



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Índice – Organización de la Carta de Servicios**

**Introducción – Presentación**

**Misión**

**Localización , Teléfonos, web , etc**

**Organigrama**

**Relación con resto Ayuntamiento**

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**

**Procedimiento de participación de los ciudadanos**

**Descripción de los servicios realizados**

**Compromisos de Calidad**

**Indicadores**



## **Departamento de Sanidad y Consumo**

### **Presentación**

**El Departamento de Sanidad y Consumo esta incluido en el Servicio de Sanidad , Comercio y Mercados y se encarga de todas aquellas funciones que tienen que ver respecto a la responsabilidad del Ayuntamiento con la salud de los ciudadanos y los derechos de los consumidores**

### **Misión**

**El Departamento de Sanidad y Consumo tiene como objetivo la prestación de un servicio eficaz de protección ala salud y los derechos de los consumidores , favoreciendo la competencia de las diferentes actividades desarrolladas y el estricto cumplimiento de las legislaciones aplicables.**



Departamento de Sanidad y Consumo

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico .....

**DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO.**

**Sanidad:** Teléfonos: 965 23 02 79

Fax: 965 2 0 81 54

**Consumo: O.M.I.C.:** Teléfonos: 965 23 02 76 / 965 98 11 46

Fax: 965 98 11 44

E-mail: [omic@alicante-ayto.es](mailto:omic@alicante-ayto.es)

w.w.w.// [alicante-ayto.es/omic](http://alicante-ayto.es/omic).

**Centro Recursos de Consumo:** Teléfonos: 965 14 52 94/ 965 14 55 17

Fax: 965 21 42 18

E-Mail: [crc@alicante-ayto.es](mailto:crc@alicante-ayto.es)

**Junta arbitral de consumo:** Teléfonos 965 14 56 00/ 965 14 55 97

Fax: 965 14 55 99

E-mail: [jac\\_alicante@gva.es](mailto:jac_alicante@gva.es)



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Organigrama**





**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Relación con el resto de estructura municipal**

El Departamento de Sanidad y Consumo tiene una estrecha relación con el de Mercados y con el de Comercio , debido al ámbito de servicio a los ciudadanos que abarcan y la trascendencia que tiene para la salud.

A su vez tiene relación con todos los servicios centrales del Ayuntamiento tales como las Áreas de Mantenimiento y Servicios, con Acción Social, de Seguridad con bastantes funciones relacionadas con la Policía Local y también con los servicios de apoyo como son el Área de Informática y por otro lado lo que se refiere a los servicios relacionados con Intervención Tesorería y el Área de Hacienda

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**

**Jefe de Servicio**

**Procedimiento de Participación de los ciudadanos**

- Presencial
- Correo electrónico
- Telefónicamente
- Por escrito, presentado ante el Registro General



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Descripción de los servicios realizados ( 1 de 2 )**

**El Servicio de Sanidad se estructura en dos grandes brazos desde los que operan dos unidades; Higiene de Alimentos y Salud Pública, que agrupan básicamente las siguientes funciones:**

- Colaboración directa con otros Departamentos Municipales en labores de inspección, asesoramiento, confección de actas, etc.**
- Campañas de control sanitario en actividades de alto riesgo.**
- Recogida, depósito, custodia, mantenimiento, observación, realojo y sacrificio de animales abandonados. Actualmente hay firmado un Convenio con la Sociedad Protectora de Animales y Plantas de Alicante para la ejecución de esta actividad supervisada por el Departamento.**
- Atención e inspección de denuncias alimentarias y respecto de animales.**
- Vigilancia y control de las características higiénico-sanitarias del espacio urbano.**



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Descripción de los servicios realizados ( 2 de 2 )**

- **Control, seguimiento y actuaciones complementarias en el control de plagas y la lucha antivectorial.**
- **Campañas dirigidas a la protección de la Salud Pública.**
- **Atención, suministro y control de los botiquines municipales.**
- **Prestación, a través de convenios con otras instituciones de servicios de atención sanitaria en las playas, promoción de la salud, campañas sanitarias, etc.**
- **Educación y formación en materia de Salud Pública e Higiene de Alimentos.**
- **Control sanitario de edificios, lugares de vivienda y convivencia humana, especialmente centros de alimentación, hoteles, centros residenciales, escuelas y cualquier actividad para cuyo funcionamiento sea imprescindible preservar unas mínimas condiciones de higiene, limpieza y sanitarias.**
- **Tramitación de expedientes sancionadores y ejecuciones subsidiarias**



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Compromisos de calidad asumidos ( 1 de 3 )**

**Actividades de asesoramiento:**

El asesoramiento sobre temas sanitarios, de consumo y de actividades alimentarias, habitualmente requerido por el ciudadano, siendo la formación y la capacidad técnica del personal que la forma, suficiente para que este se preste con garantías.

**Tramitación Administrativa:**

Gestionar y tramitar las reclamaciones y denuncias, actuando con rapidez, iniciándose las actuaciones en el plazo de quince días.

Tramitación de las denuncias sobre consumo y solicitudes de arbitraje, realizándose una mediación previa en dos meses.

Controlar las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos del municipio, y las condiciones de los productos de consumo, realizando campañas de inspección anuales.

Realización de requerimientos por incumplimiento de actas, por inspecciones, por reclamaciones, ..., etc., en un plazo de quince días, desde su conocimiento, para subsanación de documentación, defectos de funcionamiento, ..., etc., para posteriormente y por su incumplimiento o no atendido de éstos, iniciar el pertinente expediente sancionador.





**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Compromisos de calidad asumidos ( 2 de 3 )**

**Atención al Público:**

- Ofrecer un trato amable y respetuoso.
- Facilitar la información de forma personalizada, personal, telefónica o vía Internet, de forma clara, sencilla y comprensiva.
- Dedicación del tiempo de atención necesaria, adaptada a su petición.
- Información por escrito del inicio de actuaciones, en el plazo máximo de quince días, cuando se ha interpuesto una reclamación.
- Informar de las vías alternativas que se pueden utilizar en las solicitudes que no son de nuestra competencia.
- Información en todo momento de la situación en que se encuentra la solicitud.
- Información a los interesados de los resultados de las inspecciones realizadas, y recomendarles la adopción de medidas correctoras.



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Compromisos de calidad asumidos ( 3 de 3 )**

**Educación y formación del consumidor y comerciante:**

- Promover, diseñar y participar, como mínimo en 20 talleres educativos de consumo para Centros Escolares.
- Promover, diseñar y participar, como mínimo en 20 actividades de formación en consumo para adultos.
- Promover, diseñar y participar, como mínimo en 10 acciones formativas para comerciantes.
- Facilitar la cesión de las aulas de formación a colectivos que lo soliciten en horario de 9:00 a 21:00 horas, con los medios técnicos y personales que se necesiten.
- Utilización de indicadores para valorar los servicios prestados:
- Talleres a Centros Educativos: Encuesta al profesor sobre las instalaciones y el taller educativo impartido.
- Actividades para adultos: Encuesta individualizada a cada participante sobre instalaciones y actividad realizada.
- Formación comerciantes: Encuesta individualizada a cada participante sobre instalaciones, profesorado y actividad realizada
- Cesión de aulas: Encuesta al organizador del acto sobre instalaciones, medios técnicos, medios personales, distribución del aula, etc.
- Buzón de sugerencias general del Centro de Recursos de Consumo.



## Departamento de Sanidad y Consumo

### JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

#### **DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS**

- Recepción de las solicitudes de arbitraje y actuaciones de mediación respecto a las mismas.
- Fomento y realización de convenios arbitrales entre consumidores y usuarios y empresarios o profesionales.
- Resolución de conflictos entre consumidores y empresarios o profesionales, sin necesidad de acudir a los Tribunales ordinarios de justicia, mediante la tramitación íntegra del expediente desde su inicio con la solicitud de arbitraje hasta la finalización mediante laudo arbitral.
- Colaboración directa con las O.M.I.C. de los distintos Municipios de la provincia de Alicante para la tramitación de los procedimientos de arbitraje.
- Colaboración y cooperación con la Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia de la Generalitat Valenciana para una gestión eficaz y uniforme del Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana.
- Confección y actualización del censo de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en el ámbito territorial, con expresión del ámbito de la oferta.
- Mantenimiento y actualización del Censo de Asociaciones adheridas al Sistema Arbitral, tanto de Consumidores como de Empresarios para el nombramiento de árbitros titulares y suplentes.
- Otorgamiento de los Distintivos Oficiales a establecimientos y empresas adheridas.



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

**COMPROMISOS DE CALIDAD**

**ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO**

Informar a consumidores y usuarios sobre el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo, ventajas de utilizar esta vía y condiciones para su tramitación.

Informar a empresarios, profesionales y establecimientos del funcionamiento del sistema Arbitral de Consumo, de sus posibilidades de adhesión al Sistema, y derechos y obligaciones en caso de adherirse.

Información de los establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.

Información sobre los trámites a realizar para solicitar ante el Juzgado la ejecución forzosa.



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

**TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA**

- Gestionar y tramitar las solicitudes de arbitraje recibidas con la máxima celeridad y por orden riguroso de entrada.
- Notificar a los reclamados las solicitudes de arbitraje para proceder al inicio del procedimiento, si está adherido al Sistema, o para la formalización del Convenio Arbitral ni lo estuviera en el plazo de dos meses desde la entrada de la solicitud.
- Labor de mediación, intentando avenir a las partes para que lleguen a un acuerdo satisfactorio.
- Designación de los Colegios Arbitrales con sujeción al principio de igualdad.
- Notificación a los interesados y árbitros de la fecha de celebración de la audiencia con un mes de antelación a la fecha señalada.
- Preparación y celebración de la vista oral con sujeción a los principios de audiencia, contradicción e igualdad, y compromiso de emisión del Laudo en la misma fecha, salvo que se acuerde la práctica de pruebas, y en todo caso, en un plazo de 4 meses desde la designación del Colegio.
- Gestión de la realización de pruebas periciales en caso de considerarse necesario para la resolución por el Colegio Arbitral.
- Notificación del Laudo Arbitral dentro de los diez días desde su adopción.



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

**ARBITRAJE VIRTUAL DE CONSUMO**

- Servicio disponible de arbitraje virtual de consumo con las garantías de seguridad y autenticidad necesarias, resultando igual de válido jurídicamente que el proceso escrito convencional, permitiendo el desarrollo de todo el procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluso la celebración de la Audiencia por video-conferencia, evitando así desplazamientos innecesarios de las partes.

**ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- Ofrecer un trato amable y respetuoso.
- Facilitar la información de forma rápida, clara y sencilla por personal cualificado, personalmente, por vía telefónica o por correo electrónico, durante toda la jornada laboral.
- Dedicación del tiempo de atención necesaria, adaptada a su petición.
- Información en todo momento de la situación en que se encuentra la solicitud.
- Confidencialidad absoluta de los datos .
- Gratuidad del procedimiento, incluso compromiso de realización de las pruebas periciales que se consideren necesarias por el Colegio Arbitral a costa de la administración.
- Garantías de participación e igualdad de las partes en el procedimiento.
- Mínimas formalidades a cumplir.



Departamento de Sanidad y Consumo

Indicadores de seguimiento

Porcentaje de contestaciones favorables de las diferentes preguntas de la encuesta de satisfacción a los usuarios

<b>➤ <u>Rapidez, Fiabilidad y Eficacia:</u> A través de encuestas al usuario</b>	
E7	Le han informado correctamente
E15	Le han atendido con rapidez y sin esperas
E11	Cuentan con personal preparado
E14	La información ofrecida ha sido específica para sus necesidades
<b>➤ <u>Accesibilidad:</u> A través de encuestas al usuario</b>	
E6	Permiten un acceso rápido al servicio por teléfono, por fax o por internet
E10	Utilizan un lenguaje claro en las explicaciones y en los formularios
E13	Puede conocer fácilmente el estado de la tramitación del expediente
<b>➤ <u>Confidencialidad y Trato personalizado:</u> A través de encuestas al usuario</b>	
E5	Le han garantizado confidencialidad
E8	Le han asesorado sobre las opciones que más le convienen
E9	Han entendido sus necesidades y le han demostrado voluntad de ayudar



**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Indicadores de seguimiento**

- 1 – Número de denuncias al trimestre**
- 2 – Número de denuncias al trimestre que se responden en un plazo inferior a los 10 días**
- 3 – Porcentaje de denuncias al trimestre que se responden en un plazo inferior a los 10 días**
- 4 – Número de denuncias al trimestre que se responden en un plazo entre los 11 y 15 días**
- 5 – Porcentaje de denuncias al trimestre que se responden en un plazo entre los 11 y 15 días**
- 6 – Número de denuncias al trimestre que se responden en un plazo superior a los 15 días**
- 7 - Porcentaje de denuncias al trimestre que se responden en un plazo superior a los 15 días**





**Departamento de Sanidad y Consumo**

**Indicadores de seguimiento ( 2 de 2 )**

**8 - Numero de notificaciones de una denuncia al trimestre**

**9 – Numero de notificaciones de una denuncia al trimestre en un plazo inferior a lo 10 dias**

**10 – Porcentaje de notificaciones de una denuncia al trimestre en un plazo inferior a los 10 dias**

**11 - Numero de medidas subsidiarias al trimestre**

**12 - Numero de medidas subsidiarias en un tiempo inferior a un mes después de transcurrido el plazo legal concedido al responsable al trimestre**

**13 - Porcentaje de medidas subsidiarias en un tiempo inferior a un mes después de transcurrido el plazo legal concedido al responsable al trimestre**

**14 - Número de expedientes de medidas sanitarias urgentes al trimestre**

**15 - Número de expedientes de medidas sanitarias urgentes al trimestre en menos de tres días**

**16 - Porcentaje de expedientes de medidas sanitarias urgentes al trimestre en menos de tres días**