

Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias

Carta de Servicios 2026

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

Departamentos de Salud en los 21 distritos y en Mercamadrid	127 inspectores de Salud Pública y de Salud Pública y Consumo 34 técnicos en el Laboratorio de Salud Pública 5 técnicos en el Laboratorio de Análisis Clínicos	153 ensayos acreditados para el análisis de alimentos 40 ensayos acreditados para análisis de aguas de consumo	57 minutos: tiempo medio para inicio de actuaciones fuera del horario laboral
--	---	---	--

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos



- Intervención y **control de los brotes de origen alimentario** en los establecimientos.
- Participación en la **Red de Alerta Alimentaria**.
- **Control analítico de alimentos y aguas** de consumo.
- Control del **personal manipulador de alimentos**.
- El **Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM)**.
- Atención a la ciudadanía: ▪ Información ▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Horario de atención al público: en las oficinas de 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), y en las oficinas de Madrid Salud de 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes. En los departamentos de salud de los distritos de 8:00 a 15:00 horas. Del 15 de junio al 15 septiembre hasta las 14:00 horas. Actuaciones urgentes los 365 días del año, las 24 horas del día.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

- 1. Iniciamos actuaciones de control oficial** en 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.
- 2. Realizamos la toma de muestras** de aguas en **los edificios de establecimientos de restauración social** implicados en brotes 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 origen hídrico.
- 3. Iniciamos actuaciones de control oficial** en 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.

4. El SEAM **inicia sus actuaciones** en un **plazo máximo de dos horas y media**, desde que se activa a partir de la información recibida.
5. Los servicios de inspección **informamos**, a 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**.
6. En los **análisis**, la calidad de los resultados se evalúa mediante la **participación anual en ejercicios de Inter comparación**.
7. Los **informes de los resultados** de los análisis de muestras de alimentos y de aguas de consumo se emiten en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde la recepción.
8. Realizamos el **análisis de los exudados nasofaríngeos y/o de las heces** al personal manipulador de alimentos implicado en brotes de origen alimentario que lo solicite. Los informes de resultados se emiten en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde el comienzo de los análisis.
9. **Realizamos visitas de comprobación** en 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.
10. **Realizamos, dentro de los 9 meses posteriores a la comprobación** de la corrección de los incumplimientos, una **visita de seguimiento** a los establecimientos implicados en un brote de origen alimentario, con el fin de realizar una evaluación final del riesgo en los establecimientos.
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 de los incumplimientos relacionados con el brote. Así mismo, **dentro de los 9 meses posteriores** se tomarán muestras de seguimiento.
12. **Contestamos** las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) – Tramitar [sede.madrid.es](#) – Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) – Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) – Participar [madrid.participa](#) – Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) – Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#) – También en el teléfono gratuito [010](#) (o 914 00 010 desde fuera de Madrid), Si usted es una persona mayor de 65 años el número 900 111 065 y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#).