

Fecha de aprobación: 22 de julio de 2010  
Actualizada en junio de 2011

## Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública

### 1. Introducción

El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid establece como línea estratégica, entre otras, la mejora continua de la calidad, como herramienta de gestión municipal orientada al ciudadano y como instrumento para que los servicios que se prestan sean progresivamente más eficientes y eficaces.

La elaboración de la presente Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias del Ayuntamiento de Madrid se ubica en el contexto del proceso de normalización y racionalización de la organización local y más específicamente en los Planes de Calidad respectivos de Madrid Salud y del Servicio de Coordinación de Sanidad y Consumo, que responden a una cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos de gestión de la calidad y participación ciudadana.

Esta Carta **pretende** aunar esfuerzos y gestionar de una forma coordinada, eficaz y eficiente, los recursos municipales en los posibles casos de brotes y alertas alimentarias que pudieran acaecer en la Ciudad de Madrid, todo ello con el fin último de servir al ciudadano con la máxima garantía y profesionalidad.

El campo de la seguridad alimentaria tiene una gran importancia y repercusión sobre la Salud Pública. Con el fin de prevenir posibles riesgos alimentarios, de acuerdo con la estrategia global de seguridad alimentaria de la Unión Europea, todas las políticas de control de los alimentos van dirigidas, tanto desde la Administración como desde las empresas del sector de la alimentación, a poner en marcha medidas de carácter prioritario y urgente ante una situación de emergencia alimentaria, con objeto de proteger los intereses de los consumidores, garantizando que los alimentos que llegan a su mesa sean seguros y no supongan un riesgo para la salud.

En esta Carta de servicios están implicados los recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid que dan prioridad, con carácter urgente, a las actuaciones necesarias para prevenir, reducir o eliminar los riesgos asociados al consumo de alimentos ante una situación de emergencia alimentaria.

Madrid Salud dispone en la actualidad de las siguientes Cartas de Servicios:

- Carta de Servicio del Instituto de Adicciones.
- Carta de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.
- Carta de Servicio de Salud Pública en materia de Protección Animal.

## 2. Datos de carácter general

### Órganos Directivos

Los órganos directivos responsables de esta Carta de Servicios son: el Instituto de Salud Pública de Madrid Salud, la Dirección General de Coordinación Territorial y los Distritos.

Adscrito al Organismo Autónomo **Madrid Salud** del Ayuntamiento de Madrid, el **Instituto de Salud Pública** tiene por finalidad la gestión de la política municipal en materia de Salud Pública en la Ciudad de Madrid. Según los Estatutos de Madrid Salud, aprobados por el Ayuntamiento Pleno el 24 de noviembre de 2004 y el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 21 de junio de 2011, ejerce las siguientes competencias referidas a los Brotes y Alertas Alimentarias:

- Dirección y supervisión de las actuaciones urgentes en casos de crisis y emergencias en Salud Pública que afecten a la seguridad de los consumidores y usuarios, incluida la coordinación de la red de alerta alimentaria en la Ciudad de Madrid.
- Inspección de los establecimientos y empresas cuya actividad pueda incidir en la seguridad alimentaria, como complemento y apoyo de las actividades inspectoras realizadas por los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos.
- El ejercicio de la potestad sancionadora en materia de Salud Pública, así como la adopción de medidas provisionales (incluido el decomiso), la ratificación, modificación o levantamiento de las acordadas por los Servicios de Inspección, o su elevación a definitivas, sin perjuicio de las competencias delegadas en los Distritos.
- Dirección, gestión y evaluación del Laboratorio de Salud Pública.
- Dirección, coordinación y evaluación de la inspección sanitaria de la empresa de economía mixta "Mercamadrid".

La **Dirección General de Coordinación Territorial** adscrita al Área de Coordinación Territorial del Ayuntamiento de Madrid tiene, entre otras competencias, la coordinación técnica de los Distritos, así como el apoyo a proyectos y programas desarrollados en los mismos. En materia de Brotes y Alertas Alimentarias, en virtud del acuerdo de 21 de junio de 2011, le corresponde, a través del **Servicio de Coordinación**

**de Sanidad y Consumo**, conocer con carácter previo a su comunicación a los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos, los casos objeto de su intervención, coordinar y supervisar las actuaciones que estos lleven a cabo, así como prestarles el apoyo que pudieran necesitar en el desempeño de sus funciones.

Asimismo, corresponde a los **Distritos**, a través del personal adscrito a los **Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo**, inspeccionar y controlar, bajo la supervisión y las directrices de obligado cumplimiento de Madrid Salud y la coordinación y seguimiento por el Área de Coordinación Territorial, los establecimientos del sector de la alimentación, obteniéndose así la información detallada que permita realizar un seguimiento de la distribución de los productos implicados, una adecuada valoración del alcance real de la situación y el estudio de los factores involucrados. Esta información permitirá también, cuando se detecten indicios racionales de riesgo, adoptar las medidas cautelares necesarias para proteger la salud de los consumidores.

### Unidades prestadoras del servicio

Para el desempeño de sus competencias, el Instituto de Salud Pública dispone del Servicio de Coordinación del que dependen los siguientes **Departamentos**:

- Departamento de Seguridad Alimentaria.
- Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario.
- Departamento del Laboratorio de Salud Pública.

Para el desempeño de sus competencias, la Dirección General de Coordinación Territorial cuenta con el **Servicio de Coordinación de Sanidad y Consumo**.

Los Distritos prestan los servicios a través de sus **Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo**.

## 3. Normativa

### Normativa General

- Constitución Española de 1978.
- Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.
- Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 3/1986, de 14 de abril, de medidas especiales en materia de Salud Pública.

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y modificaciones.
- Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el RD 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley de Protección de Datos.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (L.O.S.C.A.M.) y modificaciones.
- Decreto del Alcalde, de 17 de enero de 2005, por el que se regula la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.

## Normativa específica

Sin perjuicio de la amplia legislación que regula el Control Oficial de Alimentos, a continuación se relaciona la normativa que se ha considerado más significativa en la materia objeto de esta Carta

- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.
- RD 2210/1995, de 28 de diciembre, por el que se crea la Red Nacional de Vigilancia Epidemiológica.
- Orden 9/1997 de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por la que se desarrolla en Decreto 184/1996 de 19 de diciembre de 1996, en lo que se refiere a las situaciones epidémicas y brotes.
- RD 1801/2003, de 26 de diciembre, por el que se adoptan medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor.
- Reglamento (CE) nº 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
- Reglamento (CE) 852/2004, de 29 de abril de 2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- Reglamento 853/2004, de 29 de abril de 2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.

- Reglamento (CE) 854/2004, de 29 de abril de 2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano.
- Reglamento (CE) nº 882/2004, de 29 de abril de 2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.
- Reglamento (CE) 2073/2005, de 15 de noviembre de 2005, relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios y sus modificaciones.
- Reglamento (CE) 2074 /2005, de 5 de diciembre, por el que se establecen medidas de aplicación para determinados productos con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (CE) 853/2004 y para la organización de controles oficiales con arreglo a lo dispuesto en los Reglamentos (CE) 854/2004 y (CE) 882/2004, se introducen excepciones a lo dispuesto en el Reglamento (CE) 852/2004 y se modifican los Reglamentos (CE) 853/2004 y (CE) 854/2004 y sus modificaciones.
- Reglamento (CE) 1881/2006, de 19 de diciembre de 2006, por el que se fija el contenido máximo de determinados contaminantes en los productos y sus modificaciones.
- Reglamento CEE 1924/2006, de 20 de diciembre, relativo a las declaraciones nutricionales y propiedades saludables de los alimentos y sus modificaciones.
- RD 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de productos alimenticios y sus modificaciones.
- Ordenanza reguladora de las condiciones higiénico-sanitarias y protección de los consumidores en establecimientos donde se consumen comidas y bebidas (BOCM 02.04.1990).
- Ordenanza del comercio minorista de la alimentación (BOCM 28.04.2003).
- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores (BOCM 01.07.2003).
- RD 140/2003, de 7 de febrero por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Reglamento (CE) 1935/2004, de 27 de Octubre de 2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos y por el que se derogan las Directivas 80/590/CEE y 89/109/CEE.
- Real Decreto 2483/1986, de 14 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-sanitaria sobre condiciones generales de transporte terrestre de alimentos y productos alimentarios a temperatura regulada.

#### 4. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y usuarios/-as

##### Derechos de los ciudadanos y usuarios/-as

Los/-as usuarios/-as de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en materia de Salud Pública a través del Instituto de Salud Pública, la Dirección General de Coordinación Territorial y los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad Y Consumo de los Distritos tienen derecho a:

- Ser tratados/-as con el debido respeto y consideración.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que pudieran precisar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en los que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tengan la condición de interesados/-as.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como a que se les extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados/-as.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestados/as en el plazo establecido.

Además, la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce a los/-as ciudadanos/-as los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

### **Responsabilidades de los ciudadanos/-as y usuarios/-as**

Los/-as usuarios/-as de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en materia de Salud Pública a través del Instituto de Salud Pública, la D. G. de Coordinación Territorial y los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos tienen las siguientes responsabilidades:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia los demás usuarios/-as.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos y colaborando en su buen mantenimiento.

- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Rellenar de forma concreta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, proporcionando los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- Satisfacer las tasas establecidas en aquellos servicios en los que así esté dispuesto.
- Cumplir las disposiciones previstas en la normativa vigente en relación con las materias objeto de esta Carta de Servicios.
- Facilitar la actuación inspectora, en lo referente al acceso a las dependencias del establecimiento, suministro de información y/o documentación, toma de muestras, o cualquier otro tipo de control.

## 5. Participación Ciudadana

### Mecanismos y modalidades de participación

Los/-as ciudadanos/-as tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Madrid, en cumplimiento de su Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, entre los que destacan:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Propositiones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.

Además, Madrid Salud realiza periódicamente encuestas de satisfacción a los/-as usuarios/-as de sus servicios.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, a través del cual los/-as ciudadanos/-as e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho** a presentar sugerencias relativas a la

creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán **presentar** sugerencias y reclamaciones a través de:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- El Teléfono 010 Línea Madrid
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid
- Las Oficinas de Registro
- El correo postal o fax dirigido a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud

El Instituto de Salud Pública **contestará** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

## 7. Servicios Prestados

Se entiende por **alertas alimentarias** las situaciones de riesgo para la salud de los consumidores motivadas por un peligro físico, químico o biológico contenido en un producto o por un incorrecto etiquetado del mismo. Las alertas se notifican a través del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI), un sistema nacional con estructura de red que permite el intercambio rápido de información sobre cualquier incidencia de este tipo y que se integra en los restantes Sistemas de Alerta Alimentaria internacionales. Por **brotos de origen alimentario**, se entienden los episodios en los cuales dos o más personas presentan una enfermedad similar después de ingerir productos alimenticios, incluida el agua, que tienen la misma procedencia y que son considerados como transmisores de la enfermedad, de acuerdo con la evidencia epidemiológica y/o el análisis del laboratorio.

La realización de actuaciones urgentes en relación con los servicios incluidos en esta Carta, con independencia del horario y del día de la semana, es posible gracias a la existencia del Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM).

Los servicios que se relacionan a continuación son prestados ininterrumpidamente las 24 horas del día por los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos, en relación con las emergencias alimentarias, que incluyen las alertas alimentarias y los brotes de origen alimentario acontecidos en la Ciudad de Madrid:

## 1. Gestión de la Red de Alerta Alimentaria en la Ciudad de Madrid

- Recibir, evaluar, determinar las actuaciones y notificar de manera urgente las alertas a los servicios competentes y, en su caso, activar el equipo de guardia del SEAM.
- Realizar en los establecimientos la búsqueda de los productos afectados por la alerta y adoptar, en su caso, las medidas cautelares pertinentes (inmovilización, retirada de la venta, intervención, etc).
- Realizar, en su caso, el control e inspección de los requisitos higiénico-sanitarios de las instalaciones y su repercusión en los productos implicados en la alerta.
- Investigar toda la cadena de producción y distribución del producto objeto de la alerta.
- Resolver las medidas cautelares adoptadas (reexpedición, destrucción, comprobación de la retirada).
- Entrar en contacto con otros servicios implicados en emergencias (Servicio de Alerta Rápida en Salud Pública de la Comunidad de Madrid, Policía Municipal, SAMUR y otros) y coordinar las actuaciones.

## 2. Intervención y Control de los Brotes de Origen Alimentario en los Establecimientos

- Recibir, evaluar y notificar de manera urgente los brotes de origen alimentario a los servicios competentes y, en su caso, activar el equipo de guardia del SEAM.
- Realizar la inspección para comprobar el cumplimiento de los requisitos higiénico-sanitarios de las instalaciones, de las condiciones del transporte de los alimentos y las buenas prácticas de manipulación de los mismos.
- Identificar los alimentos, bebidas y aguas de consumo humano implicados en el brote, los posibles agentes causantes y el origen de la contaminación y tomar muestras para su análisis.
- Requerir la subsanación de las deficiencias y adoptar, si procede, las medidas urgentes necesarias para minimizar los riesgos (incluyendo la inmovilización de productos y/o la suspensión de actividades), comprobando su cumplimiento.
- Hacer el seguimiento de los establecimientos implicados, una vez comprobado el origen del brote.
- Requerir y/o evaluar los sistemas de autocontrol implantados en los establecimientos.
- Tramitar, si procede, el expediente sancionador correspondiente.
- Informar a los interesados de las actuaciones realizadas y de las conclusiones obtenidas.
- Coordinar las actuaciones con otros servicios implicados en emergencias (Servicio de Alerta Rápida en Salud Pública de la Comunidad de Madrid, Policía Municipal, SAMUR y otros).

### 3. Análisis de alimentos y aguas de consumo

- Recibir, registrar y conservar las muestras.
- Realizar los análisis de control oficial y los solicitados por particulares y empresas.
- Elaborar el informe de los resultados de los análisis y remitirlo a los interesados.

### 4. Control de manipuladores de alimentos

- Identificar a los manipuladores de alimentos presumiblemente implicados en el brote y citarlos en el Laboratorio de Salud Pública, con el fin de realizarles los análisis pertinentes.
- Comprobar que los manipuladores tienen la formación adecuada y realizan unas correctas prácticas higiénicas en la elaboración de alimentos.
- Elaborar el informe de los resultados de los análisis y remitirlo a los interesados.
- Establecer, si procede, las medidas necesarias para minimizar el riesgo en manipuladores portadores de microorganismos patógenos, incluyendo la exclusión temporal del puesto de trabajo y el seguimiento posterior (control analítico, evaluación de la eficacia del tratamiento y reincorporación al puesto de trabajo).

## 8. Compromisos de calidad

Los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos asumen los siguientes compromisos, en relación con las emergencias alimentarias:

**1.** Ante una emergencia alimentaria, los Servicios de Inspección y, en su caso, el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) iniciarán las actuaciones en los establecimientos implicados en un **plazo máximo** de 2 horas y media, desde que se activen a partir de la información recibida.

Indicador asociado

1.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas dentro del plazo máximo establecido.

**2.** Los Servicios de Inspección realizarán el control de los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, hasta que garanticen que todas las deficiencias detectadas han sido corregidas.

Indicador asociado

2.1. Porcentaje de establecimientos en los que se comprueba la corrección efectiva de todas las deficiencias.

**3.** Los Servicios de Inspección realizarán una visita de **seguimiento** a los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, como mínimo a los 9 meses después de la comprobación de la corrección de las deficiencias. Este plazo se modificará en aquellos casos en los que el establecimiento esté sujeto a actuaciones de otros servicios municipales.

Indicador asociado

3.1. Porcentaje de establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento en el plazo establecido.

**4.** Los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos informarán a las partes interesadas del inicio de las actuaciones, en un **plazo máximo** de 72 horas desde que tengan conocimiento de una reclamación o denuncia por un presunto brote de origen alimentario.

Indicador asociado

4.1. Porcentaje de comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a las partes interesadas dentro del plazo máximo establecido.

**5.** El Laboratorio de Salud Pública aplicará, en los **análisis** que realice con motivo de una **emergencia alimentaria**, técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplirán los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. La calidad de los resultados analíticos se evaluará mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación nacionales e internacionales.

Indicador asociado

5.1. Porcentaje de determinaciones analíticas con resultados satisfactorios en ejercicios de intercomparación.

**6.** El Laboratorio de Salud Pública realizará el control y, en su caso, el seguimiento de los manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario que se personen en el Laboratorio de Salud Pública, hasta comprobar la **normalización de los resultados** de los análisis.

Indicador asociado

6.1. Porcentaje de manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario personados en el Laboratorio de Salud Pública a los que se realiza control y/o seguimiento.

**7.** El Laboratorio de Salud Pública informará a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos de los resultados obtenidos de las muestras de alimentos, de aguas

de consumo y de los manipuladores, tomadas por brotes de origen alimentario, en un plazo máximo de siete días laborables desde el comienzo del análisis.

Indicador asociado

7.1. Porcentaje de resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo máximo establecido.

**8.** Se recibirán y tramitarán las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados en esta Carta de Servicios, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios.

Indicadores asociados

8.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.

8.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas en 15 días o menos.

8.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas entre 16 días y 3 meses.

## 9. Datos de carácter complementario

### Datos de localización y contacto

#### Madrid Salud, Instituto de Salud Pública

Unidad	Dirección	Teléfono	Medios de transporte	Horario Atención
<b>Gerencia</b>	c/ Juan Esplandiú, 11 28007 Madrid	914.801.334	Bus: 15, 215  Metro: Alcalde Sainz de Baranda y O'Donnell (Línea 6)	Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00
<b>Instituto de Salud Pública</b>		914.801.338		
Instituto de Adicciones		914.803.567		
Servicios Administrativos		914.801.385		
Unidad de Comunicación		914.801.469		

Centro de Documentación		914.801.468		
Registro		914.800.545		
Oficina de Atención al Ciudadano		914.804.273		

- **Departamento de Seguridad Alimentaria.** c/ Juan Esplandiú, 11-13, 28007 Madrid. Teléfono: 91 480 04 13 y fax: 91 480 05 44.
- **Departamento de Laboratorio de Salud Pública.** c/ Emigrantes, 20, 28043 Madrid. Teléfono: 91 588 59 91 y fax: 91 588 70 71. Líneas de Metro: 4 y 8 Estación: Mar de Cristal. Autobuses EMT: 87, 104, 112, 120, 125, 153 y 172.
- **Departamento de Inspección Central, Aguas de consumo y Transporte Alimentario.** c/ Mayor, 58, 2ª planta, 28013 Madrid. Teléfono: 91 480 40 38 y fax: 91 480 40 64.

#### Dirección General de Coordinación Territorial

C/ Montalbán, nº 1. 28014 Madrid

[scoordinacion@madrid.es](mailto:scoordinacion@madrid.es)

91 588 21 63

- **Servicio de Coordinación de Sanidad y Consumo**



C/ Montalbán, nº 1. 28014 Madrid

[dsanidadc@madrid.es](mailto:dsanidadc@madrid.es)

91 588 13 57. Fax: 91 588 22 87

## 21 Distritos

### Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo

Distritos	Teléfono/Fax	Bus / Metro		Horario
				
<b>1. CENTRO</b> C/Mayor,72,2ª Planta. 28013 Madrid	915.882.296/ 915.882.594	<b>Bus:</b> 3,5,6,15,18,20,23,26,31,32,50,51,52,53,65,150	<b>Metro:</b> Sol, (L1, L2, L3) Tirso de Molina, (L1)	8 a 15
<b>2. ARGANZUELA</b> Pº de la Chopera,10 28045 MADRID	915.886.233/ 915.886.261	<b>Bus:</b> 6,8,18,19,22,45,47,76,78,79,85,86,88,123,148,247.	<b>Metro:</b> Legazpi (L3,L6)	8 a 15
<b>3. RETIRO</b> Avda. Ciudad de Barcelona, 164 28007 MADRID	915.886.387/ 915.885.488	<b>Bus:</b> 10,24,37,54,56,57,136,141,310.	<b>Metro:</b> Pacífico (L1)	8 a 15

<b>4. SALAMANCA</b> C/ Velázquez, 50 4ª planta 28001 MADRID	914.361.914/ 914.361.904	<b>Bus:</b> 1,9,19,21,51,53,74,89. <b>Metro:</b> Velázquez (L4) Serrano (L4)	8 a 15
<b>5. CHAMARTÍN</b> C/ Príncipe de Vergara, 142 28002 MADRID	915.886.538/ 915.886.574	<b>Bus:</b> 1,7,9,16,29,51,52,73. <b>Metro:</b> Cruz del Rayo (L9)	8 a 15
<b>6. TETUÁN</b> C/ Simancas, 6 28020 MADRID	915.886.608/ 915.880.378	<b>Bus:</b> 41,49,124. <b>Metro:</b> Valdeacederas (L1)	8 a 15
<b>7. CHAMBERÍ</b> C/ Luchana, 23 28010 MADRID	915.915.126/ 915.915.130	<b>Bus:</b> 3,5,16,40,147,61. <b>Metro:</b> Bilbao (L4) Iglesia (L1)	8 a 15
<b>8. FUENCARRAL</b> Avda. Monforte de Lemos, 40 28029 MADRID	915.886.813/ 914.800.609	<b>Bus:</b> 49,83,126,128,132,137. <b>Metro:</b> Barrio del Pilar (L9) Peñagrande (L7)	8 a 15
<b>9. MONCLOA</b> Pza. Moncloa, 1 28008 MADRID	915.886.966/ 915.880.310	<b>Bus:</b> 1,16,44,46,61,82,83,132,133,160,161,162, A, G, C. <b>Metro:</b> Moncloa (L3).	8 a 15
<b>10. LATINA</b> Avda. Gral. Fanjul, 2 28044 MADRID	917.108.697/ 915.091.400	<b>Bus:</b> 17,H,121,131,139. <b>Metro:</b> Aluche (L5)	8 a 15
<b>11. CARABANCHEL</b> Pza. Carabanchel, 1 28025 MADRID	915.887.154/ 915.887.132	<b>Bus:</b> 34,108. <b>Metro:</b> Vista Alegre (L5)	8 a 15
<b>12. USERA</b> Avda. Rafaela Ibarra, 41 28041 MADRID	915.887.203/ 915.887.272	<b>Bus:</b> 6,47,60,78,81,247.	8 a 15
<b>13. PTE VALLECAS</b> Avda. Albufera, 42 28038 MADRID	915.887.336/ 915.887.372	<b>Bus:</b> 10,24,54,57,58,111,310,410. <b>Metro:</b> Nueva Numancia (L1) Puente de Vallecas (L1)	8 a 15
<b>14. MORATALAZ</b> C/ Fuente Carrantona, 8 28030 MADRID	915.887.479/ 915.880.451	<b>Bus:</b> 8,20,71,100,140,142,144. <b>Metro:</b> Pavones (L9).	8 a 15
<b>15. C. LINEAL</b> C/ Hnos. García Noblejas, 14 28037 MADRID	915.887.509/ 915.887.508	<b>Bus:</b> 4,38,48,70,77,105,109. <b>Metro:</b> Ciudad Lineal (L5).	8 a 15
<b>16. HORTALEZA</b> Ctra. Canillas, 2 28043 MADRID	915.887.637/ 915.889.047	<b>Bus:</b> 9,72,73.	8 a 15
<b>17. VILLAVERDE</b> C/ Arroyo Bueno, 53 28021 MADRID	915.887.766/ 915.888.888	<b>Bus:</b> 22,76,86,130,131.	8 a 15

<b>18. V. VALLECAS</b> Pº Federico Gª Lorca, 12. 28031 MADRID	915.887.871/ 915.888.952	<b>Bus:</b> 54,58,103,130,142,143. <b>Metro:</b> Villa de Vallecas (L1).	8 a 15
<b>19. VICÁLVARO</b> Avda. Real, 36 28032 MADRID	917.602.420/ 917.6092.428	<b>Bus:</b> 4,100,106,130. <b>Metro:</b> Vicálvaro (L9).	8 a 15
<b>20. SAN BLAS</b> Avda. Arcentales, 28 28022 MADRID	915.888.060/ 915.888.081	<b>Bus:</b> 38,48,140. <b>Metro:</b> Las Musas (L7).	8 a 15
<b>21. BARAJAS</b> Pza. de Mercurio, 1 28042 MADRID	915.888.108/ 915.888.194	<b>Bus:</b> 101,105,115. <b>Metro:</b> Barajas (L8).	8 a 15

El ciudadano dispone además de otros canales de información sobre los servicios a los que se refiere esta Carta:

- **Telemático:** [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es) y [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)
- **Correo electrónico:** [msatencionciudadano@munimadrid.es](mailto:msatencionciudadano@munimadrid.es)
- **Telefónico:** 010 (24 horas/365 días), desde fuera de Madrid: 91 529 82 10.
- **Teléfono 112** (Emergencias)
- **Presencial:** Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud, en la calle Juan Esplandiú, 11 planta baja de 9 a 14 horas de lunes a viernes. Telf.: 91 480 42 70 / Fax: 91 480 14 94. **Medios de transporte:** Líneas 6 y 9 de metro, estación Sainz de Baranda y los autobuses 56, 15, 30, 215. Todas las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid de los Distritos.

## Otros datos de interés

### Servicio de Emergencias Alimentarias

El Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) se estructura en Equipos de Guardia, cuyos integrantes desarrollan sus funciones habituales dentro del ámbito de la seguridad alimentaria y su disponibilidad se establece mediante turnos de guardia de carácter semanal: de 15:00 h. a 8:00 h. del día siguiente, de lunes a viernes y las 24 h del día los sábados, domingos y festivos. Los inspectores que forman cada equipo permanecen localizables y preparados para efectuar las actuaciones que sean precisas.

### Tasas y precios públicos

Las muestras recibidas en el Laboratorio de Salud Pública, aportadas por los ciudadanos en los Distritos o en el mismo Laboratorio, que resulten de interés para la salud pública de la población y defensa de los consumidores y usuarios, no están sujetas a tasas, siendo su análisis de carácter gratuito. Cuando las muestras para los análisis procedan de los

Servicios de Control Oficial de Alimentos, y pueda demostrarse el incumplimiento de disposiciones legales en materia de defensa del consumidor o infracciones sanitarias, la reclamación de las tasas se hará al responsable de la infracción.

### Sistemas de Calidad

El Laboratorio de Salud Pública está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), conforme a los criterios de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17.025: 2005 que regula el funcionamiento de los laboratorios de ensayo acreditados. Además, está autorizado por la Comunidad Autónoma de Madrid para realizar controles analíticos de productos alimenticios.

- . -