

Carta de Servicios 2021

Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias

Departamentos de Salud en los 21 Distritos

113 inspectores de Salud Pública, 43 técnicos y auxiliares en el Laboratorio de Salud Pública y 3 técnicos y auxiliares en el Laboratorio de Análisis Clínicos

135 ensayos acreditados para el análisis de alimentos y 87 ensayos acreditados para análisis de aguas de consumo

47 minutos: tiempo medio para inicio de actuaciones fuera del horario laboral

Datos 2020



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Intervención y **control de los brotes de origen alimentario** en los establecimientos.
 - > Participación activa 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 8:00 a 17:00 horas de lunes a jueves y de 8:30 a 14:00 horas los 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 **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.
2. Realizamos la toma de muestras de aguas en todos 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 caso de sospecha de un origen hídrico.

3. 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.
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.
5. 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.
6. En los **análisis**, la evaluación de los resultados es satisfactoria al menos en el 95% de los casos.
7. El 100% de los **informes de los resultados** 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 a **todo el personal manipulador de alimentos** implicado en brotes de origen alimentario que lo solicite. Emitimos el 100% de los informes de resultados en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde el comienzo del análisis.
9. 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 deficiencias, **hasta que se garantice** que estas han sido corregidas.
10. Realizamos, dentro de los **9 meses posteriores** a la comprobación de la corrección de las deficiencias, 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.
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.
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.

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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).