

CARTA DE SERVICIOS
SALUD PÚBLICA
Y SEGURIDAD
ALIMENTARIA

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores.....	5
3. Servicios.....	5
4. Compromisos de calidad.....	10
5. Compensaciones en caso de incumplimiento.....	11
6. Canales de participación.....	12
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	12
8. Normativa.....	13
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía.....	13
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	14

1. Identificación

Nombre del servicio	Salud Pública y Atención a los/as Consumidores/as
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Derechos sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
Equipo responsable	Carme Palma Moreno, responsable del Servicio de Salud Pública y Atención a los/as Consumidores/as Nicolasa Villena, directora de Derechos sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 13 h Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre)
Teléfono	Tel. 934 624 000 (extensión 3054)
Dirección electrónica	salutpublica@gramenet.cat
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/

2. Misión y valores

La misión es contribuir a la mejora de la salud y el bienestar en colaboración con otras administraciones públicas, mantener y mejorar la educación para la salud de la población en general y, en especial, de infantes y jóvenes, y garantizar la seguridad, salubridad e inocuidad de los alimentos que comercializan los establecimientos minoristas de la ciudad.

Los valores del servicio son la equidad, la objetividad, la fiabilidad, la proporcionalidad, el fomento del diálogo, la proactividad y la participación.

3. Servicios

3.1 Promoción de la salud

3.1.1 Educación para la salud

Consiste en la oferta en la enseñanza primaria y secundaria de actividades educativas y materiales didácticos entorno a la afectividad, la sexualidad, la alimentación saludable, la salud

mental, las drogas, el acoso y el uso de las tecnologías de la comunicación y el entretenimiento.

Se diseñan actividades propias y se cubren las demandas de centros de educación no formal, familias y otros equipamientos y de programas y redes de salud comunitaria.

Destinatarios/as:	Centros de educación primaria y secundaria Asociaciones de familias Centros de educación no formales Equipamientos y programas comunitarios
Cómo solicitar el servicio	Programa de actividades educativas complementarias al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ Directamente a promociosalut@gramenet.cat

3.1.2 Pla Municipal de Drogas

Aprobación cuatrienal del nuevo Plan Municipal de Drogodependencias y evaluación del anterior. El Plano contiene las acciones de prevención de problemas asociados a las drogas, de normalización social e inserción de personas drogodependientes y de soporte y asesoramiento a familias y a agentes sociales.

Las acciones se llevan a cabo en los centros de secundaria, en medio abierto, en espacios de referencia de jóvenes y en programas específicos de trabajo con personas drogodependientes.

Destinatarios/as	Centros de educación secundaria Familias Jóvenes de espacios no formales Personas drogodependientes
Cómo solicitar el servicio	Programa de actividades educativas complementarias al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ Directamente a pladrogues@gramenet.cat

3.1.3 Sexualidad sana y prevención de infecciones de transmisión sexual

Cada año se lleva a cabo una campaña comunitaria dirigida a toda la comunidad con especial atención a adolescentes y jóvenes, de sensibilización y prevención del VIH y otras infecciones de transmisión sexual.

Se editan materiales, se reparte material informativo y profiláctico, se hacen actuaciones preventivas en formato taller y teatro, y se montan espacios informativos.

Destinatarios/as	Centros de educación secundaria Centros de educación no formal Equipamientos y servicios de la comunidad
------------------	--

Cómo solicitar el servicio	Programa de actividades educativas complementarias al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ Directamente a promociosalut@gramenet.cat
----------------------------	---

3.1.4 Salud comunitaria y trabajo en red

Se lidera y se da soporte a procesos de salud comunitaria y redes en pro de la salud como la Mesa Salud mental y adicciones.

Se potencia la implicación y sensibilización comunitaria con la participación de servicios, programas y organizaciones no lucrativas, y se da soporte a asociaciones no profesionales para potenciar su trabajo, se les asesora técnicamente y se facilitan sus iniciativas.

Destinatarios/as	Servicios de atención y entidades, personas afectadas y familias
------------------	--

Cómo solicitar el servicio	promociosalut@gramenet.ca
----------------------------	--

3.1.5 Enfermedades de declaración obligatoria

Se gestionan las detecciones de enfermedades que tienen un alto impacto en la salud o son especialmente preocupantes por su potencial transmisión, y han estado clasificados como de declaración obligatoria.

Además se informa y se asesora en los centros educativos sobre estas enfermedades y potenciales brotes epidémicos, en coordinación con la Unidad de vigilancia epidemiológica del Departamento de salud de la Generalitat de Cataluña.

Destinatarios/as	Centros educativos
------------------	--------------------

Cómo solicitar el servicio	salutpublica@gramenet.cat
----------------------------	--

3.1.6 Monitoraje sistemático de enfermedades y determinantes de salud

Se actualiza el informe de salud de la población con indicadores sobre problemas de salud y determinantes sociales en colaboración con la Diputación de Barcelona.

Se hacen estudios específicos relacionados con la salud para poder diseñar las intervenciones en función de la realidad y de las necesidades detectadas.

Destinatarios/as	Profesionales sociosanitarios/as Agentes sociales Estudiantes
------------------	---

Cómo acceder

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/areas-municipales/salud-publica/informes-i-estudis-de-salut/>

3.2 Protección de la salud

3.2.1 Vigilancia y control de los establecimientos alimentarios

Consiste en la revisión cuidada y seguimiento de la seguridad alimentaria de los establecimientos. Las inspecciones se programan en función del riesgo de la actividad alimentaria de cada establecimiento.

Se da respuesta a las denuncias recibidas al Servicio y se gestionan alertas alimentarias en colaboración con la Agencia de Salud Pública de Cataluña.

Destinatarios/as	Establecimientos alimentarios de la ciudad
Cómo solicitar el servicio	Actuación de oficio Solicitud de la revisión de un establecimiento https://www.gramenet.cat/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/

3.2.2 Censo Municipal Sanitario y valoración del riesgo para la salud de los establecimientos alimentarios

Se censan y se valoran los establecimientos alimentarios de la ciudad para elaborar el mapa de riesgo alimentario, siguiendo el protocolo de valoración del riesgo de la Diputación de Barcelona.

Esta valoración del riesgo se cuantifica en función del tipos de manipulación, establecimiento y actividad alimentaria y las estructuras.

Destinatarios/as	Establecimientos alimentarios minoristas
Cómo solicitar el servicio	Actuación de oficio Consulta del mapa de riesgo: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/materials-realitzats/

3.2.3 Recogida y análisis de muestras alimentarias

Se llevan a cabo las campañas de recogida de muestras para complementar la inspección sanitaria y hacer análisis específicos en profundidad.

Los resultados sirven para mejorar el servicio que prestan los establecimientos, se informa a los/as titulares, se toman medidas correctoras si procede y se diseñan materiales informativos.

Destinatarios/as	Establecimientos alimentarios minoristas
Cómo solicitar el servicio	Actuación de oficio en función de campañas Consulta del resultado de las campañas: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/campanyes-de-control/

3.2.4 Auditoria, asesoramiento y formación en seguridad alimentaria

Se ofrece un espacio de asesoramiento individualizado a los/as titulares de los establecimientos, paradistas o entidades para el cumplimiento de la normativa en relación con la seguridad alimentaria en el marco de su establecimiento o en la celebración de fiestas culinarias en la calle.

Se diseñan espacios de formación en seguridad alimentaria a entidades y titulares de establecimientos para sectores comerciales por propia iniciativa o en función de la demanda de un colectivo.

Destinatarios/as:	Personas físicas y jurídicas que quieren abrir un establecimiento. Titulares de establecimientos alimentarios Entidades que organizan actividades culinarias en la calle
Cómo solicitar el servicio	Mediante el formulario: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/assessorament-i-suport-tecnic/ Directamente a protecciosalut@gramenet.cat

3.2.5 Autorización sanitaria de la actividad de pírcing, tatuaje o micropigmentación

Se lleva a cabo la revisión documental, la inspección y comprobación de requerimientos para dar, si procede, a la autorización sanitaria de esta actividad. La autorización sanitaria está sujeta a una tasa que se puede consultar en la web municipal.

Igualmente, se establece una inspección anual de todos los establecimientos con alguna de estas actividades de la ciudad.

Destinatario/as	Establecimientos de pírcing, tatuaje y/o micropigmentación
Cómo solicitar el servicio	Presencialmente en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía Mediante la sede electrónica: https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/CercadorTramits.aspx?&lang=CAT&h=1

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
Salud pública	
1	<p>Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, según las necesidades detectadas por el equipo educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	<p>Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para centros de secundaria en los siguientes ámbitos: afectividad, sexualidad, alimentación, salud mental, pantallas, drogas y acoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	<p>Gestionar como mínimo el 90% de las demandas de actividades en un término máximo de 15 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
4	<p>Dar soporte a todas las actividades de prevención del VIH y sida solicitadas por los centros de educación secundaria, en el marco de una campaña anual de sensibilización y prevención.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016
5	<p>Disponer de un Plan Municipal sobre Drogas que enmarque todas las acciones preventivas y de normalización social de personas drogodependientes, con una evaluación cuatrienal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016
6	<p>Atender como mínimo el 90% de las demandas de profesionales, familiares y jóvenes que se encuentren en medio abierto o en asesoría, en un periodo máximo de 10 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
7	<p>Inspeccionar como mínimo el 50% de los establecimientos de nueva apertura y cambios de titular.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
8	<p>Inspeccionar como mínimo el 50% de los establecimientos de nueva apertura clasificados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
9	<p>Mantener el censo municipal de establecimientos alimentarios actualizado, con un mínimo del 80% de</p>

	<p>los establecimientos de nueva abertura censados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
10	<p>Inspeccionar el 90% de los establecimientos denunciados, en menos de 48 horas (días laborables).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
11	<p>Hacer el seguimiento y control como mínimo del 50% de los establecimientos de más riesgo, según determina el protocolo de riesgo de la Diputación de Barcelona.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
12	<p>Inspeccionar el 100% de los centros de pírcing, tatuaje y/o micropigmentación, para hacer el seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
13	<p>Gestionar el 100% de las autorizaciones sanitarias solicitadas, para la puesta en marcha de centros de pírcing, tatuaje y/o micropigmentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Líneas de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción y/o de expectativas que el Servicio pone a disposición de las personas
- Escritos dirigidos al Servicio
- Opiniones a través de las redes sociales.

El Servicio impulsa espacios de participación de la ciudadanía organizada en temas de salud como la Mesa de Salud comunitaria o la Mesa de Salud mental y adicciones u otras plataformas comunitarias.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC), situada en la Plaza de la Vila. Se

recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

En todo caso, los/las usuarios/as pueden dirigirse presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre (estatal), General de Salud Pública.
- Ley 18/2009, del 22 de octubre (catalana), de Salud Pública.
- Ley 20/2009, del 4 de diciembre, de prevención y control ambiental de las actividades.
- Ley 15/1990, de 9 de julio, de Ordenación Sanitaria a Cataluña (DOGC núm. 1324, del 30/07/1990) . [pdf, 1,64 Mb].
- Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición (BOE núm. 160, del 06/07/2011).
- Ley 15/1983, de 14 de julio, de la higiene y el control alimentarios (DOGC núm. 347, del 22/07/1983).

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Promoción de la salud

9.1. Derechos

- Recibir una respuesta a su demanda de actividades educativas y de promoción de la salud.
- Valorar la actuación de educación y promoción para la salud municipal.
- Hacer reclamaciones o quejas de manera presencial en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) o mediante la web municipal.

9.2. Responsabilidades

- Pedir la actividad según los protocolos establecidos.
- Cumplir con los compromisos con los que han llegado con el Servicio (estar presente mientras que se hacen las actividades, hacer la convocatoria, rellenar el cuestionario de evaluación y otros).

Protección de la salud

9.3 Derechos

- Recibir una copia del acta oficial con las deficiencias detectadas en las inspecciones.
- Derecho a tener información sobre los aspectos de la normativa de los que presentan disconformidades.
- Presentar alegaciones por escrito sobre aquellos aspectos inspeccionados con los que no están de acuerdo y/o no quedan bien reflejados en el acta de inspección.
- Pedir información sobre la situación en la que se encuentra su expediente, ya sea por escrito o bien presencialmente.
- Presentar alegaciones que supongan circunstancias atenuantes en el transcurso del expediente.
- Obtener un certificado de asistencia a las formaciones.
- Hacer reclamaciones o quejas de manera presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) o mediante la web municipal.

9.4. Responsabilidades

- Facilitar la entrada al personal técnico y al personal de inspección para hacer la vigilancia y control del establecimiento.
- Conocer la normativa sanitaria aplicable a su establecimiento.
- Asegurar las condiciones higiénicas sanitarias obligatorias de su establecimiento.
- Corregir las deficiencias detectadas en las inspecciones.
- Presentar una denuncia cuando se observen irregularidades higiénicas sanitarias (en los establecimientos alimentarios, comedores colectivos, paradas de mercados, transporte urbano de mercancías...) que pueden causar un problema de salud al resto de la ciudadanía.
- De manera presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) o mediante la web municipal.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1)La oferta de servicios, 2)Los compromisos, indicadores y objetivos, 3)Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable de Salud Pública y Atención a los/as Consumidores/as será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los servicios	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		



Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**