


2024

# Carta de Servicios

## Actuaciones Urgentes ante Brotos y Alertas Alimentarias

Fecha de aprobación: 22 de julio de 2010  
Fecha de última certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 18 de marzo de 2024



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.  
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>8</b>
Medidas de subsanación .....	11
Seguimiento y evaluación .....	11
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>13</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>14</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>14</b>
Órgano directivo. Datos de contacto.....	14
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	15
Otros datos de interés.....	18
<b>8. Normativa .....</b>	<b>19</b>

# 1. Presentación

## Madrid respuesta rápida en seguridad alimentaria las 24 horas del día, los 365 días del año

Alimentarse es una actividad básica para el mantenimiento de la vida y, en este sentido, una dieta sana y equilibrada, adaptada a las necesidades personales, constituye un factor determinante para mantener un buen estado de salud. Pero además de todo lo anterior, también es necesario que los alimentos sean seguros y no amenacen la salud de la población.

Los alimentos llegan a los numerosos establecimientos del comercio minorista y de la restauración que existen en la ciudad de Madrid desde las distintas empresas del sector de la alimentación o bien directamente desde la producción primaria. Desde el Ayuntamiento de Madrid se realizan actuaciones de control oficial de las actividades desarrolladas en estos establecimientos, mediante el control del cumplimiento de las condiciones de higiene de los procesos y de los alimentos elaborados puestos a disposición de los consumidores mediante el análisis de los mismos. Sin embargo, no es posible eliminar del todo la aparición de incidencias en las que se encuentra comprometida la seguridad de los alimentos, en estos casos, en los que la prevención no ha podido evitar el incidente, entra en juego la respuesta rápida, con el fin de identificar las causas y poner en marcha medidas inmediatas de corrección. Estas son las actuaciones urgentes ante brotes y alertas alimentarias a que hace referencia la presente Carta de Servicios.

En esta Carta de Servicios están implicadas distintas unidades de inspección, análisis y control oficial de alimentos del Ayuntamiento de Madrid: Todas ellas pretenden servir a la ciudadanía con las máximas garantías y profesionalidad, dando prioridad, con carácter urgente, a las actuaciones necesarias para prevenir, reducir o eliminar los **riesgos asociados al consumo de alimentos ante los casos de brotes y alertas alimentarias**. Se incluye entre las mismas el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) que complementa a los servicios de control oficial de alimentos fuera del horario laboral, los fines de semana y los días festivos.

Entendemos por:

**Brotes de origen alimentario**, 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.

**Alertas alimentarias**, las situaciones de riesgo para la salud de las y 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**.

**Red de Alerta Alimentaria**, sistema de comunicación entre puntos de contacto que permite a éstos (Autoridades Competentes y otros) transmitir de forma rápida información crucial sobre los posibles riesgos-directos o indirectos-que ciertos alimentos pudieran tener para la salud humana. Su objetivo es que sólo los productos alimenticios seguros puedan estar en el mercado y así ayudar a proteger la salud de los consumidores.

Asimismo, esta Carta de Servicios trabaja en línea con la **Agenda 2030** de Desarrollo Sostenible aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con el Objetivo 3. Sanidad y bienestar, como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los mismos.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la salud y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias
- Calidad del Agua de Consumo en Grifo
- Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
- Consejo Sanitario en Viajes y vacunación Internacional
- Insalubridad en Vivienda

- Instituto de Adicciones
- Laboratorio Municipal de Salud Pública
- Prevención y Control de Plagas
- Salud Laboral

## Las actuaciones en brotes y alertas alimentarias en cifras

Actuaciones urgentes las <b>24</b> horas del día, los <b>365</b> días del año	Departamentos de Salud en los <b>21</b> Distritos y en Mercamadrid	<b>134</b> inspectores de Salud Pública y de Salud Pública y Consumo <b>43</b> técnicos en el Laboratorio de Salud Pública <b>4</b> técnicos en el Laboratorio de Análisis Clínicos	<b>160</b> ensayos acreditados para el análisis de alimentos <b>81</b> ensayos acreditados para análisis de aguas de consumo	<b>53</b> minutos: tiempo medio para inicio de actuaciones fuera del horario laboral
---	--	---	---	--

Datos 2023

## 2. Servicios prestados

### Intervención y control de los brotes de origen alimentario en los establecimientos

- Notificar de manera urgente los brotes de origen alimentario a los servicios competentes y, en su caso, activar al equipo de guardia del SEAM.
- Realizar la inspección del establecimiento en el que se ha producido el brote para comprobar el cumplimiento de los requisitos higiénico-sanitarios.
- Identificar los factores que hayan podido contribuir a la aparición del brote.
- Identificar los alimentos y aguas de consumo implicados en el brote y tomar muestras para su análisis.
- Requerir la corrección de los incumplimientos detectados durante la inspección y adoptar, si procede, las medidas cautelares necesarias para minimizar los riesgos (inmovilización de alimentos, suspensión de actividades, etc.).
- Realizar inspecciones hasta que los incumplimientos hayan sido corregidos y efectuar posteriormente visitas de seguimiento para comprobar su estado.
- Requerir y/o evaluar los sistemas de autocontrol implantados en los establecimientos.
- Tramitar, si procede, el expediente sancionador correspondiente.
- Informar a las personas denunciantes de las actuaciones realizadas.

## Participación en la Red de Alerta Alimentaria

- 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 para minimizar los riesgos (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, en su caso.
- Resolver las medidas cautelares adoptadas (reexpedición, destrucción, comprobación de la retirada, etc.).

## Control analítico de alimentos y aguas de consumo

- Recepcionar las muestras aportadas por los servicios de inspección o presentados por la ciudadanía en los Departamentos de Salud de los Distritos o en el mismo Laboratorio.
- Realizar los análisis mediante técnicas analíticas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplan los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025, y adecuando la oferta analítica a las necesidades de la sociedad y a las actualizaciones normativas.
- Elaborar los informes de resultados analíticos y, en su caso; los informes técnicos que evalúen su conformidad de acuerdo con la legislación vigente y su aptitud para el consumo, y ponerlos a disposición de las dependencias municipales competentes y de la ciudadanía cuando proceda.
- Enviar los microorganismos patógenos aislados en las muestras, relacionadas con brotes y alertas de origen microbiano, al laboratorio del Centro Nacional de Microbiología (CNM) para su tipificación.
- Evaluar la calidad de los resultados analíticos mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación.

## Control del personal manipulador de alimentos

- Identificar al personal manipulador de alimentos implicado en el brote y citarlo en el Laboratorio de Análisis Clínicos, con el fin de realizar los análisis pertinentes.
- Comprobar que cuenta con la formación adecuada y realiza unas buenas prácticas de elaboración y/o manipulación de alimentos.

- Realizar el control analítico del personal manipulador de alimentos implicado en brotes de origen alimentario.
- Elaborar el informe de los resultados de los análisis y remitirlo por correo (postal o electrónico) a las personas interesadas.
- Establecer, si procede, las medidas necesarias para minimizar el riesgo por el personal manipulador portador de microorganismos patógenos, incluyendo la exclusión temporal del puesto de trabajo.
- Enviar los microorganismos patógenos aislados en las muestras, relacionadas con brotes y alertas de origen microbiano, al laboratorio del Centro Nacional de Microbiología (CNM) para su tipificación.
- Realizar el seguimiento del personal manipulador de alimentos con resultados positivos en las analíticas de control, hasta comprobar la normalización de los resultados de los análisis.

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)**. Este servicio se estructura en Equipos de Guardia, cuyos integrantes desarrollan sus funciones habituales dentro del ámbito de la seguridad alimentaria y su disponibilidad se establece, fuera del horario laboral habitual, mediante equipos de **semana** (de lunes a jueves desde las 15:00 horas hasta las 8:00 horas del día siguiente) y equipos de **fin de semana** (desde las 15:00 horas del viernes hasta las 8:00 horas del lunes). Los días festivos el equipo de guardia está disponible las 24 horas. El personal inspector que forma cada equipo permanece localizable y preparado para efectuar las actuaciones que sean precisas.

## Información

**Informar** sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados poniendo a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de información:

- En la página web: [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es), [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos [010](tel:010) o 914 800 010. (24 horas/365 días) Desde fuera de Madrid, sólo el último. 112 (Emergencias).
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#) y de Madrid Salud.
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento o a [msatencionciudadano@madrid.es](mailto:msatencionciudadano@madrid.es).

## Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos 010 o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

## Horario

El horario de atención al público es:

- En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid de 8:30 a 17:00 horas de lunes a jueves y de 8:30 a 14:00 horas los viernes.  
Julio y agosto de 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes.
- En las oficinas de Registro de Madrid Salud de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas.
- En los Departamentos de Salud de los distritos de 8:00 a 15:00 horas.  
Del 15 de junio al 15 de septiembre hasta las 14:00 horas.
- En el Laboratorio de Salud Pública (para la recepción de muestras) de 8:00 a 15:00 horas. Del 15 de junio al 15 de septiembre, hasta las 14:00 horas.
- En el Departamento de Seguridad Alimentaria, de 8:00 a 15:00 horas.  
Del 15 de junio al 15 de septiembre, hasta las 14:00 horas.

## Tasas y precios públicos

Las muestras recibidas en el Laboratorio de Salud Pública, aportadas por la ciudadanía a los Departamentos de Salud de los Distritos o en el mismo Laboratorio, que resulten de interés para la salud pública de la población y defensa de las y los consumidores, 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.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Los servicios de inspección de alimentos de los Distritos y de Mercamadrid iniciamos actuaciones de control oficial en **todos los establecimientos sospechosos** de estar implicados en la aparición de un brote de origen alimentario, dentro de la **jornada laboral del mismo día** en el que tengamos conocimiento del incidente.

Indicador 1.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas en el mismo día en el que se tiene conocimiento del incidente, dentro de la jornada laboral.

---

#### Compromiso 2

Los servicios de control oficial de aguas de consumo realizamos la toma de muestras de aguas de consumo en grifo en todos los edificios en los que se ubiquen establecimientos de restauración social<sup>1</sup>, en los que se sospeche que se hayan elaborado y/o manipulado alimentos implicados en la aparición de un brote de origen alimentario, en el **plazo máximo de 2 días hábiles**, desde que tengamos conocimiento del incidente, o **en el mismo día**, en el caso de sospecha de que el brote tenga un origen hídrico.

Indicador 2.1. Porcentaje de actuaciones de toma de muestras de agua de consumo en grifo iniciadas en el plazo máximo de 2 días hábiles en casos de brotes de origen alimentario.

Indicador 2.2. Porcentaje de actuaciones iniciadas en el mismo día, en casos de brotes de origen hídrico.

<sup>1</sup> Restauración social: servicios de restauración que se ofrecen a colectividades, entendiéndose como tales, un conjunto de consumidores con unas características similares que demandan un servicio de comidas preparadas. Estos servicios se ofrecen en lugares como escuelas, comedores universitarios, centros de atención social, fábricas-empresas, residencias, hospitales-clínicas, etc.

---

#### Compromiso 3

Los servicios de inspección de alimentos de los Distritos y de Mercamadrid iniciamos actuaciones de control oficial en **todas las alertas alimentarias notificadas** a través de la Red de Alerta Alimentaria, cuando a través de la misma se indique la necesidad de realizarlas para evitar riesgos en los consumidores, dentro de la **jornada laboral del mismo día** en el que se notifiquen las mismas.

Indicador 3.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas en el mismo día en el que se tiene conocimiento del incidente, dentro de la jornada laboral.

---

#### **Compromiso 4**

El SEAM inicia sus actuaciones en el 100 % de los brotes y alertas alimentarias en un **plazo máximo de 2 horas y media**, desde que se activa a partir de la información recibida.

Indicador 4.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas en el plazo máximo de 2 horas y media desde la activación.

---

#### **Compromiso 5**

Los servicios de inspección informamos, a todas las personas que hayan denunciado un brote de origen alimentario, del inicio de actuaciones en los establecimientos implicados, en un **plazo máximo de 3 días hábiles** desde la recepción de la denuncia en la dependencia municipal competente.

Indicador 5.1. Porcentaje de comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a las personas denunciantes en el plazo máximo de 3 días hábiles.

---

#### **Compromiso 6**

En el Laboratorio de Salud Pública, la calidad de los resultados analíticos se evalúa mediante la **participación anual en ejercicios de intercomparación<sup>1</sup>**; esta evaluación de los resultados analíticos será satisfactoria **al menos en el 95 %** de los casos.

Indicador 6.1. Porcentaje de resultados satisfactorios en ejercicios de intercomparación.

<sup>1</sup> Los ejercicios de intercomparación son pruebas de laboratorio realizadas sobre muestras preparadas por entidades especializadas (proveedores nacionales o internacionales acreditados) en las que se comparan con criterios estadísticos los resultados analíticos obtenidos con los de otros laboratorios del mismo campo de actividad.

---

#### **Compromiso 7**

El Laboratorio de Salud Pública emite el 100 % de los **informes de los resultados** obtenidos en los análisis de las muestras de alimentos y de aguas de consumo tomadas por brotes de origen alimentario, en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde la recepción.

Indicador 7.1. Porcentaje de informes de resultados analíticos emitidos en el plazo máximo de 7 días hábiles.

---

### Compromiso 8

El Laboratorio de Análisis Clínicos realiza el análisis de los exudados nasofaríngeos y/o de las heces a todo el personal manipulador de alimentos implicado en brotes de origen alimentario que lo solicite, y emite el 100 % de los informes de los resultados obtenidos, en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde el comienzo de los análisis.

Indicador 8.1. Porcentaje de personal manipulador de alimentos implicado en brotes de origen alimentario personado en el Laboratorio de Análisis Clínicos al que se realizan los análisis solicitados.

Indicador 8.2. Porcentaje de informes de resultados analíticos emitidos en el plazo máximo de 7 días hábiles.

---

### Compromiso 9

Los servicios de inspección de los distritos y de Mercamadrid realizamos visitas de comprobación en el 100 % de los establecimientos de la alimentación implicados en un brote de origen alimentario en los que se hayan detectado incumplimientos, **hasta que se garantice** que estos han sido corregidos.

Indicador 9.1. Porcentaje de establecimientos en los que se realiza el control hasta garantizar que los incumplimientos detectados han sido corregidos.

---

### Compromiso 10

Los servicios de inspección de los Distritos y de Mercamadrid realizamos, dentro de los **9 meses posteriores** a la comprobación de la corrección de los incumplimientos, una **visita de seguimiento** en el 100 % de los establecimientos implicados en un brote de origen alimentario, con el fin de realizar una evaluación final del riesgo en los establecimientos.

Indicador 10.1. Porcentaje de establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento dentro de los 9 meses posteriores a la comprobación de la corrección de los incumplimientos.

---

### Compromiso 11

Los servicios de control oficial de aguas de consumo, en los brotes de origen alimentario en restauración social en los que haya habido incumplimientos analíticos en el agua de consumo, **tomamos muestras de comprobación** hasta que se confirme analíticamente la conformidad del 100 % de los incumplimientos relacionados con el brote. Así mismo, dentro de los **9 meses posteriores** se tomarán muestras de seguimiento.

Indicador 11.1. Porcentaje de establecimientos de restauración social en los que se realiza el control del agua de consumo hasta garantizar la conformidad de los incumplimientos relacionados con el brote.

Indicador 11.2. Porcentaje de establecimientos de restauración social en los que se realizan muestras de seguimiento en el plazo máximo establecido.

---

### **Compromiso 12**

Contestamos el **60 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 12.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en la Carta Servicios de Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias. *Indicador informativo.*

Indicador 12.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en la Carta de Servicios de Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 12.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en la Carta de Servicios de Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias, contestadas en menos de 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios/Acceso directo al sistema de Información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- 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 persona interesada.
- 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 parte interesada.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y recibir contestación en el plazo establecido.

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

### Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia los demás usuarios y usuarias.
- 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

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.

- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Madrid Salud realiza periódicamente encuestas de satisfacción a las personas usuarias de sus servicios.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento figura el trámite y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con esta carta de servicios.

Está en: [Trámites/salud/inspecciones y controles](#). Es:

- Denuncia por intoxicación alimentaria.

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Organismo Autónomo Madrid Salud

Gerencia

Avenida del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)

914 801 337

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

Subdirección General de Salud Pública

Avenida del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)

914 801 473

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

Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud

Avenida del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)

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

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Servicio de Coordinación de **Madrid Salud** del que dependen los siguientes Departamentos:

Departamentos	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Departamento de Seguridad Alimentaria	Avenida del Mediterráneo 62, planta 2ª 28007 MADRID	914 800 413	<a href="mailto:seguridadalimentaria@madrid.es">seguridadalimentaria@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 14, 32, 56, 63, E, 143, 145, 156, 351, 352, 353 <b>Metro:</b> Conde de Casal (L 6)
Departamento de Inspección de Mercamadrid	Carretera M-40, Salida 20, Zona Comercial, Local 4 F/G MADRID	917 850 200	<a href="mailto:mspmercamadrid@madrid.es">mspmercamadrid@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> T 32, 130
Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	Emigrantes, 20, 4ª planta 28043 MADRID	915 882 182	<a href="mailto:mspinspeccion@madrid.es">mspinspeccion@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 87, 104, 112, 120, 125, 153, 171, 172 <b>Metro:</b> Mar de Cristal (L 4 y L 8)
Departamento de Laboratorio de Salud Pública	Emigrantes, 20. 28043 MADRID	915 885 991	<a href="mailto:msplaboratorio@madrid.es">msplaboratorio@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 87, 104, 112, 120, 125, 153, 171, 172 <b>Metro:</b> Mar de Cristal (L 4 y L 8)

Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud de **Madrid Salud** de la que depende el siguiente Departamento:

Departamento	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Departamento Laboratorio de Análisis Clínicos	Montesa, 22, Edificio D 28006 MADRID	914 803 549 914 803 550	<a href="mailto:mspanalisis@madrid.es">mspanalisis@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 1, 12, 21, 26, 38, 43, 48, 53, 56, 61, 74, 110, 143, 146, 156, 210, C1 y C2 <b>Metro:</b> Manuel Becerra (L2 y L6) y Lista (L4)

Los **Distritos** prestan los servicios a través de sus **Departamentos de Salud**:

Distritos	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>1. CENTRO</b>		914 800 202	<a href="mailto:sanicentro@madrid.es">sanicentro@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 3, 5, 6, 15, 18, 20, 23, 26,



Distritos	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
	Mayor, 72 28012 MADRID			31, 32, 50, 51, 52, 53, 65,150 <b>Metro:</b> Sol (L1, L2 y L3), Tirso de Molina (L1)
<b>2. ARGANZUELA</b>	Paseo de la Chopera, 10 28045 MADRID	915 886 239 915 886 244	<a href="mailto:saniarganzuela@madrid.es">saniarganzuela@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 6, 18, 62, 78 y 148 <b>Metro:</b> Legazpi (L3-L6)
<b>3. RETIRO</b>	Plaza Daoiz y Velarde, 2 28007 MADRID	915 886 300 915 886 307 914 804 029 917 866 738	<a href="mailto:saniretiro@madrid.es">saniretiro@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 8, 10, 24, 37, 54, 56, 57, 136, 141, 156 y 310 <b>Metro:</b> Pacífico (L1-L6)
<b>4. SALAMANCA</b>	Núñez de Balboa, 40 28001 MADRID	915 885 114 914 801 054 915 883 610	<a href="mailto:sanisalamanca@madrid.es">sanisalamanca@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 1, 9, 19, 21, 51, 53 y 74 <b>Metro:</b> Velázquez y Serrano (L 4)
<b>5. CHAMARTÍN</b>	Príncipe de Vergara, 142 28002 MADRID	915 886 538 914 800 432 915 886 547 915 887 622 914 801 045	<a href="mailto:sanichamartin@madrid.es">sanichamartin@madrid.es</a> o <a href="mailto:chm.dsalud@madrid.es">chm.dsalud@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 1, 9, 29, 52 y 73 <b>Metro:</b> Cruz del Rayo (L 9) y Prosperidad (L4)
<b>6. TETUÁN</b>	Bravo Murillo, 357 28020 MADRID	913 821 574	<a href="mailto:tet.dsalud@madrid.es">tet.dsalud@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 49, 66, 124 y 149 <b>Metro:</b> Valdeacederas (L 1) y Plaza de Castilla (L 1, L 9 y L 10)
<b>7. CHAMBERÍ</b>	Raimundo Fernández Villaverde, 8 28010 MADRID	915 882 296	<a href="mailto:sanichamberi@madrid.es">sanichamberi@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 3, 37, 45, 64, 66, 124, 127, 128 y 149 <b>Metro:</b> Cuatro Caminos (L1, L 2 y L 6)

Distritos	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>8. FUENCARRAL - EL PARDO</b>	Avenida Monforte de Lemos, 40 28029 MADRID	915 886 832	<a href="mailto:sanifuencarral@madrid.es">sanifuencarral@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 42, 49, 83, 126, 128, 132, 137 y 147 <b>Metro:</b> Barrio del Pilar (L 9), Peñagrande (L 7) y Avenida de la Ilustración (L 7)
<b>9. MONCLOA-ARAVACA</b>	Francos Rodríguez, 77 28039 MADRID	915 886 966	<a href="mailto:sanimoncloa@madrid.es">sanimoncloa@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 64, 44, 126, 127 y 132 <b>Metro:</b> Francos Rodríguez (L 7)
<b>10. LATINA</b>	Fuerte de Navidad, 15 28044 MADRID	914 800 663	<a href="mailto:sanilatina@madrid.es">sanilatina@madrid.es</a>	<b>Bus líneas:</b> 17, 138 y 155 <b>Metro:</b> Aluche (L 5)
<b>11. CARABANCHEL</b>	Plaza Carabanchel, 1 28025 MADRID	915 887 155 915 887 154	<a href="mailto:sanicarabanchel@madrid.es">sanicarabanchel@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 34 y 108 <b>Metro:</b> Vista Alegre (L5)
<b>12. USERA</b>	Avenida. Rafaela Ibarra, 41 28026 MADRID	915 887 205	<a href="mailto:saniusera@madrid.es">saniusera@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 6, 60, y 81 <b>Metro:</b> Plaza Elíptica (L 6 y L 11)
<b>13. PUENTE DE VALLECAS</b>	Avenida. Albufera, 42 28038 MADRID	915 887 336	<a href="mailto:sanipvallecas@madrid.es">sanipvallecas@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 10, 24, 37, 54, 56, 57, 58, 111, 136 y 310 <b>Metro:</b> Nueva Numancia y Puente de Vallecas (L 1)
<b>14. MORATALAZ</b>	Fuente Carrantona, 8 28030 MADRID	915 880 472	<a href="mailto:sanimoratalaz@madrid.es">sanimoratalaz@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 8, 20, 30, 32, 71, E4, 140, 142 y 144 <b>Metro:</b> Pavones (L 9)

Distritos	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>15. CIUDAD LINEAL</b>	Hermanos García Noblejas, 16 28037 MADRID	915 887 542	<a href="mailto:saniclineal@madrid.es">saniclineal@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 4, 38, 48, 70, 77, 104, 105, 109 y 113 <b>Metro:</b> Ciudad Lineal (L 5)
<b>16. HORTALEZA</b>	Carretera. Canillas, 2 28043 MADRID	915 887 637 915 887 686 915 887 638 915 881 574 914 802 382	<a href="mailto:sanihortaleza@madrid.es">sanihortaleza@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 9, 72, 73 y 87
<b>17. VILLAVERDE</b>	Arroyo Bueno, 53 28021 MADRID	915 888 265 915 887 766 915 887 731	<a href="mailto:sanivillaverde@madrid.es">sanivillaverde@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 22, 76 y 79 <b>Renfe:</b> Puente Alcocer
<b>18. VILLA DE VALLECAS</b>	Paseo Federico García Lorca, 12 28031 MADRID	915 887 871	<a href="mailto:sanivivallecas@madrid.es">sanivivallecas@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 54, 58, 103, 142 y 143 <b>Metro:</b> Villa de Vallecas (L 1)
<b>19. VICÁLVARO</b>	Avenida. Real, 36 28032 MADRID	915 132 400	<a href="mailto:sanivicalvaro@madrid.es">sanivicalvaro@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 4, E3, 100, 106 y 130 <b>Metro</b> Vicálvaro (L 9)
<b>20. SAN BLAS-CANILLEJAS</b>	Avenida. Arcentales, 28 28022 MADRID	915 888 060 915 888 615 646 605 196	<a href="mailto:sanisanblas@madrid.es">sanisanblas@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 38, 48, E2, 140, 153 y 165 <b>Metro:</b> Las Musas (L 7)
<b>21. BARAJAS</b>	Plaza. de Mercurio, 1 28042 MADRID	915 888 183 915 888 108 915 061 906	<a href="mailto:sanibarajas@madrid.es">sanibarajas@madrid.es</a>	<b>Bus Líneas:</b> 101, 105 y 115 <b>Metro:</b> Barajas (L 8)

## Otros datos de interés

### Sistemas de Calidad

El Laboratorio de Salud Pública (LSP) está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación de la Calidad conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO /IEC 17025:2017 (CGA-ENAC-LEC): Expediente LE 406 Agroalimentario y LE 1915 Medioambiental.

El LSP actualiza las acreditaciones de los métodos analíticos para el control de la calidad del agua de consumo a través del SINAC: Sistema de información nacional de aguas de consumo.

El LSP posee autorización de la Comunidad de Madrid para realizar controles analíticos de los productos alimenticios, en las condiciones de acreditación de ENAC, para los ensayos incluidos en los Anexos Técnicos nº 215/LE406 y nº 215/LE1915 y para los ensayos no acreditados de las Secciones A y B, reflejados en el Anexo Adjunto a la resolución de la Dirección general de Salud Pública. Autorización nº 13 ABCD/M de 06/11/2019.

El LSP forma parte de la Red de Laboratorios de Seguridad Alimentaria (RELSA) coordinada por la AESAN, de acuerdo con las consideraciones establecidas en los artículos 37 a 42 del Reglamento (UE) 2017/625 relativo a los Controles y Otras Actividades Oficiales, y al Procedimiento vigente para la designación de laboratorios de la RELSA". Resolución de la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Última actualización 22/12/2020.

Estos documentos están disponibles en las siguientes direcciones:

[-www.enac.es](http://www.enac.es)

[-www.madrid.es](http://www.madrid.es): Anexos Técnicos 215-LE406 y 215-LE1915, LEBA, LPE y relación de ensayos no acreditados.

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

### Ayuntamiento de Madrid

- Estatutos del Organismo Autónomo Madrid Salud aprobados en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 19 de noviembre de 2004.
- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por Prestación de Servicios de Higiene y Salud Pública, de 30 de noviembre de 1998. Acuerdo del Pleno de 29 de diciembre de

2021 (BOCM nº 312, de 31 de diciembre de 2021), por el que se aprueba la ordenanza 18/2021, que la modifica.

## Normativa técnico-sanitaria

- Reglamento (CE) 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 (UE) 2017/625, de 15 de marzo de 2017, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios, y por el que se modifican varios reglamentos y se derogan, entre otros, los Reglamentos (CE) nº 854/2004 y (CE) nº 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y varias Directivas y Decisiones.
- Reglamento (CE) 2073/2005, de 15 de noviembre de 2005, de la Comisión, relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios y sus modificaciones.
- Reglamento (CE) 2074 /2005, de 5 de diciembre de 2005, de la Comisión, 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 de Ejecución (UE) 2019/1715, de 30 de septiembre de 2019, de la Comisión, por el que se establecen las normas para el funcionamiento del sistema de gestión de la información sobre los controles oficiales y sus componentes (Reglamento SGICO).
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y modificaciones.
- Ley 17/2011, de 5 de julio, de Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (L.O.S.C.A.M.) y modificaciones.
- 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.
- Real Decreto 2210/1995, de 28 de diciembre, por el que se crea la Red Nacional de Vigilancia Epidemiológica.
- Decreto 184/1996, de 19 de diciembre del Consejo de Gobierno, por el que se crea la Red de Vigilancia Epidemiológica de la Comunidad de Madrid.
- 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.

- Real Decreto 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.
- Real Decreto 1940/2004, de 27 de septiembre, sobre la vigilancia de las zoonosis y los agentes zoonóticos.
- Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.
- Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, su control y suministro.
- Ordenanza de Protección de la Salubridad Pública en la Ciudad de Madrid (BOCM 19.06.2014).
- Norma UNE-EN ISO/IEC 17025. Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.