

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Salud y Bienestar Social

Resolución de 18/12/2008, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios en Materia de Sanidad Alimentaria [2009/776]

La seguridad alimentaria es una exigencia derivada de la Constitución, que consagra el derecho a la protección de la salud, otorga a los poderes públicos competencia para organizar y tutelar la salud pública y les encomienda la defensa de los consumidores, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad y la salud de los mismos (artículos 43, 51 y 149.1.16.a.).

Esta competencia de los poderes públicos relacionada con la protección de la salud de los ciudadanos a través de la búsqueda o aseguramiento de la inocuidad de los alimentos, de la seguridad de los mismos, se ejerce desde distintos ámbitos y distintos departamentos de la administración regional.

Es competencia de la Consejería de Salud y Bienestar Social el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de sanidad e higiene, como se expone en el Decreto 139/2008, de 09-09-2008, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Salud y Bienestar Social.

Por su parte, el Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano pretende atender lo más fielmente posible las demandas y requerimientos que la ciudadanía precise de la Administración y requiere un desarrollo más específico a través de las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos, recogidas en su artículo tercero, particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública donde se establezcan normas o estándares ponderables sobre la calidad del servicio que va a recibir la ciudadanía.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 139/2008, de 9 de septiembre, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Salud y Bienestar Social y en cumplimiento del artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

Resuelvo

Aprobar la Carta Sectorial de Servicios en materia de Sanidad Alimentaria, que a continuación se desarrolla.

Toledo, 18 de diciembre de 2008

El Consejero de Salud y Bienestar Social
FERNANDO LAMATA COTANDA

Carta de Servicios en Materia de Sanidad Alimentaria

Datos identificativos ¿Quiénes somos?

El Servicio de Sanidad Alimentaria está adscrito a la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Salud y Bienestar Social.

Objetivo

El objetivo de las administraciones públicas es garantizar los máximos niveles de Seguridad Alimentaria a todos los ciudadanos de Castilla-La Mancha.

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y servicios que desarrollan los Servicios Oficiales de Salud Pública de atención directa al ciudadano en el ámbito de la Sanidad Alimentaria, y que contribuyen a mantener un nivel adecuado de control sobre los riesgos sanitarios que provienen de los alimentos.

Marco legal. Derechos y obligaciones de los usuarios

Los Servicios Oficiales están regulados mediante Ley 11/2001, de 29-11-2001, de los Servicios Oficiales Farmacéuticos de Castilla-La Mancha y mediante Decreto 91/1990, de 24 de julio, por el que se organizan los Servicios Oficiales Veterinarios de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Estos Servicios Oficiales de Salud Pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, dependen de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Salud y Bienestar Social de cada provincia, donde se encuentran ubicados en los Distritos de Salud Pública y Equipos de Mataderos y coordinados por el Servicio de Sanidad Alimentaria de la Dirección General de Salud Pública.

Los derechos y obligaciones de los usuarios son los recogidos en la normativa vigente en materia de Salud Pública, principalmente la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y la Ley 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha.

Servicios ofrecidos**1.- Información y asesoramiento:**

- Sobre cualquier asunto relacionado con la Seguridad Alimentaria y sobre las enfermedades de los animales que puedan afectar al hombre.
- Sobre Comercio Exterior de alimentos y los trámites a seguir para conseguir las autorizaciones requeridas para comercializar productos alimenticios en otros países no pertenecientes a la Unión Europea.
- Sobre los requisitos legales que deben cumplir las Industrias Alimentarias y los trámites a seguir para su autorización (Autorizaciones Sanitarias de Funcionamiento y Registro General Sanitario de Alimentos).
- Sobre legislación aplicable a los alimentos e industrias y establecimientos alimentarios.
- Sobre Entidades Formadoras de Manipuladores de Alimentos y Gestión del Registro Regional.

2.- Difusión:

- De aspectos relevantes de interés para el ciudadano que tienen que ver con la Salud Pública y la Seguridad de los alimentos, mediante la edición de publicaciones, material audiovisual, etc.

3.- Gestión de:

- Las reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Seguridad Alimentaria.
- Actualización del censo de establecimientos de restauración e industrias alimentarias.
- Autorización Sanitaria de Funcionamiento de Industrias y Establecimientos Alimentarios y su inscripción en el Registro General Sanitario de Alimentos.
- La Red de Alertas Alimentarias: sistema permanente de vigilancia y alerta ante cualquier riesgo o incidencia relacionada con los alimentos y que pueda afectar a la salud de los consumidores.

4.- Colaboración:

- Con las Asociaciones, Confederaciones, Cooperativas y Federaciones de empresas para fomentar los sistemas de seguridad y autocontrol en las industrias y establecimientos alimentarios que garanticen que los alimentos que salen al mercado son seguros para el consumidor.

5.- Formación:

- Impartir y organizar actividades en materia de Seguridad Alimentaria para toda la población en general, así como a grupos y colectivos de mayor riesgo (ancianos, niños, etc).
- En el ámbito escolar, universitario, etc, charlas, cursos y seminarios sobre hábitos de alimentación saludable y segura.

6.- Actuaciones ante brotes de toxiinfecciones alimentarias:

- Investigación en los establecimientos afectados
 - Control de alimentos implicados.
-

7.- Control oficial de productos alimenticios:

- Inspección de establecimientos de restauración (bares, restaurantes, salones de boda, comedores escolares, hospitales, etc).
- Inspección de comercio minorista (carnicerías, pescaderías, fruterías, etc).
- Inspección de industrias alimentarias.
- Inspección de carnes frescas en mataderos.
- Inspección de carne de caza y lidia así como carnes de matanzas domiciliarias.
- Toma de muestras y su posterior remisión a los Laboratorios de la Red de Salud Pública.
- Supervisión de entidades formadoras de manipuladores de alimentos.

8.- Coordinación con otras administraciones:

- A través de la Comisión Regional de Calidad y Seguridad Alimentaria, creada por Decreto 97/2001, de 20-03-2001, con el objeto de establecer, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha los criterios de actuación en materia de calidad y seguridad alimentaria y coordinar las actuaciones de las Consejerías competentes.
- A través de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Compromisos de calidad

- Atención personalizada y adecuada a las consultas planteadas por personal cualificado.
- Información precisa sobre asuntos de Seguridad Alimentaria en el ámbito de la Salud Pública. Para aquellos asuntos que requieran una información complementaria se la facilitaremos en un plazo máximo de 72 horas por el medio que se acuerde.
- Asesoramiento y ayuda para la cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de seguridad alimentaria.
- Las reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Seguridad Alimentaria se tramitarán, en el plazo máximo de 10 días.
- Trato adecuado y personalizado en la tramitación de las autorizaciones sanitarias de industrias y establecimientos alimentarios así como en las inspecciones. En cualquier momento podrá informarse del estado del expediente.
- Gestión de la Red de Alertas Alimentarias a tiempo real, incluso los fines de semana y festivos a través de un servicio de guardías.
- Facilitar la difusión de manuales y procedimientos para el fomento de la seguridad alimentaria a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Anualmente se impartirán cursos, charlas o seminarios de formación.

Indicadores

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto, también se pueden consultar en la web de la Consejería de Salud y Bienestar Social, donde se actualizan con periodicidad los resultados de su cumplimiento.

Formas de participación del usuario.

Dos veces al año se reúne el Consejo de Salud, ante el cual se expone el seguimiento de las actuaciones en materia de sanidad alimentaria.

También puede participar formulando iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones.

Iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones.

Háganos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar reclamaciones ante la Dirección General de Salud Pública en la forma que se señala a continuación:

* A través de impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 21-09-2000 de la Consejería de Administraciones Públicas (DOCM nº 102, de 20-10-2000).

* Por correo o presencialmente mediante un escrito dirigido a:

Dirección General de Salud Pública
Servicio de Sanidad Alimentaria
Av. Francia, 4
45071 Toledo

* De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

* Mediante fax: 925 38 92 53

* Por correo electrónico: dgsaludpublica@jccm.es

* Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), que las tramitará oportunamente.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 10 días contados desde el día siguiente a su presentación en el órgano competente.

Medidas de subsanación

En caso de que de su reclamación se evidencie el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Dirección General de Salud Pública se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax,...) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Fecha de entrada en vigor y vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 18 de diciembre de 2008, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen validez de dos años.

Formas de acceso

Servicios centrales:

· Consejería de Salud y Bienestar Social, Avda. de Francia nº 4, 45071-Toledo.

Delegaciones Provinciales:

- Avda. de la Guardia Civil, nº 5. 02071 Albacete.
- Postas, nº 20. 13071 Ciudad Real.
- De las Torres, nº 61. 16071 Cuenca.
- Doctor Fernández Iparraguirre, nº 1. 19071 Guadalajara.
- Subida de la Granja, nº 10. 45071 Toledo.

El Directorio de los Servicios Oficiales de Salud Pública se encuentra disponible en la página de la Consejería de Salud y Bienestar Social y en la de Administraciones Públicas y Justicia, a través de la web institucional <http://www.jccm.es/>

Anexo**Tabla de indicadores**

A fin de poder comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos se establecen los siguientes indicadores de calidad:

| Compromisos | Indicadores | Forma de cálculo | Periodicidad |
|--|--|--------------------------|---------------------|
| 1. Atención por personal cualificado, personalizada y adecuada a las consultas planteadas | Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida. Conseguir en las encuestas un valor de 4 sobre 5 | Encuesta de satisfacción | Semestral |
| 2. Información precisa sobre asuntos de Seguridad Alimentaria en el ámbito de la Salud Pública. Para aquellos asuntos que requieran una información complementaria se la facilitaremos en un plazo máximo de 72 horas por el medio que se acuerde. | Porcentaje de usuarios y usuarias atendidos en el plazo establecido | Registro | Semestral |
| 3.- Asesoramiento y ayuda para la cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de seguridad alimentaria. | Porcentaje de usuarios y usuarias satisfechos con la atención recibida. Conseguir en las encuestas un valor de 4 sobre 5 | Encuesta de satisfacción | Semestral |
| 4.- Anualmente se editarán publicaciones y/o material audiovisual sobre al menos dos temas relativos a la salud pública y/o la seguridad de los alimentos, difundándose a través de la web. | Nº de publicaciones editadas durante el año. | Registro | Anual |

| | | | |
|--|--|----------|-----------|
| 5.- Las reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Seguridad Alimentaria se contestarán por la vía elegida en el plazo máximo de 10 días. | Porcentaje de reclamaciones contestadas en plazo | Registro | Semestral |
| 6. Trato adecuado y personalizado en la tramitación de las autorizaciones sanitarias de industrias y establecimientos alimentarios, así como en las inspecciones. En cualquier momento podrá informarse del estado del expediente. | Porcentaje de usuarios y usuarias satisfechos con la atención recibida. Conseguir en las encuestas un valor de 4 sobre 5 | Encuesta | Semestral |
| 7. Visita en plazo máximo de 72 horas a los establecimientos en caso de activación de una alerta alimentaria. | Porcentaje de establecimientos visitados en plazo | Registro | Semestral |
| 8. Difusión de manuales y procedimientos para el fomento de la seguridad alimentaria a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. | Nº de manuales publicados | Registro | Anual |
| 9. Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación tales como cursos, charlas o seminarios | Número total de actividades realizadas | Registro | Anual |