

Salud Pública

PROCESOS EN PROTECCIÓN

DENUNCIAS



PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS



Proceso de gestión de denuncias

 **Salud Pública**

Secretaría General
de Salud Pública y Participación
CONSEJERÍA DE SALUD



JUNTA DE ANDALUCÍA

PROCESO de gestión de denuncias / autoría, Carmen García Guaita ... [et al.]. -- [Sevilla] : Consejería de Salud, [2012]

67 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. García Guaita, Carmen II. Andalucía. Secretaría General de Salud Pública y Participación

III. Andalucía. Consejería de Salud IV. Serie WA 672

AUTORÍA

Carmen García Guaita, Rosa María Camacho Vázquez, Jaime Ángel Gata Díaz, María del Mar Guitart del Prado, Miguel Martínez Martínez, Eduardo Rodríguez Herrera y María José Viñuela González



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

Título: Proceso de gestión de denuncias

Edita: Junta de Andalucía. Consejería de Salud

Dep. Legal: SE-2177-2012

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



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	9
2. DEFINICIÓN GLOBAL	11
3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS	13
4. COMPONENTES	19
4.1. Descripción general	19
4.2. Actividades del proceso. Características de calidad	25
4.3. Mapa de competencias	33
4.4. Recursos materiales y humanos	36
4.5. Unidades soporte	38
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO	39
6. INDICADORES	45
7. GLOSARIO	49
8. BIBLIOGRAFÍA	55
9. ANEXOS	59
Anexo 1. Modelo de presentación de denuncia	60
Anexo 2. Modelo de informes de actuaciones	60
Anexo 3. Modelo orientativo de contestación al denunciante ...	61
Anexo 4. Datos mínimos de Base de Datos	63
Anexo 5. Asignación del Número de Expediente	65
Anexo 6. Cuestionario de satisfacción del ciudadano	67



1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos en Protección de la Salud estableció cuales eran los procesos operativos o claves que debían ser diseñados e implementados dentro del marco del II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Publico de Andalucía.

El fin último de elaborar un proceso operativo relacionado con las denuncias, es dar respuesta a la demanda habitual de la ciudadanía de poner en conocimiento de la Administración Pública los posibles incumplimientos o posibles riesgos en el ámbito de la protección de la salud.

Como grupo redactor de este proceso hemos considerado que además del criterio de responder a esta demanda, hay otras razones que justifican el desarrollo del mismo, de las que podemos destacar:

- El elevado número de denuncias que son gestionadas desde el ámbito de protección de la salud, así como la enorme variabilidad de las causas que las motivan.
- La necesidad de definir un procedimiento que uniformice la gestión de las denuncias en todos los niveles de nuestra organización. De este modo podemos superar las carencias percibidas por parte de los profesionales que las gestionan respecto a la secuencia de tareas que tienen que ser llevadas a cabo. Y por otro lado, damos respuesta a la demanda de los ciudadanos de recibir una respuesta o una gestión rápida y eficaz a su requerimiento.
- La inexistencia de un marco legal específico que establezca unas pautas a seguir en la tramitación de las denuncias, así como el estar implicada gran cantidad de normativa distinta, y que en muchos casos implica a otras Administraciones Públicas.
- Como en los otros procesos ya desarrollados, nuestro objetivo es ordenar las actuaciones, decisiones, actividades y tareas, racionalizando los recursos y estableciendo los mecanismos de coordinación entre los distintos niveles, de este modo se puede impregnar de un mayor valor añadido a las actuaciones de los Profesionales de Protección de la Salud.

Como grupo redactor de este proceso consideramos importante destacar una serie de consideraciones previas relativas a la inclusión de determina-



das actuaciones que han sido consideradas como Denuncias, a efectos del citado proceso:

- En primer lugar, hemos incluido en el ámbito de lo que entendemos como denuncias las actuaciones de los Servicios de Control Oficial de otras Comunidades Autónomas y que nos son trasladadas para su investigación, teniendo en cuenta que el origen del incumplimiento o el posible riesgo se puede haber producido en al ámbito territorial de Andalucía. En estos casos, consideramos que se trata de un hallazgo de los Servicios de Control Oficial de fuera de nuestra Comunidad Autónoma y que siempre son remitidas a través de la Secretaria General de Salud Pública y Participación (SGSPP). Destacamos que en los casos de que estos hallazgos de los Agentes de Control Sanitario Oficial se realicen dentro del ámbito territorial de Andalucía y sean trasladados entre las ocho provincias, no deben ser tratadas como denuncias sino como inhibiciones del Control Sanitario Oficial en base a su competencia territorial.
- Igualmente consideramos relevante excluir aquellas actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado tales como las practicadas por Guardia Civil (SEPRONA), y que con frecuencia son trasladadas como actuaciones propias que son denominadas formalmente como Denuncias, a pesar de haberse practicado actuaciones en el marco de sus competencias y que solo nos son trasladadas por si es procedente la incoación de expediente sancionador por parte de los Servicios Jurídicos. Éstos casos no son objeto del proceso ya que **no** nos trasladan hechos a investigar, sino incumplimientos normativos o posibles riesgos ya evidenciados.
- Destacamos que también ha sido objeto de discusión dentro del grupo redactor el determinar la exclusión en el proceso de Denuncias las notificaciones verbales o anónimas. Excepcionamos del citado criterio aquellos casos en los que por un potencial grave riesgo o por su repercusión social, sea decidido por la autoridad competente investigar los hechos denunciados.
- Igualmente es importante aclarar que en la redacción del proceso hemos diferenciado aquellos casos excepcionales en los que los hechos denunciados no sean objeto de investigación o inspección *in situ* al haber sido valorado el riesgo por organismos competentes y pudiesen tener una especial repercusión social o un potencial impacto en la salud, por lo que en base a dicha información disponible, se contestará al denunciante en base a la evidencia científica disponible.



2. DEFINICIÓN GLOBAL

DEFINICIÓN FUNCIONAL

Secuencia de actuaciones que se realizan por parte de los profesionales de Protección de la Salud, cuando en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA), se pone en conocimiento por parte de un denunciante, hechos que pueden suponer un incumplimiento normativo, y/o un posible riesgo para la salud de tipo alimentario y/o ambiental.

Observaciones:

Se considera denuncia a efectos del proceso:

- Las interpuestas por ciudadanos o sus asociaciones en el SSPA.
- Petición de un informe por parte de otra administración en relación con una denuncia que se está tramitando en dicha administración.
- Las procedentes de otras administraciones (Ministerios, otras Administraciones Autonómicas, Consejerías, Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, Entidades municipales y supramunicipales) que se inhíben al SSPA.
- La puesta en conocimiento de riesgos o incumplimientos detectados fuera del ámbito geográfico y competencial por el control oficial de otra Comunidad Autónoma.

No se considera denuncia a efectos del proceso:

- Las comunicaciones verbales o anónimas, con independencia de que en los casos de posible grave riesgo, se decida realizar actuaciones por el órgano competente.
- La puesta en conocimiento de riesgos o incumplimientos detectados por el control oficial del SSPA, en el ámbito geográfico y competencial de la Comunidad Autónoma. (No se tratarán como denuncias la puesta en conocimiento por otro organismo del SSPA, por ejemplo otra Delegación, otro Distrito, los SSCC de oficio, esto sería traslado de actuaciones del control oficial por competencia territorial).

LÍMITE DE ENTRADA

Entrada de la comunicación de los hechos en el registro de cualquier órgano del SSPA.



LÍMITE DE SALIDA

- Notificación al denunciante de las actuaciones realizadas a raíz de la denuncia, y en su caso del resultado de las mismas.

LÍMITES MARGINALES

- Inicio de una alerta a raíz de los hechos denunciados.
- Procedimientos sancionadores.
- Adopción y seguimiento de medidas cautelares.
- Toma de muestras y análisis.
- Visitas de inspección y supervisiones.
- Actuaciones de profesionales de la administración sanitaria ajenos al ámbito de la Protección de la Salud.
- Actuaciones de las Unidades de intervención en Alertas de Salud Pública.
- Actuaciones de seguimiento e investigación epidemiológica o social.



3. DESTINATARIOS DEL PROCESO

3.1. DESTINATARIOS DEL PROCESO

Se establecen como destinatarios del proceso de denuncias:

- a) **Denunciante**, incluyendo:
 - Persona física o jurídica/asociaciones que trasladan los hechos a la administración.
 - Otras instituciones/administraciones
- b) **Profesional de Protección de la Salud** (técnicos, administrativos, auxiliares,...).
- c) **Denunciado** (operador económico, vivienda particular, servicio...).
- d) **Ciudadanía**.

3.2. EXPECTATIVAS DE LOS DESTINATARIOS DEL PROCESO

a) **DENUNCIANTE**

- a) *Persona física o jurídica/asociaciones que trasladan los hechos a la administración*

Accesibilidad

- Ser informado y atendido de una forma adecuada al presentar la denuncia.
- Que exista un único interlocutor en la administración y un punto de información sobre el estado de la tramitación de las denuncias que me puedan afectar.
- Recibir información sobre dónde y cómo denunciar los hechos (por escrito, qué datos debe recoger, qué documentos pueden o deben ser aportados).
- Disponer de un modelo para notificar la denuncia.
- Posibilidad de presentar la denuncia por vía telemática.
- Conocer el nombre y funciones de la persona que me puede informar.
- Acceso telefónico y telemático que permita informarse y resolver dudas.
- Disponibilidad horaria del Agente de Control Sanitario Oficial (TÉCNICO DE ZONA) para realizar la visita.



Información / Comunicación

- Ser informado de forma adecuada sobre el estado de la tramitación de su denuncia.
- Contestación por escrito, de un modo comprensible y veraz, en el menor plazo posible, del resultado y las consecuencias de los hechos denunciados.
- Confidencialidad de sus datos.

Competencia técnica

- Imparcialidad y uniformidad de actuaciones entre los profesionales de Protección de la Salud.
- Agilidad y coordinación entre las distintas administraciones.
- Que de una forma ágil y eficaz se tomen las medidas adecuadas para corregir la situación y prevenir que hechos similares vuelvan a ocurrir en el futuro.

b) Otros órganos e instituciones:

- Que se garantice la continuidad en las actuaciones respecto a los hechos denunciados.
- Que se actúe con coordinación y colaboración.
- Actuación transparente y eficaz por parte de la administración sanitaria.
- Contestación por escrito y en el menor plazo posible, del resultado y las consecuencias de los hechos denunciados.

B) PROFESIONAL DE PROTECCIÓN DE LA SALUD**Coordinación / Información**

- Que se delimiten de forma clara las competencias para conocer las denuncias que corresponden a cada ámbito de intervención.
- Que se definan claramente las actividades y tareas a realizar en cada nivel.
- Que en el puesto de trabajo se disponga de los recursos materiales adecuados para el acceso y consulta de la legislación y/o instrucciones.
- Que la información que contiene la denuncia sea clara y completa.
- Que exista comunicación fluida y colaboración eficaz entre las distintas Administraciones implicadas.
- Que se disponga de la información relativa al seguimiento o tramitación de las medidas propuestas (sancionadores, cautelares, inhibiciones, etc...).



Formación

- Que se reciba formación continuada en ámbitos específicos que pueden ser objeto de denuncias.
- Recibir formación sobre el procedimiento.

Recursos /Tangibilidad

- Que se disponga de espacios adecuados de trabajo.
 - Que se dimensionen de forma adecuada los recursos humanos (plantilla y apoyo administrativo) para poder cumplir los plazos y realizar las actuaciones en el menor tiempo posible.
 - Que se simplifique al máximo la carga administrativa.
 - Que existan incentivos vinculados a la consecución de objetivos del proceso de denuncias en todos los niveles del SSPA.
- ESPECÍFICAS DEL TECNICO DE ZONA:
- Que exista amparo legal/defensa jurídica del técnico de zona frente a terceros.
 - Que exista protección adecuada del técnico de zona por parte de la administración frente a agresiones y amenazas.

c) DENUNCIADO

- Que exista un único interlocutor en la administración y un punto de información sobre el estado de la tramitación de las denuncias que me puedan afectar.
- Que las actuaciones de la administración ante una denuncia sean adecuadas y proporcionadas a la gravedad o al riesgo de los hechos evidenciados, con independencia de la importancia que le haya dado el denunciante.
- Que exista uniformidad y flexibilidad en los criterios de actuación de la administración sanitaria en todos los niveles ante unos hechos denunciados.
- Que exista coordinación entre las distintas administraciones implicadas en una denuncia, para evitar duplicidad de actuaciones.
- Ser informados, de una forma adecuada y transparente, del motivo de la denuncia y del riesgo asociado a los hechos denunciados.
- Que no trasciendan al público los hechos denunciados y se garantice la confidencialidad y el sigilo en las actuaciones de la administración.
- Que las medidas correctoras de los hechos denunciados no me supongan un perjuicio económico.



d) CIUDADANÍA

- Percibir que la administración sanitaria actúa eficazmente ante el conocimiento de unos hechos que puedan suponer un riesgo para la salud, sin tener en cuenta intereses económicos ni políticos.
- Que en caso de que se evidencie la existencia de un riesgo, la administración actúe de forma inmediata para eliminarlo.

3.3. OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Destinatario: Denunciante	
Objetivo	Características de calidad
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ■ El lugar de presentación e información de las denuncias estará bien señalado y será de fácil acceso. ■ Se establecerá un procedimiento telemático para la presentación de las denuncias. ■ Los profesionales que atiendan al denunciante tendrán un trato correcto y amable. ■ En caso necesario, la administración facilitará la disponibilidad horaria fuera de la jornada habitual a los Agentes de Control Sanitario Oficial para realizar las visitas.
Confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Los profesionales del SSPA, en ningún caso darán a conocer los datos personales del denunciante.
Información / Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se designará en cada caso quien será el profesional de referencia para resolver las dudas y el estado de tramitación de la denuncia. ■ Se le suministrará un modelo donde se recojan los datos mínimos que debe incorporar la denuncia. ■ Se podrá concertar una cita con un profesional para tratar técnicamente de manera individual los hechos que pretenda denunciar o la documentación que puede acompañar. ■ Se le indicará un teléfono o un acceso telemático para resolver las dudas sobre su denuncia. ■ Los profesionales utilizarán un lenguaje claro y adecuado al nivel cultural del denunciante, tanto en la comunicación oral como escrita. ■ En todo caso, se remitirá al denunciante una comunicación escrita del resultado de las actuaciones y sus consecuencias, en el menor plazo posible.



Competencia técnica

- Existirá uniformidad de criterios en las actuaciones de los profesionales.
- Se actuará con diligencia y coordinación en la tramitación de la denuncia.
- Los profesionales dispondrán de suficientes medios técnicos y materiales.

Destinatario: Profesional de protección de la salud

Objetivo	Características de calidad
Coordinación / Información	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se establecerán mapas de competencias que delimiten las denuncias que corresponden al ámbito de protección de la salud. ■ Los profesionales recibirán las denuncias ajustadas al modelo donde se recojan los datos mínimos que éstas deben incorporar. ■ Los profesionales dispondrán de los medios técnicos necesarios para acceder a la legislación y /o instrucciones de apoyo a la tramitación de la denuncia. ■ Se dispondrá de una base de datos única de denuncias con acceso desde todos los niveles. ■ Se garantizará la coordinación entre los distintos niveles y unidades para evitar retrasos innecesarios en la tramitación de la documentación. ■ Se facilitará la información necesaria y/o la colaboración con otras administraciones implicadas. ■ Se establecerá una vía de información a los profesionales relacionados con la denuncia, sobre el seguimiento y consecuencias de las medidas propuestas o adoptadas.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> ■ Facilitar el acceso a los portales de formación e información científica <i>on line</i>. ■ Se organizarán sesiones formativas específicas encaminadas a unificar criterios en las actuaciones. ■ Se incluirán en los Planes de Formación continuada aquellas materias específicas que puedan ser objeto de denuncias.
Recursos/ Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se facilitará que los profesionales dispongan de recursos suficientes (materiales, humanos, etc...) ■ Se facilitará a los técnico de zona la defensa jurídica y el auxilio de la autoridad en su caso. ■ Se simplificarán los procedimientos y agilizarán las tareas en la medida de lo posible. ■ Se definirán incentivos vinculados a la consecución de objetivos en todos los niveles del SSPA.



Destinatario: Denunciado	
Objetivo	Características de calidad
Coordinación/ Información	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se designará en cada caso cual será el profesional de referencia para resolver las dudas y el estado de tramitación de la denuncia. ■ Se facilitará al denunciado información transparente sobre los incumplimientos que supone y el posible riesgo de los hechos denunciados, así como la posible adopción de medidas voluntarias.
Competencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ■ Las actuaciones de la administración ante una denuncia seguirán los principios de proporcionalidad y precaución. ■ Existirá uniformidad de criterios en las actuaciones de los profesionales. ■ Se actuará con diligencia y coordinación en la tramitación de la denuncia. ■ Se garantizará en todo momento la confidencialidad y el sigilo en las actuaciones de la administración.

Destinatario: Ciudadanía	
Objetivo	Características de calidad
Competencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se actuará con diligencia y coordinación en la tramitación de la denuncia. ■ Se actuará siempre con objetivos sanitarios (ni económicos ni políticos). ■ Ante una denuncia en la que se evidencien incumplimientos o riesgo, se tomarán las medidas que eviten que los hechos se vuelvan a repetir en el futuro. ■ Cuando a raíz de una denuncia se evidencie un riesgo grave o extraordinario para la población se informará a la misma cuando sea necesario.



4. COMPONENTES

4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Qué 1.a INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA DENUNCIA EN LA SGSP /DP /DI-AGS QUE TRAMITA

- Registro de la denuncia
- Remisión a la Unidad que tramita

Quién Administrativo del registro de entrada de SGSP/ DP/ DI-AGS.

Cuándo En el momento de entrada.

Dónde En el registro de entrada SGSP/ DP/ DI-AGS.

Cómo Registro en la aplicación informática ariesweb y remisión al Servicio de Seguridad Alimentaria y Laboratorios/ Salud Ambiental de la SGSP / Servicio de Salud de la DP/ Unidad de PS DI-AGS.

Qué 1.b INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA DENUNCIA EN DP/ DI-AGS DISTINTO AL QUE TRAMITA (ir a actividad 1.a)

Quién Administrativo del registro de entrada DP/ DI-AGS distinto al que tramita.

Cuándo En el momento de la entrada.

Dónde En el registro del órgano del SSPA distinto al competente para tramitar.

Cómo Registro en la aplicación informática ariesweb y remisión al órgano competente para tramitar.

Qué 2 * RECEPCIÓN Y GRABACIÓN DE LA DENUNCIA

Quién Administrativo SGSP/ DP/ DI-AGS.

Cuándo Plazo máximo: Primer día laborable tras su entrada en registro.

Dónde Servicio de Seguridad Alimentaria y Laboratorios/Salud Ambiental/Servicio de Salud Pública DP/ Unidad PS DI-AGS.

Cómo Grabación en la base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin y traslado al Técnico PS.



Qué 3 * VALORACIÓN DE LA DENUNCIA:

- Si la denuncia se ha remitido por el nivel superior y no es conforme o no es de la competencia (funcional o territorial) del servicio o unidad, devolver al remitente (ir a actividad 4.a)
- Si la valoración de su contenido es conforme y ha tenido entrada en SGSP/ DP remisión de la denuncia al nivel inferior para su tramitación (ir a actividad 4.b).
- Si la valoración de su contenido es conforme y ha tenido entrada en DI-AGS comunicación de la denuncia a DP para su conocimiento (ir a actividad 4.c) y traslado al TÉCNICO DE ZONA (ir a actividad 5).
- Si la denuncia ha entrado en el nivel que está valorando y no es de su competencia (funcional o territorial), preparar escrito de inhibición al órgano o administración competente y contestar al denunciante (ir a actividad 14).
- Si la denuncia ha entrado en el nivel que está valorando, es de su competencia y la valoración de su contenido no es conforme, contestar al denunciante comunicando el archivo (ir a actividad 14).
- Si la valoración de su contenido es conforme y no procede realizar visita de inspección en base a información disponible, contestar al denunciante (ir a actividad 14).

Quién Técnico de Protección de la Salud SGSP/ DP/ DI-AGS.

Cuándo El mismo día de la recepción.

Dónde Servicio de Seguridad Alimentaria y Laboratorios/Salud Ambiental/Servicio de Salud Pública DP/ Unidad PS DI-AGS.

Cómo Valoración de la denuncia en contenido y competencias y de acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 4.a DEVOLUCIÓN A SGSP/ DP DE LA DENUNCIA (ir a actividad 2)

Quién Administrativo DP/ DI-AGS.

Cuándo El mismo día de la recepción.

Dónde Servicio de Salud Pública DP/ Unidad PS DI-AGS.

Cómo De acuerdo a las características de calidad.

* Las actividades 2, 3 y 4.b se realizarán en cada nivel que recibe la denuncia.



Qué 4.b * REMISIÓN A DP/ DI-AGS DE LA DENUNCIA/ INFORME DEVUELTO

Quién Administrativo SGSP/ DP.

Cuándo En el plazo máximo de dos días laborables desde la recepción.

Dónde Servicio de Seguridad Alimentaria y Laboratorios/Salud Ambiental/ Servicio de Salud Pública DP/ DI-AGS.

Cómo Vía fax/ correo electrónico /Eco y registro en base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 4.c COMUNICACIÓN DE LA DENUNCIA A DP

Quién Administrativo DI-AGS.

Cuándo En el plazo máximo de dos días laborables desde la recepción.

Dónde Unidad PS DI-AGS.

Cómo Vía fax/ correo electrónico /Eco y registro en base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 5 REMISIÓN AL TÉCNICO DE ZONA DE LA DENUNCIA/ INFORME DEVUELTO

Quién Administrativo DI-AGS.

Cuándo Como máximo el primer día laborable tras la valoración del Técnico de PS de DI-AGS.

Dónde En el DI-AGS.

Cómo Vía fax /correo electrónico /Eco y registro en base de datos o la aplicación informática diseñada a tal fin.

Qué 6 RECEPCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD/ CENTRO DE TRABAJO DE LA DENUNCIA/ INFORME DEVUELTO

Quién Técnico de PS de zona.

Cuándo Dos días laborables tras la remisión desde el DI-AGS.

Dónde Centro de Salud/ Centro de trabajo.

Cómo De acuerdo a las características de calidad.

* Las actividades 2, 3 y 4.b se realizarán en cada nivel que recibe la denuncia.



Qué 7 VALORACIÓN DE LA DENUNCIA /INFORME DEVUELTO

- Si la denuncia no es conforme o no es de la competencia funcional o territorial del Técnico de PS de zona, devolver a DI-AGS (ir a actividad 8).
- Si la denuncia es conforme, comprobar los hechos denunciados (ir a actividad 9).
- Si es un informe devuelto (ir a actividad 9 y/o 10).

Quién Técnico de PS de zona .

Cuándo El mismo día de la recepción.

Dónde Centro de Salud/ Centro de trabajo.

Cómo Valoración de la denuncia o informe devuelto en contenido y competencias y de acuerdo con las características de calidad que se definen en el apartado correspondiente.

Qué 8 DEVOLUCIÓN DE LA DENUNCIA A DI-AGS (ir a actividad 2)

Quién Técnico de PS de zona.

Cuándo El mismo día de la recepción.

Dónde Centro de Salud/ Centro de trabajo.

Cómo De acuerdo a las características de calidad.

Qué 9 COMPROBACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS

Quién Técnico de PS de zona.

Cuándo En el plazo máximo de 7 días laborables desde su recepción.

Dónde En el lugar objeto de la denuncia, si es procedente.

Cómo Utilizando la herramienta más adecuada para cada situación en base a las características de calidad.

Qué 10 ELABORACIÓN DE INFORME DE ACTUACIONES Y REMISIÓN AL DI-AGS

Quién Técnico de PS de zona.

Cuándo En el plazo máximo de dos días laborables desde la comprobación de los hechos.

Dónde Centro de Salud/ Centro de trabajo .

Cómo De acuerdo a las características de calidad.



Qué 11 RECEPCIÓN Y VALORACIÓN DEL INFORME DE ACTUACIONES:

- Si el informe no es conforme, devolverlo al Técnico de PS de zona (ir a actividad 5).
- Si el informe es conforme:
 - Si el denunciante es persona física, jurídica o asociaciones de ámbito municipal y ayuntamientos contesta DI-AGS al denunciante (ir a actividad 14).
 - En el resto de los casos traslado de actuaciones (ir a actividad 12).

Quién Técnico de PS DI-AGS.

Cuándo En el plazo máximo de un día laborable desde la entrada del informe en la Unidad PS DI-AGS.

Dónde En la Unidad PS DI-AGS.

Cómo De acuerdo a las características de calidad.

Qué *12 REMISIÓN DEL INFORME DE ACTUACIONES AL NIVEL SUPERIOR PARA SU CONTESTACIÓN:

- Si el denunciante es otras administraciones/ órgano diferente al SSPA o asociaciones de ámbito provincial dentro de la Comunidad autónoma, traslado a DP (ir a actividad 13).
- Si el denunciante es otra Consejería/ Comunidad Autónoma o Administración General del Estado (AGE) traslado a SGSP a través de DP (ir a actividad 13).

Quién Administrativo DP /DI-AGS

Cuándo En el plazo máximo de un día laborable desde la recepción del informe del técnico de zona

Dónde En el Servicio de Salud Pública DP y/o Unidad PS DI-AGS

Cómo De acuerdo a las características de calidad

Qué * 13 RECEPCIÓN Y VALORACIÓN DEL INFORME EN SGSP/ DP:

- Si el informe es conforme, contestación al denunciante (ir a actividad 14).
- Si el informe no es conforme, devolverlo al nivel inferior previo paso por DP (ir a actividad 4.b).

Quién Técnico de PS de SGSP/ DP o Administrativo SGSP/ DP (grabación de datos).

Cuándo En el plazo máximo de un día laborable desde la entrada del informe en el Servicio.

Dónde En el Servicio de Seguridad Alimentaria y Laboratorios/ Salud Ambiental/ Salud DP.

Cómo De acuerdo a las características de calidad.



Qué 14 CONTESTACIÓN AL DENUNCIANTE:

- Si el denunciante es persona física, jurídica o asociaciones de ámbito municipal y Ayuntamientos contesta DI-AGS.
- Si el denunciante es otras administraciones/ órgano diferente al SSPA o asociaciones de ámbito provincial dentro de la Comunidad autónoma contesta DP.
- Si el denunciante es otra Consejería/ Comunidad Autónoma/ AGE o Gabinete de la Consejería o asociaciones de ámbito andaluz o nacional, contesta SGSP.
- En casos de inhibición o archivo de las actuaciones contesta el órgano que valora y decide.
- Si tras valorar los hechos denunciados su contenido es conforme y no procede realizar visita de inspección en base a la información disponible, se contestará al denunciante por DP o SGSP.

Quién Técnico de PS de SGSP/ DP /DI-AGS/ Administrativo SGSP/ DP/ DI-AGS.

Cuándo En un plazo máximo de dos días laborables desde la recepción del informe o desde la decisión de inhibición, archivo o contestación al denunciante sin visita de inspección previa

Dónde Servicio de Seguridad Alimentaria y Laboratorios/Salud Ambiental/Servicio de Salud Pública DP/Unidad PS DI-AGS.

Cómo Registro en la aplicación informática ariesweb y contestación al denunciante y comunicación de resultados a DP.

* Las actividades 12 y 13 se realizaran tanto por DI –AGS como por DP cuando la SGSP, sea la competente para contestar.



4.2. ACTIVIDADES DEL PROCESO. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Administrativo del registro de entrada de SGSP/DP/DI-AGS	
Actividades	Características de calidad
<p>1a. INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA DENUNCIA EN LA SGSP/DP/DI-AGS QUE TRAMITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Registro de la denuncia ■ Remisión a la Unidad que tramita 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Registro informático de la fecha de entrada de la denuncia (según aplicación informática aries-web). ■ Registro accesible y bien señalizado. ■ Atención personalizada, amable, correcta y sin demora. ■ Facilitar al denunciante la resolución de dudas y preguntas, tanto por teléfono como personalmente, identificando a los responsables que le atenderán. ■ Sellar el original y todas las copias y entregar la que le corresponda al denunciante debidamente sellada, con la fecha de entrada de la denuncia. ■ Traslado a la Unidad que tramita o al Técnico de PS que corresponda, lo antes posible. ■ Facilitar el anexo I como modelo para presentar la denuncia.
Administrativo del registro de entrada DP/DI-AGS distinto al que tramita	
Actividades	Características de calidad
<p>1b. INICIO DEL PROCESO: REGISTRO DE LA DENUNCIA EN DP/DI-AGS DISTINTO AL QUE TRAMITA (ir a actividad 1.a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Registro informático de la fecha de entrada de la denuncia (según aplicación informática aries-web). ■ Registro accesible y bien señalizado. ■ Atención personalizada, amable, correcta y sin demora. ■ Información del órgano competente para tramitar. ■ Facilitar al denunciante la resolución de dudas y preguntas, tanto por teléfono como personalmente, identificando a los responsables que le atenderán. ■ Sellar el original y todas las copias y entregar la que le corresponda al denunciante debidamente sellada, con la fecha de entrada de la denuncia. ■ Facilitar el anexo I como modelo para presentar la denuncia. ■ Mediante oficio de remisión dirigido al órgano competente para tramitar, se enviará la denuncia con el registro de salida lo antes posible.



* Las actividades 2, 3 y 4.b se realizarán en cada nivel que recibe la denuncia.

Administrativo SGSP/DP/DI-AGS

Actividades	Características de calidad
<p>2 *</p> <p>RECEPCIÓN Y GRABACIÓN DE LA DENUNCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grabación en la base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin en el primer día laborable tras la recepción. ■ La aplicación informática de grabación de denuncias, contendrá al menos los campos recogidos en el Anexo IV (mientras no exista un sistema de información global se grabará la información en una base de datos en cada nivel que contendrá, al menos la información definida en el citado anexo). ■ La asignación del nº de expediente se realizará en base al criterio establecido en el Anexo V en el nivel de entrada de la denuncia, manteniéndose el mismo en casos de inhibición de carácter territorial. (Solo el primer nivel por donde entra la denuncia asigna el número de expediente, permaneciendo éste durante toda la tramitación de la misma). ■ En caso de denuncias que incluyan varios denunciados, se tratarán como expedientes distintos, asignando un número de expediente individual por cada uno de los denunciados. ■ Se trasladará al Técnico de PS de la SGSP/ DP/ DI-AGS en el mismo día de su grabación.

Técnico de Protección de la salud SGSP/DP/DI-AGS

Actividades	Características de calidad
<p>3 * VALORACIÓN DE LA DENUNCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si la denuncia se ha remitido por el nivel superior y no es conforme o no es de la competencia (funcional o territorial), del servicio o unidad, devolver al remitente (ir a actividad 4.a). ■ Si la valoración de su contenido es conforme y ha tenido entrada en SGSP/ DP remisión de la denuncia al nivel inferior para su tramitación (ir a actividad 4.b). ■ Si la valoración de su contenido es conforme y ha tenido entrada en DI-AGS comunicación de la denuncia a DP para su conocimiento (ir a actividad 4.c) y traslado al técnico de zona (ir a actividad 5). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se valorará el mismo día de la recepción. ■ Se comprobará que el motivo de la denuncia es del ámbito territorial e incluido en la cartera de servicios de protección de la salud. ■ Se valorarán también aquellas peticiones efectuadas por parte de un ayuntamiento en relación con la denuncia formulada por un particular. ■ Se valorará la conformidad del contenido de la denuncia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Se comprobará que el contenido de la denuncia contiene los datos marcados como obligatorios en el Anexo I (modelo de denuncia). 2. Se comprobará que el contenido de la denuncia recoge hechos que pueden suponer un riesgo o un incumplimiento en el ámbito de protección de la salud.



- Si la denuncia ha entrado en el nivel que está valorando y no es de su competencia (funcional o territorial), preparar escrito de inhibición al órgano o administración competente y contestar al denunciante (ir a actividad 14).
 - Si la denuncia ha entrado en el nivel que está valorando, es de su competencia y la valoración de su contenido no es conforme, contestar al denunciante comunicando el archivo (ir a actividad 14).
 - Si la valoración de su contenido es conforme y no procede realizar visita de inspección en base a información disponible contestar al denunciante (ir a actividad 14).
- Se realizará una valoración de la gravedad e inminencia del riesgo, priorizando las actuaciones en caso necesario.
 - En los casos de devolución al órgano remitente el Técnico de PS motivará la devolución.
 - En los casos en que los hechos denunciados no son objeto de inspección *in situ* al haber sido valorado el riesgo por organismos competentes y pueden tener una especial repercusión social o un potencial impacto en la salud, se contestará al denunciante en base a la evidencia científica.
 - En los casos en los que se determine que la denuncia no es conforme por faltar datos imprescindibles, y los hechos denunciados pueden ser de grave repercusión para la salud, se realizarán las investigaciones que procedan.

Administrativo DP-DI/AGS

Actividades	Características de calidad
<p>4.a DEVOLUCIÓN A SGSP/ DP DE LA DENUNCIA (ir a actividad 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se remitirá vía fax/ correo electrónico/ Eco la documentación de la denuncia a SGSP/ DP el mismo día de la recepción. ■ Siempre se indicaran los motivos por los que el Técnico de PS devuelve la denuncia. ■ Toda la información será registrada en la base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin.

Administrativo SGSP/DP

Actividades	Características de calidad
<p>4.b * REMISIÓN A DP/ DI-AGS DE LA DENUNCIA/ INFORME DEVUELTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se remitirá vía fax y/ o correo electrónico/ ECO a DP/ DI-AGS en un plazo máximo de dos días laborables desde su recepción. ■ En los casos de devolución de informe, se incluirán los motivos por los que el Técnico de PS lo devuelve. En estos casos el plazo de dos días incluye la recepción y valoración del informe. ■ Se incluirá la fecha de registro de entrada de la denuncia en el SSPA. ■ Toda la información será registrada en la base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin.



Administrativo DI-AGS	
Actividades	Características de calidad
4.c COMUNICACIÓN DE LA DENUNCIA A DP	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se remitirá vía fax /correo electrónico/ ECO en un plazo máximo de dos días laborables desde su recepción. ■ Toda la información será registrada en la base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin. ■ Se remitirá copia de la denuncia o al menos los datos marcados como obligatorios incluidos en el Anexo I (modelo de denuncia) a DP, donde se procederá a su grabación.

Administrativo DI-AGS	
Actividades	Características de calidad
5. REMISIÓN AL TÉCNICO DE PS DE ZONA DE LA DENUNCIA/ INFORME DEVUELTO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se remitirá vía fax/ correo electrónico/ ECO como máximo el primer día laborable, tras la valoración del Técnico de PS de DI-AGS. ■ Se remitirá toda la documentación entregada por el denunciante, así como antecedentes si procede. ■ En los casos de devolución de informe, se incluirán los motivos por los que el Técnico de PS lo devuelve. ■ Toda la información será registrada en la base de datos o aplicación informática diseñada a tal fin.

Técnico de PS de zona	
Actividades	Características de calidad
6. RECEPCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD/ CENTRO DE TRABAJO DE LA DENUNCIA/ INFORME DEVUELTO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se recepcionará como máximo en dos días laborables tras la remisión desde DI-AGS.

Técnico de PS de zona	
Actividades	Características de calidad
7. VALORACIÓN DE LA DENUNCIA/ INFORME DEVUELTO: <ul style="list-style-type: none"> ■ Si la denuncia no es conforme, o no es de la 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se valorará el mismo día de la recepción. ■ Se comprobará que el motivo de la denuncia es del ámbito territorial e incluido en la cartera de servicios de protección de la salud. ■ Se valorarán también aquellas peticiones efectuadas por parte de un ayuntamiento en relación con la denuncia formulada por un particular.



competencia funcional o territorial del técnico de PS de zona devolver a DI-AGS (ir a actividad 8).

- Si la denuncia es conforme, comprobar los hechos denunciados (ir a actividad 9).
- Si es un informe devuelto (ir a actividad 9 y/o 10).

- Se valorará la conformidad del contenido de la denuncia:
 1. Se comprobará que el contenido de la denuncia contiene los datos marcados como obligatorios incluidos en el Anexo I (modelo de denuncia).
 2. Se comprobará que el contenido de la denuncia recoge hechos que pueden suponer un riesgo o un incumplimiento en el ámbito de protección de la salud.
- Se realizará una valoración de la gravedad e inminencia del riesgo, priorizando las actuaciones en caso necesario.
- En los casos de devolución de la denuncia el técnico de PS de zona motivará la devolución.
- Si se trata de un informe devuelto se comprobarán los motivos de la devolución y si es necesario se realizarán las acciones que procedan para la subsanación.

Técnico de PS de zona

Actividades

Características de calidad

8, DEVOLUCIÓN DE LA DENUNCIA A DI-AGS (ir a actividad 2)

- Se devolverá vía fax y/o correo electrónico el mismo día de la recepción.
- Se acompañará de informe donde se detallarán los motivos de la devolución.

Técnico de PS de zona

Actividades

Características de calidad

9. COMPROBACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS

- El plazo máximo será de siete días laborables desde la recepción de la denuncia (En casos de un posible grave riesgo se actuará de forma inmediata).
- En caso necesario se contactará con el denunciante/ organismo implicado para ampliar la información sobre los hechos denunciados.
- Se mantendrá la confidencialidad de los datos del Denunciante.
- En todos los casos la verificación de los hechos denunciados se reflejará en un acta de inspección. Siempre que sea posible se dejará una copia del acta de inspección al denunciado o a un compareciente que actuará como testigo.
- Cuando no sea posible dejar la copia del acta de inspección se elaborará un informe que motive dicha circunstancia.
- En la visita motivada por la denuncia, además de comprobar los hechos denunciados:



1. Se podrán utilizar los planes y programas de la Consejería que procedan como herramientas de control oficial. En los casos que se detecten incumplimientos se actuará en base a los mismos.
2. Asimismo, cuando proceda y siempre en base a una valoración de riesgo se tomaran las medidas cautelares oportunas.

Técnico de PS de zona

Actividades

Características de calidad

10. ELABORACIÓN DE INFORME DE ACTUACIONES Y REMISIÓN AL DI-AGS

- El informe contendrá al menos los datos mínimos incluidos en el modelo del Anexo II.
- La documentación(Informe / Acta / Hoja de Control) se remitirá por vía fax y/o correo electrónico en un plazo máximo de dos días laborables desde la comprobación los hechos.
- En el caso de proponerse la incoación de un expediente sancionador y /o la adopción de medidas cautelares posteriormente se remitirán por correo ordinario los documentos originales.
- El tratamiento de las Propuestas de Medidas a tomar que se recojan en el Informe a raíz de los incumplimientos o riesgos detectados, será el mismo que se recoge en los Planes y Programas de la Consejería.

Técnico de PS DI-AGS

Actividades

Características de calidad

11. RECEPCIÓN Y VALORACIÓN DEL INFORME DE ACTUACIONES

- Si el informe no es conforme, devolverlo al Técnico de PS de zona (ir a actividad 5).
- Si el informe es conforme:
 - Si el denunciante es persona física, jurídica o asociaciones de ámbito municipal y ayuntamientos contesta DI-AGS al denunciante (ir a actividad 14).
 - En el resto de los casos traslado de actuaciones (ir a actividad 12).
- Se recepcionará y valorará el informe en el plazo máximo de un día laborable desde la entrada del informe.
- Se valorará la conformidad del informe de acuerdo a los datos marcados como obligatorios establecidos en el Anexo II.
- El Técnico de PS valorará la propuesta que realice Técnico de PS de zona y remitirá la propuesta que corresponda a la DP, en los casos que proceda.



Administrativo DP/DI-AGS	
Actividades	Características de calidad
<p>12*. REMISIÓN DEL INFORME DE ACTUACIONES AL NIVEL SUPERIOR PARA SU CONTESTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el denunciante es otras administraciones/ órgano diferente al SSPA o asociaciones del ámbito provincial dentro de la Comunidad autónoma, traslado a DP (ir a actividad 13) ■ Si el denunciante es otra Consejería/ Comunidad Autónoma o AGE traslado a SGSPPP a través de DP (ir a actividad 13) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se remitirá vía fax y/o correo electrónico/ ECO como máximo el primer día laborable, tras la recepción del informe del Técnico de PS. ■ La documentación remitida incluirá el informe de las actuaciones, actas así como otros documentos que procedan. ■ Toda la información será registrada en la aplicación informática diseñada a tal fin. ■ En los casos en que las actuaciones vayan a ser remitidas a la SGSPPP, la DP trasladará el informe al nivel superior.

Técnico de PS SGSPPP/ DP/ y Administrativo SGSPPP/ DP	
Actividades	Características de calidad
<p>13*. RECEPCIÓN Y VALORACIÓN DEL INFORME EN SGSPPP/DP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el informe es conforme contestación al denunciante (ir a actividad 14) ■ Si el informe no es conforme, devolverlo al nivel inferior previo paso por DP (ir a actividad 4.b) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se recepcionará y valorará el informe en el plazo máximo de un día laborable desde la entrada del informe en el Servicio. ■ Se valorará la conformidad del informe de acuerdo a los datos marcados como obligatorios establecidos en el Anexo II. ■ El Técnico de PS valorará la propuesta realizada: <ul style="list-style-type: none"> ■ Si es conforme ir a actividad 14. ■ Si no es conforme ir a actividad 4.b. ■ Toda la información será registrada, por el Administrativo en la base de datos o la aplicación informática diseñada a tal fin.

* Las actividades 12 y 13 se realizarán tanto por DI –AGS como por DP cuando la SGSPPP, sea la competente para contestar .



Técnico de PS SGSP/ DP/ DI-AGS y Administrativo SGSP/ DP/ DI-AGS

Actividades

Características de calidad

14.**CONTESTACIÓN AL DENUNCIANTE:**

- Si el denunciante es persona física, jurídica o asociaciones de ámbito municipal y Ayuntamientos contesta DI-AGS.
- Si el denunciante es otras administraciones/ órgano diferente al SSPA o asociaciones de ámbito provincial dentro de la Comunidad Autónoma contesta DP.
- Si el denunciante es otra Consejería/ Comunidad Autónoma / AGE o Gabinete de la Consejería, o asociaciones de ámbito andaluz o nacional contesta SGSP.
- En casos de inhibición o archivo de las actuaciones contesta el órgano que valora y decide.
- Si tras valorar los hechos denunciados su contenido es conforme y no procede realizar visita de inspección, en base a la información disponible se contestará por DP o SGSP.

- El escrito de contestación al denunciante se realizará por el administrativo en base al informe que reciba del Técnico de PS, en el plazo máximo de dos días laborables desde la recepción del informe o desde la decisión de inhibición, archivo o contestación al denunciante sin visita de inspección previa.
- Cuando en el escrito de contestación al denunciante se indique la remisión a Servicios Jurídicos o inhibición a otros organismos, ésta se realizará con carácter previo a la contestación.
- Se realizará de forma que quede constancia de la notificación al denunciante (con acuse de recibo , excepto en casos que se conteste a otras administraciones y no se considere necesario)
- Se registrará la fecha del envío de la contestación y del acuse de recibo en la aplicación informática.
- La contestación al denunciante recogerá:
 - De forma clara, breve y sencilla el resultado de las actuaciones.
 - En el caso de que las actuaciones se hubieran remitido a un nivel superior o a otras administraciones con alguna propuesta (Jurídicos, envío a otra CCAA, etc) se le indicará esa circunstancia al denunciante en la contestación escrita.
- La contestación al denunciante contendrá al menos los campos recogidos como obligatorios en el Anexo III.
- En caso de denunciante distinto a otras Administraciones, con el escrito de contestación se remitirá al ciudadano un cuestionario de satisfacción (Anexo VI) con un sobre franqueado con la dirección del órgano remitente. Se podrán de utilizar otros medios de remitir los cuestionarios a los denunciantes, como el correo electrónico o realizar la encuesta de satisfacción vía telefónica.
- El modelo del Anexo III recoge las siguientes posibilidades: Archivo, Inhibición a Autoridad competente, Propuesta a Servicios Jurídicos (expediente sancionador y/o medidas cautelares), remisión de Informe al Ayuntamiento, otras medidas.



- En los casos en que la Jefatura de Servicio lo determine por motivos de especial repercusión, la contestación al denunciante se realizará desde la DP o SGSP.
- En los casos en que los hechos denunciados no hayan sido objeto de inspección in situ se contestará al denunciante, en base a la evidencia científica, desde la DP o SGSP.
- El plazo de respuesta (días laborables¹ transcurridos entre la fecha de registro de entrada de la denuncia en el SSPA y la fecha de registro de salida de la contestación al denunciante) no superará los 24 días laborables si la denuncia entra en DI-AGS, 26 si entra en DP y 28 si entra en SGSP.

4.3. MAPA DE COMPETENCIAS

Concepto de competencia: Es la capacidad necesaria que ha de tener un profesional que se define y mide en términos de desempeño en un contexto laboral y es reflejo de un conjunto de **conocimientos, habilidades y actitudes** necesarias para la realización de un trabajo eficiente y de calidad, es decir, 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 dimensiones:

- **Conocimientos:** el conjunto de saberes teóricos - prácticos y la experiencia adquirida a lo largo de la trayectoria profesional, necesarios para el desempeño del puesto de trabajo.
- **Habilidades:** capacidades y destrezas, tanto genéricas como específicas, que permiten garantizar el éxito en el desempeño del puesto de trabajo.
- **Actitudes:** características o rasgos de personalidad del profesional que determinan su correcta actuación en el puesto de trabajo.

En el ámbito de Protección de la Salud se enmarca un grupo de profesionales que, englobados en diferentes perfiles, farmacéuticos, veterinarios, biólogos, químicos, médicos, ingenieros, etc que desarrollan distintas funciones. Entre otras desempeñan las tareas de control oficial, coordinación, programación, organización y evaluación de programas de Protección de la Salud. Dicho trabajo se desarrolla en la Secretaría General de Salud Pública y Participación, en las Delegaciones Provinciales y en los Distritos Sanitarios / Áreas de Gestión Sanitarias.

¹ Laborables: de lunes a viernes, excepto festivos.



Debido a 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 que trabajan en el ámbito de la Protección de la Salud, y denominándolos “Técnicos en protección de la salud”.

COMPETENCIAS EN CONOCIMIENTOS

1. Conoce la legislación básica relacionada con la protección de la salud (sanitaria, medioambiental, agrícola-ganadera, alimentaria, etc.).
2. Conoce la legislación básica relacionada con los distintos procedimientos relacionados con las denuncias en el ámbito de la Protección de la Salud.
3. Posee conocimientos científico-técnicos sobre la materia denunciada en el ámbito de sus competencias.
4. Sabe cómo realizar inspecciones y aplicar los conocimientos a la práctica.
5. Sabe administrar los recursos humanos y materiales de manera eficiente.
6. Sabe cuándo y cómo proponer y/o adoptar medidas especiales (decomisos, intervenciones cautelares, etc.).
7. Sabe controlar las situaciones de emergencia o alerta.
8. Conoce sus responsabilidades y competencias así como las de otros departamentos, servicios y Administraciones en el ámbito de la Protección de la Salud.
9. Conoce las políticas andaluzas de Salud Pública (Prevención, Promoción, Protección y Vigilancia Epidemiológica) y su marco político internacional y nacional de referencia.
10. Sabe describir y analizar las asociaciones entre los factores de riesgo y los problemas de salud y establecer prioridades.

COMPETENCIAS EN HABILIDADES TÉCNICAS Y SOCIALES

1. Analiza con sentido crítico la información para aplicarla a su práctica profesional.
2. Evalúa la calidad de los datos y los riesgos para la salud.
3. Se integra a los equipos de trabajo multi e interdisciplinarios y tiene capacidad de trabajo en equipo.
4. Resuelve problemas de acuerdo a los estándares esperados.
5. Habilidades de investigación.
6. Contribuye a diseñar y poner en marcha intervenciones.
7. Es capaz de preparar y proporcionar información escrita y verbal.
8. Toma decisiones y promueve decisiones informadas.



9. Gestiona adecuadamente la adopción de medidas cautelares y la trascendencia de las mismas.
10. Valora los aspectos éticos y legales relacionados con la confidencialidad, la protección de datos y la información.
11. Tiene capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad interpersonal, capacidad de construir relaciones).
12. Tiene habilidad negociadora y diplomática.
13. Es capaz de preparar y proporcionar información escrita y verbal.
14. Capacidad crítica y autocrítica.
15. Aprende de la experiencia.
16. Ejerce rol de educador/a de forma permanente.
17. Utiliza los recursos de informática adecuadamente para su mejor desempeño profesional.

COMPETENCIAS EN ACTITUDES

1. Colabora, coopera y comparte conocimientos.
2. Es capaz de persuadir y convencer.
3. Capacidad de comprensión.
4. Mantiene un grado elevado de autoconfianza.
5. Muestra interés en el aprendizaje y la mejora continua.
6. Es amable con el personal y con los usuarios/as.
7. Asume compromisos y los cumple.
8. Creativo (genera nuevas ideas).
9. Es dialogante y flexible.
10. Es discreto/a y cauto.
11. Está disponible cuando es necesario.
12. Genera un clima de confianza y seguridad.
13. Tiene un talante negociador.
14. Orienta su trabajo a la consecución de resultados.
15. Respeta y valora el trabajo de los demás.
16. Es responsable.



4.4. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

Recursos	Necesidades	Requisitos
Personal	Técnicos en protección de la salud: <ul style="list-style-type: none"> ■ Agentes de Control Sanitario Oficial (veterinarios y/o farmacéuticos A-4). ■ Técnicos de Salud de DI-AGS. ■ Técnicos de las DDPP. ■ Técnicos de la SGSP. Administrativos/auxiliares administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Titulación universitaria en Ciencias de la Salud o disciplinas relacionadas con la misma. ■ Formación específica para cada una de las funciones que se llevarán a cabo.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Equipos informáticos para uso individual (cuando no pueda ser fijo, portátil). ■ Impresoras. ■ Escáner. 	Hardware adecuado para las aplicaciones que se instalen. Software: Homogéneo en todas las unidades. Al menos tendrán: <ul style="list-style-type: none"> ■ Paquete Openoffice. ■ Aplicación informática (@riesweb). ■ Antivirus. ■ Aplicaciones específicas base de datos de denuncias. Plan y servicio de mantenimiento.
Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> ■ Termómetros, termógrafos portátiles. ■ pHmetro. ■ Fotómetros para determinación de cloro/DPD. ■ Conductímetro. ■ Kit específicos según las características de la zona, ejemplo isocianúrico. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Instrumentos homologados y calibrados. ■ Plan y servicio de mantenimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maletín profesional. ■ Teléfono móvil corporativo. ■ Cámara fotos digital. ■ Fotocopiadora. ■ Materiales e indumentaria para la inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan y servicio de mantenimiento.
Equipos de protección	<ul style="list-style-type: none"> ■ Equipos de Protección Individual para inspección: batas de un solo uso, calzas altas de plástico, botas impermeables altas, gafas de protección, mascarillas, guantes, pijamas, ropa adecuada para entrar en cámaras frigoríficas, traje de neopreno para toma de muestras de aguas de baño. ■ Equipos específicos frente a Legionella. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Disponibilidad de acceso a los almacenes. ■ Stocks suficientes. ■ Catálogo de material homologado.



Material de papelería	<ul style="list-style-type: none"> ■ Impresos y modelos: actas de inspección, hojas de control oficial para alimentaria y ambiental. ■ Sobres para correspondencia. ■ Carpetas archivadoras, AZ, separadores, etc, ■ Bolígrafos, lápices, folios, calculadora, rotuladores fluorescentes, taladradora, grapadora, rotuladores indelebles, agenda, etc. ■ Tinta o tóner de impresora. ■ Cinta adhesiva para medidas cautelares. ■ DOESA, manuales, anexos. 	<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. 	<p>Las dimensiones mínimas serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 2,5 metros de altura desde el piso hasta el techo. b) 2 metros cuadrados de superficie libre por trabajador. c) 10 m³, no ocupados, por trabajador³. <p>En locales de trabajo cerrados:</p> <ul 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.
	<p>Siempre que sea posible los lugares de trabajo tendrán una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por si sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.</p>	
	<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.

³ 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.



	<ul style="list-style-type: none"> ■ Material de biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fondos documentales y material de bibliografía en protección de la salud. Acceso a bases de legislación actualizada tipo Aranzadi (West-Law).
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programa de Formación Continuada. 	<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 individual. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Velocidad suficiente.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Material para toma de muestras: bolsas, precintos, envases... 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Catálogo de material homologado.

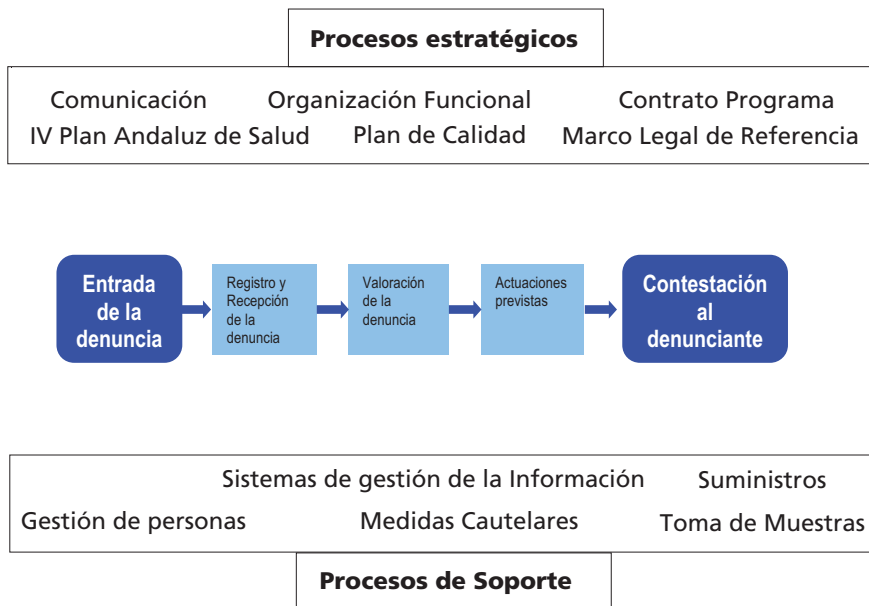
4.5. UNIDADES DE SOPORTE

Unidades de soporte	Entradas
Informática	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal: <ul style="list-style-type: none"> ■ Servicios externos: Consultores, Programadores: ■ Servicios internos de informática de SGSP, SAS, DDPP y DI- AGS. 2. Aplicación Informática. 3. Internet-Intranet para todos los Técnicos de Protección
Recursos Humanos/ Personal	<ul style="list-style-type: none"> ■ De la SGSP, SAS, DDPP y DI-AGS que gestionan el personal con competencias en protección de la salud.
Servicios de Suministros/ Aprovisionamiento/ Almacén	<ul style="list-style-type: none"> ■ De la SGSP, SAS, DDPP y DI- AGS, que gestionen los recursos materiales necesarios para el funcionamiento del proceso de Denuncias.

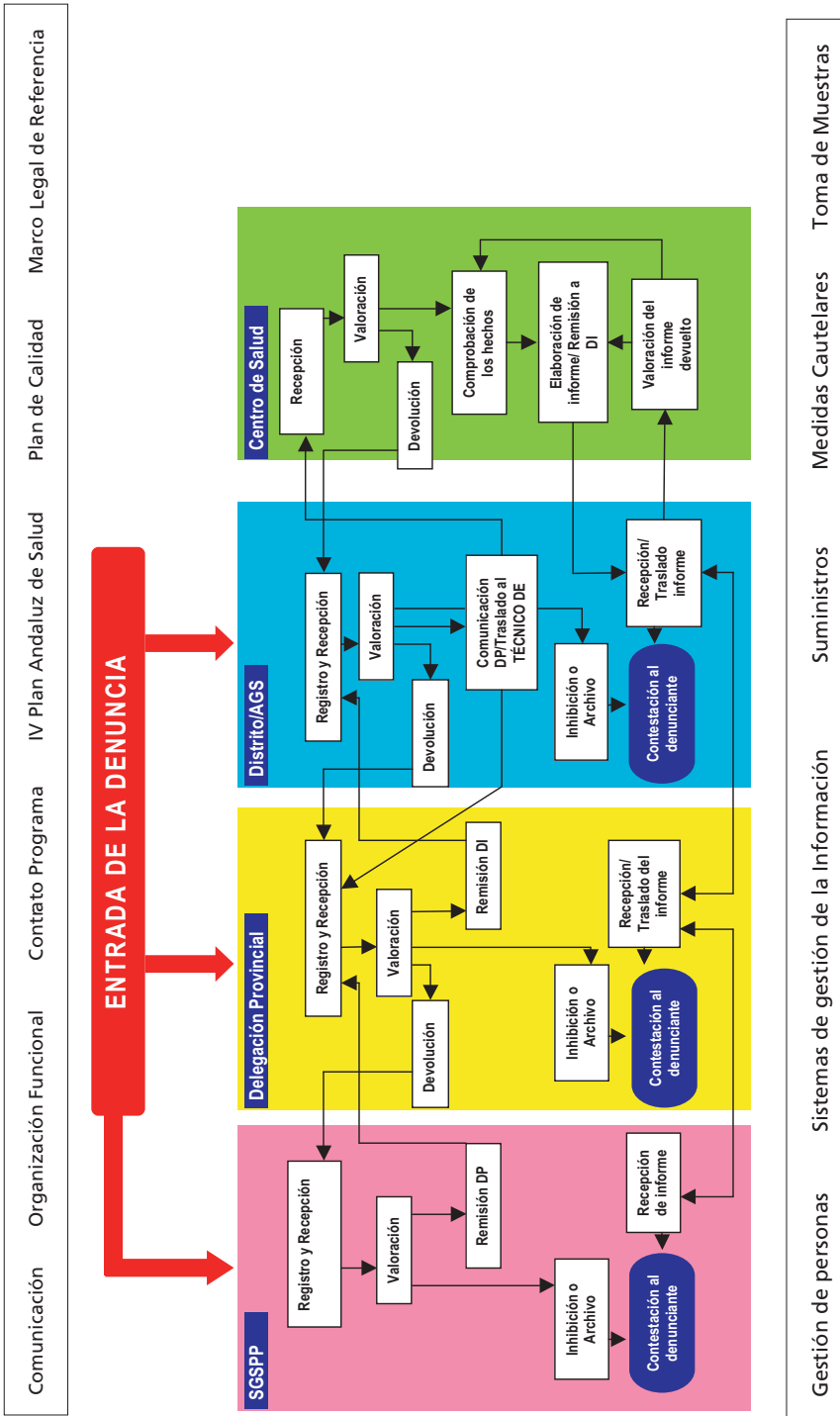


5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA

5.1. ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 1: DENUNCIAS

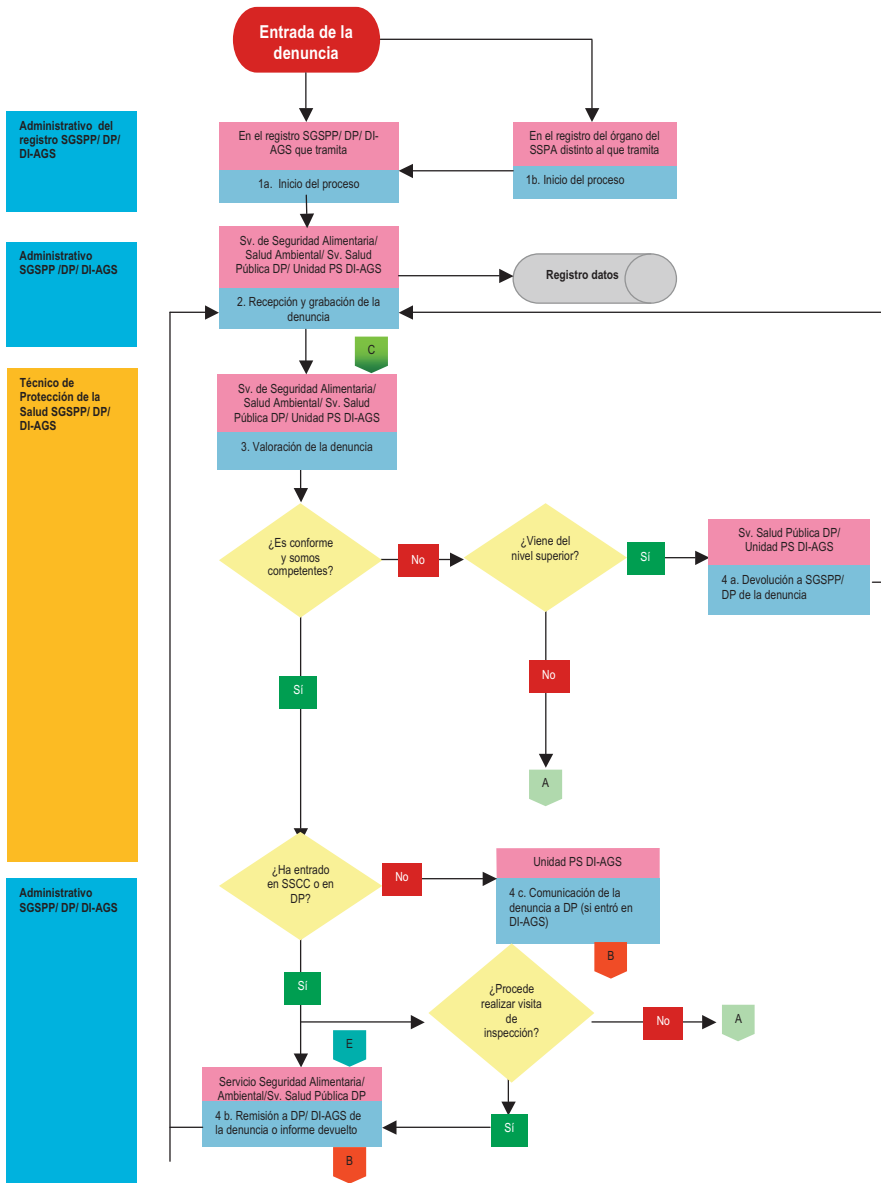


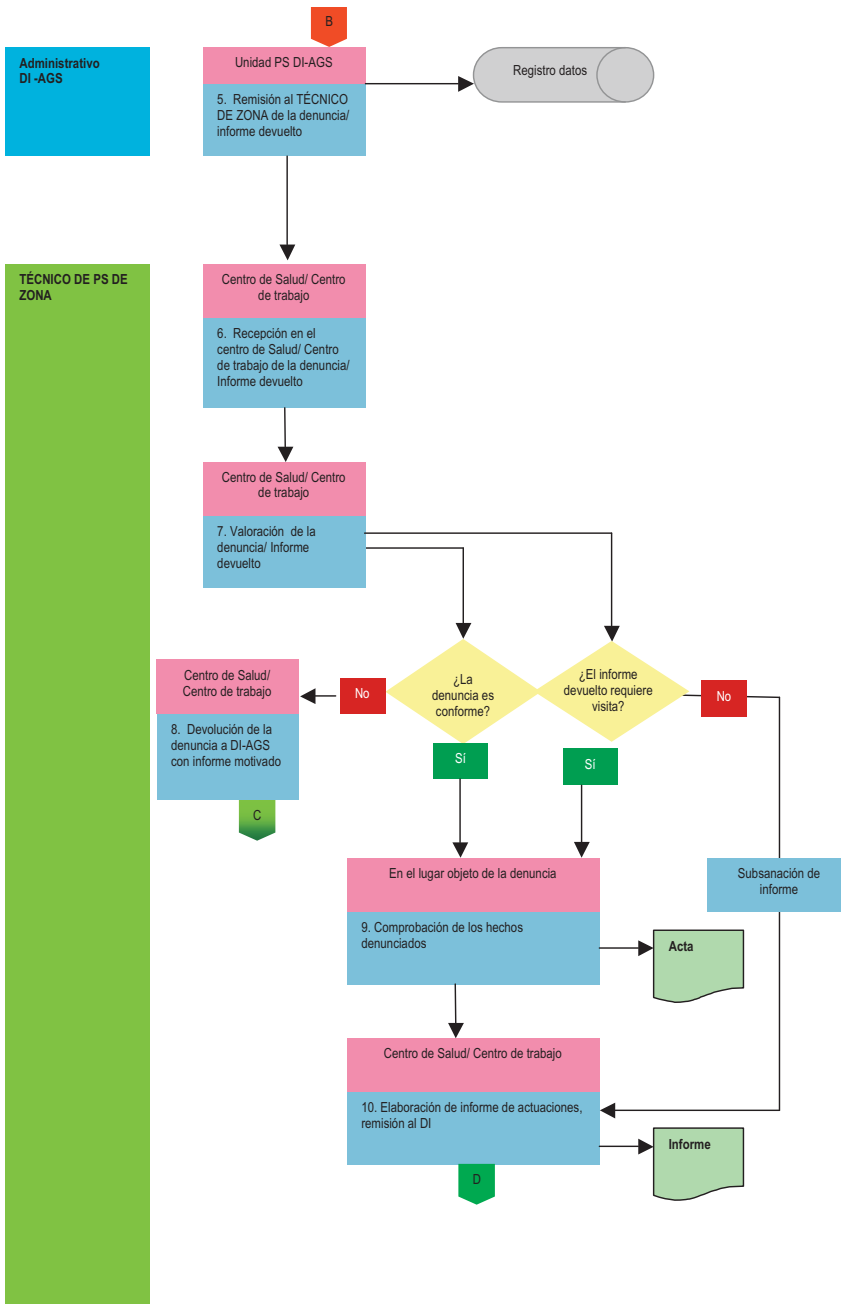
5.2. ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 2: DENUNCIAS

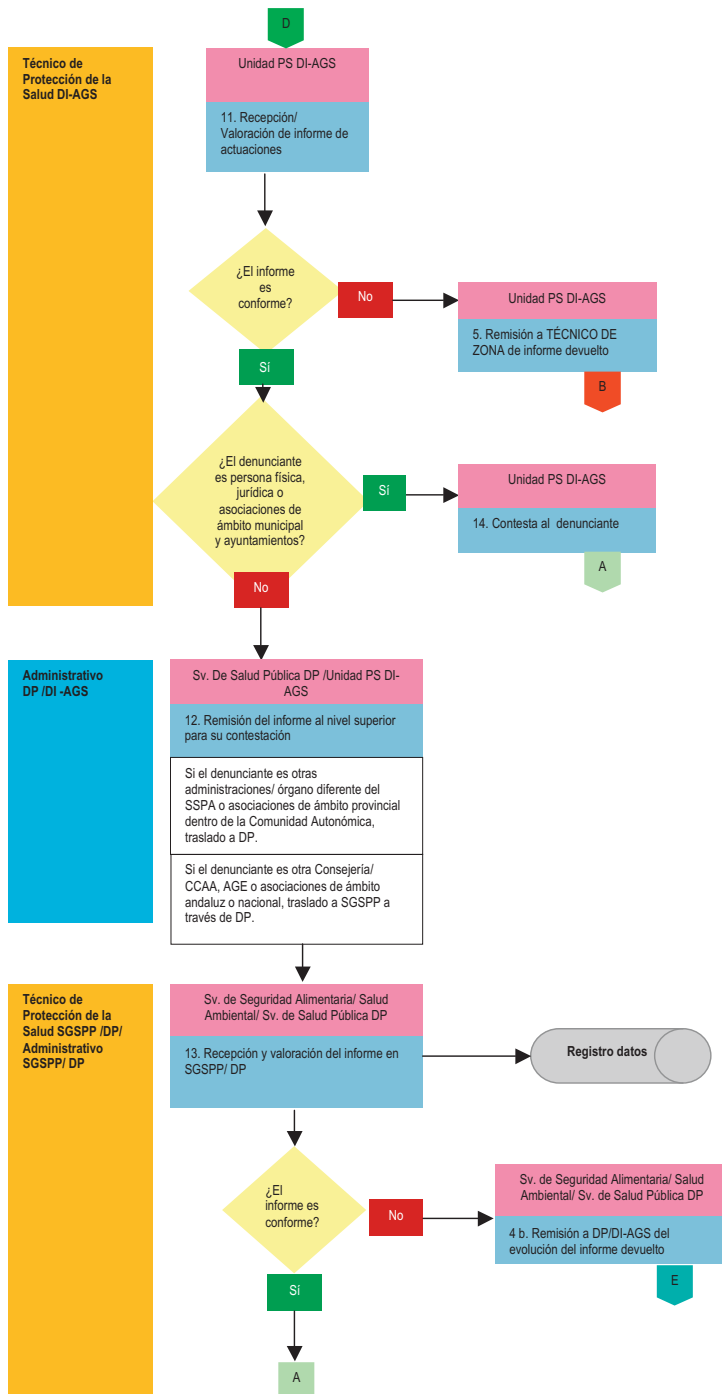


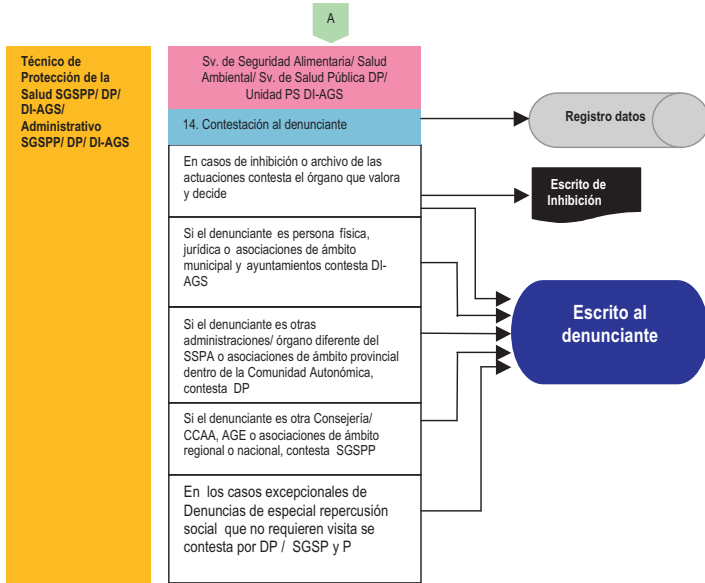
5.3. ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 3: DENUNCIAS

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









- A** Ir a actividad 14
- B** Ir a actividad 5 (tras valoración a Nivel DI-AGS)
- C** Ir a actividad 2
- D** Ir a actividad 11
- E** Ir a actividad 4b



6. INDICADORES

6.1. TIEMPO DE CONTESTACIÓN AL DENUNCIANTE

Tipo de indicador	Efectividad.
Objetivo	Conocer el tiempo medio transcurrido desde que se registra la denuncia en el SSPA hasta que al denunciante se le envía la contestación correspondiente.
Fundamento	Con vistas a satisfacer las expectativas del denunciante, el plazo de contestación debe ser lo más breve posible.
Cálculo	$\frac{\sum \text{DE LOS DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y LA FECHA DE CONTESTACIÓN}}{\text{Nº DE DENUNCIAS RESUELTAS}}$
Definición de términos	<ul style="list-style-type: none">■ ∑ DE LOS DÍAS ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y LA FECHA DE LA CONTESTACIÓN: Sumatorio de los días laborables² transcurridos entre la fecha de registro de entrada de la denuncia en el SSPA y la fecha de registro de salida de la contestación al denunciante.■ Nº DE DENUNCIAS RESUELTAS Nº de denuncias tramitadas y contestadas que no son inhibidas o archivadas. En aquellos casos en que corresponda realizar la contestación a un órgano del SSPA distinto al que registró la denuncia, se deberá facilitar la fecha de registro de entrada.
Fuente	Registro del órgano del SSPA donde se registra la denuncia y registro del órgano del SSPA competente para tramitar la denuncia (ariesweb).
Criterio de calidad	El plazo de respuesta no superará los 24 días laborables si la denuncia entra en DI-AGS, 26 si entra en DP y 28 si entra en SGSP.
Ámbito	Órgano que contesta la denuncia.
Periodicidad	Anual (de 1 de enero a 31 de diciembre de cada año) Considerar las denuncias cuya fecha de registro de salida de la contestación al denunciante se encuentre en el periodo considerado para el cálculo.

² Laborables: de lunes a viernes, excepto festivos.



6.2. TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA/INFORME DE ACTUACIONES

Tipo de indicador	Efectividad.
Objetivo	Conocer el tiempo medio que se invierte en la tramitación de la denuncia en cada nivel, desde que recepciona hasta que se remite al siguiente nivel, o hasta que se remite el Informe de actuaciones en el caso del Técnico de Zona .
Fundamento	La celeridad en la remisión de la denuncia/ Informe de actuaciones aporta un valor añadido muy importante en la gestión de las denuncias.
Cálculo	$\frac{\sum \text{DE LOS DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y LA REMISION AL SIGUIENTE NIVEL O LA REMISION DEL INFORME DE ACTUACIONES}}{\text{Nº DE DENUNCIAS PRESENTADAS /Nº INFORMES REMITIDOS}}$
Definición de términos	<p>\sum DE LOS DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y LA REMISION AL SIGUIENTE NIVEL O LA REMISION DEL INFORME DE ACTUACIONES</p> <p>Sumatorio de los días laborables transcurridos entre la fecha de recepción de la denuncia y la fecha de remisión al siguiente nivel o la fecha de remisión del informe de actuaciones a la Dirección de la Unidad de Protección del DI-AGS.</p> <p>Nº DE DENUNCIAS PRESENTADAS /N ° INFORMES REMITIDOS</p> <p>El Numero de denuncias/ Informes cuya fecha de remisión se encuentre dentro del periodo considerado para el cálculo.</p> <p>No se tendrán en cuenta en el cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Las denuncias devueltas al nivel superior en tanto en cuanto no se tramiten. ■ Las denuncias inhibidas o archivadas.
Fuente	Registro del órgano que remite la denuncia / Informe a otro nivel.
Criterio de calidad	El tiempo de remisión de Denuncia entre niveles tras la recepción de la misma , no superará 1 día laborable de DI- AGS a Técnico de Zona de PS y 2 días laborables de SGSP a DP y de DP a DI-AGS (Se medirá en las actividades 4b y 5).



El tiempo de remisión del Informe por el Técnico de Zona de PS al DI-AGS no superará 10 días laborables desde la recepción y valoración de la denuncia (Se medirá considerando los plazos de las actividades 7 , 9 y 10).

Ámbito Órgano que remite la denuncia / informe de actuaciones (se realizará el indicador en cada uno de los niveles implicados en las denuncias).

Periodicidad **Anual.** (de 1 de enero a 31 de diciembre de cada año). Considerar las denuncias/Informe cuya fecha de remisión se encuentre dentro del periodo considerado para el cálculo.

Se ha acordado con la Comisión Mixta Interniveles que este Indicador solo se medirá cuando se disponga del soporte informático que en la Consejería se esta elaborando para el tratamiento de la información en Protección de la Salud.

6.3. INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Tipo de indicador Indicador de impacto.

Medir la satisfacción del ciudadano en la gestión de su denuncia, con vistas a mejorar los principales aspectos que perciben de su tramitación.

Fundamento Este indicador pretende conocer la satisfacción de los denunciantes respecto a determinados aspectos de la tramitación de su denuncia: atención e información al presentarla, tiempo transcurrido desde que la presenta hasta recibir la contestación y contenido de la misma.

Cálculo Σ **VALORACIÓN MEDIA DE LOS CUESTIONARIOS**

Nº DE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN RECIBIDOS

Definición de términos Σ **VALORACIÓN MEDIA DE LOS CUESTIONARIOS:** Se sumarán las puntuaciones medias de todos los cuestionarios recibidos.

La puntuación media de cada cuestionario , resultara de la media aritmética de cada uno de los aspectos que se valoren en el cuestionario de satisfacción al ciudadano.

Nº DE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN RECIBIDOS: Nº de cuestionarios recibidos en el período considerado para el cálculo.



Fuente	<p>Órgano que contesta la denuncia.</p> <p>Con el escrito de contestación al denunciante se remitirá al ciudadano un cuestionario de satisfacción (Anexo VI) con un sobre franqueado, para que lo devuelva al órgano remitente.</p> <p>Se establecerá en las Arquitecturas 4 la posibilidad de utilizar otros medios de remitir los cuestionarios a los denunciantes, como el correo electrónico o realizar la encuesta de satisfacción vía telefónica.</p>
Criterio de calidad	<p>El Indicador de satisfacción de los ciudadanos será igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.</p>
Ámbito	<p>Órgano que contesta la denuncia.</p> <p>Los cuestionarios solo se remitirán cuando los denunciantes son personas físicas o jurídicas, no en el caso de otras administraciones.</p>
Periodicidad	<p>Anual. (de 1 de enero a 31 de diciembre de cada año).</p> <p>Se considerarán todos los cuestionarios de satisfacción recibidos en el periodo considerado para el cálculo.</p>

7. GLOSARIO

Técnicos de zona

Técnico dependiente de los Distritos de Atención Primaria (Área de Gestión Sanitaria, de las Delegaciones Provinciales, o de la Secretaría General de Salud Pública y Participación de la Consejería de Salud, designada por la autoridad competente, para llevar a cabo operaciones relacionadas con el Control Sanitario Oficial en el ámbito de protección de la salud (art. 5 Decreto 189/2001).

Aplicación informática ARIESWEB

Plataforma de Registro de documentos de Entrada/Salida de la Junta de Andalucía.

Archivo de una denuncia

Decisión sobre la no tramitación de la denuncia recibida por ser ésta no conforme.

Arquitectura

Es la representación gráfica del proceso, y se trata de representar gráficamente, paso a paso los detalles del proceso, incluyendo las entradas y salidas, así como el conjunto de actividades y tareas que lo conforman.

Se debe diseñar 3 arquitecturas o niveles de representación gráfica:

- **Arquitectura nivel 1:** es el punto de partida para el diseño de un proceso, supone una visión global donde se representan: las actividades que componen el proceso, los distintos escenarios donde se llevan a cabo, la entrada al proceso y la salida del mismo.
- **Arquitectura nivel 2:** representación de los diferentes subprocesos, en los que se puede descomponer el proceso.
- **Arquitectura nivel 3:** se hace un desglose de las distintas actividades y los profesionales que las llevan a cabo, usando diagramas de flujo.

Características de calidad

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

Competencia funcional

Atribución legítima de un órgano del SSPA para tramitar una denuncia por ser del ámbito de protección de la salud.



Competencia territorial

Atribución legítima de un órgano del SSPA para tramitar una denuncia por tener que realizar actuaciones en la superficie delimitada geográficamente por ese órgano.

Denuncia

Puesta en conocimiento del SSPA de forma fehaciente (no verbal) de hechos que puedan suponer un incumplimiento normativo y/o un riesgo para la salud de tipo alimentario y/o ambiental.

Denunciado

Persona física o jurídica que figura en la denuncia como responsable de los hechos denunciados.

Denuncia conforme

Denuncia que contiene los datos marcados como obligatorios en el Anexo I y que hace referencia a hechos que puedan suponer un incumplimiento normativo o un riesgo para la salud de tipo alimentario y/o ambiental.

Denunciante

Persona física o jurídica, asociaciones, instituciones u otras Administraciones, que ponen en conocimiento del SSPA, hechos que pueden suponer un incumplimiento normativo y/o un riesgo para la salud, de tipo alimentario y/o ambiental.

Destinatarios del proceso

Son la personas, usuarios, profesionales, operadores económicos, entes administrativos, sobre los que el proceso tiene algún impacto y, por lo tanto, quienes van a exigir que todo haya funcionado correctamente y satisfagan sus expectativas en relación con el servicio o producto demandado.

Diagrama de flujo

Representación gráfica que muestra todos los pasos de un proceso. Indica la trayectoria actual e ideal que ha de seguir un producto o servicio y permite, por tanto, identificar desviaciones.

Distritos de Atención Primaria/Áreas de Gestión Sanitaria

Son estructuras organizativas para la planificación operativa, dirección, gestión y administración en el ámbito de la atención primaria (el Área engloba asimismo la especializada), con funciones de organización de las actividades de asistencia sanitaria, promoción de la salud, prevención de la enfermedad, cuidados para la recuperación de la



salud, gestión de los riesgos ambientales y alimentarios para la salud, así como la formación la docencia e investigación. Cuando se mencione una de los dos términos se entenderá ambas entidades.

Efectividad

Resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones reales.

Eficacia

Resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones ideales.

Eficiencia

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

Estándares

Puntos de referencia que permiten conocer cuáles serían los niveles deseables. (en cumplimiento de un criterio de calidad)

Expectativas 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.

Indicadores de 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 actuaciones

Documento que recoge las actuaciones llevadas a cabo en el transcurso de la investigación y seguimiento de una denuncia cuyo contenido se deberá ajustar al Anexo II, incluyendo al menos los datos obligatorios del mismo para que se considere conforme.



Inhibición de una denuncia

Decisión de abstenerse de tramitar una denuncia por los profesionales de protección de la salud en los hechos denunciados (por ser de una naturaleza que escapa de su ámbito competencial funcional y/o territorial) lo que conlleva el traslado de la denuncia al organismo competente.

Límite de entrada

Define el inicio del proceso. Momento en que se requiere un servicio que 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 qué momento se terminan las actividades.

Límites marginales

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

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.

Órgano que tramita la denuncia

SGSPP, DP o DI-AGS en cuyo ámbito territorial se localizan los hechos denunciados. A efectos prácticos, la actuación se llevará a cabo a nivel de DI-AGS, y la contestación al denunciante la realizará un órgano u otro del SSPA (incluyendo SGSPP) según dicho ámbito territorial pero también el carácter del denunciante y el resultado de las actuaciones.

Proceso

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

Procesos de soporte

Apoyan las actividades y generan los recursos que precisan los demás procesos para que cumplan su misión.



Procesos estratégicos

Procesos orientados a las actividades organizativas o estratégicas de la empresa. Guían a la organización para incrementar la calidad en los servicios que prestan a sus clientes.

Procesos operativos

Son aquellos que están en contacto directo con el usuario. Engloban todas las actividades que generan mayor valor añadido y tienen mayor impacto sobre la satisfacción del usuario.

Profesional de protección de la salud

Personal del Sistema Sanitario Público de Andalucía que desarrolla sus funciones en los ámbitos de la Seguridad Alimentaria y/o de la Salud Ambiental, tanto técnicos, administrativos como de cualquier otro nivel.

Protección de la salud

Área de la Salud Pública donde se encuadran la salud ambiental y la seguridad alimentaria.

Riesgo

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

Sistema Sanitario Público Andaluz

Es el conjunto de recursos, medios organizativos y actuaciones de las Administraciones sanitarias públicas de la Comunidad Autónoma o vinculadas a las mismas.



8. BIBLIOGRAFÍA

1. *Consejería de Salud. II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Ed. Consejería de Salud. Sevilla 2005.*
2. *Consejería de Salud. III Plan Andaluz de Salud 2003-2008. Ed. Consejería de Salud. Sevilla 2003.*
3. *Consejería de Salud. Secretaria General de Salud Pública y Participación. Manual de Procesos en Protección. Salud Publica. Sevilla 2008.*
4. *Consejería de Salud. Secretaria General de Salud Pública y Participación. Procesos de Alertas. Procesos en protección. Sevilla 2008.*
5. *Consejería de Salud. Secretaria General de Salud Pública y Participación. Proceso de Autorizaciones sanitarias. Procesos en Protección. Sevilla 2008.*
6. *Jefatura de Estado. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. BOE nº 102, de 29 de abril de 1986.*
7. *Presidente de la Junta de Andalucía. Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía. BOJA nº 74, de 4 de julio.*
8. *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.*
9. *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.*
10. *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.*
11. *Parlamento y del Consejo Europeo. Reglamento (CE) nº 882/2004 del de 29 de Abril de 2004, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los mismos. DOCE L 191: 1-52, de 28 de mayo de 2004.*



12. *Parlamento y del Consejo Europeo. Reglamento (CE) nº 178/2002 del, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan los procedimientos relativos a la Seguridad alimentaria. DOCE L 52: 32-43, de 3 de marzo de 2010.*
13. *Parlamento y del Consejo Europeo. Reglamento (CE) nº 852/2004 de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios. DOCE L 139: 1-54, de 30 de abril de 2004.*
14. *Parlamento Europeo y del Consejo. Reglamento (CE) nº 853/2004 de 29 de abril de 2004 por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal DOCE L 139: 55-206, de 30 de abril de 2004.*
15. *Jefatura del Estado. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. BOE nº 321, de 30 de diciembre.*
16. *Ministerio para las Administraciones Públicas. Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.*
17. *Ministerio de la Presidencia. Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos. BOE nº 266, de 4 de noviembre.*
18. *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.*
19. *Consejería de Gobernación. Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. BOJA nº 60, de 27 de marzo.*
20. *Consejería de Salud. Orden de 3 de agosto de 2009, por la que se modifican los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. BOJA nº 170, de 1 de septiembre.*
21. *Presidencia. Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. BOJA nº 215, de 31 de octubre.*
22. *Consejería de la Presidencia. Decreto 384/2009, de 9 de diciembre, por el que se desarrollan las condiciones que determinan el reconocimiento previo del derecho a la aplicación de las deducciones de la tasa por actividades de control e inspección sanitaria en mataderos, salas de despiece, instalaciones de*



transformación de la caza y salas de tratamiento de reses de lidia, se regula el libro oficial de registro de las operaciones sujetas a la citada tasa y se determinan las condiciones de aplicación de la tasa en caso de controles oficiales adicionales motivados por incumplimiento. BOE nº 250, de 24/12/2009.

23. *Jefatura de Estado. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992.*
24. *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 de 1997.*
25. *Consejería de Justicia y Administración Pública. Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet). BOJA nº 134 de 15 de julio de 2003*.*
26. *Presidencia. Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. BOJA nº 251, de 31 de diciembre.*
27. *Ministerio de la Presidencia. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. BOE nº 287, de 30 de noviembre.*



9. ANEXOS

ANEXO I. MODELO DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIA

A) DENUNCIANTE

Nombre y Apellidos/Razón social*:

DNI-CIF-NIE:

Domicilio de notificación*:

Localidad*:

Código postal:

Teléfono:

Correo electrónico:

B) HECHOS DENUNCIADOS

Establecimiento o localización de los hechos*:

Dirección del establecimiento o lugar*:

Localidad*:

Código postal:

Motivo de la denuncia*:

C) OBSERVACIONES: Detallar los documentos aportados en su caso.

En _____ a _____ de 20__

Firma

Fdo.

*Campos obligatorios a cumplimentar

ORGANISMO DESTINATARIO DE LA DENUNCIA (Se incluirá el teléfono de contacto para la resolución de dudas y preguntas):

SECRETARÍA GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y PARTICIPACIÓN. CONSEJERÍA DE SALUD

SERVICIO DE SALUD PÚBLICA. DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SALUD

UNIDAD DE PROTECCIÓN DE LA SALUD. DISTRITOS DE ATENCIÓN PRIMARIA/ÁREAS DE GESTIÓN SANITARIA.



ANEXO II. MODELO DE INFORMES DE ACTUACIONES**A) DATOS DE LA DENUNCIA:**

Número de expediente de la denuncia:

Nombre y domicilio del denunciado/establecimiento o localización de los hechos*:

B) DATOS DE LAS ACTUACIONES:

Nombre del técnico de zona*:

Fecha de recepción de la denuncia por el técnico de zona*:

Fecha de la actuación del técnico de zona*:

Número de acta:

Resultado de las comprobaciones:

Valoración*: en el caso de que se constaten los hechos denunciados, así como ante la comprobación de otras deficiencias, se realizará valoración del riesgo.

Propuestas*: (archivo, expediente sancionador⁴, medidas cautelares³, inhibición a otros órganos, otras medidas).

En _____ a _____ de 20

Firma

Fdo.

* Datos obligatorios que deben ser incluidos en el escrito de contestación.

^{3, 4} Se indicarán los posibles incumplimientos y las normas de referencia.



ANEXO III. MODELO ORIENTATIVO DE CONTESTACIÓN AL DENUNCIANTE

- Fecha:*
- Destinatario*:
- Referencia (Siglas):*
- Número de expediente:

Asunto: Actuaciones relativas a la denuncia (Su referencia).

En relación a la denuncia (**presentada por Ud.⁵**) que tuvo entrada en esta Unidad de Protección de Salud / Delegación Provincial / Secretaría General de Salud Pública y Participación el * __/__/__ se informa de lo siguiente (*detallar las actuaciones eligiendo uno de los siguientes resultados):

A) Opción Archivo por no conforme

- Que una vez valorados los hechos denunciados, se ha procedido a archivar la denuncia al no ser éstos, motivo de incumplimiento normativo y/o riesgo en el ámbito de protección de la salud.
- Que se ha procedido a archivar la denuncia al no haberse podido constatar los hechos denunciados, por no disponer de información suficiente para su tramitación.
- Le adjuntamos modelo de presentación de denuncia por si considerara presentarla de nuevo, con el fin de que cumplimente todos los datos necesarios para su tramitación.

B) Opción Inhibición por no competencia

- Que se ha procedido a remitir las actuaciones a (indicar la Administración competente*) por ser los hechos denunciados de su competencia, con el fin de que procedan a tomar las medidas oportunas y le trasladen el resultado de las mismas.

C) Remisión a los Servicios de control oficial

Que se remitió a los Servicios de control oficial con el fin de verificar los hechos denunciados y consecuencia de estas actuaciones se ha procedido a:

- Archivar la denuncia al no haberse podido constatar los hechos denunciados.
- Remitir a los Servicios jurídicos las actuaciones, proponiéndose la incoación de un expediente sancionador.
- Remitir a los Servicios jurídicos las actuaciones, proponiéndose la adopción de las medidas cautelares necesarias, así como la incoación de un expediente sancionador.
- Remitir las actuaciones a las autoridades sanitarias de origen para su investigación en el establecimiento responsable de la puesta en el mercado del producto motivo de su denuncia.

⁵ Solo en los casos de denunciante que sean persona física o jurídica.



- Remitir las actuaciones a (indicar la Administración competente*), por ser los hechos denunciados de su competencia, con el fin de que procedan a tomar las medidas oportunas y le trasladen el resultado de las mismas.
- Elaborar el Informe que se adjunta, donde se recogen los hechos constatados y de los que damos traslado al ser de su competencia.(En caso de otras administraciones).
- Otras que procedan.

Lo que ponemos en su conocimiento, solicitándole su opinión a través del cuestionario adjunto de carácter anónimo y agradeciéndole su colaboración⁶.

Fdo. *

FIRMA: *

* Datos obligatorios que deben ser incluidos en el escrito de contestación.

EL DIRECTOR /DIRECTORA DEL DISTRITO/ AGS
EL DELEGADO /LA DELEGADA PROVINCIAL DE SALUD
LA SECRETARÍA GENERAL DE SPP/ EL SUBDIRECTOR DE PROTECCION DE LA SALUD
EL / LA JEFE /A DE SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA /AMBIENTAL

⁶ Incluir en caso de denunciante distintos a otras administraciones.



ANEXO IV. DATOS MÍNIMOS DE BASE DE DATOS⁷

A) DENUNCIA

- Número de expediente⁸
- Lugar de presentación denuncia.
- Lugar de entrada en el SSPA⁹.
- Correos electrónicos de referencia¹⁰:
 - SGSP.
 - Delegación Provincial.
 - Distrito-Área de Gestión Sanitaria.
 - TÉCNICO DE ZONA.
- Grabación del documento (escáner)¹¹.
- Destinatario¹².
- Observaciones.
- Numero de acta.
- Técnico¹³.

B) DENUNCIANTE

- Nombre y Apellido / Razón social.
- DNI-CIF-NIE.
- Domicilio.
- Localidad.
- Código postal
- Teléfono.
- Correo electrónico.

C) HECHOS DENUNCIADOS

- Ámbito: Alimentaria/ Ambiental.
- Establecimiento / particular / servicio / producto¹⁴.
- Nombre del establecimiento o localización de los hechos.
- Dirección del establecimiento o lugar.
- Localidad.
- Código postal.

⁷ Cada nivel utilizará los campos que necesite para la gestión de sus denuncias.

⁸ Se asignará de acuerdo con el Anexo V.

⁹ SGSP, Delegaciones Provinciales o Distritos/Áreas de Gestión Sanitaria.

¹⁰ Correos de los técnicos que participan en la gestión de cada denuncia en concreto.

¹¹ Campo para insertar la denuncia escaneada (como objeto OLE u otro).

¹² Campo reservado para indicar el destinatario a quien se le envía. Según el nivel, será habitualmente una Delegación Provincial (para la SGSP), un Distrito /Área (para las Delegaciones) o un TÉCNICO DE ZONA (para los Distritos/ Áreas de Gestión Sanitaria), pero también órganos ajenos al SSPA (en el caso de las inhibiciones).

¹³ Técnico que gestiona la denuncia (en cada nivel).

¹⁴ Campo para discriminar las denuncias según su naturaleza, según lo denunciado sea un establecimiento público, un servicio, un particular o un producto.



- Teléfono.
- Correo electrónico del denunciado.
- Motivo de la denuncia.

D) RESULTADO¹⁵

E) FECHAS

- Fecha de presentación de la denuncia¹⁶.
- Fecha de entrada de la denuncia en el SSPA.
- Fecha de remisión de la denuncia a la DP competente¹⁷.
- Fecha de recepción de la denuncia en la DP competente¹⁸.
- Fecha de remisión de la denuncia al Distrito /Área competente.
- Fecha de recepción de la denuncia en el Distrito /Área competente.
- Fecha de remisión de la denuncia al TÉCNICO DE ZONA.
- Fecha de recepción de la denuncia por el TÉCNICO DE ZONA.
- Fecha de remisión del informe del TÉCNICO DE ZONA al Distrito /Área.
- Fecha de recepción del informe en el Distrito /Área.
- Fecha de remisión del informe del Distrito /Área a la DP.
- Fecha de recepción del informe en la DP¹⁹.
- Fecha de remisión a SGSP²⁰.
- Fecha de recepción en SGSP²¹.
- Fecha de finalización de las actuaciones²².
- Fecha de la respuesta al denunciante²³.
- Fecha del acuse de recibo de la respuesta al denunciante.

¹⁵ Se indicará una de las opciones establecidas en el Anexo III de contestación al denunciante.

¹⁶ Fecha en la que el denunciante interpone la denuncia (en el SSPA o en otra Administración)

¹⁷ Denuncia que entra en el SSPA por la SGSP u otro órgano del SSPA. Fecha en que se da traslado a la DP.

¹⁸ Denuncia que entra en el SSPA por la SGSP u otro órgano del SSPA. Fecha en que la recibe la DP.

¹⁹ Fecha en que la Delegación recibe del Distrito/Área el informe realizado a consecuencia de la denuncia.

²⁰ Del informe o de una denuncia que tuvo entrada en una DP distinta de la competente.

²¹ Del informe o de una denuncia que tuvo entrada en una DP distinta de la competente.

²² Cada nivel tendrá una fecha de finalización de "sus" actuaciones.

²³ Fecha de registro de salida en que se traslada al denunciante la contestación.



ANEXO V. ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTE

Cada denuncia será identificada con un único y exclusivo código de nueve dígitos, que será asignado por el primer órgano que la recepcione dentro del SSPA (actividad 2), siguiendo el siguiente procedimiento:

- Los dos primeros dígitos corresponden a las dos primeras letras de la provincia.
- Tercero y cuarto son las siglas del Distrito/Área, siendo DP si es la Delegación Provincial.
- En la Secretaría General de Salud Pública y Participación se indicarán como cuatro primeros dígitos SGSP.
- Quinto y sexto corresponden al año.
- Los tres últimos serán correlativos para este registro dentro del año natural.

Éste código figurará en todas las comunicaciones que sobre la denuncia se generen.

Distrito/AGS	Almería	AL	AL	11	XXX
Distrito/AGS	Norte de Almería	AL	NO	11	XXX
Distrito/AGS	Poniente de Almería	AL	PO	11	XXX
Distrito/AGS	Bahía de Cádiz-La Janda	CA	BA	11	XXX
Distrito/AGS	Campo de Gibraltar	CA	CG	11	XXX
Distrito/AGS	Jerez-Costa Noroeste	CA	JE	11	XXX
Distrito/AGS	Sierra de Cádiz	CA	SI	11	XXX
Distrito/AGS	Córdoba	CO	CO	11	XXX
Distrito/AGS	Norte de Córdoba	CO	NO	11	XXX
Distrito/AGS	Córdoba Sur	CO	SU	11	XXX
Distrito/AGS	Guadalquivir	CO	GU	11	XXX
Distrito/AGS	Granada	GR	GR	11	XXX
Distrito/AGS	Granada Nordeste	GR	NO	11	XXX
Distrito/AGS	Sur de Granada	GR	SU	11	XXX
Distrito/AGS	Metropolitano de Granada	GR	ME	11	XXX
Distrito/AGS	Condado-Campiña	HU	CC	11	XXX
Distrito/AGS	Huelva-Costa	HU	CO	11	XXX
Distrito/AGS	Norte de Huelva	HU	NO	11	XXX
Distrito/AGS	Jaén	JA	JA	11	XXX
Distrito/AGS	Jaén Nordeste	JA	NE	11	XXX
Distrito/AGS	Jaén Norte	JA	NO	11	XXX
Distrito/AGS	Jaén Sur	JA	SU	11	XXX
Distrito/AGS	Este de Málaga -Axarquía	MA	AX	11	XXX
Distrito/AGS	Costa del Sol	MA	CO	11	XXX
Distrito/AGS	Norte de Málaga	MA	NO	11	XXX
Distrito/AGS	Málaga	MA	MA	11	XXX



Distrito/AGS	Serranía de Málaga	MA	SE	11	XXX
Distrito/AGS	Valle del Guadalhorce	MA	GU	11	XXX
Distrito/AGS	Aljarafe	SE	AL	11	XXX
Distrito/AGS	Sevilla	SE	SE	11	XXX
Distrito/AGS	Sevilla Este (Osuna)	SE	ES	11	XXX
Distrito/AGS	Sevilla Norte	SE	NO	11	XXX
Distrito/AGS	Sevilla Sur	SE	SU	11	XXX
Delegación P	Almería	AL	DP	11	XXX
Delegación P	Cádiz	CA	DP	11	XXX
Delegación P	Córdoba	CO	DP	11	XXX
Delegación P	Granada	GR	DP	11	XXX
Delegación P	Huelva	HU	DP	11	XXX
Delegación P	Jaén	JA	DP	11	XXX
Delegación P	Málaga	MA	DP	11	XXX
Delegación P	Sevilla	SE	DP	11	XXX
Consejería	SGSPP	SG	SP	11	XXX



ANEXO VI. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

1. Marque con una X donde presentó su denuncia

- Organismo del Sistema Sanitario Público (Consejería de Salud, Delegación provincial de Salud, Distrito o Área de Gestión Sanitaria, Centro de Salud...).
- Entidad Municipal (Ayuntamiento, OMIC...)
- Oficina de correos
- Otro Registro administrativo.

2. Clasifique su nivel de satisfacción en los aspectos que se detallan a continuación atendiendo a la escala de 1 a 5 que abajo se recoge

Marque con una cruz su valoración:

Aspectos a valorar	1	2	3	4	5
A. Atención e información recibida al presentar su denuncia.					
B. Tiempo en recibir el escrito de contestación.					
C. Contenido de la respuesta.					

VALORACIÓN	SIGNIFICADO
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Algo satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

3. Observaciones





JUNTA DE ANDALUCIA