



CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DE SANIDAD ALIMENTARIA

Aprobada por Resolución de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de 18/12/2008 (D.O.C.M. nº 16, de 26/01/2009)
Prorrogada hasta el **16/02/2015**, por Resolución de 17/01/2013 (D.O.C.M. nº 33, de 15/02/2013)

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

1º SEMESTRE 2014

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 31	100%
2	Información precisa sobre asuntos relacionados con la Sanidad Alimentaria	Porcentaje de usuarios/as atendidos en el plazo establecido.	Numero de consultas informativas recibidas y contestadas a través de la página Web de la JCCM y del correo electrónico: 22	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 31	100%

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
4	Publicaciones y material audiovisual sobre temas de salud pública y seguridad alimentaria. Difusión en la Web.	Número de ediciones.	- No ha habido publicaciones en el 1º semestre (indicador anual).	No evaluado
5	Contestación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Sanidad Alimentaria en el plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de reclamaciones, quejas y/o denuncias contestadas en plazo.	Número denuncias presentadas (página Web, teléfono y por escrito), tramitadas y resueltas en el plazo establecido: 128	100%
6	Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias e inspecciones. Consulta del estado del expediente.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos con atención recibida	Nº de encuestas: 31	100%
7	En caso de activación de alerta alimentaria, visita al establecimiento en plazo máximo de 72 horas.	Porcentaje de establecimientos visitados en plazo.	Nº alertas alimentarias: 28 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 141	100%
8	Difusión de manuales y procedimientos para el fomento de la seguridad alimentaria a través de la página Web de la JCCM.	Número de manuales publicados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial modelo de Reglamento Interno de los Distritos de Salud Pública (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial de aptitud de animales para el transporte. Sacrificio de urgencia en explotación (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial de realización de inspecciones (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo oficial de levantamiento de acta de inspección (actualización). 	100%

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Procedimiento de Trabajo Oficial de supervisión de la aplicación de criterios de flexibilidad a los sistemas de autocontrol (actualización).</i> ▪ <i>Procedimiento de Trabajo Oficial de las unidades administrativas de sanidad alimentaria ante brotes de toxiinfecciones alimentarias (actualización).</i> ▪ <i>Procedimiento de Trabajo Oficial de supervisión del bienestar animal en los mataderos de CLM (actualización).</i> ▪ <i>Programa de supervisión de almazaras.</i> 	
9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (<i>cursos, charlas, etc.</i>)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Aplicación del procedimiento de auditoría. Instituto de Ciencias de la Salud (Talavera) Del 26-05-2014 al 28/05/2014</i> 	50 %

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA, DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA

Resultados encuesta de satisfacción 1º semestre 2014

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	74%	23%	-	3%	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	65%	26%	10%	-	-	
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	52%	32%	3%			13%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	58%	26%				16%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	45%	16%		3%		35%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	39%	16%	3%			42%

Nº encuestas recibidas: 31

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA,
DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA
1º semestre 2014

