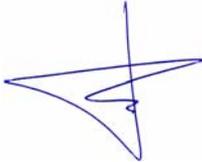


 GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS <small>CONSEJERÍA DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS</small> <small>Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo</small>	Tipo documento: PROCEDIMIENTO	PN-XX
	Nombre: GESTIÓN DE DENUNCIAS: HIGIENE ALIMENTARIA Y SANIDAD AMBIENTAL	Página: 1 de 13 Versión: 1.0 Fecha: XXX



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DENUNCIAS HIGIENE ALIMENTARIA Y SANIDAD AMBIENTAL

Realizado por: SERVICIO DE COORDINACIÓN DE UNIDADES TERRITORIALES Diciembre 2010	Supervisado por: JEFA DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE UNIDADES TERRITORIALES  Mª Rosa Urdiales Garmón	Aprobado por: 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"> Personal Técnico de las Unidades Territoriales de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo (ASAC). Personal Técnico de los Servicio Centrales de la ASAC. 		
INDICADORES DE CONTROL		
<ul style="list-style-type: none"> Recepción de la denuncia Inspección de instalaciones Informe UTA Respuesta a denunciante 		
GRUPOS DE INTERÉS		
<ul style="list-style-type: none"> Particulares FFSS Otras Administraciones Públicas Establecimientos (control alimentario/sanidad animal) 		
ENTRADAS		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Denuncias formuladas en ASAC/UTA's por los consumidores (y documento complementario, corroborando los hechos denunciados, en su caso) ✓ Denuncias formuladas por FF.SS ✓ Actas e Informes de denuncias de las UTA's 		
SALIDAS		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicaciones de denuncias a UTA's (Fax, Correo e- u ordinario) ✓ Traslado de denuncia a otros organismos competentes ✓ Respuesta a interesado. ✓ Gestión base de datos / Archivo de expediente 		

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 denunciantes 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.

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

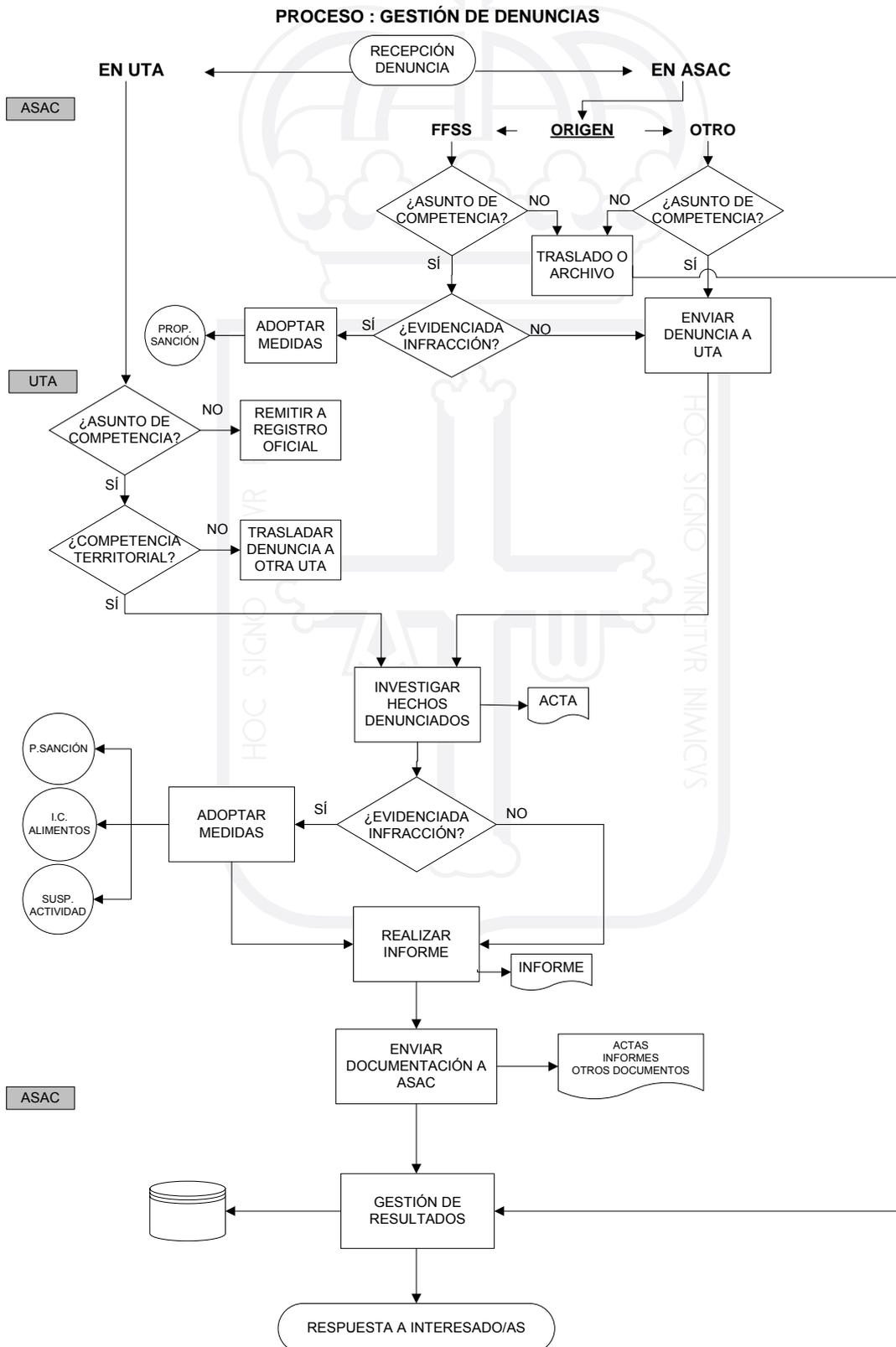
LIMITE FINAL: Adopción de medidas y respuesta a denunciante

LIMITES 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
Gestión de una denuncia				
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

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

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

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

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