

CONSEJERÍA DE SALUD

Salud Pública
PROCESOS EN PROTECCIÓN

GESTIÓN DE MUESTRAS



JUNTA DE ANDALUCÍA

PROCESO DE GESTIÓN DE MUESTRAS



Proceso de gestión de muestras

 **Salud Pública**

Secretaría General
de Salud Pública y Participación
CONSEJERÍA DE SALUD



JUNTA DE ANDALUCÍA

PROCESO de gestión de muestras / autoría, Agustín Pérez Moreno ... [et al.]. -- [Sevilla] : Consejería de Salud, [2012]

73 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. Pérez Moreno, Agustín II. Andalucía. Secretaría General de Salud Pública y Participación
III. Andalucía. Consejería de Salud IV. Serie WA 672

AUTORÍA

Agustín Pérez Moreno, Ildefonso Romero Torrejón,
Pedro Hurtado Lindes, M.^a del Mar Guitart del Prado,
Francisco Gutiérrez Montero, José A. Guzmán Morgaz,
Antonio Hernández Jiménez.



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

Título: Proceso de gestión de muestras

Edita: Junta de Andalucía. Consejería de Salud

Dep. Legal: SE-2174-2012

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



1. INTRODUCCIÓN	9
2. DEFINICIÓN GLOBAL	11
3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS	13
3.1. Destinatarios y expectativas	13
3.2. Objetivos y características de calidad	16
4. COMPONENTES	19
4.1. Descripción general	19
4.2. Actividades del proceso. Características de Calidad	32
4.3. Mapa de competencias	41
4.4. Recursos	43
4.5. Unidades de soporte	45
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO	47
6. INDICADORES	55
7. ANEXOS	59
Anexo 1. Información mínima que debe recibir el técnico para realizar una toma de muestras	59
Anexo 2. Contenido mínimo del documento de solicitud de toma de muestra extraordinaria	59
Anexo 3. Contenido mínimo del documento de toma de muestras	60
Anexo 4. Motivos de rechazo de muestra	61
Anexo 5. Contenido mínimo del informe de rechazo de muestra ..	61
Anexo 6. Contenido mínimo del informe de análisis	61
Anexo 7. Contenido mínimo del informe de actuaciones ante resultados analíticos no conformes	62
8. GLOSARIO	63
9. BIBLIOGRAFÍA	69



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.

En el caso concreto de la gestión de las muestras, son importantes las razones por las cuales se considera como uno de los procesos prioritarios a los que debe aplicarse la metodología de la Gestión por Procesos, pudiéndose destacar:

- La existencia de un marco legal a nivel comunitario, nacional y de la Comunidad Autónoma.
- La existencia de planes y programas que contemplan la toma de muestras.
- El volumen de muestras que se gestionan.
- La mejora sustancial que puede conllevar en la eficacia del Control Oficial.
- La importancia de la gestión de las muestras en la respuesta a la exigencia de la ciudadanía de productos cada vez más seguros.

Es de destacar la normalización que desde este proceso se otorga a la toma de muestras que se realiza en el transcurso de una actividad de control, cuando derivada de la misma se considere necesario una toma de muestras, posibilitándose una metodología uniforme en todos los casos y una normalización de los tiempos empleados.

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.

Con la implantación de este proceso se pretende conseguir una mejora y homogeneidad en las actuaciones que afectan a los profesionales implicados en las tareas de Protección de la Salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía, además de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.



2. DEFINICIÓN GLOBAL

2.1. Definición funcional

Conjunto de actuaciones que se realizan por parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía relacionadas con la toma de muestras en el ámbito de Protección de la Salud.

2.2. Límites de entradas

Decisión de tomar muestras en el ámbito de la protección de salud a cualquier nivel:

- Comunicación de programas / planes / instrucciones de muestreos.
- Decisión de toma de muestra en el transcurso de alguna actuación por parte de cualquier profesional del SSPA (inspección o supervisión, por denuncia...).

2.3. Límites de salida

- Recepción / Obtención del resultado analítico por parte del Técnico de protección que tomó la muestra. (Para resultados satisfactorios).
- Recepción / Valoración en SGSPyP de informes sobre resultados insatisfactorios de las muestras tomadas por un Técnico de Protección de la Salud de la Junta de Andalucía.

2.4. Límites marginales

- Elaboración de Programas / Planes de Muestreo.
- Análisis de muestras. (Actividades posteriores a la recepción hasta emisión de informe por parte del Laboratorio).
- Medidas cautelares, inmovilizaciones y destino de productos muestreados.
- Expedientes derivados de las actuaciones relacionadas con la toma de muestra.
- Toma de Muestras de control de Triquinella y EET.
- Toma de Muestras en el transcurso de investigación de alertas en Protección de la Salud.
- Actuaciones del Control Oficial no incluidas en la definición funcional del proceso.

2.5. Tipos de muestras

- Programadas: (con o sin fecha asignada).
 - PNIR.
 - Plan de Peligros Biológicos.



- Plan de Contaminantes Químicos.
 - Programa de Alimentos Sin Gluten.
 - Programa de Control de Alérgenos.
 - Programa de Aguas de Baño. (Marítimas y Continentales).
 - Programa de Control de Aguas Potables para Consumo Humano.
 - Otras programaciones desde la SGSPyP.
- Extraordinarias:
- In situ.
 - Repeticiones de muestras programadas.
 - De seguimiento a no conformidades.
 - Por sospecha en el transcurso de una inspección.
 - Otras...



3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

3.1. DESTINATARIOS Y EXPECTATIVAS

Consumidores

- Los productos e instalaciones a los que tienen acceso los ciudadanos, no supongan un riesgo para su salud.
- Si existen peligros relacionados con productos o instalaciones que se detecten.
- Asegurar que se toman medidas de forma inmediata, en caso de incumplimientos.
- Que las medidas adoptadas, ante resultados positivos, eviten o dificulten que se vuelvan a producir en el futuro.
- En caso de resultados desfavorables la información debe abarcar desde la detección hasta su resolución. Ha de incluir las medidas que pueden adoptar para evitar la exposición al riesgo.
- Que se garanticen sus derechos.
- Que las empresas dispongan de un sistema de autocontrol que gestione los peligros de forma adecuada y se informe convenientemente a través del etiquetado.
- Trabajar solo con objetivos sanitarios (no económicos ni políticos).
- Transparencia en las actuaciones.
- Disponer de información rápida, comprensible y veraz sobre planes, programas y muestreos realizados.
- Posibilidad de hacer propuestas o planteamientos de nuevas evaluaciones de riesgos.



Operadores económicos

- Conocer los objetivos de las tomas de muestras y tener información sobre los peligros que afectan a los productos que elaboran /envasan /distribuyen /almacenan /comercializan de una forma inmediata y comprensible, incluyendo las causas de los mismos.
- Conocer el resultado de los análisis realizados a los productos y las consecuencias que podrían tener.
- Que el resultado analítico no se vea influenciado por la gestión de las muestras (transporte, acondicionamiento,...).
- Discreción en las actuaciones, pero con transparencia, cuando se vean afectados por las medidas que adopte la Administración sobre sus productos.
- Uniformidad en las actuaciones por parte de los Agentes de Control Oficial.
- Que se garanticen sus derechos.
- Que las medidas adoptadas por la Administración sean adecuadas y proporcionadas al objetivo de la eliminación del riesgo.
- Rapidez tanto de actuación como de cierre final, tanto a nivel de Administración como de operadores económicos.
- Existencia de unas directrices claras de actuación.
- Que las tomas de muestras no supongan una carga económica.
- Caso de que un producto suyo esté involucrado en un resultado insatisfactorio:
 - Preservar la salud de sus clientes.
 - Posibilidad de adoptar medidas voluntarias para eliminar el riesgo, sin ponerle trabas.
 - Tener un único interlocutor identificado y disponer de un punto de información sobre muestras no conformes.



Administración Sanitaria

En general

- Que existan criterios claros, con pautas de actuación clara, concisa y definitiva.
- Conocer el procedimiento y programación de los Planes o Programas de muestreos, por los cauces adecuados y en el menor tiempo posible.
- Que la programación incluya la información necesaria y de forma comprensible para realizar la investigación /evaluación.
- Que los Agentes de Control Sanitario Oficial lleven a cabo correctamente las actuaciones indicadas en la toma de muestras y en los plazos establecidos. Y que dispongan de los cronogramas/calendarios con suficiente antelación y que éstos contemplen todas las muestras programadas.
- Disponer de base de datos sobre normativa de toma de muestras y Programas/Planes/Instrucciones.
- Que la resolución de las actuaciones derivadas de las tomas de muestras, sean en el menor tiempo posible.
- Que la retroalimentación de la información, sea la adecuada y que las no conformidades sean controladas en el menor tiempo y con el menor impacto posible.
- Que los profesionales que intervengan estén capacitados.
- Que exista implicación y colaboración entre los profesionales y los operadores económicos.
- Que todos los profesionales cuenten con medios y recursos suficientes.
- Que la carga administrativa generada sea la mínima posible.
- Que la población valore las actuaciones de la Administración.
- Que se dé continuidad a las actuaciones con las Unidades Provinciales de Intervención.
- Que exista una adecuada protección del Agente Sanitario de Control Oficial por parte de la Administración, frente a agresiones, amenazas y denuncias.

Laboratorios

- Conocer con antelación suficiente la planificación y programación y que esta se cumpla.
- Caso de tomar muestras no programadas, conocerlas antes de su remisión.
- Cumplir los criterios de aceptabilidad del laboratorio.
- Que los documentos de acompañamiento y/o solicitudes de análisis sean legibles.
- Que se identifiquen y acondicionen correctamente las muestras.

Otros Organismos / Instituciones

- Que la Administración Sanitaria dé continuidad a las actuaciones notificadas.



3.2. OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Consumidores	
Objetivo	Características de calidad
<p>Ser informados sobre los planes y programas de muestreos así como riesgos de exposición a peligros, incluidas las medidas de prevención y protección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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. ■ Participativo: plantear nuevas líneas de trabajo.
<p>Que se detecten de forma preventiva y se controlen sanitariamente los riesgos alimentarios y ambientales impidiendo el acceso a productos e instalaciones de riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectividad y eficiencia del Agente de Control Oficial y del Operador Económico.
<p>Que se controle y elimine el riesgo de que se pueda producir una NO CONFORMIDAD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medidas efectivas y rápidas para control y/o eliminación del riesgo. ■ Coordinación eficaz y efectiva de las Administraciones Públicas.
Operadores económicos	
Objetivo	Características de calidad
<p>Que la Administración Sanitaria planifique los Planes y Programas de forma adecuada y con objetivos claros y motivados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuaciones uniformes en el marco de las directrices marcadas. ■ Estén motivados desde punto de vista legal. ■ Que obedezcan a nuevas evaluaciones de riesgo o a problemas emergentes.
<p>Que la Administración Sanitaria gestione la toma de muestras de forma adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuaciones uniformes en el marco de las directrices marcadas. ■ Rapidez en la actuación y en la obtención de resultados, así como en la transmisión de la información. ■ Discreción en su actuación.



	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trato cordial, respetuoso y profesional al operador económico. ■ Con dotación suficiente de medios materiales y técnicos y de personal. ■ Que existan garantías en cuanto a la toma de muestras, transporte y custodias de las muestras. ■ Que no supongan cargas económicas y, sí las hubiese, que sean proporcionales al tamaño de la empresa y/o riesgo.
Disponer de un marco de actuaciones diseñado por la Administración Sanitaria donde los operadores económicos adopten medidas voluntarias, caso de no conformidades.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Claro y flexible. ■ Inmediato a la aparición de un no conformidad. ■ Validación de lo que vayan a hacer.

Administración Sanitaria	
Objetivo	Características de calidad
Identificar todos los puntos de contacto de la red con acceso a la aplicación informática diseñada para la gestión de muestras.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medios personales y materiales adecuados.
Establecer un medio de transmisión único para todas las tomas de muestras, salvo para los casos de urgencia, en los que se utilizará el cauce adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agilidad y rapidez en las transmisiones.
Transmitir los planes de muestreos hacia los distintos niveles de forma clara.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Las instrucciones serán claras, concretas y definitivas, de acuerdo con el modelo definido.



<p>Cumplimentar correctamente la documentación de acompañamiento de las muestras, que incluya todos los datos necesarios para la identificación, análisis y posteriores actuaciones si las hubiese.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Documentos de notificación que se ajusten a los modelos establecidos, incluyendo cualquier dato que pudiera ser relevante aunque no esté incluido, así como la documentación adjunta necesaria en cada caso.
<p>Actuar de forma diligente y coordinada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agilidad y rapidez en las actuaciones. ■ Registros de actuaciones ajustados a un modelo de informe (que permita medir los tiempos).
<p>Recibir los informes de análisis de resultados del laboratorio en el menor tiempo posible y a través de la aplicación informática.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agilidad y rapidez en las transmisiones. ■ Conocer los motivos de no aceptación de las muestras. ■ Conocer los motivos de no análisis de las muestras.
<p>Informar de las actuaciones al nivel superior correspondiente, de acuerdo con el modelo y los plazos definidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema de información integrado.
<p>Promover la capacitación y motivación de los profesionales implicados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Desarrollo de un Plan de Formación Específico para la Gestión de muestras. ■ Implantación de incentivos y reconocimiento profesional en relación con la gestión de muestras.



4. COMPONENTES

4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Secretaría General de Salud Pública y Participación PROGRAMADAS

Qué 1. Remisión del Plan/Programa/Instrucción de muestreo (ir a actividad 6).

Quién Jefe de Servicio / Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo Una vez aprobado por la Secretaría General SGP y P.

Dónde Secretaría General de Salud Pública y Participación.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

EXTRAORDINARIAS

Qué 2. Recepción de solicitud de tomas de muestra extraordinaria (viene de la actividad 14).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su entrada en la aplicación informática.

Dónde Secretaría General de Salud Pública y Participación.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 3. Valoración/Aprobación/Denegación de solicitud de toma de muestra extraordinaria.

Quién Técnico de Protección de la Salud /Jefe de Servicio.

Cuándo Máximo 3 días desde su recepción.

Dónde Secretaría General de Salud Pública y Participación.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 4. Contestación a la solicitud de toma de muestra extraordinaria (ir a la actividad 15).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de la valoración.

Dónde Secretaría General de Salud Pública y Participación.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.



Qué 5. Recepción/Valoración de informe de actuaciones ante resultados no conformes y salida de proceso (viene de actividad 18).

Quién Técnico de Protección de Salud.

Cuándo El mismo día de su entrada.

Dónde Secretaría General de Salud Pública y Participación.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

De acuerdo con las características de calidad definidas en el apartado correspondiente.

Delegación Provincial PROGRAMADAS

Qué 6. Recepción del Plan/Programa/Instrucción de muestreo programado.

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo Primer día hábil desde su entrada.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 7. Elaboración de propuesta de Provincialización.

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo Máximo 10 días desde su recepción.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 8. Remisión a Distritos AP/Áreas de G.S. de propuesta de Provincialización de Planes/Programas/ Instrucciones (ir a la actividad 19).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo Primer día hábil desde su elaboración.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 9. Recepción de aportaciones a la propuesta de Provincialización de Planes/Programas/ Instrucciones (viene de la actividad 20).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su entrada.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.



Qué 10. Valoración de aportaciones a la propuesta y aprobación de la Provincialización de Planes/Programas/ Instrucciones.

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo Máximo 20 días desde la remisión de propuesta de provincialización.

Cuando se celebre reunión de la Comisión Provincial de Protección de la Salud, en el transcurso de la misma.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 11. Remisión de Provincialización de Planes/Programas/ Instrucciones a DAP/AGS y Laboratorio Provincial (ir a la actividad 21 y 49).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su aprobación.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

EXTRAORDINARIAS

Qué 12. Recepción de solicitud de toma de muestra extraordinaria desde Distrito AP / Área de G.S. (viene de actividad 28).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su entrada.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 13. Valoración/Aprobación/Denegación de solicitud de toma de muestra extraordinaria a nivel provincial.

Procede remisión a SGSP y P.

Sí, pasar a la actividad 14.

No, pasar a la actividad 16.

Quién Técnico de Protección de la Salud / Jefe de Servicio.

Cuándo Máximo 3 días desde su recepción.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.



Qué 14. Remisión de solicitud de toma de muestra extraordinaria a SGSP y P (ir a la actividad 2).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su aprobación.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 15. Recepción de contestación a la solicitud de toma de muestra extraordinaria (viene de la actividad 4).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su entrada.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 16. Remisión de contestación a la solicitud de toma de muestra extraordinaria (ir a la actividad 29).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de la recepción de la contestación desde SGSP y P o el mismo día de su valoración, cuando se autoriza/desautoriza desde DDPP.

Dónde Delegación Provincial de Salud.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

PROGRAMADAS Y EXTRAORDINARIAS**Qué 17. Recepción/Valoración de informe de actuaciones ante resultados no conformes (viene de actividad 34).**

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su entrada.

Dónde Delegación Provincial.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.
De acuerdo con las características de calidad definidas en el apartado correspondiente.

Qué 18. Remisión de informe de actuaciones ante resultados no conformes a SGSPyP (ir a la actividad 5).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su valoración.

Dónde Delegación Provincial.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.



Distritos de Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria PROGRAMADAS

Qué 19. Recepción de propuesta de Provincialización de los Planes/Programas/Instrucciones (viene de la actividad 8).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su entrada.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 20. Remisión a DDPP de aportaciones a la propuesta de Provincialización de los Planes/Programas/ Instrucciones de muestreo (ir a la actividad 9).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo Antes de 5 días desde su recepción.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 21. Recepción de Provincialización de Planes/ Programas/ Instrucciones (viene de la actividad 11).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo Primer día hábil desde su entrada.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 22. Elaboración de propuesta de ejecución a nivel de Distrito de Planes/Programas/Instrucciones.

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo Antes de 5 días desde la recepción de los Planes/ Programas/ Instrucciones provincializados.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.



Qué 23. Remisión de la propuesta de ejecución a los técnicos implicados en la ejecución de los Planes/ Programas/Instrucciones de muestreo (ir a la actividad 35).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su elaboración.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 24. Elaboración de programación definitiva de ejecución de Planes/Programas/ Instrucciones de muestreo.

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo En el plazo de 2 días hábiles tras la reunión, caso de celebrarse.

En el plazo 7 días desde la remisión, cuando no se celebre reunión.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 25. Remisión a todos los técnicos del Distrito/Área y notificación a DP de programación definitiva de ejecución de Planes /Programas /Instrucciones de muestreo programado (ir a la actividad 36).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su elaboración.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

EXTRAORDINARIAS

Qué 26. Recepción de solicitud de toma de muestra extraordinaria desde el Técnico de Protección de la Salud (viene de la actividad 44).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su entrada.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.



Qué 27. Valoración/Aprobación/Denegación de solicitud de toma de muestra extraordinaria en el Distrito.

Procede remisión a DP.
Sí, ir a la actividad 28.
No, ir a la actividad 30.

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su recepción.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 28. Remisión a DP de solicitud de toma de muestra extraordinaria (ir a la actividad 12).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su valoración.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 29. Recepción de contestación de DDPP a la solicitud de toma de muestras extraordinarias (viene de la actividad 16).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su entrada.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 30. Remisión de contestación a solicitud de toma de muestra extraordinaria a los Técnicos implicados (ir a la actividad 45).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de la recepción de la contestación desde DP o el mismo día de su aprobación cuando se autoriza desde Distrito AP / Área GS.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.



PROGRAMADAS Y EXTRAORDINARIAS**Qué 31. Recepción de informe analítico (viene de la actividad 53).**

Quién Dirección Unidad de Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su entrada.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.
De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 32. Remisión a Técnico de Protección de la Salud de informe analítico (ir a la actividad 46).

Quién Dirección Unidad de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su recepción.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 33. Recepción de informe de actuaciones ante resultados no conformes desde Técnico de Protección de la Salud (viene de la actividad 48).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su entrada.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.
De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 34. Envío de informe de actuaciones ante resultados no conformes a DDPP (ir a la actividad 17).

Quién Dirección Unidad Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su recepción.

Dónde Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.



Centro de Salud o Centro de Trabajo PROGRAMADAS

Qué 35. Recepción de propuesta de ejecución de Planes/Programas/ Instrucciones de muestreo (viene de la actividad 23).
Notificación de objeciones. (Para la actividad 24).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su entrada.
Las notificaciones de objeciones ha de hacerse en el plazo máximo de 3 días.

Dónde Centro de Salud o Centro de Trabajo.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 36. Recepción Programación definitiva de ejecución de Planes / Programas / Instrucciones de muestreo (viene de la actividad 25).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El primer día hábil desde su entrada.

Dónde Centro de Salud o Centro de Trabajo.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.
De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 37. Toma de muestras.

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo En el transcurso de un control sanitario oficial

Dónde En el establecimiento, servicio, actividad o punto de vigilancia.

Cómo De acuerdo con los Planes / Programas / Instrucciones.
Con características de calidad definidos en el apartado correspondiente.

Qué 38. Acondicionamiento y transporte.

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de la toma de muestra.

Dónde En las neveras/contenedores habilitados a tal fin.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.



Qué 39. Transporte y entrega a laboratorio del SSPA o lugar de agrupación de muestras para envío a laboratorio externo (ir a la actividad 50).

Quién Celador-conductor y/o persona designada.

Cuándo El día establecido según instrucciones de Distritos Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria.

Dónde En vehículo designado para tal fin.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

EXTRAORDINARIAS Y SIN FECHA ASIGNADA

Qué 40. Decisión de toma de muestras.
¿Está incluida en el cronograma de muestras del técnico actuante en Planes/Programas/Instrucciones?

Sí. Ir a la Actividad 37 y 41.

No. ¿Requiere apoyo de laboratorio?

Sí. Ir a la actividad 44.

No. Ir a la actividad 42.

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo En el transcurso de un control sanitario oficial.

Dónde En el establecimiento, servicio, actividad o punto de vigilancia.

Cómo De acuerdo con el cronograma según planes, programas o instrucciones.

Qué 41. Notificación de ejecución de toma de muestra a DAP/AGS (viene de la Actividad 37).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de la toma de muestras y antes de una hora tras depositar la muestra en lugar establecido.

Dónde Centro de trabajo.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin / correo electrónico.

De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.



Qué 42. Determinaciones in situ.**Quién** Técnico de Protección de la Salud.**Cuándo** Cuando lo establezcan las instrucciones recibidas desde Distritito AP / Área GS.
Cuando se crea necesario en el transcurso de una actividad de control oficial.**Dónde** En el establecimiento, servicio, actividad o punto de vigilancia.**Cómo** Con los instrumentos disponibles.**Qué 43. Valoración de resultados de muestras in situ.****¿Resultados Conformes? Registro de datos.****¿Resultados no conformes?:**

- a. Si el Operador Económico adopta medidas eficaces en el transcurso de la inspección ir de nuevo a la actividad 42.
- b. Si el Operador Económico no adopta medidas eficaces en transcurso de la inspección, adopción de medidas cautelares que procedan e ir a la actividad 37 y 41.

Quién Técnico de Protección de la Salud.**Cuándo** En el momento de la obtención del resultado de la determinación in situ.**Dónde** En el establecimiento, servicio, actividad o punto de vigilancia.**Cómo** Seguimiento de instrucciones del instrumento de determinación analítica y del DAP/AGS, DP o SGSPyP.**Qué 44. Solicitud de autorización para toma de muestra extraordinaria (ir a la actividad 26).****Quién** Técnico de Protección de la Salud.**Cuándo** Cuando en el transcurso de una actuación de control se crea necesaria la toma de muestra y requiera laboratorio.**Dónde** Centro de trabajo.**Cómo** Aplicación informática diseñada a tal fin.

De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.



Qué 45. Recepción de la contestación a solicitud de toma de muestra extraordinaria (viene de la actividad 30 e ir a la actividad 37).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su remisión.

Dónde En el Centro de Trabajo.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

PROGRAMADAS Y EXTRAORDINARIAS

Qué 46. Recepción y valoración de resultados de informes analíticos emitidos por laboratorios (viene de la actividad 32).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo El mismo día de su recepción.

Dónde Centro de trabajo.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.
Se realizará de acuerdo con los parámetros regulados en la normativa de referencia, en ausencia de esta, se valorará de acuerdo a la evidencia científica disponible y las instrucciones existentes.

Qué 47. Registro de datos y notificación a operador donde se ha tomado la muestra.

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo Ante resultados Conformes antes de 7 días.
Ante resultados No Conformes 1º día hábil tras recepción de resultados, en caso de existir riesgo grave e inminente para la salud el mismo día de la recepción. (Ir a la actividad 48).

Dónde Centro de trabajo / Establecimiento/ Dependencias del responsable del servicio, actividad o punto de vigilancia.

Cómo Registro de datos en aplicación informática diseñada a tal fin.

Notificación a responsable:

- Mediante acta / hoja de control en caso de medidas cautelares y/o resultado desfavorable.
- Mediante correo electrónico, fax u hoja de control en casos de resultado favorable.



Qué 48. Emisión de informe de actuaciones ante resultados no conformes a Distrito AP / Áreas GS (ir a la actividad 33).

Quién Técnico de Protección de la Salud.

Cuándo Como máximo el primer día hábil tras la actuación.

Dónde Centro de trabajo.

Cómo De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Laboratorios

Qué 49. Recepción de Provincialización de Planes/Programas/ Instrucciones desde DP (viene de la actividad 11).

Quién Director de Laboratorio.

Cuándo El primer día hábil desde su aprobación.

Dónde Laboratorio Provincial.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 50. Recepción de muestra en laboratorio (viene de la actividad 39).

Sí se acepta ir a la actividad 52.

Si no se acepta ir a la actividad 51.

Quién Persona designada a tal fin.

Cuándo En el momento de la entrega.

Dónde Área de Recepción de Laboratorio.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

De acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 51. Remisión de informe analítico muestra no analizada/ Notificación de muestra no aceptada (ir actividad 24).

Quién Director Laboratorio / Responsable de Calidad.

Cuándo El mismo día del rechazo.

Dónde Área de Administración del Laboratorio.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 52. Aceptación por laboratorio.

Quién Responsable de recepción de muestras.

Cuándo El mismo día de recepción de la muestra.

Dónde Área de recepción del Laboratorio.

Cómo Aplicación informática diseñada a tal fin.



Qué 53. Remisión de informe analítico (ir a la actividad 31).**Quién** Director del Laboratorio.**Cuándo** Máximo 24 horas desde finalización de todos los parámetros analíticos.**Dónde** Área de Administración del Laboratorio.**Cómo** Para Laboratorios de la Red Andaluza por programa informático diseñado a tal fin.

Para Laboratorios externos al Sistema Sanitario Público Andaluz por sistema telemático, remitiéndolo al establecimiento que contrata el servicio analítico, éste resultado deberá introducirse en la aplicación informática en el primer punto de entrada en el SSPA.

4.2. ACTIVIDADES DEL PROCESO. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD**Secretaría General de Salud Pública y Participación****Técnico de Protección de la Salud de la SGSPyP / Jefe de servicio**

Actividades	Características de calidad
3. Valoración /Aprobación/Denegación de solicitud de toma de muestra extraordinaria.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contemplar la justificación en relación a las evidencias obtenidas y su correspondiente evaluación de riesgo. ■ Contemplar la garantía de análisis en Laboratorios acreditados (RLSP o externos). ■ Debe reunir los requisitos mínimos del ANEXO 2.

Técnico de Protección de la Salud de la SGSP y P

Actividades	Características de calidad
4. Contestación a la solicitud de toma de muestra extraordinaria.	<ul style="list-style-type: none"> ■ En caso de aprobación debe dar respuesta a lo contemplado en el ANEXO 2 e indicar fecha y laboratorio de destino. ■ En caso de denegación debe indicar el motivo.

Técnico de Protección de la Salud de la SGSP y P

Actividades	Características de calidad
5. Recepción / Valoración de informe de actuaciones ante resultados no conformes y salida del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> ■ El informe debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 7.



Delegación Provincial

Técnico de Protección de la Salud de Delegación Provincial	
Actividades	Características de calidad
6. Recepción de Planes/Programas/ Instrucciones de muestreo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ En todo momento debe estar designado el técnico responsable de cada Plan/Programa/ Instrucción. ■ Recepción por aplicación informática diseñada a tal fin.
Técnico de Protección de la Salud de Delegación Provincial	
Actividades	Características de calidad
7. Elaboración de propuesta de Provincialización.	<ul style="list-style-type: none"> ■ En todo momento debe estar designado el técnico responsable de cada Plan o Programa. ■ Contemplar las evaluaciones de riesgo realizadas en la provincia, disponibilidades técnicas, peculiaridades de la provincia y experiencia de años anteriores en Planes y Programas. ■ Contemplar el número de establecimientos diana censados en cada DAP/AGS correspondientes a las prioridades y actividades que contemple el Plan. ■ Contemplar la participación del Laboratorio de Salud Pública Provincial. ■ Contemplar la programación a nivel de DAP/AGS
Técnico de Protección de la Salud de Delegación Provincial	
Actividades	Características de calidad
8. Remisión a Distritos AP / Áreas de GS de propuesta de Provincialización de Planes/ Programas/ Instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe contener el Plan / Programa / Instrucción de muestreo, con anexo donde se contemple la programación a nivel de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria. ■ Remitir copia a los Laboratorios de Salud Pública situados en la misma Provincia. ■ Si se decide por parte del Jefe de Servicio reunir a la Comisión Provincial de Protección de Salud la remisión debe ir acompañada de la correspondiente convocatoria de reunión.



Técnico de Protección de la Salud de Delegación Provincial	
Actividades	Características de calidad
10. Valoración de aportaciones a la propuesta y aprobación de la Provincialización de Planes/Programas /Instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> ■ En los casos que decida el Jefe de Servicio se reunirá la Comisión Provincial de Protección de Salud, integrada por los Directores de Unidad de Protección de Salud de cada DAP/AGS de la provincia, el Director del LSP provincial, Jefe de Sección de Salud Alimentaria, Jefe de Sección de Salud Ambiental, Técnicos de Protección de Salud de DP. ■ Deber concluir con la programación provincializada definitiva.
Técnico de Protección de la Salud / Jefe de Servicio de la Delegación Provincial	
Actividades	Características de calidad
13. Valoración /Aprobación de solicitud de toma de muestra extraordinaria.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contemplar la pertinencia o no de su remisión a SGSPyP para su aprobación. ■ Contemplar la justificación en relación a las evidencias obtenidas y su correspondiente evaluación de riesgo. ■ Contemplar la garantía de análisis en Laboratorios acreditados (RLSP o externos). ■ Para aquellos casos en los cuales no se remitan a la SGSPyP, es necesaria la existencia de una instrucción donde se indique en qué casos no es necesaria una autorización específica para realizar una toma de muestra. ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 2.
Técnico de Protección de la Salud Delegación Provincial	
Actividades	Características de calidad
17. Recepción/ Valoración de informe de actuaciones ante resultados no conformes.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 7.



Distritos Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria

Dirección de Unidad de Protección de la Salud de Distritos de AP/Área de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
20. Remisión a DP de aportaciones a la propuesta de Provincialización de los Planes / Programas / Instrucciones de muestreo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Acompañar de informe con los aspectos a considerar en el desarrollo provincial del Plan, contemplando las disponibilidades técnicas, peculiaridades del DAP/AGS y experiencia de años anteriores en Planes y Programas.

Dirección de Unidad de Protección de la Salud de Distritos de AP/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
22. Elaboración de propuesta de ejecución a nivel de Distrito de Planes/ Programas/ Instrucciones.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contemplar el número de establecimientos diana censados en Distritos AP/Áreas de GS conforme a las prioridades y actividades que contemple el Plan. ■ Contemplar las disponibilidades técnicas, peculiaridades de Distritos AP/Áreas de GS y experiencia de años anteriores en Planes y Programas. ■ Incorporar los Planes / Programas / Instrucciones de muestreo provincializados definitivos, con anexo donde se contemple la programación a nivel de Técnico de Protección de la Salud. ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 1.

Dirección de Unidad de Protección de la Salud de Distritos de AP/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
23. Remisión de la propuesta de ejecución a los técnicos implicados en la ejecución de los Planes/ Programas/ Instrucciones de muestreo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si se decide por parte del Director de Unidad reunir a los Técnicos de zona implicados en la ejecución, la remisión debe ir acompañada de la correspondiente convocatoria de reunión a celebrar en un plazo máximo de 7 días desde la remisión. ■ Solicitar información sobre aquellos aspectos que hagan inviable o dificulte la ejecución total o parcial de los Planes/Programas/ Instrucciones (por ejemplo: falta de material de toma de muestras, industrias asignadas no procedentes, coincidencia de cronograma con período vacacional...).



Dirección de Unidad de Protección de la Salud de Distritos de AP/Área de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
24. Elaboración de programación definitiva de ejecución de Planes/Programas/ Instrucciones de muestreo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contemplar las aportaciones/objeciones realizadas por los Técnicos. ■ Contendrá el Plan / Programa / Instrucción de muestreo provincializado definitivo, con anexo donde se contemple la programación a nivel de Técnico de Protección de la Salud. ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 1. ■ En caso de muestra rechazada por laboratorio o imposibilidad de toma de muestra, se asignará nueva fecha en contacto con laboratorio.

Dirección de Unidad de Protección de la Salud de Distritos de AP/Área de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
27. Valoración/ Aprobación/ Denegación de solicitud de toma de muestra extraordinaria.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contemplar la pertinencia o no de su remisión a DP para su aprobación. ■ Contemplar la justificación en relación a las evidencias obtenidas y su correspondiente evaluación de riesgo. ■ Contemplar la garantía de análisis en Laboratorios acreditados (RLSP o externos). ■ Para aquellos casos en los cuales no se remitan a la DP, es necesaria la existencia de una instrucción donde se indique en qué casos no es necesaria una autorización específica para realizar una toma de muestra. ■ La solicitud debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 2.

Dirección de Unidad de Protección de la Salud de Distritos de AP/Área de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
31. Recepción de informe analítico.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 6.

Dirección de Unidad de Protección de la Salud de Distritos de AP/Área de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
33. Recepción de informe de actuaciones ante resultados no conformes desde Técnico de Protección de la Salud.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 7.



Centro de Salud o Centro de Trabajo

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
35. Recepción de propuesta de ejecución de Planes / Programas/ Instrucciones de muestreo. / Notificación de objeciones.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comprobación de viabilidad de ejecución en su ámbito. ■ Notificación a Dirección de Unidad de Protección de la Salud de aquellos aspectos que hagan inviable o dificulte la ejecución total o parcial de los Planes / Programas (por ejemplo: falta de material de toma de muestras, industrias asignadas no procedentes, coincidencia de cronograma con período vacacional...). Esta notificación ha de hacerse en un plazo máximo de tres días a contar desde la fecha de recepción.

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
36. Recepción de Programación definitiva de ejecución de Planes/ Programas/ Instrucciones de muestreo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comprobación de viabilidad de ejecución en su ámbito. ■ Notificación a Dirección de Unidad de Protección de la Salud de aquellos aspectos que hagan inviable o dificulte la ejecución total o parcial de los Planes / Programas (por ejemplo: falta de material de toma de muestras, industrias asignadas no procedentes, coincidencia de cronograma con período vacacional...). Esta notificación ha de hacerse en un plazo máximo de tres días a contar desde la fecha de recepción.

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
37. Toma de muestras.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Seguimiento de normativa de aplicación e instrucciones contempladas en Plan / Programa / Instrucciones relacionadas con las muestras a tomar. ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 3. ■ Recopilación de datos de trazabilidad ascendente. ■ Precintado e identificación de las muestras. ■ Letra clara y legible en los documentos a cumplimentar.



- Caso de no poder tomar la muestra (establecimiento cerrado, no producto objeto de muestrear, etc.) enviar comunicación (correo electrónico, fax...) a Distritos de AP /Áreas de G.S. que la muestra no está disponible y acordar con Dirección de Unidad nueva fecha para recogida de muestra.

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria

Actividades	Características de calidad
38. Transporte y acondicionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Caso de que exista Plan /Programa /Instrucción se deberán ajustar a los mismos. ■ Utilización del material de acondicionamiento y transporte habilitado a tal fin ■ Garantizar la custodia de los ejemplares de muestra. ■ Acondicionamiento de las unidades de muestras en los elementos de refrigeración o zona de almacenamiento definidos, con la documentación de acompañamiento. ■ Comunicación (correo electrónico, fax...) a Distritos AP/Áreas de G.S. que la muestra está disponible para ser retirada.

Conductor-celador o Persona designada

Actividades	Características de calidad
39. Transporte y entrega a laboratorio o lugar de agrupación de muestras para envío a laboratorio externo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Caso de que existan Plan /Programa /Instrucción se deberán ajustar a los mismos. ■ Formación de responsables de transporte. ■ Mantener la integridad de los ejemplares de muestras. ■ Mantener la custodia de los ejemplares de muestra. ■ Recoger y entregar las unidades de muestra y documentación de acompañamiento en el día y horas establecidos en PARTE DE RECOGIDA DE MUESTRAS. ■ En caso de toma de muestra reglamentaria: <ul style="list-style-type: none"> • El ejemplar de muestra inicial siempre se remite a laboratorio. • El ejemplar de muestra contradictorio: <ul style="list-style-type: none"> — Si la toma de muestras se realiza en lugar donde recae la responsabilidad sobre el producto (fabricante, envasador...) se entregará al mismo. — Si la toma de muestra se realiza en lugar donde no recae la responsabilidad sobre



el producto se remitirá conjuntamente con el dirimente salvo que el programa especifique algo distinto.

- El ejemplar de muestra dirimente se remite a lugar habilitado para garantizar la conservación, guarda y custodia.
- Este lugar preferentemente será a nivel provincial, debiendo existir una dependencia a nivel provincial para agrupar y remitir las muestras a laboratorios no instalados en la provincia donde se lleva a cabo el muestreo.

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
41. Notificación de ejecución de toma de muestra a DAP/AGS e ir a la Actividad 35.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identificación del establecimiento, instalación, servicio o punto de vigilancia donde se toma la muestra. ■ Identificación del producto muestreado. ■ Descripción de analítica a realizar. ■ Lugar de depósito de muestra para su retirada.

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
42. Determinaciones in situ.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cualquier determinación In situ que se realice deberá contemplar la disponibilidad de laboratorio acreditado que pueda analizar una muestra oficial del parámetro que se investigue. ■ Caso de que existan Plan/Programa/Instrucción se deberán seguir las indicaciones de los mismos. ■ Utilización del instrumento de determinación analítica habilitado a tal fin. ■ Seguimiento de la metodología correspondiente al instrumento de determinación analítica.

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
44. Solicitud de autorización para toma de muestra extraordinaria.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identificación del establecimiento, instalación, servicio o punto de vigilancia donde se toma la muestra. ■ Identificación del producto a muestrear. ■ Descripción de parámetros a investigar y número de determinaciones a realizar. ■ Motivación de la necesidad de toma de muestras.



Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
47. Registro de datos y notificación a operador donde se ha tomado muestra.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Con los criterios designados para la utilización de la aplicación informática diseñada a tal fin.

Técnico de Protección de la Salud de Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria	
Actividades	Características de calidad
48. Emisión de informe de actuaciones ante resultados no conformes a Distritos AP / Áreas GS.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 7.

Laboratorios

Técnico de Laboratorio	
Actividades	Características de calidad
50. Recepción de muestra en laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe cumplir los requisitos necesarios para evitar los motivos de rechazo de muestra del ANEXO 4.

Dirección de Laboratorio / Técnico de Laboratorio	
Actividades	Características de calidad
51. Remisión de informe de notificación de muestra no aceptada.	<ul style="list-style-type: none"> ■ El Informe de notificación de muestra no aceptada reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 5.

Dirección de Laboratorio	
Actividades	Características de calidad
53. Remisión de informe analítico.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Debe reunir los requisitos mínimos contemplados en el ANEXO 6. ■ Caso de imposibilidad de analizar la muestra se deberá detallar la causa. ■ El informe analítico de las muestras de zona de baño y con resultados no satisfactorios, se remitirán conjuntamente a las Delegaciones Provinciales, mientras no esté operativa la aplicación informática. ■ En los casos que sea exigible, dicho contenido, se ajustará a lo establecido en la Norma UNE ISO 17025.



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 determina 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 veterinarios y farmacéuticos 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 y Participación, las Delegaciones Provinciales y los Distritos de Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria, 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 como realizar inspecciones y auditorías sanitarias.
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 MATERIALES Y HUMANOS

Recursos	Necesidades	Requisitos
Personal	<p>Técnicos en Protección de la Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Agentes de Control Sanitario Oficial (Veterinarios y Farmacéuticos A4). ■ Técnicos de Salud de Distritos AP / Áreas de Gestión Sanitarias. ■ Técnicos de las Delegaciones Provinciales. ■ Técnicos de la Secretaría General de Salud Pública y Participación. ■ Técnicos de los Servicios Centrales. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Titulación universitaria en Ciencias de la Salud o disciplinas relacionadas con la misma.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Administrativos/Auxiliares Administrativos. ■ Conductores/Celadores que transportan las muestras. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Formación específica para cada una de las funciones que se llevarán a cabo.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ PCs para uso individual. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hardware adecuado para las aplicaciones que se le instalen. ■ Software: homogéneo en todas las unidades. Al menos tendrán: Microsoft Office Profesional, aplicación informática gestión de muestras en red, antivirus. ■ Plan y servicio de mantenimiento.
Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> ■ Termómetros, termógrafos portátiles. ■ Phmetros. ■ Fotómetros para determinación de cloro/DPD. ■ Conductímetros. ■ Kits específicos según características de la zona, planes, programas, etc. ■ Equipos para determinaciones in situ (por ejemplo medidor de componentes polares). ■ Maletín profesional. ■ Teléfono móvil corporativo. ■ Cámara de fotos. ■ Fotocopiadora. ■ Escáner. ■ Impresora. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Instrumentos homologados y calibrados. ■ Plan y servicio de mantenimiento.



Equipos de protección	<ul style="list-style-type: none"> ■ Equipos de protección individual: batas de un solo uso, calzas altas de plástico, botas impermeables altas, gafas de protección, mascarillas, guantes, pijamas, ropa de adecuada para entrar en cámaras frigoríficas, trajes de neopreno. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stock suficiente. ■ Catálogo de material homologado.
Material de papelería	<ul style="list-style-type: none"> ■ Impresos y modelos: Actas de inspección, hojas de control oficial. ■ Sobres para correspondencia. ■ Carpetas archivadoras, AZs, separadores. ■ Bolígrafos, rotuladores indelebles para plástico y cristal, lápices, folios, calculadora, rotuladores fluorescentes, taladradoras, grapadoras, agendas... ■ Cinta adhesiva para precintar y medidas cautelares. ■ Tinta impresora. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modelos normalizados por el órgano competente.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ■ Espacio físico para trabajo para cada profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dimensiones mínimas: <ol style="list-style-type: none"> a) 2,5 metros de altura desde el piso hasta el techo. a) 2 metros cuadrados de superficie libre por trabajador. c) 10 metros³ no ocupados, por trabajador. ■ En locales de trabajo cerrados: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobiliario. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mesas de trabajo, sillas ergonómicas, estanterías, archivadores.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Frigoríficos y neveras portátiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que garanticen la temperatura de conservación de las muestras.



	<ul style="list-style-type: none"> ■ Material de biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fondos documentales y materiales de bibliografía en protección de la salud. ■ Accesos a base de legislación actualizada.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programas de formación continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exigencia de la formación continuada como requisito para formar parte del SSPA.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ■ Banda Ancha de conexión a intranet e internet. ■ Correo electrónico corporativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Velocidad suficiente.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Material para toma de muestras: bolsas, precintos, envases, embalajes... 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Según catálogo de material homologado.

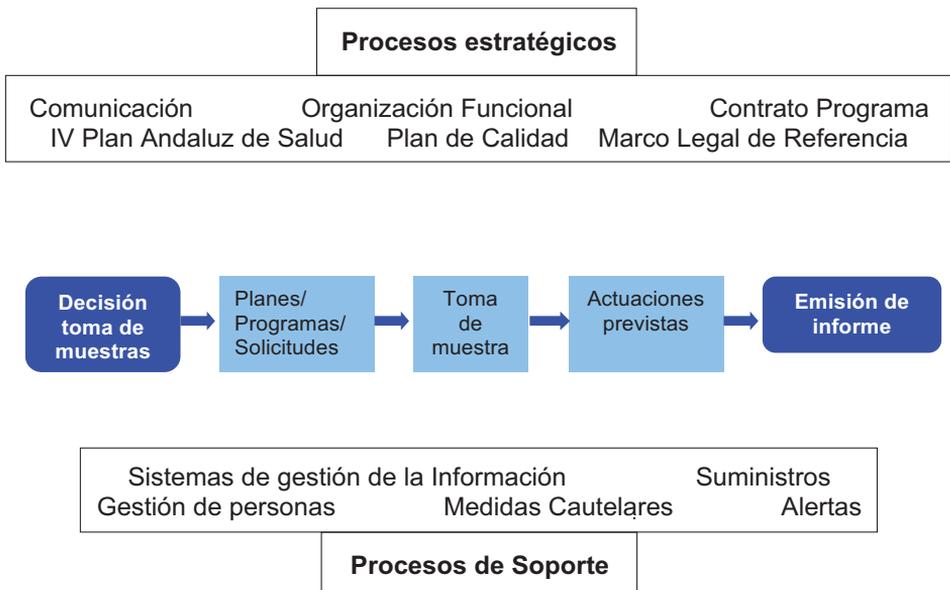
4.5. UNIDADES DE SOPORTE

Unidades de soporte	Entradas
Informática	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personal técnico de informática en Secretaría General de Salud Pública y Participación, Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales y Distritos de AP / Áreas de Gestión Sanitaria. ■ Equipos informáticos. ■ Aplicación informática. ■ Intranet / Internet para todos los Técnicos de Protección de la Salud.
Recursos humanos/Personal	<ul style="list-style-type: none"> ■ De la Secretaría General de Salud Pública y Participación, Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales y Distritos AP/ Áreas de Gestión Sanitaria, que gestionan el personal con competencias en protección de la salud.
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> ■ De Secretaría General de Salud Pública y Participación, Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales y Distritos AP/ Áreas de Gestión Sanitaria, que gestionen los recursos materiales necesarios para el funcionamiento del proceso de gestión de muestras.

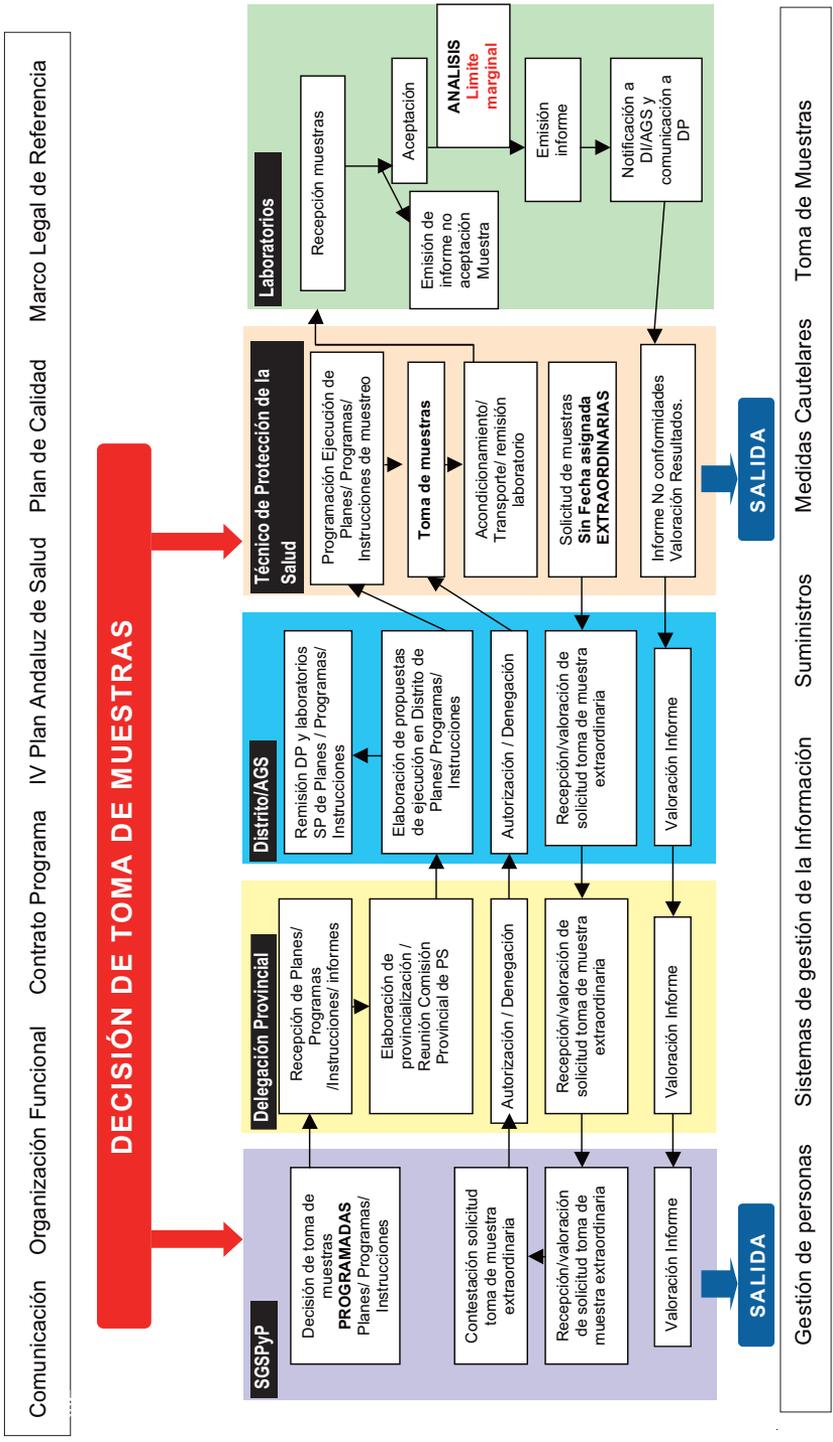


5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA

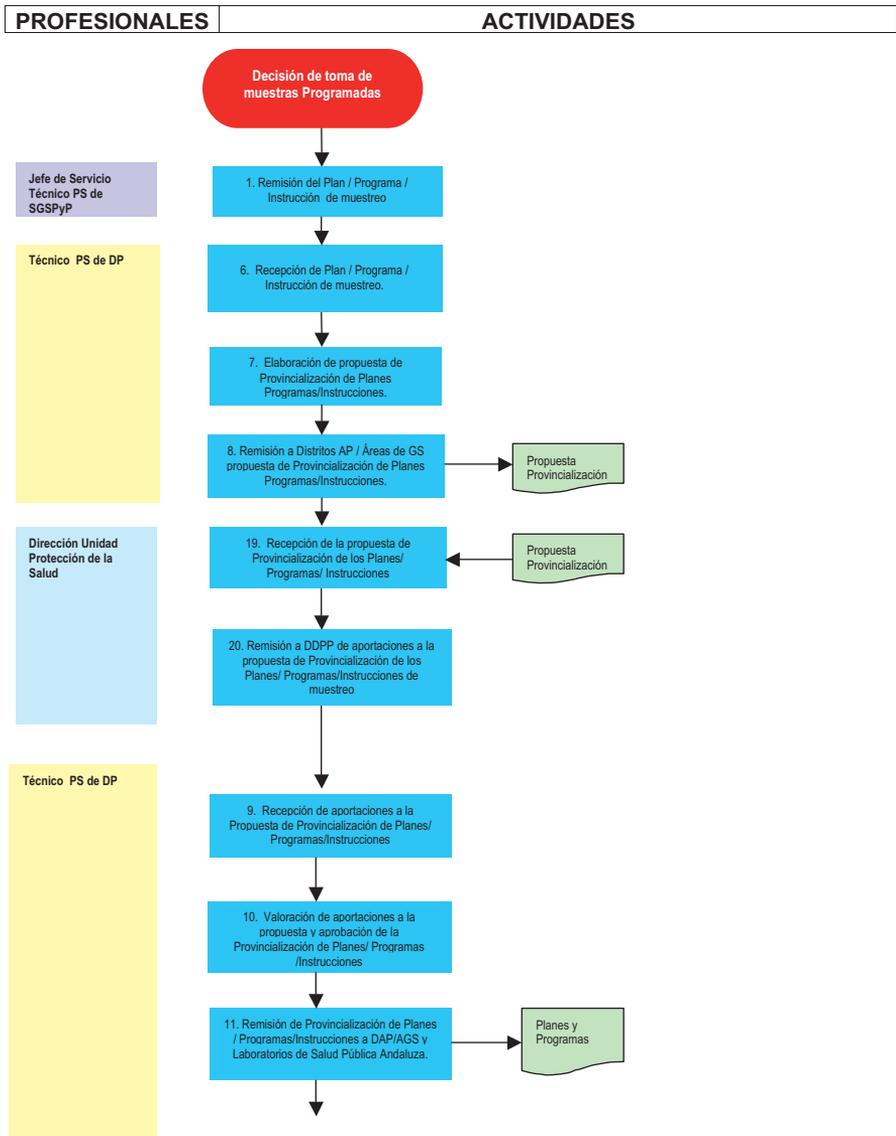
ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 1: GESTIÓN DE MUESTRAS

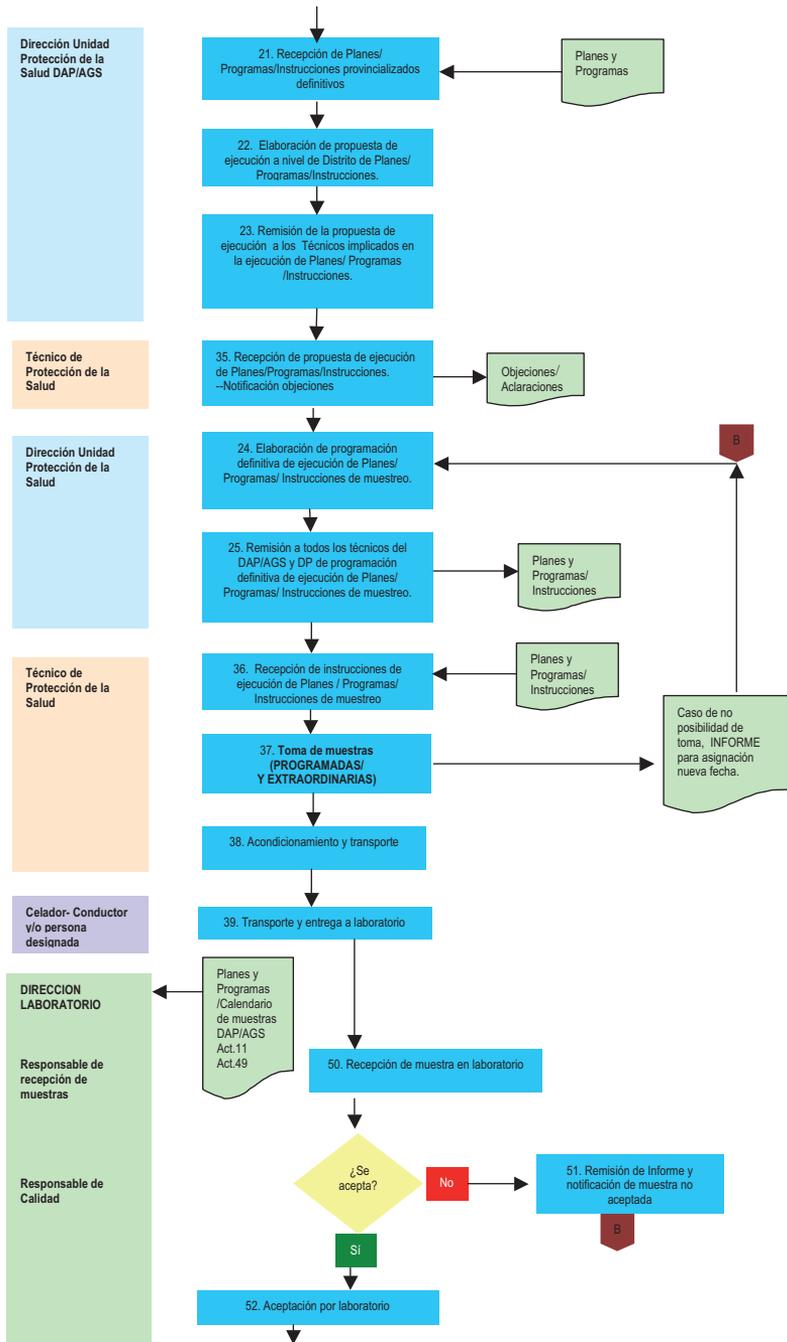


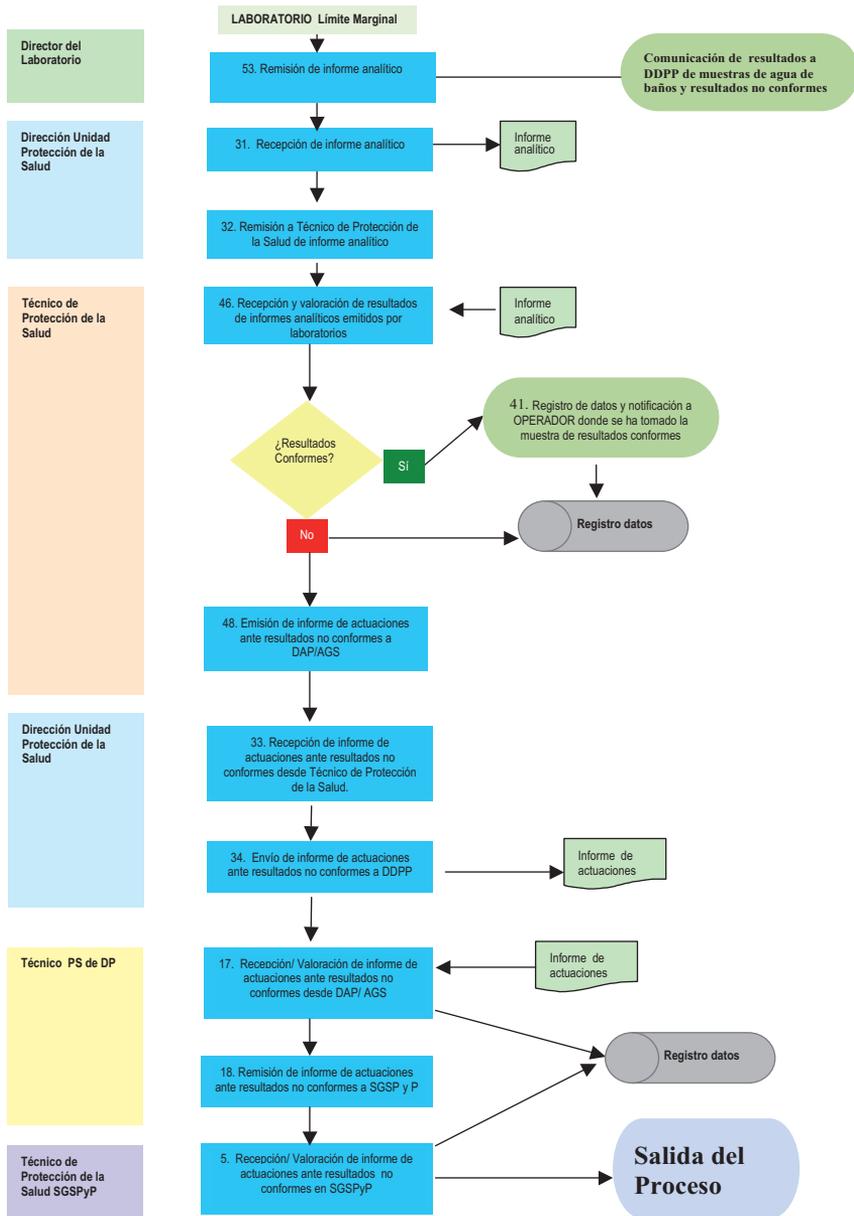
ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 2: GESTIÓN DE MUESTRAS

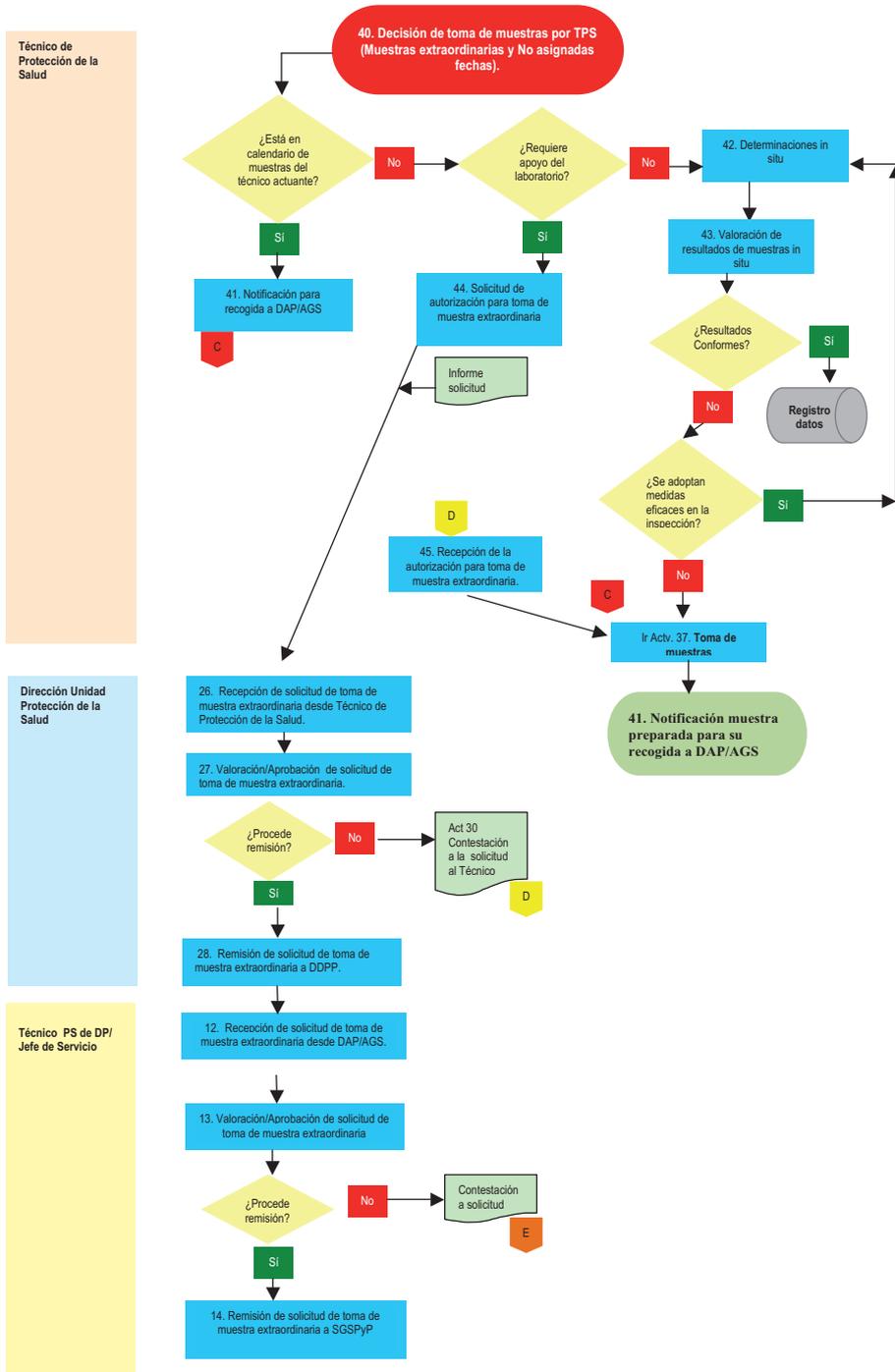


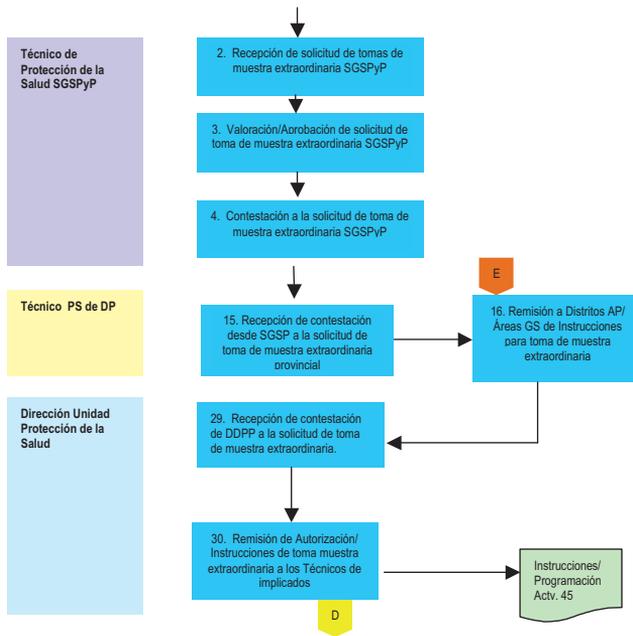
ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 3: GESTIÓN DE MUESTRAS











CONECTORES ARQUITECTURA 3 PROCESO GESTIÓN DE MUESTRAS

- E** Sale de actividad 13 y entra en la actividad 16 (Contestación solicitud).
- R** Sale de actividad 51 y entra en la actividad 24 (asignación fecha).
- C** Sale de la actividad 45 y entra en la actividad 41 (notificación de muestra tomada y preparada para su recogida).
- D** Sale de actividad 30 y entra en la actividad 45 (recepción autorización muestra extraordinaria).



6. INDICADORES

6.1. TIEMPO DE OBTENCIÓN DE RESULTADO ANALÍTICO

Dimensión	Efectividad.
Fundamento	Valorar la celeridad en la obtención de resultados analíticos.
Fórmula	Σ de días transcurridos entre las tomas de muestras y la obtención de los resultados analíticos / N° de resultados analíticos.
Criterio	El Σ de días no contempla los días necesarios para realizar las distintas determinaciones analíticas según método de análisis utilizado. No se contemplan las muestras rechazadas y las no analizadas.
Definición de términos	Se entiende por resultados analíticos aquellos que llegan al Técnico de PS que tomo la muestra.
Fuente	Aplicación informática para gestionar el proceso.
Ámbito	SGSPyP, DP, DS/AGS, Técnicos de PS, Laboratorios.
Periodicidad	Cuatrimestral acumulada.

6.2. MUESTRAS ACEPTADAS

Dimensión	Efectividad.
Fundamento	Valorar la efectividad del procedimiento de la toma de muestras, acondicionamiento y remisión / transporte al laboratorio.
Fórmula	N° de muestras aceptadas x 100 / N° de muestras remitidas al laboratorio.
Criterio	El cálculo se hace atendiendo al N° total de muestras remitidas al laboratorio y al N° total de muestras aceptadas por el laboratorio.
Definición de términos	Muestras remitidas son todas aquellas que llegan al laboratorio. Muestras aceptadas por el laboratorio son las que cumplen los requisitos establecidos para su aceptación.
Fuente	Aplicación informática para gestionar el proceso.
Ámbito	DP, DS/AGS, Técnicos de PS.
Periodicidad	Cuatrimestral acumulada.



6.3. MUESTRAS ANALIZADAS

Dimensión	Efectividad.
Fundamento	Valorar la efectividad del procedimiento de la toma de muestras.
Fórmula	$\text{N}^\circ \text{ de muestras analizadas} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ de muestras aceptadas}$.
Criterio	El cálculo se hace atendiendo al número total de muestras aceptadas por el laboratorio, no incluyéndose las muestras rechazadas por el laboratorio.
Definición de términos	Muestras aceptadas son aquellas que no son rechazadas por el laboratorio. Muestras analizadas son las que tienen un informe de resultado de los parámetros solicitados.
Fuente	Aplicación informática para gestionar el proceso.
Ámbito	DP, DS/AGS, Técnicos de PS, Laboratorios.
Periodicidad	Cuatrimestral acumulada.

6.4. CONTESTACIÓN SOLICITUDES MUESTRA EXTRAORDINARIA

Dimensión	De proceso.
Fundamento	La contestación dentro del plazo establecido, a la autorización para la toma de muestra extraordinaria ante la existencia de un escenario/situación que lo requiera, es un factor cualitativo en la resolución de dicho escenario/situación.
Fórmula	$\text{N}^\circ \text{ de contestaciones en plazo} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de autorización de toma de muestra extraordinaria} \times 100$ / $\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de autorización de toma de muestra extraordinaria}$.
Criterio	El cálculo se hace atendiendo al N° total de solicitudes de autorización de toma muestra extraordinaria remitidas por los Técnicos de PS. Para determinar que una contestación se realiza en plazo ha de tenerse en cuenta los días máximos establecidos para el nivel superior que conteste (SGSPyP, DP...).
Definición de términos	Sólo se contemplan muestras extraordinarias que requieren de laboratorio para su determinación analítica.
Fuente	Aplicación informática para gestionar el proceso.
Ámbito	SGSPyP, DP, DS/AGS, Técnicos de PS.
Periodicidad	Cuatrimestral acumulada.



6.5. CUMPLIMIENTO PLANES/PROGRAMAS/INSTRUCCIONES DE MUESTREO

Dimensión	De efectividad.
Fundamento	Valorar el grado de cumplimiento de los Planes/ Programas/ Instrucciones de muestreos establecidos desde nivel superior.
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de muestras programadas remitidas a laboratorio}}{\text{N}^\circ \text{ de muestras programadas por el nivel superior}} \times 100$
Criterio	El cálculo se hace atendiendo a la totalidad de las muestras programadas por el nivel superior.
Definición de términos	Las muestras remitidas al laboratorio incluyen las rechazadas y las no analizadas por el laboratorio. No se incluyen las repeticiones de muestras programadas ni las muestras extraordinarias. No se incluyen las muestras desprogramadas.
Fuente	Aplicación informática para gestionar el proceso.
Ámbito	SGSPyP, DP, DS/AGS, Técnicos de PS.
Periodicidad	Cuatrimestral acumulada.



7. ANEXOS

ANEXO 1. INFORMACIÓN MÍNIMA QUE DEBE RECIBIR EL TÉCNICO PARA REALIZAR UNA TOMA DE MUESTRAS

- Nombre del Técnico al que se le asigna la toma de muestra.
- Motivo de la toma de muestra (Plan, Programa, Instrucción...).
- Número de muestra, parámetro, producto y cantidad mínima.
- Lugar y fecha de la toma de muestras.
- Número de identificación de la toma de muestras.
- Carácter de la toma de muestras (prospectiva, reglamentaria).
- Normativa de referencia.
- Laboratorio que realizará el análisis.
- Lugar a donde remitir la muestra.
- Fecha y hora de remisión.

ANEXO 2. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE SOLICITUD DE TOMA DE MUESTRA EXTRAORDINARIA

- Nombre del Técnico / Distritos de Atención Primaria / Áreas de Gestión Sanitaria / Delegación que la solicita.
- Justificación de la toma de muestras y normativa de referencia.
- Número de muestras, parámetro, producto.
- Lugar donde se realizará la toma de muestras
- Fecha / período propuesta para la toma de muestras.



ANEXO 3. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE TOMA DE MUESTRAS

- Identificación del documento:
 - Número, fecha, hora y población.
- Identificación de técnico actuante.
- Establecimiento, servicio, lugar o punto donde se toma la muestra:
 - Nombre, NIF/CIF, actividad, teléfono, fax y domicilio social (domicilio a efectos de notificación).
- Identificación del compareciente: (excepto en aguas de baño)
 - Nombre, cargo y NIF del compareciente.
- Motivo:
 - Programa dentro del cual se actúa, instrucción, alerta, toxiinfección...
- Norma legal de aplicación y Procedimiento de muestreo.
- Identificación de la muestra (Id.)
- Tipo de toma de muestra:
 - Prospectiva, reglamentaria.
- Parámetro a investigar.
- Descripción del producto. Cuando proceda:
 - Denominación, marca comercial, fecha de duración mínima, lote...
- Nombre y dirección del responsable del producto.
 - Presentación comercial: tipo de envase, estado (íntegro, abierto, deteriorado, sin envasar...
- Descripción de las condiciones en las que se encuentra el producto o sustancia:
 - En almacenamiento, en proceso (especificar), temperatura, lugar, existencia de medusas, algas,...
- Especificación del peso/volumen/número de las ejemplares de muestras.
- Especificación de destino de ejemplares de muestras. En caso de toma de muestra reglamentaria especificación, cuando proceda, de responsabilidades de guarda, custodia y conservación.
- Descripción del acondicionamiento de los ejemplares:
 - Envase.
 - Tipo de precinto.
 - Etiquetado o rotulación con el número de documento.



ANEXO 4. MOTIVOS DE RECHAZO DE MUESTRA

- Caso de que existan Plan /Programa /Instrucción sobre criterios de aceptación de muestras se deberán seguir las indicaciones de los mismos.
- Muestra no cumple el cronograma establecido y el laboratorio no tiene habilitada la técnica analítica.
- No inclusión de la muestra en la aplicación informática destinada a tal fin.
- Precintos, embalaje o envases rotos.

ANEXO 5. CONTENIDO MÍNIMO DEL INFORME DE RECHAZO DE MUESTRA

- Identificación de Laboratorio.
- Identificación de quien solicita el análisis (DAP/AGS, DP, SGSAPyP).
- Identificación de la muestra: número de identificación de muestra, número de documento, producto/sustancia muestreada y parámetro a investigar.
- Fecha y hora de entrega en laboratorio.
- Motivo de rechazo.
- Identificación de responsable del rechazo.

ANEXO 6. CONTENIDO MÍNIMO DEL INFORME DE ANALISIS

- Identificación del laboratorio.
 - Nombre del Laboratorio, Marca ENAC, N° Acreditación del Laboratorio...
- Datos del solicitante
 - Nombre (Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria, DP, SGSPyP), Domicilio, Localidad, Provincia, correo electrónico....
- Identificación muestra.
 - N° de identificación de la muestra, n° de documento de toma de muestra, punto o lugar, descripción y fecha de toma de muestra, fecha de recepción en Laboratorio, de inicio y de finalización análisis.
- Datos del análisis
 - Perfil: Microbiológico/Fisicoquímico y parámetros analizados.
 - Resultado: X (Unidades) ± Incertidumbre (si procede)
 - Recuperación (si procede).
- Fecha de emisión y firma de los responsables técnicos.



ANEXO 7. CONTENIDO MÍNIMO DEL INFORME DE ACTUACIONES ANTE RESULTADOS ANALÍTICOS NO CONFORMES

- Identificación del Técnico actuante.
- Identificación de la muestra.
 - N° de identificación de la muestra, n° de documento de toma de muestra, punto o lugar, descripción y fecha de toma de muestra, resultado y fecha de recepción del mismo.
- Identificación del laboratorio.
- Identificación del establecimiento, servicio, actividad, punto de vigilancia.
- Detalle de las actuaciones realizadas.
 - Fecha de actuación, documentos cumplimentados, medidas adoptadas por el control oficial, medidas adoptadas por operador económico...



8. GLOSARIO

Acondicionar una Muestra

Conjunto de operaciones realizada por el Técnico que toma la muestra y que incluye:

- Formación del ejemplar o de los tres ejemplares, según proceda.
- Etiquetado de cada ejemplar para su correcta identificación.
- Firmas de los participantes (Técnico y Compareciente).
- Precintado de cada ejemplar.

Acta de Comparecencia/Incomparecencia

Documento elaborado por el Laboratorio donde se ha practicado los análisis inicial y contradictorio, y en su caso dirimente, a fin de hacer constar que el Perito de parte ha comparecido o no, según proceda, para analizar el ejemplar contradictorio.

Documento/Acta de Toma de Muestra

Documento donde se describe de forma detallada el procedimiento de la toma de muestra y se identifica ésta. Es obligatorio cumplimentarla en todo tipo de Muestras, excepto que se indique expresamente lo contrario en el Plan/Programa/Instrucción de Muestras.

Alcance de la Acreditación

Es la cobertura que la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) declara, documentalmente, sobre la competencia técnica de un Laboratorio de ensayo Acreditado para realizar análisis en unas determinadas Matrices/Parámetros analíticos y no en otros, conforme a lo exigido en la Norma UNE ISO 17025.

Alimento

Cualquier sustancia destinada a ser ingerida por los seres humanos, tanto si ha sido transformada entera o parcialmente como si no. Incluye las bebidas, el agua de consumo y la goma de mascar.

Análisis In Situ

Análisis realizado por el Técnico competente en el lugar donde se ha tomado la muestra.



Cantidad de Muestra

Es la cantidad mínima de alimento o muestra ambiental que tendrá que contener cada ejemplar de muestra, para que ésta pueda ser analizada por el Laboratorio. Esta Cantidad dependerá de:

- La cantidad exigida por la Legislación específica aplicable al caso concreto.
- La cantidad requerida por el Método analítico empleado por el Laboratorio.
- La cantidad requerida según el Número de parámetros a determinar
- La cantidad necesaria debido a la Naturaleza de la muestra.

En caso de duda es aconsejable contactar previamente con el laboratorio.

Característica de calidad

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

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.

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 el resultado obtenido y el coste de los recursos empleados.

Ejemplar de Muestra

En las Muestras Prospectivas, es la cantidad de muestra extraída y acondicionada. En las Muestras Reglamentarias, cada una de las partes homogenizadas, por igual, en que se ha dividido la cantidad extraída y acondicionada. En este caso puede estar constituida ésta por uno, dos o tres ejemplares, según proceda.

Envases para la Muestra

Son recipientes donde se introducen las muestras. En cada relación Matriz/parámetro a analizar, se deberán cumplir unos requisitos/carac-



terísticas concretas (cristal, plástico, color topacio, etc.) pero en cualquier caso, todos los envases serán limpios y herméticos y además, en las determinaciones microbiológicas, serán envases estériles.

Expectativa 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.

Gestión por procesos

Es una forma de gestionar una organización basándose en los procesos; entendidos estos, como una secuencia de actividades, ordenadas y lógicas orientadas a alcanzar unos resultados programados que generen un valor añadido al producto ofertado.

Identificación de la muestra (ID)

Código (alfa-numérico) que identifica la muestra de forma inequívoca.

Incertidumbre de Medida (U)

Estimación que caracteriza el intervalo de valores en que se sitúa, con una alta probabilidad (generalmente con el 95%), el valor verdadero de la magnitud medida. El resultado analítico (x) se expresará como: $x \pm U$ (si procede).

Indicadores del proceso

Medición del 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 que se hace lo que estaba propuesto, al tiempo que facilita comprender, comparar y mejorar los servicios que se prestan.

Informe de Análisis

Documento mediante el cual el Laboratorio que practica el análisis detalla el resultado del mismo.

Informe de no conformidad

Documento que recoge las actuaciones llevadas a cabo en el transcurso de la investigación y seguimiento de una muestra no conforme, así como la valoración de la misma.

Laboratorio

Laboratorio que está designado por la autoridad competente para realizar análisis de las muestras tomadas en los controles oficiales.



Límite de Cuantificación (LQ)

Menor contenido de analito que se puede medir con certidumbre estadística razonable.

Límite de Decisión ($CC\alpha$)

Límite en el cual y a partir del cual se puede concluir con una probabilidad de error α que una muestra no es conforme.

Límite de Detección (LD)

Menor contenido medido del que se puede deducir la presencia de analito con certidumbre estadística razonable.

Límite de entrada

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

Límite 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

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

Lote

Cantidad de alimentos determinada e identificable que presenta características comunes y uniformes tales como: origen, procedencia de elaboración, productor, envasador, tipo de envase, variedad, zona, etiquetado, temporalización, etc.

Método de Muestreo

Procedimiento en donde se describe de forma detallada como se selecciona de un lote/sublote o zona de muestreo los elementos, porciones o unidades (por ej.: muestras elementales...) del producto a muestrear a fin de que la muestra formada sea representativa de aquel.

Muestra

Conjunto compuesto de uno o varios elementos, porciones o unidades de un lote/sublote o zona de muestreo.

Muestra Elemental/Primaria

Porción de alimento extraído de un único punto del Lote o Sublote muestreado de forma aleatoria y consistente en una determinada can-



tividad o en uno o varios envases, a fin de constituir la muestra Global. Las Muestras Elementales/Primarias se tomarán de distintos puntos del Lote/sublote, si es posible. Si no se extraen de distintos puntos, se hará constar tal circunstancia, en el Acta de toma de muestra.

Muestra Extraordinaria

Muestra cuya toma no está contemplada en un Plan o Programa del Control Oficial y requiere autorización previa.

Muestra Global

Agregación de todas las Muestras Elementales/Primarias tomadas del Lote/sublote. En el caso de Productos no envasados es obligatoria la homogenización previa de todas las muestras elementales/primarias.

Muestra Programada

Muestra cuya toma está contemplada en un Plan o Programa del Control Oficial.

Muestra Prospectiva

Muestra formada por un único ejemplar que no se ajusta a la definición de muestra reglamentaria.

Muestra Reglamentaria

Muestra formada por los ejemplares inicial, contradictorio y dirimente. En los casos que procedan, puede estar constituida por uno o dos ejemplares.

Muestra Representativa

Muestra en la que se mantienen las características (analito) del lote o zona de muestreo. Para lo cual se debe de cumplir que la muestra sea:

- Aleatoria. Cualquier elemento, porción o unidad del lote o zona de muestreo tendrá la misma probabilidad de ser elegido en la muestra. La elección será a azar, por distintos medios (p. e. empleo de tablas de números aleatorios).
- Homogénea. Las características (analito) de la muestra se distribuyen uniformemente por ella.

Objetivos del proceso

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.

Perito de Parte

Técnico designado por el interesado para que concurra a la realización del análisis que se practicará sobre el ejemplar contradictorio.

Plan/Programa/instrucción de Tomas de Muestras

Documento elaborado por la Autoridad competente y en donde se planifica de forma detallada las muestras a tomar dentro de las actividades de Control Oficial.

Precintado del Ejemplar de Muestra

Cerramiento de cada ejemplar por distintos medios (lacre con sello, brida de plástico, etc.) a fin de mantenerlos cerrados y poder garantizar así la inviolabilidad de su contenido.

Proceso

Conjunto de actividades destinadas a generar valor añadido sobre las entradas para conseguir un resultado que satisfagan plenamente los requerimientos del ciudadano como cliente.

Punto de Muestreo

Lugar físico donde se procede a la toma la muestra.

Recuperación en un Informe de Análisis

Relación entre el valor obtenido por aplicación de un método de ensayo a una muestra y su valor teórico. Se expresa normalmente en porcentaje (%).

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.

Toma de muestras

Procedimiento por el que se extrae y constituye por distintos medios una muestra.

Validación

Firmeza, seguridad o subsistencia de algún acto.



9. BIBLIOGRAFÍA

1. Conserjería de Salud. *II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía*. Ed. Consejería de Salud. Sevilla 2005.
2. Conserjería 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. Conserjería 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. *Salud Pública. Procesos en Protección. Manual de Procesos en Protección de la Salud*. Ed. Consejería de Salud. Sevilla 2008.
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, 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, 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. 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.
10. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Decreto 193/2008, de 6 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud. BOJA nº 92, de 9 de mayo.



11. 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 Provinciales 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.
12. Jefatura del Estado. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. BOR nº 321, de 30 de diciembre.
13. 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.
14. Servicio Andaluz de Salud. Gestión por Procesos Asistenciales Integrados. Disponible en <http://www.juntadeandalucia.es/salud/procesos>.
15. Reglamento (CE) nº 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 animales. DOCE L 165 de 30 de abril.
16. Reglamento (CE) nº 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 procedimientos relativos a la seguridad alimentaria. DOCE L 31 de 1 de febrero.
17. Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios. DOCE L 139 de 30 de abril.
18. Reglamento (CE) nº 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2000, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal. DOCE L 139 de 30 de abril.
19. Reglamento (CE) nº 854/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano. DOCE L 139 de 30 de abril.
20. Reglamento (CE) nº 2073/2005 de la Comisión, de 15 de noviembre de 2005, relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios. DOCE L 338 de 22 de diciembre.



21. Reglamento (CE) n° 1441/2007 de la Comisión, de 5 de diciembre de 2007 que modifica el Reglamento (CE) n° 2073/2005 relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios. DOCE L 322 de 7 de diciembre.
22. Reglamento (CE) n° 401/2006 de la Comisión, de 23 de febrero de 2006, por el que se establecen los métodos de muestreo y de análisis para el control oficial del contenido de micotoxinas en los productos alimenticios. DOCE L 70 de 9 de marzo.
23. Reglamento (CE) n° 1882/2006 de la Comisión, de 19 de diciembre de 2006, por el que se establecen los métodos de muestreo y de análisis para el control oficial del contenido de nitratos en ciertos productos alimenticios. DOCE L 364 de 20 de diciembre.
24. Reglamento (CE) n° 1883/2006 de la Comisión, de 19 de diciembre de 2006, por el que se establecen métodos de muestreo y de análisis para el control oficial de los niveles de dioxinas y PCB similares a las dioxinas en determinados productos alimenticios. DOCE L 364 de 20 de diciembre.
25. Reglamento (CE) n° 333/2007 de la Comisión, de 28 de marzo de 2007, por el que se establecen los métodos de muestreo y análisis para el control oficial de los niveles de plomo, cadmio, mercurio, estaño inorgánico, 3-MCPD y benzo(a)pireno en los productos alimenticios. DOCE L 88 de 29 de marzo.
26. Reglamento (CE) n° 1881/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2006, por el que se fija el contenido máximo de determinados contaminantes en los productos alimenticios. DOCE L 364 de 20 de diciembre.
27. Reglamento (CE) n° 850/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004 sobre contaminantes orgánicos persistentes y por el que se modifica la Directiva 79/117/CEE. DOCE L 158 de 30 de abril.
28. Reglamento (CE) n° 396/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de febrero de 2005, relativo a los límites máximos de residuos de plaguicidas en alimentos y piensos de origen vegetal y animal y que modifica la Directiva 91/414/CEE del Consejo. DOCE n° L n° 70 de 16 de marzo.
29. La Comisión Europea, 1998/179 CE, Decisión de la Comisión de 23 de febrero de 1998 por la que se fijan normas específicas relativas a la toma de muestras oficiales para el control de determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos. DOCE N° L 65 de 05 de marzo.
30. La Comisión Europea, 2002/657 CE, Decisión de la Comisión de 12 de agosto de 2002, por la que se aplica la Directiva 96/23/CE del Consejo en cuanto al funcionamiento de los métodos analíticos y la interpretación de los resultados. DOCE L n° 221 de 17 de agosto.



31. La Comisión Europea, 2010/7516 CE, Decisión de la Comisión de 5 de noviembre de 2010, relativa a una ayuda financiera de la Unión para un programa de seguimiento coordinado de la prevalencia de *Listeria monocytogenes* en determinados alimentos listos para el consumo que ha de llevarse a cabo en los Estados miembros. DOCE L 292 de 10 de noviembre.
32. Presidencia del Gobierno, Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria. BOE nº 168 de 15 de julio.
33. Ministerio de la Presidencia, Real Decreto 1397/1995, de 4 de agosto, por el que se aprueban medidas adicionales sobre el control oficial de productos alimenticios. BOE nº 246 de 14 de octubre
34. Ministerio de la Presidencia, Real Decreto 1341/2007, de 11 de octubre, sobre la gestión de la calidad de las aguas de baño. BOE nº 257 de 26 de octubre.
35. Ministerio de la Presidencia, Real Decreto 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.
36. Ministerio de Sanidad y Consumo, Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis. BOE nº 171 de 18 de julio.
37. Ministerio de Relaciones con las Cortes y de la Secretaría General del Gobierno, Real Decreto 569/1990, de 27 de abril, relativo a la fijación de contenidos máximos para los residuos de plaguicidas sobre y en los productos alimenticios de origen animal. BOE, 111 de 9 de mayo.
38. Ministerio de la Presidencia, Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, por el que se establecen las medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos. BOE nº 188, de 7 Agosto.
39. Ministerio de la Presidencia, Real Decreto 290/2003, de 7 de marzo, por el que se establecen los métodos de muestreo para el control de residuos de plaguicidas en los productos de origen vegetal y animal. BOE nº 58 de 8 de marzo.
40. Presidencia del Gobierno, Real Decreto 2420/1978, de 2 de junio, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la elaboración y venta de conservas vegetales. BOE nº 244 de 12 de octubre.
41. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Real Decreto 889/2006, de 21 de julio de 2006, por el que se regula el control metrológico del Estado sobre instrumentos de medida. BOE nº 183 de 2 de agosto.



42. Ministerio de la Presidencia, Real Decreto 135/2010, de 12 de febrero, por el que se derogan disposiciones relativas a los criterios microbiológicos de los productos alimenticios. BOE nº 49 de 25 de febrero
43. Consejería de Salud., Decreto 70/2009, de 31 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo Humano de Andalucía. BOJA Nº 73 de 17 de abril.
44. Consejería de Salud. Decreto 23/1999, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de las Piscinas de Uso Colectivo. BOJA Nº 36 de 25 de marzo.
45. ISO/TC 176/SC 2/N 544R:2001 Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad.
46. UNE-EN ISO/IEC 17020:2004 Criterios Generales para el funcionamiento de los diversos tipos de organismos que realizan inspección.



