



*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

54

BUENOS AIRES, 18 FEB 2015

VISTO el Expediente N° S05:0061352/2014 del Registro del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA, el Decreto N° 1.585 del 19 de diciembre de 1996, y sus modificatorios, las Resoluciones Nros. 207 del 10 de noviembre de 2003, 496 del 18 de junio de 2008 y 334 del 30 de julio de 2014, todas del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, y

CONSIDERANDO:

Que el SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA tiene la responsabilidad de ejecutar las políticas nacionales en materia de sanidad y calidad animal y vegetal, verificando el cumplimiento de la normativa vigente en la materia. Asimismo, entiende en la fiscalización de la calidad agroalimentaria, asegurando la aplicación del Código Alimentario Argentino, para aquellos productos del área de su competencia.

Que uno de sus objetivos es el control del tráfico federal, las importaciones y exportaciones de animales, vegetales, sus productos, subproductos y derivados; productos agroalimentarios; fármaco-veterinarios y agroquímicos; fertilizantes y enmiendas, principios activos, drogas; materias primas; productos biológicos y biotecnológicos; y niveles máximos admisibles de residuos y contaminantes.

Que la evolución de la actividad de los sectores productivos e industriales y la mayor participación del consumidor en la defensa de sus intereses con rango constitucional, genera y obliga a una mayor participación de este Servicio Nacional, en cuanto a las tareas de control y fiscalización a su cargo.





*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

54

Que, en consecuencia, es indispensable contar con instrumentos que posibiliten una ágil y eficiente intervención en circunstancias extraordinarias que así lo requieran.

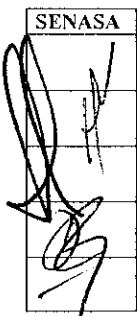
Que por la Resolución N° 207 del 10 de noviembre de 2003 del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, se estableció el procedimiento y las acciones a seguir ante la presentación de denuncias o como resultado de acciones de fiscalización y control.

Que por la Resolución N° 496 del 18 de junio de 2008 del citado Servicio Nacional, se dispuso que a partir de su entrada en vigencia, todas las denuncias relacionadas con presuntas transgresiones a la legislación vigente debían ser tramitadas en el ámbito de la Dirección Nacional y/o Dirección de primera apertura de este Organismo con competencia en el tratamiento de la materia referida a los hechos denunciados, siendo la Dirección Nacional o Dirección interviniente, la responsable directa de la tramitación de las denuncias presentadas.

Que con la promulgación del Decreto N° 825 del 10 de junio de 2010, el SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA adecuó su organización institucional a fin de optimizar el desarrollo de su gestión a través de una estructura operativamente descentralizada a nivel regional.

Que visto la experiencia acumulada a partir del dictado de la Resolución N° 496 del 18 de junio de 2008 del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, se desprende la necesidad de que las denuncias sean recibidas y gestionadas en su primera etapa, por un área ajena, a la que le pertenece por competencia el hecho denunciado, la cual tendrá a su cargo el registro y seguimiento de los trámites iniciados.

Que por la Resolución N° 334 del 30 de julio de 2014 del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, se aprobó el sistema de quejas y





*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

54

sugerencias, correspondiente al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, en el ámbito de este Organismo, diferenciando la insatisfacción proveniente de una persona u organismo, relacionada con la prestación del servicio, de la denuncia que se propicia en este acto.

Que en virtud de lo expuesto, es procedente adecuar el procedimiento vigente a las actuales necesidades del Organismo y al plexo de normas relacionadas con presuntas faltas a la legislación vigente.

Que resulta conveniente que el análisis, el registro y el seguimiento de las denuncias recibidas, se encuentre a cargo de un sector determinado, el que recabará la información preliminar a las distintas dependencias de este Servicio Nacional.

Que la Dirección de Asuntos Jurídicos ha tomado la intervención que le compete, no encontrando reparos de índole legal que formular.

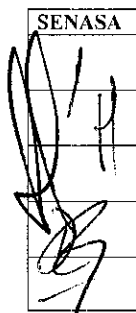
Que la suscripta es competente para dictar el presente acto, en virtud de las facultades conferidas por el Artículo 8º, inciso h) del Decreto N° 1.585 del 19 de diciembre de 1996, sustituido por su similar N° 825 del 10 de junio de 2010.

Por ello,

LA PRESIDENTA DEL SERVICIO NACIONAL DE  
SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Apruébase el Sistema de Gestión de Denuncias. Se dispone que a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, todas las denuncias relacionadas con presuntas transgresiones a la legislación vigente deban ser diligenciadas por la Unidad Presidencia del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, de confor-





*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

midad con las condiciones y el procedimiento que obran como Anexos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Apruébanse las condiciones generales para la presentación de denuncias que, como Anexo I, forman parte integrante de la presente resolución.

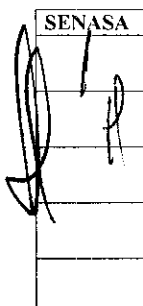
ARTÍCULO 3°.- Apruébase el procedimiento general a seguir ante la presentación de una denuncia por presunta transgresión a la legislación vigente, y cuya competencia corresponda a este Servicio Nacional, y el formulario de denuncia telefónica que, como Anexo II y III respectivamente, forman parte de la presente resolución.

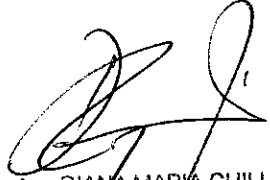
ARTÍCULO 4°.- El registro, administración y seguimiento del Sistema de Gestión de Denuncias, será responsabilidad de la Unidad Presidencia (Área de Gestión de Denuncias) quien designará a la persona que estará a cargo del sistema y su implementación.

ARTÍCULO 5°.- Abróganse las Resoluciones Nros. 207 del 10 de noviembre de 2003 y 496 del 18 de junio de 2008, ambas del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA.

ARTÍCULO 6°.- Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

RESOLUCIÓN N° **54**



  
Ing. Agr. DIANA MARÍA GUILLEN  
PRESIDENCIA  
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD  
Y CALIDAD AGROALIMENTARIA



*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

54

ANEXO I

### CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

Las denuncias podrán ser presentadas en cualquier domicilio del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, ya sea en la Casa Central, en los Centros Regionales o en las Oficinas Locales, y por alguno de los siguientes medios:

- 1) Personalmente o enviadas por correo a: SENASA, Unidad Presidencia (Área de Gestión de Denuncias) Avenida Paseo Colón N° 367, Piso 9º, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.
- 2) Por fax al número 011-4121-5111 - Unidad Presidencia.
- 3) Por teléfono al 0800-999-2386 las VEINTICUATRO (24) horas o al teléfono 011-4121-5110 en el horario de 10 a 13 y de 14 a 17 horas. En este último caso, el personal que atiende la comunicación completará los datos requeridos en el formulario aprobado a tal efecto, enviando el mismo a la Unidad Presidencia (Área de Gestión de Denuncias).
- 4) En forma personal, completando el formulario o siendo entrevistado por un funcionario que lo completará con el denunciante, proponiendo si quiere suscribirlo.
- 5) Por correo electrónico a: [secretariatecnica@senasa.gov.ar](mailto:secretariatecnica@senasa.gov.ar) (Área Gestión de Denuncias).

Las denuncias que se reciban deberán responder a las garantías de certeza y verosimilitud de la presunta violación a la legislación vigente y cuya competencia corresponda al SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA. Caso contrario, se debe rechazar "in limine" por improcedente y hacer notar tal característica al denunciante si no fuere anónima.

Toda expresión de insatisfacción, distinta a la denuncia, proveniente de una persona o un organismo, que se realice ante el SENASA, relacionada con la prestación del servicio y de la que se aguarde una respuesta, serán canalizadas a través del Sistema de Quejas y Sugerencias,





*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

54

ANEXO I

aprobado por la Resolución N° 334 del 30 de julio de 2014 del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA.

#### DENUNCIA ANÓNIMA

Con los mismos parámetros que los citados anteriormente, sólo se iniciará el trámite correspondiente cuando ésta sea razonablemente circunstanciada y verosímil en los hechos descritos y exista razonabilidad en la intención del denunciante de mantener el anonimato. Reunidos se actuará de oficio.

#### DENUNCIA TELEFÓNICA

Cuando se realice una denuncia telefónica, el personal que la reciba deberá transcribir la misma, con los mínimos detalles de los hechos denunciados, para que posteriormente se puedan corroborar en el formulario aprobado a tal efecto.

#### DENUNCIAS CON IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Cuando las denuncias se presenten por nota, por correo o cualquier otro medio, en forma escrita y rubricada con los datos que identifiquen al denunciante, se lo notificará dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de recibida la denuncia.

a) Una vez presentada la denuncia, ésta será analizada por la Unidad Presidencia a los efectos de establecer si corresponde o no iniciar el debido procedimiento administrativo e implementar las medidas necesarias para verificar los hechos denunciados. Las denuncias que se reciban en los Centros Regionales o en cualquier Oficina Local del SENASA, deberán ser comunicadas dentro de las VEINTICUATRO (24) horas a la Unidad Presidencia.

b) En todos los casos, las actuaciones iniciadas mantendrán las características de ser de "Im-





*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

54

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

ANEXO I

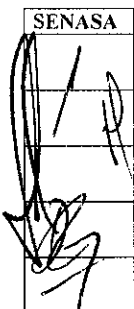
pulso de Oficio". La autoridad de aplicación es quien impulsa el procedimiento, quien propone, decide, ordena y ejecuta las medidas propias de su competencia. Las peticiones de los denunciantes serán tenidas en cuenta pero no obligan al ente instructor.

- c) El denunciante no reviste, por sí, el carácter de parte previsto en el Artículo 3° del Reglamento de Procedimientos Administrativos, aprobado por el Decreto N° 1.759/72 (T.O. 1991), por el sólo hecho de presentar la denuncia.

Solamente se consideran, a los efectos de la impulsión del procedimiento de denuncia, las presentaciones de particulares y/o administrados a los cuales se les otorgue, debidamente fundamentado por la autoridad de aplicación, el carácter de parte interesada. Las presentaciones serán consideradas en la medida en que aporten elementos de juicio conducentes a la gestión de la denuncia formulada y, en modo alguno, podrán interferir en la tramitación, acciones y/o medidas dispuestas por este Organismo en relación a los hechos investigados.

#### RESERVA DE IDENTIDAD

Salvo las denuncias anónimas, en todos los casos se mantendrá la reserva de identidad, sea o no solicitada por el denunciante.





*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

54

ANEXO II

## PROCEDIMIENTO GENERAL

- 1) Las actuaciones de denuncias, sin importar el origen, serán recibidas en cualquier dependencia del SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA.
  - 1.1. Centros Regionales: las denuncias que se recepcionen en los Centros Regionales deberán ser comunicadas a su Director, se abrirá un Trámite Interno, y se comunicará a la Unidad Presidencia dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de recibida.
  - 1.2. Casa Central: las que se recepcionen en Casa Central serán derivadas con apertura de Trámite Interno, a la Unidad Presidencia.
- 2) La Unidad Presidencia tendrá a su cargo el registro y el seguimiento de los trámites de denuncias iniciados.
- 3) Cuando la Unidad Presidencia considere que se han reunido las condiciones generales para su impulso, procederá a la apertura del expediente respectivo.
- 4) Dentro de los CINCO (5) días de iniciado el expediente, será girado a la Dirección de primera apertura, Programa, o Unidades de Presidencia, para su análisis. El área involucrada deberá remitir respuesta en un plazo máximo de CINCO (5) días y, de considerarlo oportuno y conveniente, emitir un informe sobre los hechos llevados a su conocimiento.
- 5) Devueltas las actuaciones a la Unidad Presidencia, ésta procederá a su evaluación pudiendo disponer otras medidas a los efectos del esclarecimiento del hecho denunciado.







*Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca*

54

*Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

ANEXO III

FORMULARIO DE DENUNCIA

Nº trámite:

Fecha de recepción:

Identificación del denunciante
Nombre:
Domicilio real:
Teléfonos:

Motivo de la denuncia

Observaciones

Identificación de quien recibe la denuncia
Nombre:
Sector del SENASA:
Teléfonos:

