carta de servicios

Objetivos
Servicios
Compromisos
Garantías

salud pública

Sanidad Alimentaria

Castilla-La Mancha

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿Quiénes somos?

El Servicio de Sanidad Alimentaria está adscrito a la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

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 de noviembre, de los Servicios Oficiales Farmacéuticos de Castilla-La Mancha y mediante el 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.

Los Servicios Oficiales de Salud Pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha dependen de los Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de cada provincia, donde se encuentran ubicados los Distritos de Salud Pública y Equipos de Mataderos, y son coordinados por el Servicio de Sanidad Alimentaria de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo.

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 Sanitaria, Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública 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 Establecimientos Alimentarios y Alimentos).
- Sobre legislación aplicable a los alimentos e industrias y establecimientos alimentarios.
- Sobre 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 Establecimientos Alimentarios y 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.

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 (modificado por el Decreto 34/2005, de 05-04-2005), 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 guardias.
- 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.

Servicios Oficiales de Castilla-La Mancha

INDICADORES

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta carta se pueden consultar en la Resolución de 18 de diciembre de 2008, por la que se aprueba esta Carta de Servicios, publicada en el D.O.C.M. de 26 de enero de 2009. También se pueden consultar en la página Web: http://www.castillalamancha.es, donde se actualizan con periodicidad los resultados de su cumplimiento.

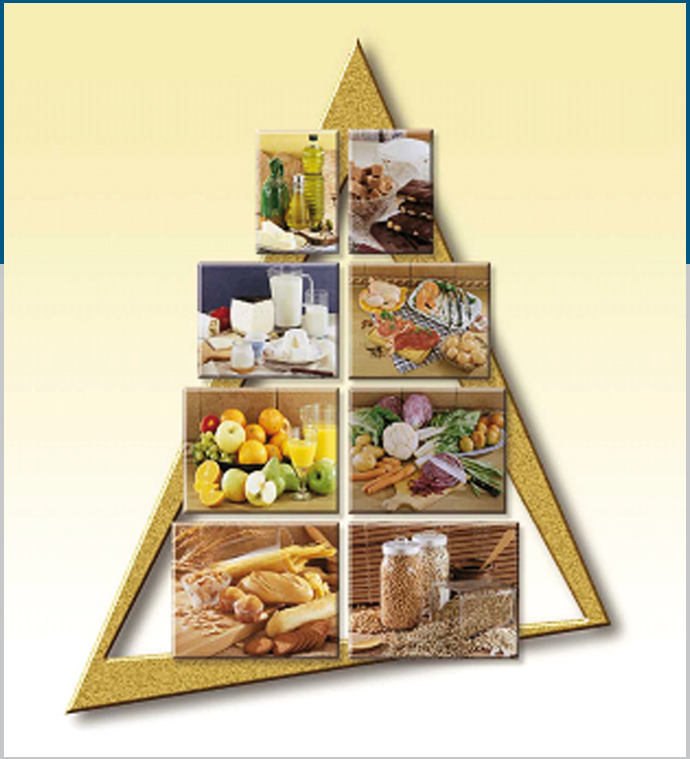
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

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, sugerencias, quejas y reclamaciones.

DISTRITO SALUD PÚBLICA

salud pública

Castilla-La Mancha



INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

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, Drogodependencias y Consumo de cualquiera de las formas que se señalan a continuación:

- Mediante el formulario electrónico de la sede http://www.castillalamancha.es/ . Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

  Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales
  D.G. de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo
  Avda. de Francia, 4. - 45071-TOLEDO
- Llamando al Teléfono Único de Información 012 o al teléfono 902/26 70 90 si se llama desde fuera de Castilla-La Mancha (o desde una localidad de ésta pero que tenga prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma), donde el operador que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- Mediante fax: 925/26 72 32.
- Por correo electrónico: dgspdc@jccm.es
- 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.

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, Drogodependencias y Consumo 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

La Carta ha sido prorrogada en su vigencia por Resolución de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales y los compromisos que en ella se adquieren tendrán validez durante dos años desde el día siguiente de la publicación de la Resolución en el DOCM o hasta la aprobación de una nueva edición en fecha anterior.

FORMAS DE ACCESO

Servicios centrales:

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales
D.G. de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo
Servicio de Sanidad Alimentaria
Avda. de Francia, 4
45071-Toledo
Teléfono: 925/26 70 99 - 925/26 72 32
Fax: 925/238 92 53
E-mail: dgspdc@jccm.es
Horario presencial: de lunes a viernes de 9 a14 horas.

Servicios periféricos:

Avda. de la Guardia Civil, 5 02071-Albacete.
Postas, 20 13071-Ciudad Real.
De lasTorres, 61 16071-Cuenca.
Doctor Fernández Iparraguirre, 1 19071-Guadalajara.
Subida de la Granja, 10 45071-Toledo.

El Directorio de los Servicios Oficiales de Salud Pública se encuentra disponible en la página de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, a través de la Web http://www.castillalamancha.es/

D.L. TO 041-2013

atención al ciudadano
Castilla-La Mancha

Castilla-La Mancha