

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 **26/01/2013**, por Resolución de 25/01/2011 (D.O.C.M. nº 53, de 17/03/2011)

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

1º SEMESTRE 2012

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 6	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: 15	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 6	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de Servicios Oficiales de Salud Pública: El Directorio de los Servicios Oficiales de Salud Pública de Castilla-La Mancha se ha elaborado con el fin de facilitar a los ciudadanos castellano-manchegos las ubicaciones de los Distritos de Salud Pública y de los Equipos de Matadero, así como el nombre y dirección de los trabajadores que los integran. 	100%
5	Contestación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Sanidad Alimentaria en el plazo máximo de 15 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: 93	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: 6	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: 24 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 83	100%

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
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"> • <i>Procedimiento de toma de muestras en mataderos dentro de los planes nacionales de erradicación en rumiantes.</i> • <i>Plan regional de control de la trazabilidad en centros de embalajes de huevos:</i> Control de la trazabilidad de las partidas de huevos para garantizar que se cumplen las restricciones a la comercialización derivadas de la aplicación del "Plan de Acción y del Protocolo de Campaña de Inspección" elaborado por el Mº de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, y verificar que los huevos proceden de establecimientos de producción adaptados o en proceso de adaptación a la normativa de bienestar animal, y que sus destinos se ajustan a los requisitos de comercialización establecidos hasta el 31 de julio de 2012. 	100%
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"> • Curso "<i>Diseño y gestión higiénicos de cocinas</i>" Del 23 al 25 de mayo de 2012 Lugar de celebración: EAR (Toledo) • Curso "<i>Funciones del veterinario oficial de matadero</i>" Del 11 al 14 de junio de 2012 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) • Curso "<i>Aplicación del procedimiento de auditoría</i>" Del 25 al 27 de junio de 2012 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) 	100%

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

Resultados encuesta de satisfacción 1º semestre 2012

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	50%	50%	-	-	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	67%	33%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	50%	34%	-	-	-	16%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	50%	-	-	-	-	50%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	34%	-	-	-	-	66%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	34%	-	-	-	-	66%