 <b>GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</b> <small>CONSEJERÍA DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS          Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo</small>	<b>Tipo documento:</b> PROCEDIMIENTO	<b>PN-XX</b>
	<b>Nombre:</b> GESTIÓN DE DENUNCIAS: HIGIENE ALIMENTARIA Y SANIDAD AMBIENTAL	<b>Página:</b> 1 de 13 <b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> XXX



CONSEJERÍA DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS  
 Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DENUNCIAS HIGIENE ALIMENTARIA Y SANIDAD AMBIENTAL

<b>Realizado por:</b>  SERVICIO DE COORDINACIÓN DE UNIDADES TERRITORIALES  Diciembre 2010	<b>Supervisado por:</b>  JEFA DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE UNIDADES TERRITORIALES    Mª Rosa Urdiales Garmón	<b>Aprobado por:</b>  DIRECTOR AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO    Juan Llaneza Llaneza
---	--	--

## CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES SOBRE VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE MODIFICACIÓN

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

CARGO	SERVICIO	ORGANIZACIÓN
Personal de Servicios Centrales	Servicio de Coordinación de las Unidades Territoriales de la Agencia	ASAC
Personal de Servicios Centrales	Servicio de Control Alimentario y Sanidad Ambiental	ASAC
Responsables UTAS	Servicio de Coordinación de las Unidades Territoriales de la Agencia	ASAC

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO
PN-01	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO EN MATERIA DE CONTROL ALIMENTARIO

## INDICE

- 1 SIGLAS Y ABREVIATURAS
- 2 FICHA DEL PROCESO
- 3 MISION DEL PROCESO
- 4 LIMITES DEL PROCESO
- 5 ACTIVIDADES DEL PROCESO
- 6 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO
- 7 INDICADORES DE MEDIDA
- 8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- 9 ANEXOS

### 1. SIGLAS Y ABREVIATURAS

ASAC: Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo  
LSP: Laboratorio de Salud Pública  
SCUTA: Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales  
SRJ: Servicio de Régimen Jurídico  
UTA: Unidad Territorial de la Agencia  
FFSS: Fuerzas de Seguridad

## 2. FICHA DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO		
GESTIÓN DENUNCIAS HIGIENE ALIMENTARIA Y SANIDAD AMBIENTAL		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
SERVICIO DE COORDINACIÓN DE UNIDADES TERRITORIALES		
LIMITES DEL PROCESO		
LIMITE INICIAL	LIMITE FINAL	LIMITES MARGINALES
Recepción de denuncias	Adopción de medidas y respuesta a denunciante	Denuncias que no son objeto de nuestra competencia
DESTINATARIOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal Técnico de las Unidades Territoriales de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo (ASAC).</li> <li>Personal Técnico de los Servicio Centrales de la ASAC.</li> </ul>		
INDICADORES DE CONTROL		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de la denuncia</li> <li>Inspección de instalaciones</li> <li>Informe UTA</li> <li>Respuesta a denunciante</li> </ul>		
GRUPOS DE INTERÉS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Particulares</li> <li>FFSS</li> <li>Otras Administraciones Públicas</li> <li>Establecimientos (control alimentario/sanidad animal)</li> </ul>		
ENTRADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Denuncias formuladas en ASAC/UTA's por los consumidores (y documento complementario, corroborando los hechos denunciados, en su caso)</li> <li>✓ Denuncias formuladas por FF.SS</li> <li>✓ Actas e Informes de denuncias de las UTA's</li> </ul>		
SALIDAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicaciones de denuncias a UTA's (Fax, Correo e- u ordinario)</li> <li>✓ Traslado de denuncia a otros organismos competentes</li> <li>✓ Respuesta a interesado.</li> <li>✓ Gestión base de datos / Archivo de expediente</li> </ul>		

### 3. MISIÓN / RAZÓN DE SER DEL PROCESO

A qué realidad da respuesta el proceso./ Razón de ser del proceso • Objetivo último del proceso / Resultado esperados del proceso. • A quienes va dirigido / Para qué sirve el proceso

Tramitar, con independencia de su origen, las denuncias de nuestra competencia en tiempo y forma, trasladando finalmente a los denunciados los resultados de las actuaciones realizadas.

### 4. LIMITES DEL PROCESO

Límite inicial: ¿Qué es lo que inicia este proceso? Actividad inicial que pone en marcha el proceso.  
Límite final: ¿Qué es lo que finaliza este proceso? Actividad que finaliza el proceso. Situación final creada por el proceso.  
Límites marginales: Actividades relacionadas con este proceso pero que no incluiremos de un modo formal en él.

LÍMITE INICIAL: Recepción de denuncias (en ASAC o en UTA)

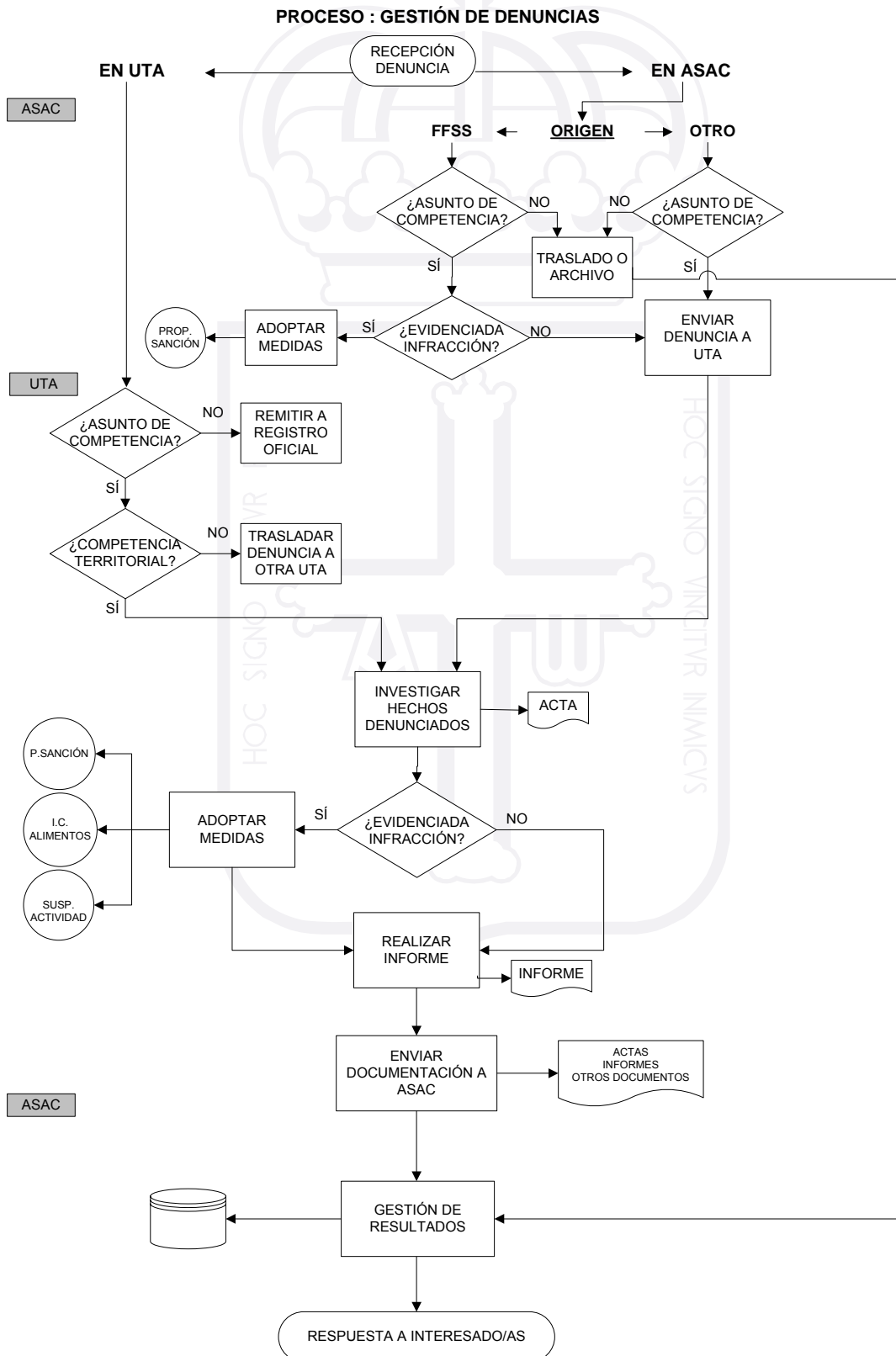
LÍMITE FINAL: Adopción de medidas y respuesta a denunciante

LÍMITES MARGINALES: Actuaciones relacionadas con denuncias que no son objeto de nuestra competencia.

### 5. ACTIVIDADES DEL PROCESO

	ACTIVIDAD	PROFESIONALES QUE INTERVIENEN / RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ANEXOS / DOCUM. DE REFERENCIA
<b>Gestión de una denuncia</b>				
1	Recepción	SCUTA Responsable UTA	Información detallada e identificación del denunciante. Registro	Modelo de documento complementario (en su caso).
2	Inspección establecimiento.	Responsable UTA Inspectores UTAS	Comprobación de hechos denunciados.	
3	Adopción de medidas complementarias	Responsable UTA Inspectores UTAS	Medidas proporcionadas y eficientes	Procedimiento normalizado
4	Envío de informe a SCUTA	Responsable UTA	Informe detallado Rapidez	
5	Respuesta a denunciante	SCUTA	Respuesta personalizada Rapidez	

## 6. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO



## 7. INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO

INDICADOR	FORMULA	ESTANDAR	FUENTE DE INFORMACION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA	% de denuncias correctamente registradas	100%	SCUTA UTA	Anual	SCUTA
INSPECCIÓN INSTALACIONES	% de denuncias cuya inspección de instalaciones se realiza en tiempo	≤ 15 d	UTA	Anual	SCUTA
INFORME UTA	% de informes de denuncias remitidos desde las UTAS en tiempo estandar	≤ 20 d	UTA	Anual	SCUTA
RESPUESTA A DENUNCIANTE (*)	% de denuncias correctamente contestadas	≤ 30 d	SCUTA	Anual	SCUTA

(\*) Indicador Carta de Servicio

## GESTIÓN DE INDICADORES

<b>Código: IGD-1</b>	<b>Nombre del indicador:</b> RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA		<b>Edición: 1</b> <b>Fecha:</b> julio-2011
<b>Objeto de la medición</b>	Conocer el número de denuncias recibidas y correctamente registradas al objeto de garantizar los derechos del denunciante.		
<b>Método de medición</b>	$\frac{\text{Nº denuncias con registro de entrada}}{\text{Número de denuncias totales}} \times 100$		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Tiempo de notificación</b>	
<b>Forma de representación</b>	Numérica	<b>Objetivo</b>	100%
<b>Frecuencia de la medición</b>	Anual	<b>Responsable de la medición</b>	SCUTA
<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>	
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>		<b>Aprobado</b>
Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales	Jefa del Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales  M <sup>a</sup> Rosa Urdiales Garmón		Director de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo  Juan Llaneza Llaneza



<b>Código: IGD-2</b>	<b>Nombre del indicador:</b> INSPECCIÓN DE INSTALACIONES		<b>Edición: 1</b>  <b>Fecha:</b> julio-2011
<b>Objeto de la medición</b>	Conocer el número de denuncias en los que la inspección de instalaciones implicadas se ha realizado a tiempo		
<b>Método de medición</b>	$\frac{\text{Número de inspecciones motivadas por denuncias realizadas en <7d}}{\text{Número total de denuncias (*)}} \times 100$ (*) De nuestra competencia		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Días transcurridos entre notificación e inspección</b>	
<b>Forma de representación</b>	Numérica	<b>Objetivo</b>	100%
<b>Frecuencia de la medición</b>	Anual	<b>Responsable de la medición</b>	SCUTA
<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>	
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>		<b>Aprobado</b>
Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales	Jefa del Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales		Director de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo
	M <sup>a</sup> Rosa Urdiales Garmón		Juan Llaneza Llaneza

<b>Código: IGD-3</b>	<b>Nombre del indicador:</b> INFORME UTA		<b>Edición: 1</b> Fecha: julio-2011
<b>Objeto de la medición</b>	Conocer el número de denuncias en los que el informe de inspección realizado por personal de las UTAS se envía en < de 20 días		
<b>Método de medición</b>	<u>Número de informes enviados en plazo</u> x 100 Número de informes totales		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Días transcurridos entre notificación y envío de informe</b>	
<b>Forma de representación</b>	Numérica	<b>Objetivo</b>	100%
<b>Frecuencia de la medición</b>	Anual	<b>Responsable de la medición</b>	SCUTA
<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>	
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>		<b>Aprobado</b>
Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales	Jefa del Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales  M <sup>a</sup> Rosa Urdiales Garmón		Director de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo  Juan Llaneza Llaneza

<b>Código: IGD-4</b>	<b>Nombre del indicador:</b> RESPUESTA A DENUNCIANTE		<b>Edición: 1</b> Fecha: julio-2011
<b>Objeto de la medición</b>	Conocer el número de denuncias en los que las que se responde al denunciante en un tiempo $\leq 30$ días.		
<b>Método de medición</b>	$\frac{\text{Nº de denuncias contestadas en plazo}}{\text{Número de denuncias totales}} \times 100$		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Días transcurridos entre notificación e inspección</b>	
<b>Forma de representación</b>	Numérica	<b>Objetivo</b>	100%
<b>Frecuencia de la medición</b>	Anual	<b>Responsable de la medición</b>	SCUTA
<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>	
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>		<b>Aprobado</b>
Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales	Jefa del Servicio de Coordinación de Unidades Territoriales		Director de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo
	M <sup>a</sup> Rosa Urdiales Garmón		Juan Llaneza Llaneza

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 1) Recepción de denuncia en ASAC :

1.a) Si es de nuestra competencia: traslado de la misma a la UTA correspondiente para su tramitación (ver Proceso específico nº ..... ). Si la denuncia corresponde a un establecimiento alimentario del municipio de Oviedo, se remitirá a los Servicio Veterinarios (salvo comedores colectivos) o Médicos (comedores colectivos) de este Ayuntamiento.

Si la denuncia corresponde a un establecimiento ubicado en otra CC.AA., se remitirá a la misma, informando al interesado del trámite realizado con el compromiso de comunicarle los resultados de las actuaciones realizadas en cuanto nos respondan.

1.b) Si no es de nuestra competencia: traslado de la denuncia al organismo competente o archivo de la misma si se tiene constancia de la recepción previa de la misma en ese organismo. Se contestará al interesado de la decisión adoptada. En caso de envío a varios organismos simultáneamente se les informará a todos ellos de la distribución que se ha hecho de la información.

1.c) En el caso de denuncias presentadas por las FF.SS. se procederá dependiendo de su contenido a: traslado a la UTA / Archivo / Propuesta de incoación de procedimiento sancionador / Remisión a organismo competente. Se informará a la dependencia correspondiente sobre la decisión adoptada.

### 2) Recepción de denuncia en UTA's :

2.a) Si es de su competencia: se investigarán los hechos denunciados y se enviará al SCUTA actas e informe normalizado de los resultados obtenidos.








2.b) Si es competencia de otra UTA: se remitirá directamente toda la documentación a la UTA correspondiente para que en la misma se actúe de acuerdo al punto 2.a).

2.c) Si es competencia de otra administración: se remitirá toda la documentación al SCUTA, salvo si es de competencia de un ayuntamiento de su Área Sanitaria en cuyo caso se le dará traslado directo.

3) **Actuación del SCUTA tras la investigación** : una vez recibida toda la información de las actuaciones realizadas se procederá a :

- dar respuesta al interesado de los trámites efectuados en relación a su denuncia (Dirección : Coorunid/Denuncias/Respuestas)
- gestionar la base de datos de denuncias (Dirección : Veterina/Control Alimentario/Denuncias/Datos por años)
- gestionar infracciones (propuesta de sanción, intervención cautelar alimentos...) si se evidencian.

## 9. ANEXOS

CÓDIGO ANEXO	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
PN 06-1	PROTOCOLO DE INSPECCIÓN DE COMEDORES COLECTIVOS ( Anexo IV- Protocolo de brotes- octubre 1998)	 ANEXO PN-06-1.pdf
PN 06-2	DIRECTRICES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE COMEDORES COLECTIVOS ( Anexo IV- Protocolo de brotes- octubre 1998)	 ANEXO PN-06-2.pdf
PN 06--3	INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA RECOGIDA DE MUESTRAS DE ALIMENTOS ( Anexo V- Protocolo de brotes- octubre 1998)	 ANEXO PN-06-3.pdf
PN 06-4	BOLETÍN DE SOLICITUD DE ANÁLISIS DE ALIMENTOS ( Anexo VI- Protocolo de brotes- octubre 1998)	 ANEXO PN-06-4.pdf
PN 06-5	INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA RECOGIDA DE MUESTRAS DE AGUA ( Anexo VII- Protocolo de brotes- octubre 1998)	 ANEXO PN-06-5.pdf
PN 06-6	BOLETÍN DE SOLICITUD DE ANÁLISIS DE AGUA ( Anexo VIII- Protocolo de brotes- octubre 1998)	 ANEXO PN-06-6.pdf
PN 06-7	MODELO DE NOTIFICACIÓN DE REALIZACIÓN DE ANÁLISIS CONTRADICTORIO	 ANEXO PN-06-7.pdf