



CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DE SANIDAD ALIMENTARIA

Aprobada por Resolución de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de 18/12/2008 (D.O.C.M. nº 16, de 26/01/2009)
Prorrogada hasta el **16/02/2015**, por Resolución de 17/01/2013 (D.O.C.M. nº 33, de 15/02/2013)

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

2º SEMESTRE 2013

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 7	100%
2	Información precisa sobre asuntos relacionados con la Sanidad Alimentaria	Porcentaje de usuarios/as atendidos en el plazo establecido.	Numero de consultas informativas recibidas y contestadas a través de la página Web de la JCCM y del correo electrónico : 24	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 7	100%

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
4	Publicaciones y material audiovisual sobre temas de salud pública y seguridad alimentaria. Difusión en la Web.	Número de ediciones.	- “Refranes populares” sobre alimentación y hábitos saludables. (http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20131029/ref_ranero_comida.pdf)	100%
5	Contestación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Sanidad Alimentaria en el plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de reclamaciones, quejas y/o denuncias contestadas en plazo.	Número denuncias presentadas (<i>página Web, teléfono y por escrito</i>), tramitadas y resueltas en el plazo establecido: 89	100%
6	Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias e inspecciones. Consulta del estado del expediente.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos con atención recibida	Nº de encuestas: 7	100%
7	En caso de activación de alerta alimentaria, visita al establecimiento en plazo máximo de 72 horas.	Porcentaje de establecimientos visitados en plazo.	Nº alertas alimentarias: 15 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 223	100%
8	Difusión de manuales y procedimientos para el fomento de la seguridad alimentaria a través de la página Web de la JCCM.	Número de manuales publicados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial de autorización de mataderos para el sacrificio de animales de campañas de saneamiento (tuberculosis y brucelosis) y de actuación de los veterinarios oficiales de matadero (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial para la excepción a la refrigeración de carnes frescas (actualización). 	100%

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (<i>cursos, charlas, etc.</i>)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> - “Comedores escolares. Evaluación de menús escolares. Alergias e intolerancias” On line - “Seguridad alimentaria en el sector lácteo: comprensión, armonización y aplicación de la normativa comunitaria y su desarrollo” ICS Talavera de la Reina Del 14-10 al 16-10-2013 - “Bienestar animal: protección de los animales en el momento de su sacrificio” ICS Talavera de la Reina Del 21-10 al 25-10-2013 - Comedores escolares. Evaluación de menús escolares. Alergias e intolerancias” ICS Talavera de la Reina Del 4-11 al 7-11-2013 - “Sistemas de autocontrol: APPCC. Modulo IV” ICS Talavera de la Reina Del 11-11- al 15-11-2013 	100%

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA,
DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA

Resultados encuestas de satisfacción 2º semestre 2013

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	86%	14%	-	-	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	71%	29%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	43%	14%	14%	-	-	29%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	29%	14%	-	-	-	57%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	-	-	-	-	-	100%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	-	-	-	-	-	100%

Nº encuestas recibidas: 7

GRADO SATISFACCIÓN ENCUESTAS 2º SEMESTRE 2013

