

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS PRESTADOS

INTRODUCCIÓN



Carta de Servicios Brotos y Alertas Alimentarias



MADRID



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

INTRODUCCIÓN



El Plan de Gobierno 2015-2019 incluye como objetivo estratégico “Favorecer una ciudad activa y saludable” en el que Madrid Salud participa, de manera específica respecto a esta Carta de Servicios, mediante su línea estratégica **“Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad”**.

Asimismo, el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid establece como línea estratégica, entre otras, la mejora continua de la calidad, como herramienta de gestión municipal orientada a la ciudadanía y como instrumento para que los servicios que se prestan sean progresivamente más eficientes y eficaces.

La elaboración de la presente **Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias** del Ayuntamiento de Madrid se ubica en el contexto del proceso de normalización y racionalización de la organización local y más específicamente en los Planes de Calidad de Madrid Salud que responden a una cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos de gestión de la calidad y participación ciudadana.

Esta Carta **pretende** aunar esfuerzos y gestionar de una forma coordinada, eficaz y eficiente, los recursos municipales en los posibles casos de brotes y alertas alimentarias que pudieran acaecer en la Ciudad de Madrid, todo ello con el fin último de servir a la ciudadanía con la máxima garantía y profesionalidad.



INTRODUCCIÓN



El campo de la seguridad alimentaria tiene una gran importancia y repercusión sobre la Salud Pública. Con el fin de **prevenir posibles riesgos alimentarios**, de acuerdo con la estrategia global de seguridad alimentaria de la Unión Europea, todas las políticas de control de los alimentos van dirigidas, tanto desde la Administración como desde las empresas del sector de la alimentación, a poner en marcha medidas de carácter prioritario y urgente ante una situación de emergencia alimentaria, con objeto de proteger los intereses de **las y los consumidores, garantizando que los alimentos que llegan a su mesa sean seguros y no supongan un riesgo para la salud.**

En esta Carta de Servicios están implicados los recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid que dan prioridad, con carácter urgente, a las actuaciones necesarias para **prevenir, reducir o eliminar los riesgos asociados al consumo de alimentos ante una situación de emergencia alimentaria.**

La Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 22 de julio de 2010. Este texto corresponde a la **última evaluación realizada**; con ella el Ayuntamiento de Madrid manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

Seguridad de los alimentos



SERVICIOS PRESTADOS



Los servicios que se relacionan a continuación son prestados ininterrumpidamente las 24 horas del día por las y los responsables municipales del **Control Oficial de Alimentos**, en relación con las emergencias alimentarias, que incluyen las alertas alimentarias y los brotes de origen alimentario acontecidos en la Ciudad de Madrid:



1) Gestión de la Red de Alerta Alimentaria en la Ciudad de Madrid

- Recibir, evaluar, determinar las actuaciones y notificar de manera urgente las alertas a los servicios competentes y, en su caso, activar el equipo de guardia del SEAM.
- Realizar en los establecimientos la búsqueda de los productos afectados por la alerta y adoptar, en su caso, las medidas cautelares pertinentes (inmovilización, retirada de la venta, intervención, etc.).
- Realizar, en su caso, el control e inspección de los requisitos higiénico-sanitarios de las instalaciones y su repercusión en los productos implicados en la alerta.
- Investigar toda la cadena de producción y distribución del producto objeto de la alerta.
- Resolver las medidas cautelares adoptadas (reexpedición, destrucción, comprobación de la retirada).
- Entrar en contacto con otros servicios implicados en emergencias (Servicio de Alerta Rápida en Salud Pública de la Comunidad de Madrid, Policía Municipal, SAMUR, etc.).



SERVICIOS PRESTADOS



2) Intervención y Control de los Brotes de Origen Alimentario en los establecimientos



- Recibir, evaluar y notificar de manera urgente los brotes de origen alimentario a los servicios competentes y, en su caso, activar el equipo de guardia del SEAM.
- Realizar la inspección para comprobar el cumplimiento de los requisitos higiénico-sanitarios de las instalaciones, de las condiciones del transporte de los alimentos y las buenas prácticas de manipulación de los mismos.
- Identificar los alimentos, bebidas y aguas de consumo humano implicados en el brote, los posibles agentes causantes y el origen de la contaminación y tomar muestras para su análisis.
- Requerir la subsanación de las deficiencias y adoptar, si procede, las medidas urgentes necesarias para minimizar los riesgos (incluyendo la inmovilización de productos y/o la suspensión de actividades), comprobando su cumplimiento.
- Hacer el seguimiento de los establecimientos implicados, una vez comprobado el origen del brote.
- Requerir y/o evaluar los sistemas de autocontrol implantados en los establecimientos.
- Tramitar, si procede, el expediente sancionador correspondiente.
- Informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas y de las conclusiones obtenidas.
- Coordinar las actuaciones con otros servicios implicados en emergencias (Servicio de Alerta Rápida en Salud Pública de la Comunidad de Madrid, Policía Municipal, SAMUR, etc.).

SERVICIOS PRESTADOS







3) Análisis de alimentos y aguas de consumo



- Recibir, registrar y conservar las muestras.
- Realizar los análisis de control oficial y los solicitados por particulares y empresas.
- Elaborar el informe de los resultados de los análisis y remitirlo a las partes interesadas.



Servicio: Presencial  Por correo electrónico 
 Por correo postal  Por Teléfono 

4) Control del personal manipulador de alimentos



- Identificar al personal manipulador de alimentos presumiblemente implicado en el brote y citarlo en el Laboratorio de Análisis Clínicos, con el fin de realizar los análisis pertinentes.
- Comprobar que las y los manipuladores tienen la formación adecuada y realizan unas correctas prácticas higiénicas en la elaboración de alimentos.
- Realizar el control y, en su caso, el seguimiento del personal manipulador de alimentos implicado en brotes de origen alimentario, hasta comprobar la normalización de los resultados de los análisis.
- Elaborar el informe de los resultados de los análisis y remitirlo a las personas interesadas.
- Establecer, si procede, las medidas necesarias para minimizar el riesgo en el personal manipulador portador de microorganismos patógenos, incluyendo la exclusión temporal del puesto de trabajo y el seguimiento posterior (control analítico, evaluación de la eficacia del tratamiento y reincorporación al puesto de trabajo).

COMPROMISOS DE CALIDAD



Las y los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos asumen los siguientes compromisos, en relación con las emergencias alimentarias:

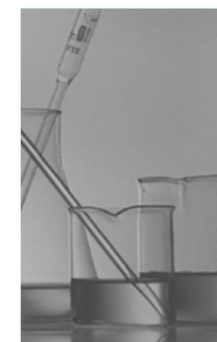
1. Ante una emergencia alimentaria, los Servicios de Inspección iniciarán las actuaciones en los establecimientos implicados con la **mayor celeridad posible** desde que se activen a partir de la información recibida y, en todo caso, **dentro de la jornada laboral**.
2. El Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) iniciará las actuaciones en los establecimientos implicados en un **plazo máximo de 2 horas y media**, desde que se active a partir de la información recibida.
3. Los Servicios de Inspección realizarán el control de los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, hasta que **garanticen que todas las deficiencias** detectadas han sido corregidas.
4. Los Servicios de Inspección realizarán **una visita de seguimiento a** los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, dentro de los **9 meses posteriores** a la comprobación de la corrección de las deficiencias.
Este plazo se modificará en aquellos casos en los que el establecimiento esté sujeto a actuaciones de otros servicios municipales.



COMPROMISOS DE CALIDAD



5. En los brotes de origen alimentario en los que exista reclamación o denuncia por parte de las personas afectadas, los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos les informarán del inicio de las actuaciones, en un **plazo máximo de 72 horas** desde que tengan conocimiento de dicha reclamación o denuncia.
6. El Laboratorio de Salud Pública aplicará, en los **análisis** que realice con motivo de una **emergencia alimentaria**, técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplirán los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. La calidad de los resultados analíticos se evaluará mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación nacionales e internacionales.
7. El Laboratorio de Análisis Clínicos realizará el control y, en su caso, el seguimiento del personal manipulador de alimentos implicado en brotes de origen alimentario, hasta comprobar la normalización de los resultados de los análisis y remitirá los resultados obtenidos a los y las responsables municipales del Control Oficial de Alimentos en un **plazo máximo de 7 días** hábiles desde el comienzo del análisis.
8. El Laboratorio de Salud Pública informará a los y las responsables municipales del Control Oficial de Alimentos de los resultados obtenidos de las muestras de alimentos y de aguas de consumo tomadas por brotes de origen alimentario, en un **plazo máximo de 7 días** hábiles desde el comienzo del análisis.



COMPROMISOS DE CALIDAD



9. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en **Brotos y Alertas Alimentarias** en la Ciudad de Madrid, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio.

En Madrid Salud el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días naturales desde su presentación. El 95% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días naturales desde su presentación.



Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** del Ayuntamiento de Madrid (ver apartado correspondiente). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en www.madrid.es en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.



SUGERENCIAS y RECLAMACIONES



El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho a presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se pueden **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de los canales:

- El Portal Web Municipal, en la dirección www.madrid.es/contactar.

- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo postal dirigido a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Madrid Salud.

Madrid Salud **contestará** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.

Servicio: Presencial



Correo electrónico



Correo postal



Teléfono 010



Web madrid.es



DERECHOS y RESPONSABILIDADES



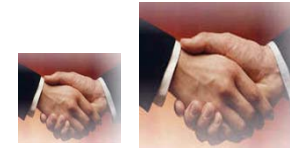
Las y los usuarios de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en materia de Salud Pública a través del Organismo Autónomo Madrid Salud y los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos tienen **los siguientes derechos**:

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que pudieran precisar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en los que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tengan la condición de parte interesada.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como a que se les extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
 - Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de parte interesada.
 - Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
 - Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestados/as en el plazo establecido.



Además, la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

DERECHOS y RESPONSABILIDADES



Asimismo, quienes accedan a los servicios han de asumir las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia los demás usuarios y usuarias.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos y colaborando en su buen mantenimiento.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Rellenar de forma concreta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, proporcionando los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- Satisfacer las tasas establecidas en aquellos servicios en los que así esté dispuesto.
- Cumplir las disposiciones previstas en la normativa vigente en relación con las materias objeto de esta Carta de Servicios.
- Facilitar la actuación inspectora, en lo referente al acceso a las dependencias del establecimiento, suministro de información y/o documentación, toma de muestras, o cualquier otro tipo de control.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Participación



El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos que garanticen el **derecho** de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos.

Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan: ■ Las propuestas ciudadanas. ■ Las audiencias públicas. ■ Las iniciativas populares. ■ Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente. ■ Las sugerencias y reclamaciones (ver apartado correspondiente). ■ El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales. ■ Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos.

Para avanzar hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto** del Ayuntamiento de Madrid. En ella, a través de la plataforma de participación **decide.madrid** se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento, etc.

Madrid Salud realiza periódicamente encuestas de satisfacción a las personas usuarias de sus servicios.



Debates



Propones



Decides



Se hace

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO



Madrid Salud

Avda. del Mediterráneo, 62. 28007 Madrid. Teléfono 91 480 13 38

Departamento de Seguridad Alimentaria

Avda. del Mediterráneo. 62. 28007 Madrid. Teléfono: 91 480 04 13

Departamento de Laboratorio de Salud Pública

C/ Emigrantes, 20, 28043 Madrid. Teléfono: 91 588 59 91

Departamento de Inspección Central, Aguas de consumo y Transporte Alimentario

C/ Emigrantes, 20. 28043 Madrid. Teléfono: 91 480 40 38

Departamento de Inspección de Mercamadrid

Carretera M-40, Salida 20, Zona Comercial, Local 4 F/G. Teléfono: 91 785 02 00.

Laboratorio de Análisis Clínicos

C/Montesa 22, Edificio D. Teléfono: 91 480 13 88.

21 Distritos

Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo





Madrid Salud

Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias

Distritos

Información general: Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid,
Teléfono 010 (24 horas) y www.madrid.es

Para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones el Teléfono 010 e internet (www.madrid.es/contactar) están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días



Además de la información contenida en este documento, se puede consultar en www.madrid.es en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#) el contenido íntegro de la Carta, la normativa y los resultados de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos.



Observatorio
madrid se ve mejor

Fecha aprobación CS: julio 2010
Fecha última evaluación: marzo 2017