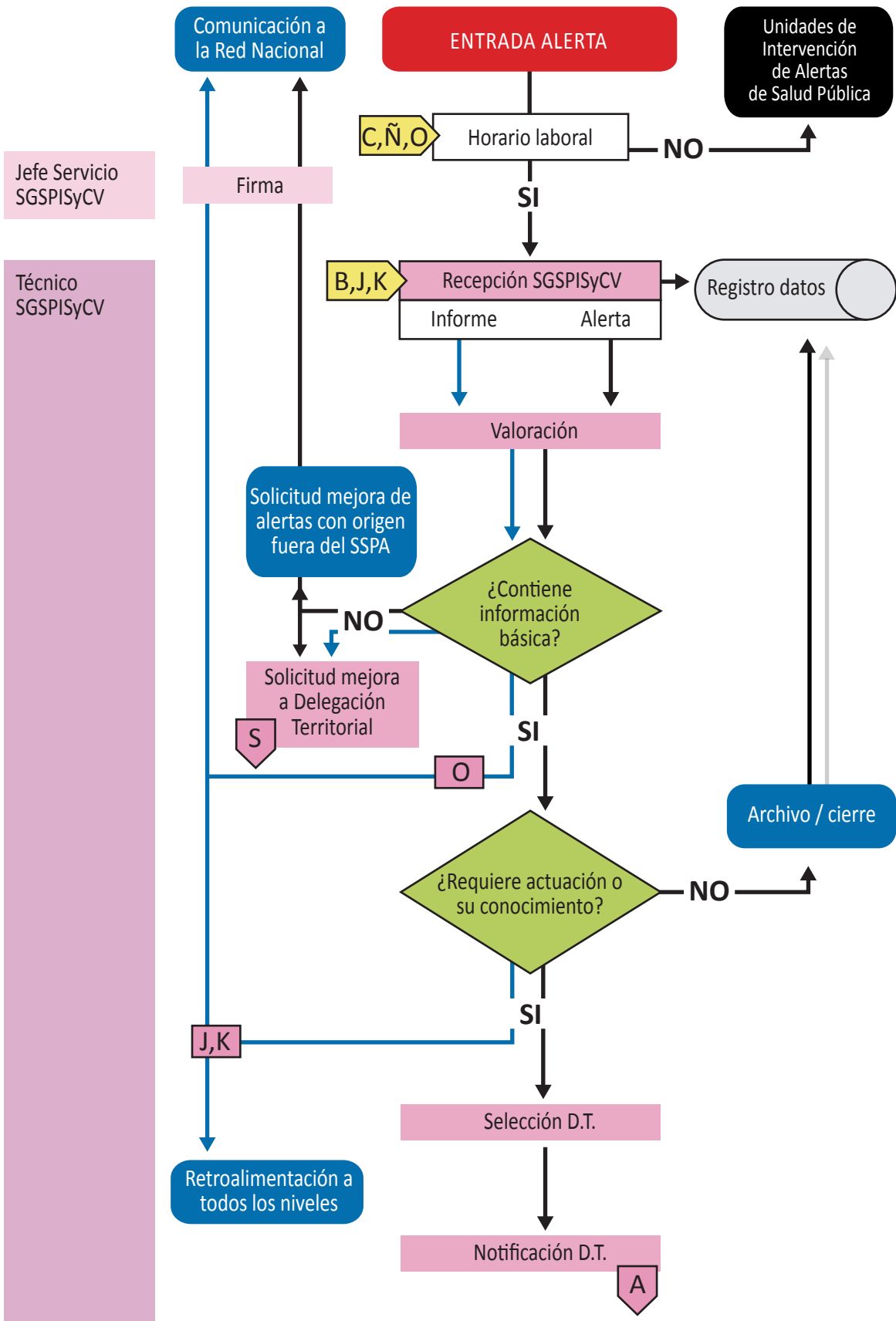
### ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 1: ALERTAS







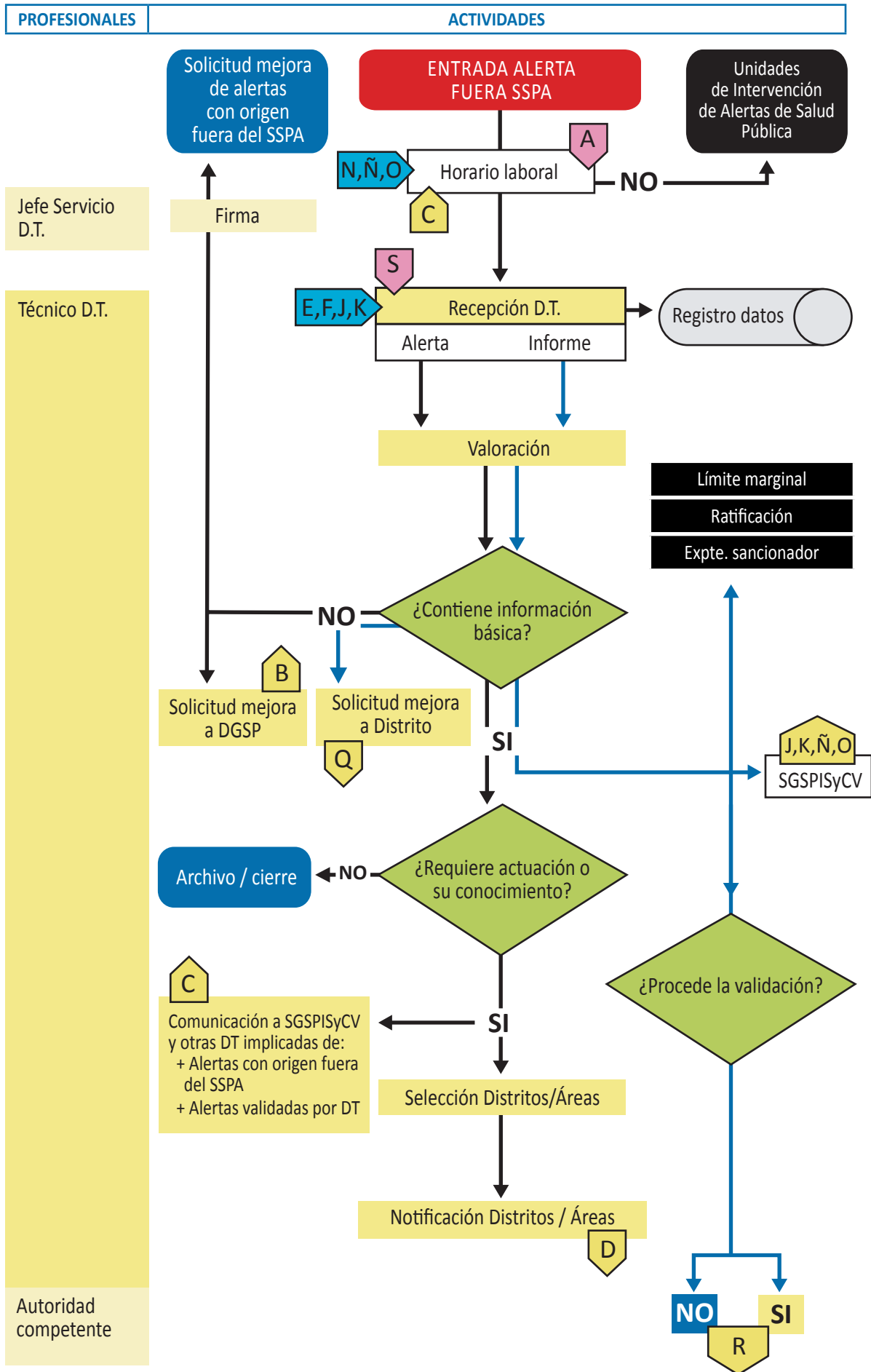
PROFESIONALES	ACTIVIDADES
---------------	-------------

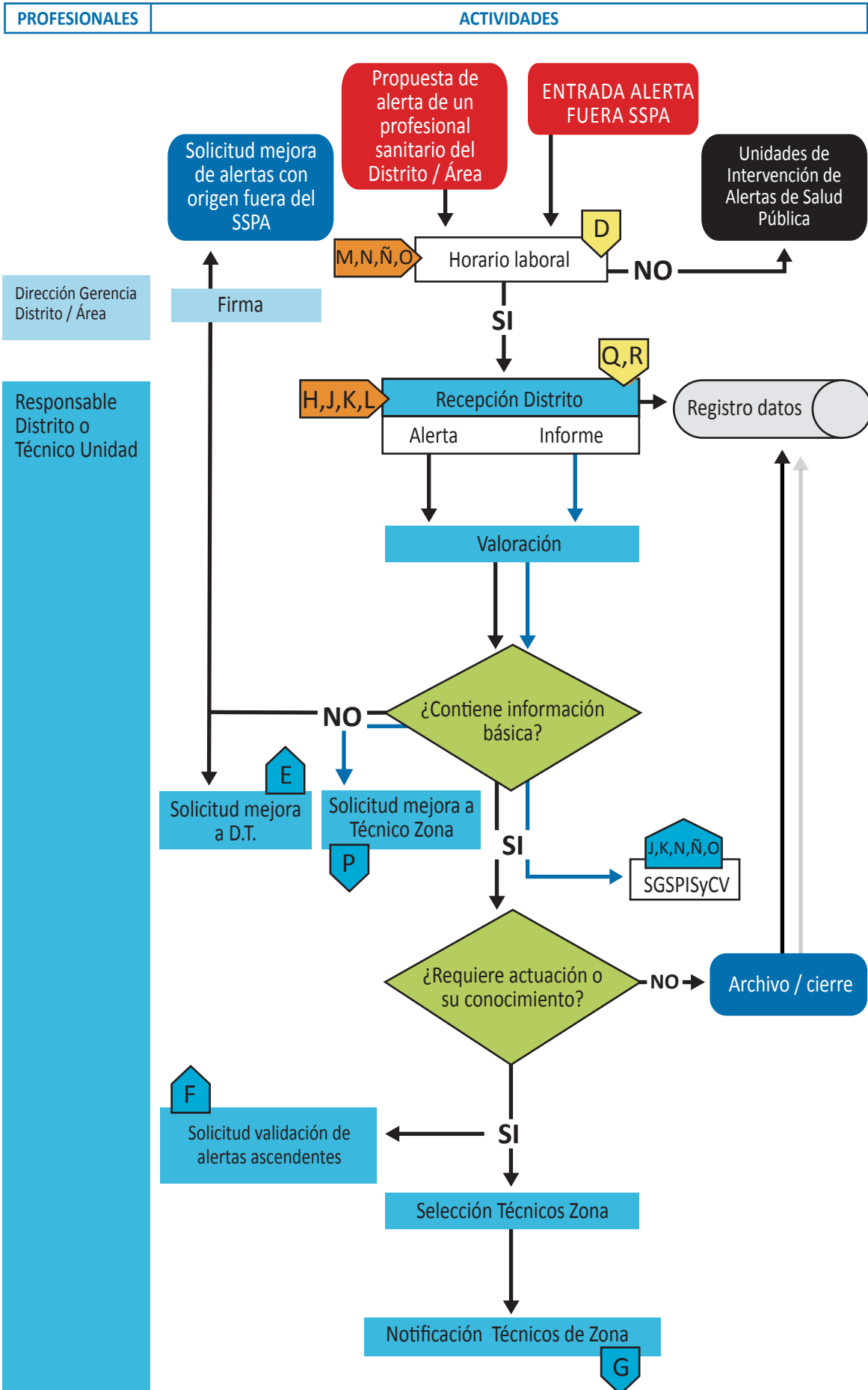


Jefe Servicio SGSPISyCV

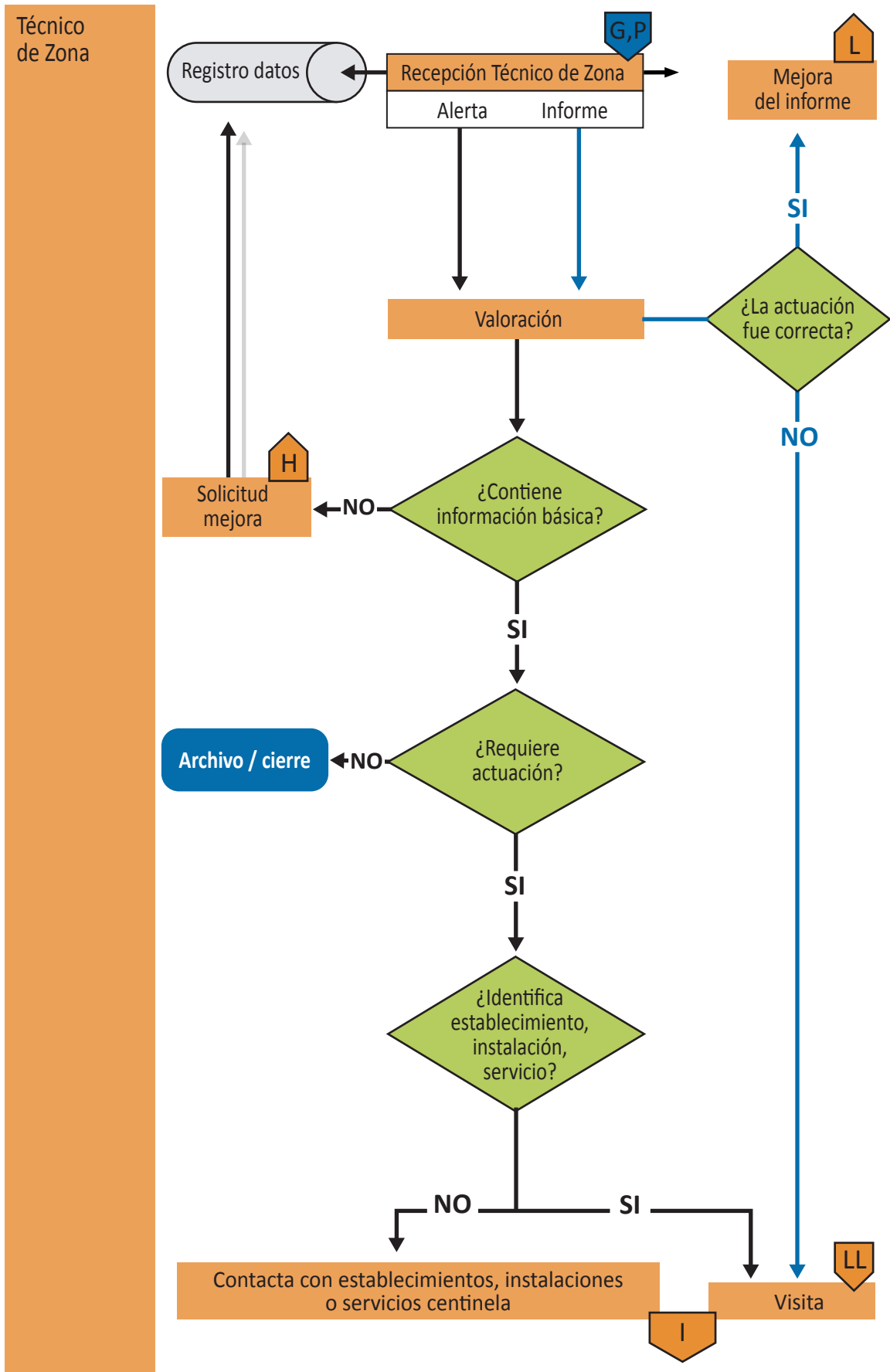
Técnico SGSPISyCV





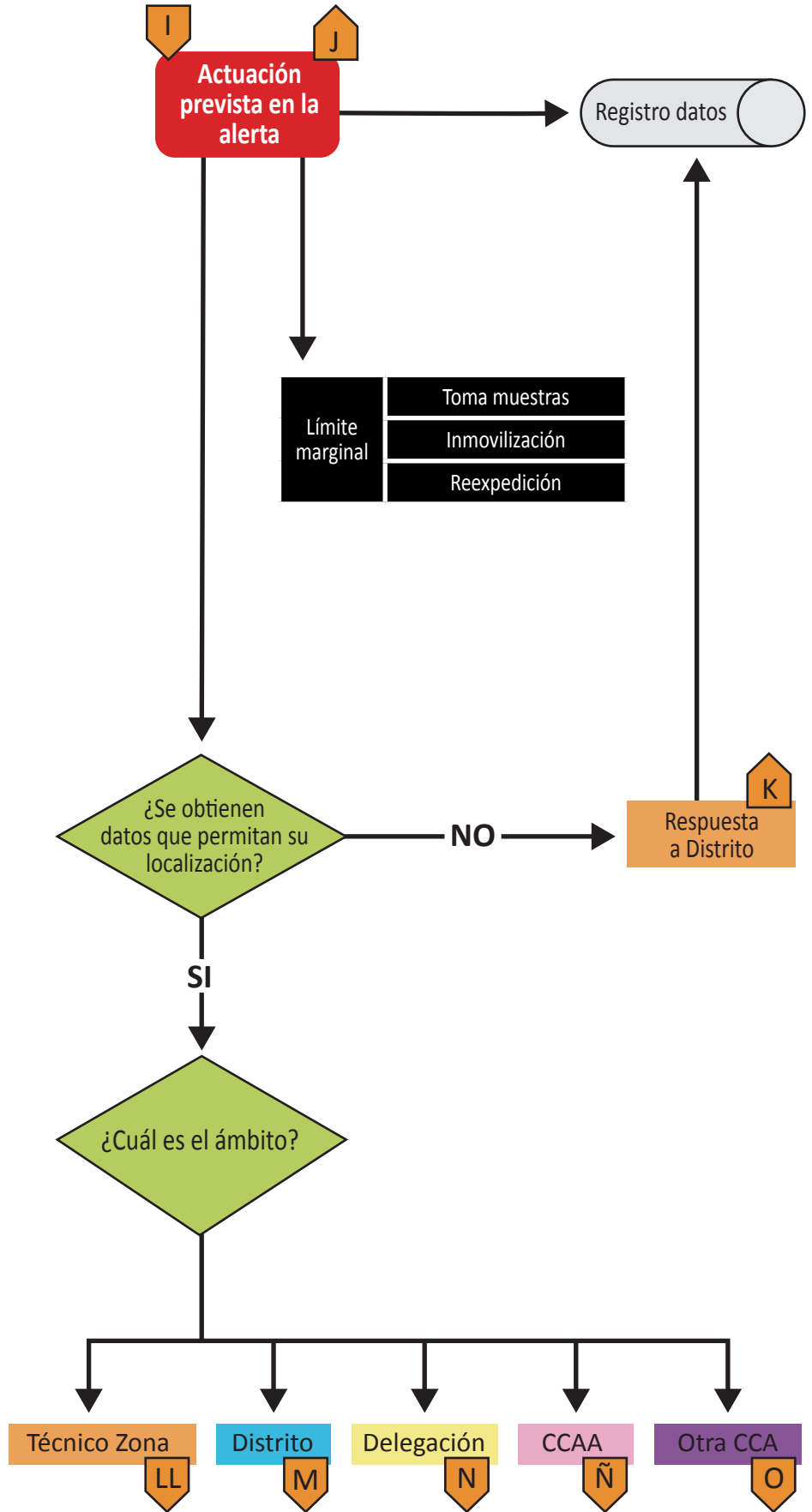


PROFESIONALES	ACTIVIDADES
---------------	-------------



PROFESIONALES      ACTIVIDADES

Técnico de Zona



Para facilitar la lectura de la arquitectura 3, a continuación se especifican los criterios utilizados:

- En esta representación gráfica se desglosan las actividades, pero no en una secuencia temporal, dado que incluye las alertas y los informes, y por tanto simultáneamente se puede llevar a cabo más de una actividad y en distintos niveles de la organización.
- En la columna de la izquierda figura la persona que tiene que realizar la actividad.
- Los cuadros con fondo rojo y letra de color blanco son de entrada, con fondo negro son límites marginales, con fondo azul oscuro son límites de salida. Los rombos (fondo verde) son puntos de decisión.
- En negro se representa el flujo de las alertas y en azul el de los informes.
- El color de las flechas que incluyen letras representa al nivel del que procede. Para facilitar la comprensión a continuación se especifica lo que significa cada letra:



Notificación de la alerta desde la Secretaría General de Salud Pública, Inclusión Social y Calidad de Vida (SGSPISyCV) a las Delegaciones Territoriales (DT) seleccionadas.



Solicitud de mejora que realiza la DT a la SGSPISyCV al no contener la alerta la información básica definida en el Anexo 1.



Comunicación que realiza la DT a la SGSPISyCV y en su caso, a otras Delegaciones Territoriales implicadas, al efecto de que conozcan las alertas que tienen entrada en la DT, o en el Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria y son validadas por la DT.



Notificación de la alerta desde la DT a los Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias seleccionados.



Solicitud de mejora que realiza el Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria a la DT al no contener la alerta la información básica definida en el Anexo 1.



Solicitud de validación que realiza el Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria a la DT, de alertas ascendentes (procedentes de fuera del Sistema Sanitario Público de Andalucía o iniciada a propuesta de un profesional sanitario del Distrito / Área).





Notificación de la alerta que realiza el Distrito / Área a los Técnicos de Zona seleccionados.



Solicitud de mejora que realiza el Técnico de Zona al Distrito de A.P./ Área de Gestión Sanitaria al no contener la alerta la información básica definida en el Anexo 1.



Tiene el mismo significado de una flecha, permite conectar las dos páginas que reflejan la secuencia de actividades que realiza el Técnico de Zona.



Informe emitido por el Técnico de Zona cuando se llevan a cabo las actuaciones previstas en la alerta.

Una vez valorados y tabulados todos los informes de la alerta del ámbito geográfico correspondiente en cada nivel, se pasa al siguiente. El color va cambiando para identificar el nivel que actúa como remitente.

Este informe llega siempre a SGSPISyCV, que a su vez lo remite cuando procede al nivel Estatal y, en todo caso, retroalimenta a todo el sistema.



Informe emitido por el Técnico de Zona cuando no obtiene datos que permitan la localización del objeto de la alerta en otro ámbito.

Una vez valorados y tabulados todos los informes de la alerta del ámbito geográfico correspondiente en cada nivel, se pasa al siguiente. Cuando de una misma alerta de algún ámbito haya un informe "J", esta información se incluirá en el mismo informe.

El color va cambiando para identificar el nivel que actúa como remitente.

Este informe llega siempre a SGSPISyCV, que a su vez lo remite cuando procede al nivel Estatal y, en todo caso, retroalimenta a todo el sistema



Es el informe que con el se responde a la solicitud de mejora realizada desde el Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria.



Implica la continuación de la investigación y seguimiento de la alerta por el Técnico de Zona en aquellos casos que obtenga datos que permitan la localización del objeto de la alerta en otro lugar de su ámbito de trabajo.





Informe que emite el Técnico de Zona cuando durante la investigación y seguimiento de la alerta, obtiene datos que permiten la localización del objeto de la alerta fuera de su ámbito de trabajo pero dentro del mismo Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria.



Informe que emite el Técnico de Zona cuando durante la investigación y seguimiento de la alerta obtiene datos que permiten la localización del objeto de la alerta en otro Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria de la misma provincia.

El color va cambiando para identificar el nivel que actúa como remitente.



Informe que emite el Técnico de Zona cuando durante la investigación y seguimiento de la alerta obtiene datos que permiten la localización del objeto de la alerta fuera de su provincia pero dentro de Andalucía.

El color va cambiando para identificar el nivel que actúa como remitente.



Informe que emite el Técnico de Zona cuando durante la investigación y seguimiento de la alerta obtiene datos que permiten la localización del objeto de la alerta fuera de Andalucía.

El color va cambiando para identificar el nivel que actúa como remitente.



Solicitud de mejora que realiza el Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria al Técnico de Zona cuando el informe de investigación y seguimiento de la alerta no incluya la información básica definida en el Anexo 3.



Solicitud de mejora que realiza la DT al Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria cuando el informe de investigación y seguimiento de la alerta no incluya la información básica definida en el Anexo 3.



Notificación que realiza la DT al Distrito de A.P./Área de Gestión Sanitaria, validando o no una alerta ascendente.



Solicitud de mejora que realiza la SGSPISyCV a la DT cuando la alerta ascendente o el informe de investigación y seguimiento de la alerta no incluyan la información básica definida en el Anexo 1 y 3 respectivamente.





## 6. INDICADORES

<b>1. Denominación: Número de alertas</b>	
<b>Dimensión</b>	Cuantitativo.
<b>Fundamento</b>	Determinar el consumo de recursos.
<b>Criterio</b>	Número de alertas distintas que son recibidas en el período analizado en función de la clasificación de salida y según los niveles de clasificación recogidos en el Anexo 2 (6 valores). Cuando una alerta cambie de nivel de clasificación en el transcurso de la investigación se incluirá solo en un nivel, que será el mayor, siendo A el mayor y F el menor.
<b>Fuente</b>	Aplicación informática diseñada para gestionar las alertas.
<b>Ámbito</b>	SGSPISyCV, Delegaciones Territoriales, Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias.
<b>Periodicidad</b>	Cuatrimestral acumulada.
<b>2. Denominación: Cribado de alertas</b>	
<b>Dimensión</b>	De proceso.
<b>Fundamento</b>	Una vez establecidos los requisitos para determinar la distribución de una alerta, es necesario dimensionar su impacto.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de alertas archivadas} + \text{n}^{\circ} \text{ de modificaciones archivadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de alertas recibidas} + \text{n}^{\circ} \text{ de modificaciones recibidas}} \times 100$
<b>Criterio</b>	Porcentaje de alertas y modificaciones archivadas que han sido recibidas en el período analizado.
<b>Definición de términos</b>	Alertas y modificaciones archivadas son todas aquellas que se clasifiquen de nivel F de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo 2.
<b>Fuente</b>	Aplicación informática diseñada para gestionar las alertas.
<b>Ámbito</b>	SGSPISyCV, Delegaciones Territoriales y Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias.
<b>Periodicidad</b>	Cuatrimestral acumulada.



**3. Denominación: Mejora de la información**

<b>Dimensión</b>	De proceso.
<b>Fundamento</b>	Una vez establecida la información mínima que debe incluir una alerta para ser valorada (incluida en Anexo 1), es necesario dimensionar su impacto.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Nº de alertas en las que se solicita mejora de información}}{\text{Nº de alertas recibidas A,B,D,E}} \times 100$
<b>Criterio</b>	Porcentaje de alertas, sin contar modificaciones, recibidas en el período analizado, que no son clasificadas de nivel C ó F y en las que se solicita mejora de la información.
<b>Fuente</b>	Aplicación informática diseñada para gestionar las alertas
<b>Ámbito</b>	SGSPISyCV, Delegaciones Territoriales, Distritos de A.P./ Áreas de Gestión Sanitarias, Técnicos de Zona.
<b>Periodicidad</b>	Cuatrimestral acumulada.

**4. Denominación: Tiempo de inicio de actuaciones en alertas que identifican origen y/o distribución en nuestro ámbito**

<b>Dimensión</b>	Efectividad.
<b>Fundamento</b>	La celeridad en el inicio de actuaciones es un factor cualitativo muy importante en la atención de las alertas.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\Sigma \text{tiempos entre recepción e inicio de actuaciones}}{\text{Nº de alertas y modificaciones clasificadas de nivel A, B, D ó E}}$
<b>Criterio</b>	<p>Trata de actuaciones en establecimientos implicados en origen y/o distribución en nuestro ámbito, en alertas y modificaciones que no son clasificadas de nivel C ó F y cuya fecha de inicio de actuaciones esté incluida en el periodo analizado.</p> <p>Si se produce una situación en la que se inician las actuaciones antes de la notificación formal (alertas ascendentes, retrasos en las notificaciones,...) el dato será cero.</p>
<b>Estándar</b>	≤ 24 horas en Distrito/Área, 48 horas en Delegación Territorial y 72 horas en SGSPISyCV.



<b>Definición de términos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En el numerador se recoge el sumatorio de las diferencias entre la hora de inicio de actuaciones (reflejado en acta, hoja de control oficial o registro diseñado al efecto que recoja la información mínima definida en Anexo 3) y la hora de la recepción de la alerta.</li> <li>■ En el denominador se incluyen las alertas que se inician en nuestro ámbito o identifican distribución en el mismo.</li> <li>■ Los datos del numerador se refieren a las alertas incluidas en el denominador.</li> </ul>
-------------------------------	--

<b>Fuente</b>	Aplicación informática diseñada para gestionar las alertas.
---------------	---

<b>Ámbito</b>	SGSPISyCV, Delegaciones Territoriales, Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias, Técnicos de Zona.
---------------	---

<b>Periodicidad</b>	Cuatrimestral acumulada
---------------------	-------------------------

#### **5. Denominación: Media de controles centinelas realizados por alerta**

<b>Dimensión</b>	Cuantitativo.
------------------	---------------

<b>Fundamento</b>	Determinar la intensidad de la investigación.
-------------------	---

<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Nº de establecimientos centinela en los que se investiga}}{\text{Nº de alertas recibidas de nivel A ó B}}$
----------------	---

<b>Criterio</b>	Media del número de actuaciones en establecimientos centinela en alertas recibidas en el período analizado de nivel A ó B y en las que algún profesional haya identificado establecimientos centinela para esa alerta.
-----------------	--

<b>Definición de términos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En el numerador se incluye el número de establecimientos centinela donde se lleva a cabo la investigación de las alertas incluidas en el denominador, en los que se ha levantado acta, hoja de control oficial o cumplimentado el registro diseñado al efecto (que recoja la información mínima definida en Anexo 4 3).</li> <li>■ En el denominador se incluye el número de alertas distintas que han sido recibidas de nivel A ó B y en las que algún profesional haya identificado establecimientos centinela para esa alerta</li> </ul>
-------------------------------	--



<b>Fuente</b>	Aplicación informática diseñada para gestionar las alertas.
<b>Ámbito</b>	SGSPISyCV, Delegaciones Territoriales, Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias, Técnicos de Zona.
<b>Periodicidad</b>	Cuatrimestral acumulada.

#### **6. Denominación:** Tiempo de notificación (repuesta) de actuaciones en alertas con origen y/o distribución en nuestro ámbito

<b>Dimensión</b>	Efectividad.
<b>Fundamento</b>	La celeridad en la notificación de las actuaciones es un factor cualitativo en la resolución de las alertas.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\Sigma \text{tiempos entre inicio de actuaciones y notificación}}{\text{Nº de alertas y modificaciones clasificadas de nivel A ó B}}$
<b>Criterio</b>	<p>Tiempo de notificación de la investigación de alertas y modificaciones clasificadas de nivel A ó B cuya fecha de inicio de actuaciones esté incluida en el periodo analizado.</p> <p>El cálculo se hace en horas y el resultado se expresa en días con un decimal.</p>
<b>Estándar</b>	≤ 2 días para Técnicos de Zona, 3 días para Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias y 4 días para Delegaciones Territoriales.
<b>Definición de términos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En el denominador se incluyen las alertas y modificaciones clasificadas de nivel A ó B.</li> <li>■ En el numerador se recoge el sumatorio de las diferencias entre la hora de notificación de la alerta y modificación (respuesta) y la hora de inicio de actuaciones (reflejado en acta o registro diseñado al efecto con los datos definidos en Anexo 3).</li> <li>■ Los datos del numerador se refieren a las alertas incluidas en el denominador.</li> </ul>
<b>Fuente</b>	Aplicación informática diseñada para gestionar las alertas.
<b>Ámbito</b>	Delegaciones Territoriales, Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias, Técnicos de Zona.
<b>Periodicidad</b>	Cuatrimestral acumulada



**Nota para todos los indicadores:** En los casos que se refiere a días hábiles debe entenderse que se trata de días laborables, no considerando como tales sábados, domingos ni festivos. Cuando se refiere sólo a días, debe entenderse como días naturales.





## 7. ANEXOS

### ANEXO I

#### 1. Información mínima que debe incluir la notificación de una alerta

##### TIPO DE ALERTA <sup>1</sup>

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO</b> <sup>2,3</sup>	
	Nombre del producto
	Presentación / Formato
	Envasado: datos relativos al envase, etiquetado
	No envasado: presentación, empresa responsable
	Forma de conservación
	Nº Lote / Identificación de la partida
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	
	Peligro detectado / Factores de riesgo asociados
	Distribución del producto conocida hasta el momento
	Clasificación de la alerta en ese nivel de acuerdo con el Anexo II
<b>MEDIDAS CONCRETAS A ADOPTAR / ADOPTADAS</b>	

1. RNVCPQ, SCIRI, Alerta autonómica.
2. Indicar "todos" en aquellos ítems que no se tenga información.
3. Se debe incluir cualquier otro dato conocido que sirva para identificar de forma inequívoca el producto objeto de la alerta

#### 2. Información adicional que debe incluir en caso de alertas ascendentes

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
	Empresa en la que se ha detectado el producto
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	
	Producción estimada expuesta a los factores de riesgo o al peligro
<b>MEDIDAS</b>	
	Por la empresa
	Por el Control Sanitario Oficial
	Medidas propuestas



**ANEXO II***Criterios de clasificación de alertas y sus modificaciones por niveles*

Riesgo grave e inmediato	Origen en el ámbito	Distribución en el ámbito	Nivel
Sí	Sí	Sí / No	A
Sí	No / desconocido	Sí	B
Sí	No / desconocido	No / desconocido	C
No / desconocido	Sí	Sí / No	D
No / desconocido	No / desconocido	Sí	E
No / desconocido	No / desconocido	No / desconocido	F

Cada comunicación de alerta que se reciba, ya sea inicial o sus modificaciones, será clasificada en cada ámbito, de tal forma que existirá un nivel de entrada, que es aquel que viene asignado cuando se recibe, y un nivel de salida, que es aquel que se asigna en el ámbito.

Asimismo, cada alerta tendrá un nivel de clasificación global en cada ámbito, que será el mayor nivel de salida del conjunto de las comunicaciones recibidas de la alerta o el mayor nivel de clasificación en función del resultado de la investigación de la alerta, considerándose A como el mayor nivel y F como el menor.





**ANEXO III****Contenido mínimo que deben incluir los informes de investigación y seguimiento de alertas**

<b>Nº DE ALERTA</b>	
	Identificación de la alerta de forma que no pueda haber confusión con ninguna otra.
<b>CLASIFICACIÓN DE LA ALERTA EN ESE NIVEL</b>	
<b>PRODUCTO OBJETO DE LA ALERTA</b>	
<b>¿SE HA ENCONTRADO EN EL ÁMBITO EL PRODUCTO OBJETO DE LA ALERTA?</b>	
	En caso negativo, indicar nombre del establecimiento implicado y motivo <sup>4</sup> .
	En caso afirmativo, indicar establecimiento, cantidad, situación <sup>5</sup> , fecha y destino final <sup>6</sup> .
<b>DATOS SOBRE LA TRAZABILIDAD <sup>7</sup></b>	
	Procedencia: proveedor, cantidad, fecha.
	Destino: cliente, cantidad, fecha, ámbito de la distribución conocida (local, provincial, autonómica, nacional, comunitaria...).
<b>MEDIDAS VOLUNTARIAS ADOPTADAS POR LA EMPRESA</b>	
<b>MEDIDAS ADOPTADAS POR EL CONTROL OFICIAL</b>	
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ALERTA</b>	
	<p>Nombre, apellidos y firma del Técnico que informa.</p> <p>Fecha del registro.</p> <p>Fecha y hora en que el Técnico recibe la alerta.</p> <p>Fecha y hora en que el Técnico de Zona inicia las actuaciones.</p> <p>Fecha y hora en que el Técnico informa.</p> <p>Nº de establecimientos implicados y centinelas visitados (con levantamiento de acta u hoja de control oficial).</p> <p>Nº establecimientos implicados y centinelas con los que contacta pero no hay visita.</p> <p>Descripción de las actuaciones llevadas a cabo, en su caso.</p> <p>Con la información disponible hasta el momento, ¿se dan por cerradas las actuaciones en el ámbito?<sup>8</sup></p> <p>Caso negativo, indicar trámites pendientes.</p>
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL EN INFORMES DE LA DELEGACIÓN TERRITORIAL</b>	
	Caso de que la Delegación Territorial haya notificado la alerta a otras Delegaciones Territoriales implicadas, indicar a cuáles y cuándo.



- 
4. Motivos: establecimiento no localizado, producto vendido a otro establecimiento, producto vendido a consumidor final, no se recibió el producto, el producto ha sido utilizado en proceso productivo, otros (especificar).
  5. Producto inmovilizado, retirado de la venta, otro (especificar).
  6. Intención del interesado: devolución, reexpedición, destrucción, reprocesado, otro (especificar).
  7. Indicar “desconocido” en aquellos ítems que no se tenga información.
  8. Se considera que se dan por finalizadas las actuaciones relativas de una alerta cuando se tenga constancia de que el producto no está a disposición del consumidor y se conozca el destino final que se le dará al mismo.



### *Alerta sanitaria en Protección de la Salud*

Todo fenómeno de riesgo potencial para la salud pública o de alarma social en el ámbito alimentario y/o ambiental, frente a las que sea necesario el desarrollo de actuaciones urgentes y eficaces por parte de los Técnicos de Protección de la Salud.

Alertas descendentes son aquellas que tienen entrada en el Sistema Sanitario Público de Andalucía a nivel de la Autoridad Sanitaria competente.

Alertas ascendentes son las identificadas por los profesionales sanitarios una vez validadas por la Autoridad Sanitaria correspondiente.

### *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 la calidad*

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



***Crisis***

Situaciones de alerta que probablemente no puedan gestionarse, prevenirse, eliminarse o reducirse a un grado aceptable mediante las medidas aplicadas.

***Destinatarios del proceso***

Son las personas, organismos, establecimientos, sobre los que el proceso tiene algún impacto. Pueden ser: consumidores, establecimientos públicos, la Administración, profesionales, otras organizaciones.

***Efectividad***

Resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones reales.

***Eficacia***

Resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones ideales.

***Eficiencia***

Relación entre los resultados obtenidos y el coste de los recursos empleados.

***Establecimientos / instalaciones / servicios centinelas***

Son aquellos operadores económicos más representativos del sector y que con mayor probabilidad tienen relación con el producto objeto de la alerta.

***Expectativas de los destinatarios***

Es lo que razonablemente esperan los destinatarios del proceso, pudiendo ser muy diversas al depender de cada uno de ellos.

***Gestión por procesos***

Sistema de gestión enmarcado en los principios de Calidad Total que pretende facilitar a los profesionales el conocimiento de aquellos aspectos que hay que mejorar y las herramientas para lograrlo.

***Indicador***

Es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las actividades.



### **Informe**

Documento que recoge las actuaciones llevadas a cabo en el transcurso de la investigación y seguimiento de una alerta así como la valoración de las mismas. Debe recoger al menos la información que figura en el Anexo 3.

### **Límites de salida o finales**

Son los momentos en que finaliza el proceso, o lo que es lo mismo, momentos a partir de los cuales finalizan la secuencia de las actividades relacionadas con el proceso.

### **Límites de entrada**

Constituyen el inicio del proceso, es el momento en que se ponen en marcha las actividades del proceso.

### **Límites marginales**

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

### **Mejora**

Solicitud para completar la información mínima recogida en el Anexo correspondiente.

### **Objetivos**

Son los servicios tangibles (información, control sanitario, comunicación, autorización, educación sanitaria, retirada de productos del mercado...) que reciben los destinatarios del proceso, en relación con las expectativas y deseos manifestados.

### **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.

### **Proceso**

Conjunto de acciones que se realizan de forma secuencial y que en su conjunto proporcionan valor añadido a las entradas con el fin de producir unas salidas que satisfagan las necesidades de los destinatarios.

### **Procesos operativos**

Aquellos procesos en el ámbito de Protección de la Salud que están en relación directa con el destinatario.



**Procesos estratégicos**

Son los que adecuan la organización a las necesidades y expectativas de los destinatarios.

**Procesos de soporte**

Son los que apoyan y facilitan el desarrollo de los procesos operativos.

**Riesgo**

Ponderación de la probabilidad de un efecto perjudicial para la salud y de la gravedad de ese efecto, como consecuencia de un peligro.

Su valoración se realizará en base a la metodología de evaluación de riesgos.

**Red Nacional de Vigilancia, Inspección y Control de Productos Químicos (RNVCPQ)**

Red coordinada por el Ministerio de Sanidad y Consumo que engloba las actuaciones que se realizan en Seguridad Química.

**Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información alimentaria (S.C.I.R.I.)**

Es un sistema de alerta rápida, en forma de red, destinado a notificar los riesgos graves para la salud humana que se deriven de alimentos o piensos.

**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. Se incluyen funcionarios de la Consejería de Salud (Servicios Centrales y Delegaciones Territoriales), funcionarios del Cuerpo A4 y Técnicos de Salud Ambiental (del Servicio Andaluz de Salud, Distritos de A.P./Áreas de Gestión Sanitarias y Servicios Centrales).

**Unidades de intervención de alertas de salud pública**

Equipos integrados por personal técnico de Protección de la Salud y de vigilancia de la salud, que desempeña las funciones de atención de alertas de Salud Pública fuera del horario laboral.

**Validación**

Confirmación de una alerta ascendente por parte de la Autoridad Sanitaria correspondiente.



## 9. BIBLIOGRAFÍA

1. Consejería de Salud. *II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía*. Ed. Consejería de Salud. Sevilla 2005.
2. Consejería de Salud. *III Plan Andaluz de Salud 2003-2008*. Ed. Consejería de Salud. Sevilla 2003.
3. Eduardo Miño y cols. *El proceso estratégico*. Edición Europea revisada. Pearson Educación 1998.
4. Consejería de Salud. *Guía de diseño y mejora continua de procesos asistenciales*. Ed. Consejería de Salud. Sevilla 2001.
5. Dirección General de Salud Pública y Participación. *Manual de Procesos en Protección de la Salud*. Borrador final 1. Junio de 2006.
6. Presidente de la Junta de Andalucía. *Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía*. BOJA nº 74, de 4 de julio.
7. Parlamento y del Consejo Europeo. *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 191: 1-52.
8. Parlamento y del Consejo Europeo. *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*. (art. 50 Sistema de alerta rápida. Art. 51 Normas de desarrollo para la aplicación del art. 50). DOCE L 31: 1-24.
9. Subdirección General de Control de Alertas Alimentarias y Programas de Control Oficial de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (Ministerio de Sanidad y Consumo). *Anexo al procedimiento de gestión del SCIRI*. 23/02/2007.
10. Dirección General de Salud Pública y Participación. *Tramitación de alertas (SCIRI) ascendentes*. N.I. 03/08/2007.



11. Ministerio de la Presidencia. *RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la Calidad del agua de consumo humano*. BOE nº 45, de 21 de febrero.
12. Consejería de Salud. *Programa de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo de Andalucía*. Ed. Consejería de Salud. 2005.
13. Dirección General de Salud Pública y Participación. *Instrucciones del Programa de Seguridad Química 2007*.
14. Ministerio de Sanidad y Consumo. *RD 1054/2002, de 11 de octubre*
15. Dirección General de Salud Pública y Participación. *Instrucciones tramitación expediente RAIVCPQS. (Red autonómica de Intercambio rápido de información)*. N.I. 01/2007.
16. Dirección General de Salud Pública y Participación. *Propuesta para la atención continuada a las alertas de salud Pública*. Sevilla, abril 2005.
17. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. *Decreto 197/2007, de 3 de julio por el que se regula la estructura, organización y funcionamiento de los servicios de atención primaria de salud en el ámbito del Servicio Andaluz de Salud*. BOJA nº 140, de 17 de julio.
18. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. *Decreto 241/2004, de 18 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud*. BOJA nº 99, de 21 de mayo.
19. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. *Decreto 259/2001, de 27 de noviembre, por el que se determinan las competencias y estructura de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud, se delimitan las Áreas de Salud y se establecen las normas reguladoras de los Consejos de Salud de Área*. BOJA nº 148, de 27 de diciembre.
20. Jefatura del Estado. *Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios*. BOE nº 321, de 30 de diciembre.
21. Dirección General de Salud Pública y Participación y Dirección General de Asistencia Sanitaria. *Conclusiones del III Encuentro de Responsables de las Unidades de Seguridad Alimentaria y Sanidad Ambiental*. Almería. 2007.





22. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. *Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo*. BOE nº 97, de 23 de abril.
23. Servicio Andaluz de Salud. *Gestión por Procesos Asistenciales Integrados*. [Internet, acceso el 7 de diciembre de 2007]. Disponible en: <http://www.sas.junta-andalucia.es/library/plantillas/externas.asp?pag=http://www.juntadeandalucia.es/salud/procesos>
24. Servicio Andaluz de Salud. *Proceso de Atención a las caries dental y a las inclusiones dentarias*. [Internet, acceso el 7 de diciembre de 2007]. Disponible en: <http://www.sas.junta-andalucia.es/library/plantillas/externas.asp?pag=http://www.juntadeandalucia.es/salud/procesos>
25. Servicio Andaluz de Salud. *Proceso de Trastornos de la conducta alimentaria*. [Internet, acceso el 7 de diciembre de 2007]. Disponible en: <http://www.sas.junta-andalucia.es/library/plantillas/externas.asp?pag=http://www.juntadeandalucia.es/salud/procesos>
26. Servicio Andaluz de Salud. *Proceso de Soporte Nutrición clínica y dietética*. [Internet, acceso el 14 de diciembre de 2007 ]. Disponible en: <http://www.sas.junta-andalucia.es/library/plantillas/externas.asp?pag=http://www.juntadeandalucia.es/salud/procesos>
27. Fistera.com. Biblioteca virtual. Rev Esp Cardiol. *Estilo de Vancouver*. [Internet, acceso el 14 de diciembre de 2007]. Disponible en: [http://www.fistera.com/recursos\\_web/mbe/vancouver.asp](http://www.fistera.com/recursos_web/mbe/vancouver.asp)
28. *Normas de Vancouver*. [Internet, acceso el 14 de diciembre de 2007]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrince/doc/nvanco.htm>







