



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

**PROPUESTA DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN
EMPRESA PÚBLICA DE FORMACIÓN
ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA**

Sevilla, 24 de Mayo de 2019



INDICE

1.	ANTECEDENTES	3
2.	ALCANCE DE NUESTROS SERVICIOS	3
3.	ÁMBITO DE LA CERTIFICACIÓN	3
4.	COMPROMISOS DE LA AGENCIA	4
5.	COMPROMISO DEL SOLICITANTE	6
6.	COSTE DE LOS SERVICIOS Y FORMA DE PAGO	7
7.	PROPIEDAD DE LOS CONTENIDOS E INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA ...	9
8.	USO DE LA MARCA	9
9.	ADAPTACIÓN A NUEVOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN.....	9
10.	VIGENCIA DEL ACUERDO.....	9
11.	JURISDICCIÓN COMPETENTE.....	10



1. ANTECEDENTES

Esta propuesta de servicios de certificación se emite de acuerdo con la solicitud efectuada por la Escuela Andaluza de Salud Pública, en adelante el Centro, representada por la Directora de Gestión y Soporte, Doña Carmen Guerrero Ruiz. De acuerdo con dicha petición, se requiere a la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, en adelante la Agencia, centro gestionado por la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud, para que ejecute el Proceso de Certificación de la Escuela Andaluza de Salud Pública.

2. ALCANCE DE NUESTROS SERVICIOS

Los servicios de la Agencia contemplados en esta propuesta comprenden y se limitan a la ejecución operativa del Proceso de Certificación descrito en **Documento General de Certificación de Servicios** que la Agencia tiene publicado en su página Web.

La Agencia proporcionará al Centro el acceso a la aplicación informática ME_jora C, para su uso durante el Proceso de Certificación. Esta herramienta informática, desarrollada por la Agencia, facilita la gestión de la mejora continua y del Proceso de Certificación, permitiendo el acceso a través de Internet.

No se encuentran incluidos dentro de esta propuesta los planes, acciones o cualquier otra consecuencia del cumplimiento o incumplimiento de los estándares cuyo diseño y ejecución, aún siendo derivados del propio Proceso de Certificación, serán responsabilidad del Centro.

3. ÁMBITO DE LA CERTIFICACIÓN

El ámbito sobre el que se desarrollarán los servicios de certificación comprenden exclusivamente las actuaciones asistenciales o de soporte de las mismas, realizadas directa o indirectamente por el Centro, con objeto de prestar la atención sanitaria recogida en la cartera de servicios manifestada en el momento de formalizar la solicitud.



4. COMPROMISOS DE LA AGENCIA

La Agencia se compromete a suministrar los servicios de certificación con el personal cualificado y los medios técnicos oportunos, de acuerdo con los procedimientos de gestión de esta entidad de certificación y el resto de la documentación referenciada en el documento general de certificación de servicios vigente.

La Agencia garantiza el mantenimiento de la confidencialidad y custodia de toda la información obtenida durante el proceso de certificación.

La Agencia utilizará toda la información, documentos y datos de las empresas a los que tenga acceso durante los procesos de concesión, mantenimiento o renovación del certificado para los fines exclusivos de la certificación contemplados en el documento general de certificación de servicios, y tratará dicha información, documentos y datos de manera estrictamente confidencial.

Se exceptúa de esta obligación, la información que deba ser aportada por la Agencia a la Dirección General de Calidad, Investigación y Gestión del Conocimiento, de acuerdo con lo previsto en la Resolución de la Dirección General de Organización de Procesos y Formación de 25 de julio de 2003 (BOJA núm. 153 de 11 de Agosto de 2003) por la que se designa la entidad certificadora, así como la requerida desde los órganos competentes del Servicio Andaluz de Salud y la Consejería de Salud.

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, el tratamiento de los datos de carácter personal que se derive de la contratación, en su caso, queda sujeto a lo establecido en la normativa legal vigente, según la cual:

- a) Los datos personales que proporcione serán utilizados para su tratamiento con la finalidad de la gestión derivada de la contratación y contactar, en caso necesario, para la adecuada relación de las partes, quedando almacenados durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales estipuladas.
- b) La base jurídica del tratamiento de sus datos deriva del consentimiento prestado a través de la firma del documento, sin el cual no podría cumplirse con la finalidad descrita en el apartado anterior.
- c) Los datos personales no serán cedidos a terceros, salvo que se disponga en una obligación legal.



- d) El responsable del tratamiento de los datos personales es la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud, cuya dirección es Avda. Américo Vespucio, núm. 15, Edificio S-2. 41092. Sevilla y la Empresa Pública de Formación Escuela Andaluza de Salud Pública.
- e) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es.
- f) Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión en relación con sus datos personales, o la limitación u oposición a su tratamiento, así como a la portabilidad de los datos, solicitándolo por escrito, con copia de su DNI, a la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud, con domicilio en Avda. Américo Vespucio núm. 15, Edificio S-2. 41092. Sevilla; o mediante correo electrónico a lopd.fps@juntadeandalucia.es.
- g) Podrá retirar su consentimiento en cualquier momento, si bien la retirada no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.

La Agencia garantiza que todos sus evaluadores, en formación y cualificados, así como los demás profesionales que puedan acceder a información sobre las entidades, han adquirido un compromiso de confidencialidad y respecto a la protección de datos personales mediante la adhesión a su Código Ético.

Todos los evaluadores se comprometen a evitar su intervención en visitas de evaluación cuando exista algún tipo de vínculo personal o profesional con el Centro, que pudiera afectar a la objetividad de sus decisiones.

Esta obligación de la Agencia tiene como consecuencia el derecho del Centro a expresar su rechazo total o parcial de los integrantes del equipo evaluador, dentro del plazo de los 7 días posteriores a la definición del mismo, siempre que éste se produjese por la existencia de hechos pasados o presentes que puedan afectar a la objetividad de las decisiones de los mismos.

La Agencia pone a disposición del público en general a través de su página web, el listado de entidades certificadas.

La información publicada en la página web incluye el nombre del centro de prestación de los servicios, el código del proyecto de certificación, el nivel de certificación alcanzado y el porcentaje de



cumplimiento global de estándares. Además se publican los proyectos que están en fase de renovación del certificado y los proyectos que están en fase de suspensión de la certificación.

5. COMPROMISO DEL SOLICITANTE

Mientras el certificado está en vigor, el Centro se compromete a cumplir las disposiciones documentadas en el Documento General de Certificación de Centros, Unidades Sanitarias y Servicios Sociales (D-05.01), En el Documento General de Aplicación de la Marca de Certificación ACSA en Centros, Unidades Sanitarias y Servicios Sociales (D-05.02) y en el Manual de estándares correspondiente, e informar a la Agencia si detecta algún incumplimiento grave de las mismas. Así, si se descubre la existencia de procesos no conformes, el servicio certificado deberá realizar un seguimiento explícito y adecuarlos para cumplir los criterios de calidad que indican sus procedimientos y bajo los cuales ha obtenido la certificación, debiendo informar detalladamente tanto a la Agencia como a los posibles usuarios que se hayan visto afectados en los casos más graves.

El Centro deberá tener a disposición de la Agencia un registro de las reclamaciones de sus clientes (usuarios) sobre los servicios prestados dentro del alcance de la certificación concedida por la Agencia, incluyendo la documentación y gestión documental apropiadas para las acciones correctoras a que tales reclamaciones pudieran dar lugar.

El Centro tiene la obligación de mantener en correcto estado de funcionamiento todos los medios que determinaron la concesión de la certificación y mantener un equipo suficiente con personas debidamente cualificadas.

El Centro se compromete a aportar dentro de los plazos pactados, y con los límites establecidos por la legislación vigente, toda la documentación e información que le sea requerida por la Agencia en el curso del proceso de certificación del mismo y con relación al ámbito de la certificación solicitada. Igualmente, el Centro asume la responsabilidad de establecer los mecanismos tendentes a garantizar que la información aportada por los profesionales de la misma en el curso de dicho proceso es veraz y auténtica.

El Centro establece el compromiso de comunicar a la Agencia, antes de su implementación, cualquier modificación sustancial que se proponga llevar a cabo, tanto durante el Proceso de Certificación como a lo largo de la vigencia del certificado. En todo caso, deberá comunicar por escrito las siguientes modificaciones:



- *Los cambios de responsables y de otros profesionales con claves de acceso a los proyectos de certificación.*
- *Los ceses temporales o definitivos en la prestación de los servicios que hayan sido certificados por ésta.*
- *Las modificaciones producidas en los servicios certificados.*
- *Las modificaciones de los procesos que pueden afectar a la conformidad de los servicios.*
- *El traslado de las instalaciones donde se prestan los servicios objeto de la certificación.*
- *Los cambios de figura jurídica o de razón social de la empresa.*

Cualquier incumplimiento por parte del Centro de los compromisos establecidos en este apartado tendrá la consideración de grave a efectos del proceso de certificación y exonerará de responsabilidad a la Agencia respecto a los informes por ésta aportados, cuya validez está condicionada a la veracidad y autenticidad de la información proporcionada por el Centro, entendiéndose como tal también a la proporcionada por los interlocutores fijados por el mismo.

El Centro facilitará a la Agencia durante las visitas asociadas al Proceso de Certificación, las dependencias físicas (despacho/sala) necesarias para que los profesionales de la Agencia puedan realizar las tareas previstas. Dichas dependencias estarán dotadas, al menos, de toma eléctrica, conexión a internet y mobiliario de oficina suficiente para el número de profesionales que formen el equipo de la visita.

El Centro permitirá el libre acceso a sus instalaciones y a la información, documentos y registros que avalan el cumplimiento de los requisitos de certificación a las personas debidamente autorizadas por la Agencia y cooperar con ellas para la correcta realización de las actividades de evaluación en las fechas acordadas.

6. COSTE DE LOS SERVICIOS Y FORMA DE PAGO

La Agencia, tiene establecidas unas tarifas por sus servicios de certificación, con objeto de repercutir los costes directos de la prestación a las entidades solicitantes de los mismos. Estas tarifas son revisadas anualmente.

Como resultado de aplicar dicha bonificación, el precio aplicable al Centro asciende a 3.420,00 €, desglosado en los siguientes conceptos:



➤ **APERTURA INICIAL DEL EXPEDIENTE..... 720,00 €**

Esta cantidad será facturada a la firma de la propuesta de servicios.

➤ **PROCESO DE EVALUACIÓN 2.700,00 €**

Este importe corresponde a las jornadas de evaluador consideradas necesarias para llevar a cabo cada una de las actividades de evaluación (estudio de evidencias presentadas en autoevaluación, visita de evaluación y elaboración de informe).

El 50% de esta cantidad será facturada en el momento de cierre de la fase de Autoevaluación, debiendo ser abonada con anterioridad a la entrega del Informe de Evaluación. El 50% restante será facturado a la entrega del Informe de Evaluación.

Los gastos de transporte, alojamiento y manutención dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía se encuentran incluidos en los precios de las jornadas de evaluador. En caso de anulación de la visita de evaluación, será necesario que el centro avise a la ACSA con una antelación mínima de 15 días naturales a la fecha prevista para este fin. Así mismo, el incumplimiento de este requisito implica que los gastos de transporte y alojamiento en los que se hubiera incurrido para la realización de la visita, correrán por parte del cliente.


Las cantidades reflejadas en los dos conceptos anteriores componen el precio final de los servicios de certificación inicial, por lo que no incluyen evaluaciones extraordinarias, seguimientos, solicitudes de mejora de nivel, ni renovaciones. Todos estos servicios serán objeto de una nueva propuesta, en la que aplicarán las tarifas en vigor en cada momento.

Estas facturas serán emitidas por la entidad con C.I.F. G - 41825811, que corresponde a la razón social Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud.

El pago de las facturas deberá llevarse a cabo mediante transferencia bancaria y dentro del plazo de 30 días siguientes a la fecha de emisión de la factura.

Las cantidades citadas en este apartado no incluyen IVA ni otros impuestos indirectos que pudieran ser aplicables en el momento de la prestación de los servicios, que serán por cuenta del Centro.

La decisión unilateral de suspensión del proceso de certificación por parte del Centro no le eximirá del pago de los servicios ejecutados por la Agencia siempre que estuviesen contemplados dentro de los



precios previstos. En este último caso, la cuantía de estos servicios deberá ser adecuadamente justificada.

7. PROPIEDAD DE LOS CONTENIDOS E INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA

La utilización de la aplicación informática ME_jora C, así como los contenidos recogidos en ella (evidencias, funcionalidades, informes, etc.) son para su uso por el Centro exclusivamente en el curso de los procesos de certificación, por lo que no podrán ser cedidos por el mismo para su uso por terceros, ni ser objeto de difusión pública sin la previa autorización de la Agencia, como propietaria de los derechos sobre dichos contenidos.

8. USO DE LA MARCA

Una vez certificada, la entidad tiene derecho a hacer uso de la marca o referencia a su condición de certificado en las condiciones establecidas en las Normas de Aplicación de la Marca de Certificación.

La entidad se compromete a no hacer uso de la marca en caso de suspensión, retirada o fin de vigencia de la certificación y a no realizar un uso incorrecto o abusivo de la marca de certificación.

9. ADAPTACIÓN A NUEVOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

Los Manuales de Estándares y los requisitos de certificación de la Agencia pueden sufrir cambios en el tiempo con el fin de mantenerse al día y para asegurar que las certificaciones son adecuadas para la finalidad para la cual se otorgan. Las entidades certificadas deberán adaptarse durante la vigencia de su certificación a los nuevos requisitos que se establezcan. La Agencia comunicará siempre a las entidades con la suficiente antelación los cambios y establecerá plazos de adaptación suficientes, en función de la naturaleza de los cambios producidos.

10. VIGENCIA DEL ACUERDO

La presente propuesta revestirá el carácter de acuerdo una vez haya sido expresamente aceptada por el Centro, obligando desde ese momento a ambas partes a la ejecución de los compromisos establecidos para las mismas en los diferentes apartados.

El acuerdo tendrá vigencia en tanto dure el Proceso de Certificación del Centro, a excepción hecha de los compromisos reflejados en el mismo que no estén circunscritos a dicho proceso tales como



confidencialidad, publicidad, responsabilidad, etc. No obstante, con el fin de que el Centro obtenga el máximo valor añadido derivado de la propia fase de Autoevaluación y evitar que la dilatación en el tiempo de ejecución de dicha fase produzca ineficiencias para ella en el Proceso de Certificación, si transcurridos 12 meses desde la presentación del proceso de certificación, el Centro no hubiese finalizado la fase de Autoevaluación, la Agencia tendrá la facultad de dar por concluido el Proceso de Certificación del mismo y proceder al cierre del proyecto en la aplicación ME_jora C, quedando este acuerdo rescindido de forma automática. Esta decisión unilateral de rescisión del acuerdo por parte la Agencia no eximirá el Centro del pago de los servicios facturados por la Agencia hasta ese momento siempre que estuviesen contemplados dentro de los precios y condiciones previstos.

Este acuerdo podrá ser rescindido unilateralmente por una de las partes en caso de incumplimiento de la otra parte, siempre que éste resultara determinante para la consecución del alcance citado en el apartado 2.

11. JURISDICCIÓN COMPETENTE

Para todas las cuestiones que puedan surgir en la interpretación y cumplimiento de lo pactado en el presente acuerdo, con renuncia a su fuero propio si lo tuvieren, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Sevilla.

En Sevilla, a 24 de Mayo de 2019

DIRECTOR DEL ÁREA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PROGRESO Y SALUD

Fdo: D. Enrique Sánchez Suárez



LA DIRECTORA DE GESTIÓN Y SOPORTE DE LA EMPRESA PÚBLICA DE FORMACIÓN ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA.

Fdo: D^a. Carmen Guerrero Ruiz

