



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

2º 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: 12	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 : 36	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 12	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.	. Guía “Cómo comer sano, seguro y saludable” (http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20121220/como_comer_sano_seguro_y_saludable_sanidad_castilla-la_mancha.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: 110	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: 12	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: 34 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 201	
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 las Unidades Administrativas de Sanidad Alimentaria ante Brotes de Toxiinfecciones Alimentarias. • Programa de Supervisión de Comedores Escolares. • Circular 2/2012 destino de los équidos que ingresan a matadero según su D.I.E. 	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>Supervisión integral de comedores escolares</i>” Del 26 al 28 de septiembre de 2012 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) • Curso “<i>Bienestar animal: protección de los animales en el momento de su sacrificio</i>” Del 15 al 19 de octubre de 2012 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) • Curso “<i>Aplicación del Procedimiento de Auditoria II</i>” Del 22 al 24 de octubre 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 2º semestre 2012

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	83,33%	16,67%	-	-	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	66,67%	33,33%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	16,67%	25,00%	8,33%	-	-	50,00%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	25,00%	16,67%	-	-	-	58,33%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	8,33%	16,67%	-	-	-	75,00%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	8,33%	8,33%	-	-	-	83,33%