

AYUNTAMIENTO DE MADRID

32.- Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias

Informe de Inspección

| | | |
|--|----------------------|---|
| Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/10 | Nº INFORME: 2 | TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso |
| CARTA DE SERVICIOS: | | |
| NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008 | | |

Fecha(s) de realización de la Inspección: **Septiembre 2019**

| | | |
|------------------|--|------------------|
| 2000/0654/CDS/10 | ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 2 |
|------------------|--|------------------|

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---------------------------|---------------------------|
| Nombre de la Organización | AYUNTAMIENTO DE MADRID |
| Dirección | Calle Alcalá, 45. Madrid. |

B. EQUIPO INSPECTOR

| Función | Nombre | Iniciales |
|-----------|------------------------------|-----------|
| Inspector | Miguel DE LA FUENTE PASTRANA | MFP |

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

- **Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias;** correspondiente al Organismo Autónomo Madrid Salud. Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, sita en la Avda. del Mediterráneo, 62. 28007. Madrid.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a la carta de servicios de ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS; y contacto con personal de atención a través de teléfonos incluidos en la carta de compromisos.

| | | |
|------------------|--|------------------|
| 2000/0654/CDS/10 | ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 2 |
|------------------|--|------------------|

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Inspección: Alcance y características

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <https://www.madrid.es/portales/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a **Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias**. Para ello, se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fechas de Aprobación: 22/07/2010. Certificación: 23/12/2017. Evaluación: 28/03/2019.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias. Se aprecia que la carta ha cambiado respecto al formato de años anteriores.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

- 1- El día 27 de septiembre a las 13:05 el inspector realiza una llamada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Órgano Autónomo Madrid Salud. Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, en el teléfono de atención 914804273. Al primer ring lo cogen y muy amablemente preguntan por el caso del inspector, que comenta que tuvo Salmonella hace 2 años, conoce los síntomas, los tiempos, el coprocultivo y el plazo del mismo; así como el plazo en el que fue llamado desde la Consejería de Sanidad en Toledo, cuando ya habían pasado más de 3 semanas desde el momento de la contaminación, que tenía controlado el día, el alimento y el restaurante; y cuando le preguntaron por su caso y los datos, lo consideró tarde. Comenta que su hijo cenó la noche del 26 de septiembre en Madrid, que está en Urgencias y que coinciden los tiempos y los síntomas. Conoce el Restaurante y lo que comió y que le gustaría consultar su opinión a un experto. La Operadora no se ve capacitada para responder, pero le pasa a otro teléfono. Se le pregunta por el destino de la llamada y confirma que es el 91 4800542, el Servicio de Seguridad Alimentaria.

A las 13:11 y tras algunas voces en segundo plano, se pone al teléfono alguien que parece ser una Responsable, aunque no se identifica. Se le vuelve a comentar el caso personal y que se quiere comunicar la sospecha con tiempo para poder actuar. Se le explica con mucho detalle la Intervención y su Operativa; así como la Oportunidad de adelantar una Inspección al Restaurante sospechoso. Comenta la posibilidad de que les visite presencialmente en sus Instalaciones cuando sepa si ingresan a su hijo; y al comentar que el inspector llama desde Toledo, le indica un correo electrónico (seguridadalimentaria@madrid.es) para que pase esta Información identificándose e indicando el DNI de su hijo y los datos del Restaurante y la comida que tomó.

| | | |
|------------------|--|------------------|
| 2000/0654/CDS/10 | ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 2 |
|------------------|--|------------------|

De manera clara y sencilla queda todo definido.

El día 30 de Septiembre 2019 a las 10:19 el inspector recibe una llamada en el móvil del 91 4800498 identificándose como de Seguridad Alimentaria. Se cree reconocer la voz de la Responsable que aclaró el anterior día la actuación, quien pregunta por el caso del hijo.

Se le indica que al final fue una Falsa Alarma y es por eso por lo que no se envió correo electrónico alguno, agradeciendo el interés mostrado.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Actuaciones Urgentes Ante Brotes y Alertas Alimentarias; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Se ha podido comprobar la prestación de servicios a través de la llamada con la alerta simulada ya comentada.

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, se ha podido testar la disposición al cumplimiento de los **Compromisos 1, 2 y 5**. El resto no se han evaluado mediante esta inspección de cliente misterioso.

Respecto al Compromiso 1 y 2, se constata la predisposición a actuar por parte del personal de Seguridad Alimentaria.

Respecto al Compromiso 5, no se puede evaluar el cumplimiento de las 72 horas, pero si se constata que en menos de 2 días hábiles se realiza la llamada de seguimiento; aunque no se haya Iniciado la DENUNCIA.

2. Accesibilidad a los Servicios.

La accesibilidad telefónica ha sido excelente, y la llamada posterior se considera un PUNTO FUERTE.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La Capacidad de respuesta, con las transferencias de llamadas correctamente efectuadas ha quedado probado y valorable como muy positivo.

En el portal web se localizan fácilmente los Compromisos:



Sistema de Cartas de Servicios

Estás en: Inicio Carta de Servicios

Carta de Servicios: 32.- Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha aprobación: 22/07/2010
Fecha última evaluación: 28/03/2019

Utilidades

Glosario

Imprimir

Cartas de Servicios por Áreas de Acción asociadas a esta Carta:

10.- Salud

Compromisos asociados a esta Carta:

- 01.- Los servicios de inspección de alimentos de los Distritos y de Mercamadrid iniciaremos las actuaciones de control oficial de alimentos en todos los establecimientos de la alimentación en los que se sospeche que se hayan elaborado y/o manipulado alimentos implicados en la aparición de un brote de origen alimentario, en el mismo día en el que tengamos conocimiento del incidente y, en todo caso, dentro de la jornada laboral.
- 02.- Los servicios de control oficial de aguas de consumo realizaremos la toma de muestras de aguas de consumo en grifo en todos los edificios en los que se ubiquen establecimientos de restauración social, en los que se sospeche que se hayan elaborado y/o manipulado alimentos implicados en la aparición de un brote de origen alimentario, en el plazo máximo de 2 días hábiles, desde que tengamos conocimiento del incidente, o en el mismo día, en el caso de sospecha de que el brote tenga un origen hídrico.
- 03.- Los servicios de inspección de alimentos de los Distritos y de Mercamadrid iniciaremos las actuaciones de control oficial en todos los establecimientos de alimentación implicados en la elaboración y/o comercialización de alimentos y productos alimenticios incluidos en una alerta alimentaria notificada a través de la Red de Alerta Alimentaria, cuando a través de la misma se indique la necesidad de realizar actuaciones para evitar riesgos en los consumidores, en el mismo día en el que recibamos la información y, en todo caso, dentro de la jornada laboral.
- 04.- El SEAM iniciará sus actuaciones en el 100% de los establecimientos de la alimentación implicados en brotes y alertas alimentarias en un plazo máximo de 2 horas y media, desde que se activa a partir de la información recibida.
- 05.- Los servicios de inspección informaremos a todas las personas que hayan denunciado un brote de origen alimentario, del inicio de actuaciones en los establecimientos implicados, en un plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la denuncia.
- 06.- En el Laboratorio de Salud Pública, la calidad de los resultados analíticos se evalúa mediante la

4. Tiempos y plazos.

No se ha podido comprobar.

5. Atención al cliente.

La atención ha sido amable en todo momento, mostrando interés por solucionar el caso.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna.

| | | |
|------------------|--|------------------|
| 2000/0654/CDS/10 | ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 2 |
|------------------|--|------------------|

CUADRO DE INCIDENCIAS

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA |
|----|------------------------------|
| | No se detectan |

Nota 1: Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

Nota 3: Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Nota 4: La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

AENOR

| | | |
|------------------|--|------------------|
| 2000/0654/CDS/10 | ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 2 |
|------------------|--|------------------|

ANEXO CENTROS VISITADOS

| DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO) |
|---|
| CENTRO 1: No Aplica |
| DIRECCIÓN: No Aplica |