



**Agencia Española de
Seguridad Alimentaria y
Nutrición**

CARTA DE SERVICIOS

Periodo de Vigencia: 2023-2026

La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN OA) es el organismo de la Administración General del Estado cuya misión principal es la de velar por una alimentación segura y saludable para la ciudadanía. Sus actuaciones van dirigidas a conseguir una mayor seguridad en el consumo de los alimentos, así como orientar hacia una alimentación saludable y sostenible, como aspecto fundamental de la salud pública.

Trabaja para ofrecer una gestión eficiente, de calidad y adaptada a las nuevas tecnologías, con el compromiso de garantizar valores de transparencia y responsabilidad social.

Por ello, esta carta de servicios se configura como un instrumento de indudable valor para medir y conocer la percepción que las personas usuarias tienen de los servicios que se ofrecen y de la información y atención que se presta.

La ciudadanía, una gestión rápida y una atención de calidad, son parte de las prioridades en la actividad diaria de la AESAN OA, y mediante la publicación de esta carta de servicios, se visibiliza de una manera especial.

SUMARIO

I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL	4
1. Datos Identificativos AESAN OA.....	4
A. Quiénes somos.....	4
B. Régimen jurídico	4
C. Objetivos.....	5
D. Funciones	5
2. Catálogo de servicios.	6
A. Servicios generales, información y atención a la ciudadanía	6
B. Servicios relacionados con la actividad de la Agencia.....	8
C. Procedimientos a través de la Sede electrónica/Web.....	8
3. Derechos de la Ciudadanía	9
4. Participación ciudadana en los servicios prestados	10
5. Facilidad de acceso al servicio y mejora en las condiciones de la prestación	10
6. Normativa reguladora de los servicios prestados.....	11
II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	11
III. SISTEMAS NORMALIZADOS DE ASEGURAMIENTO	13
1. En relación a la calidad de los servicios	14
2. En relación a la igualdad de género	14
3. En relación con la protección medioambiental	14
4. En relación con la seguridad y salud laboral	15
IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	16
V. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	17

I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

1. Datos Identificativos

A. Quiénes Somos

La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN OA), es un organismo autónomo adscrito orgánicamente al Ministerio de Consumo, a través de la Secretaría General de Consumo y Juego y, funcionalmente, al Ministerio de Consumo, al Ministerio de Sanidad y al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. La Agencia cuenta con más de 150 profesionales distribuidos entre su sede de Madrid y dos laboratorios de reconocido prestigio: el Centro Nacional de Alimentación (CNA), laboratorio nacional de referencia para alimentos y materiales en contacto sito en Madrid, (Majadahonda), cuya labor refuerza las actividades de seguridad alimentaria y el Laboratorio de Biotoxinas Marinas, (EURLMB), Laboratorio de Referencia de la UE para Biotoxinas Marinas ubicado en Galicia.

El modelo organizativo de la AESAN OA se basa en una Presidencia, un Consejo Rector y una Dirección Ejecutiva. También cuenta con varios órganos colegiados de coordinación, asesoramiento y consulta, entre ellos, la Comisión Institucional, el Consejo Consultivo y el Comité Científico.

Corresponde a la Secretaría General de Consumo y Juego la presidencia del organismo, así como la dirección estratégica, la evaluación y el control de los resultados de la actividad de dicho organismo.

B. Régimen Jurídico

La AESAN OA nace con la Ley 11/2001, de 5 de julio, por la que se crea la Agencia Española de Seguridad Alimentaria. Este texto es modificado por la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, y recientemente por la Disposición final primera de la Ley 16/2021, de 14 de diciembre. Esta Disposición modifica la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2001-13043>

Complementa la legislación a nivel nacional, en los aspectos de protección de la salud asociada a una seguridad y correcta alimentación de la ciudadanía, la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2011/07/05/17/con>

Con la publicación del nuevo Estatuto de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición mediante el Real Decreto 697/2022, de 23 de agosto, por el que se aprueba el estatuto del organismo autónomo agencia española de seguridad alimentaria y nutrición, queda recogida la legislación básica de creación y funcionamiento de la AESAN OA.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2022/08/23/697/con>

C. Objetivos

La misión principal de la AESAN OA es velar por la salud de la ciudadanía y trabaja para cumplir diversos objetivos:

- Promocionar la seguridad alimentaria, como aspecto fundamental de la salud pública.
- Planificar, coordinar y desarrollar estrategias y actuaciones que fomenten la educación y promoción de la salud en el ámbito de la nutrición y la prevención de la obesidad.
- Ofrecer garantías e información objetiva a las personas consumidoras y agentes económicos del sector agroalimentario español.

D. Funciones

- Propiciar e impulsar la colaboración y coordinación de las Administraciones Públicas competentes en materia de seguridad alimentaria y nutrición, en atención, en particular, a su responsabilidad de interlocución con la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y con otras instituciones internacionales en tales ámbitos.
- Planificar, coordinar y desarrollar estrategias y actuaciones que fomenten la información, educación y promoción de la salud en el ámbito de la nutrición y, en especial, la prevención de la obesidad.
- Favorecer la colaboración entre las Administraciones públicas y los distintos sectores interesados incluidas las asociaciones de consumidores y usuarios.

- Actuar como centro de referencia de ámbito nacional en la evaluación de riesgos alimentarios y en la gestión y comunicación de aquellos, especialmente en las situaciones de crisis o emergencia.
- Coordinar el funcionamiento de la Red de Alerta Alimentaria existente en el territorio español y su integración en los respectivos sistemas comunitario e internacional.
- Coordinar e informar sobre la posición de España y, en su caso, representarla, en los asuntos de seguridad alimentaria y nutrición que se traten en la Unión Europea y en los organismos internacionales de los que la AESAN OA es punto de contacto.
- Coordinar la colaboración científica de las instituciones españolas con la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y representar a España en el Consejo Consultivo y en la Junta Directiva de dicha Autoridad.
- Coordinar e impulsar la Red de Laboratorios de Seguridad Alimentaria (RELSA).

2. Catálogo de Servicios

Los servicios prestados por la AESAN OA a los que se refiere esa carta distingue entre:

A. Servicios Generales de Información y Atención a la Ciudadanía.

- A.1. AESAN OA cuenta con un **Servicio de información y atención a la ciudadanía**, para dar respuesta a la demanda de información y atender consultas relacionadas con la actividad de la Agencia. Las consultas pueden realizarse por vía telefónica, por correo postal o correo electrónico, (a las direcciones señaladas en el punto V, página 17, de esta carta de servicios), o a través de una aplicación habilitada en sede electrónica. Para cualquier trámite que requiera la presentación de documentación en formato no electrónico, se puede hacer uso de los medios establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (artículo 16.4).
- **La atención telefónica** se prestará únicamente para aquellas solicitudes de información general. El horario de atención telefónica es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
Tfno.: 91.338.06.16
 - A través de la aplicación informática denominada **Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, (S.I.A.C.)**, se realiza la gestión diaria de las consultas de manera automatizada.

Esta aplicación se usaría preferentemente. La demanda de información especializada será dirigida a las unidades técnicas competentes en cada caso. Dicha aplicación permite plantear las consultas a través del formulario habilitado en sede electrónica. <https://www.aesan.gob.es>

A.2. Servicio de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Las quejas y/o sugerencias podrán dirigirse al Servicio de información y atención a la ciudadanía, Secretaría General de la AESAN OA en la sede central, 5ª planta, C/ Alcalá nº 56 de Madrid:

- A través de sede electrónica, siendo imprescindible disponer de certificado electrónico.
<https://secosan.aesan.gob.es/secosan.html#/login>
- Por correo postal, a través del formulario disponible en la sede electrónica y en la sede central de AESAN OA. C/ Alcalá nº 56 de Madrid.
- De manera presencial, a través del registro situado en la planta baja de la sede central. C/ Alcalá nº 56 de Madrid.
- En los lugares previstos en el artículo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A.3. Servicio de preguntas frecuentes, (FAQ), habilitado a través de portal web. <https://www.aesan.gob.es>

Se trata de una base de datos de información relacionada con los aspectos de nutrición y seguridad alimentaria más actuales o prioritarios, así como las respuestas a las cuestiones generales y normativas más frecuentemente planteadas por la ciudadanía y las empresas.

A.4. Realización **de campañas y acciones de comunicación dirigidas a la ciudadanía.**

A.5. **Cesión de logos, imágenes y material divulgativo** de la Agencia.

A.6. **Información** relativa a guías, protocolos de actuación y recomendaciones relacionados con la seguridad alimentaria y la nutrición; Novedades legislativas, noticias y eventos.

A.7. **Publicación** de documentos relacionados con las distintas actividades de la AESAN OA que se facilitan a través de su portal web: <https://www.aesan.gob.es>

- Memoria anual de Actividades de la AESAN OA (Publicación en el tercer trimestre del siguiente año).
- Boletines informativos mensuales, (boletines digitales AESAN OA).
- Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA) y de su informe anual. (Publicación en el tercer trimestre del siguiente año).

- Informes de programas de control específicos, como plaguicidas, zoonosis y residuos de medicamentos veterinarios.
- Guías de Buenas Prácticas de Higiene y Guías de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC).
- Memoria anual del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información, (SCIRI). (publicación en el tercer trimestre del siguiente año).
- Publicación de alertas alimentarias recibidas a través del SCIRI y/o de la red de alerta alimentaria europea (RASFF).
- Informes del Comité Científico de la AESAN O.A.
- Boletín del Punto Focal de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria en España y novedades de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria en cooperación científica.
- Informe anual sobre la prevalencia de sobrepeso y obesidad en la población española y sus factores determinantes.
- Listado de empresas y organismos en los que las CC.AA. han delegado competencias en materia de formación en bienestar animal en el momento del sacrificio.
- Notas interpretativas sobre legislación nacional y de la UE.

B. Servicios relacionados con la actividad de la Agencia. <https://www.aesan.gob.es>

- B.1. Gestión y coordinación del control oficial de productos alimenticios y de la red de alerta alimentaria para proteger la salud y los intereses de las personas.
- B.2. Gestión del Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos, (RGSEAA).
- B.3. Coordinación de la colaboración científica de instituciones españolas con la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) y gestión de la lista de organizaciones colaboradoras con la EFSA del Artículo 36 del Reglamento (CE) Nº 178/2002.
- B.4. Soporte técnico a otras administraciones mediante evaluaciones de riesgos en materia de seguridad alimentaria y nutrición, para su utilización en actuaciones normativas y ejecutivas.
- B.5. Estrategia NAOS (Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad), para la promoción de una alimentación saludable y sostenible.
- B.6. Promoción y participación en estudios y trabajos de investigación sobre seguridad alimentaria y nutrición.

C. Procedimientos a través de la Sede electrónica.

<https://www.aesan.gob.es>

Algunos procedimientos y trámites conllevan el pago de tasa (T) o precio público (Pp), de acuerdo con la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, con el artículo 55 de

la Ley 17/2011, de 5 de julio y con la Orden SAS / 3397 / 2009, de 4 de diciembre.

La AESAN OA presta determinados servicios de demandas específicas, en beneficio de la persona solicitante y que generan un coste adicional no imputable al normal desarrollo de la gestión administrativa. Estos servicios conllevan el pago de tasas o precios públicos a efectos de financiar el mayor coste producido, y son:

- C.1. Solicitud de evaluación de riesgos. (T/Pp):
 - a) Evaluación de expedientes relativos a coadyuvantes tecnológicos (sustancias previamente autorizadas en alimentación humana).
 - b) Evaluación de expedientes relativos a coadyuvantes tecnológicos (sustancias no autorizadas previamente en alimentación humana).
 - c) Evaluación de expedientes relativos a procesos tecnológicos.
 - d) Evaluación de expedientes relativos a alimentos e ingredientes alimentarios autorizados previamente en alimentación humana en la Unión Europea.
 - e) Evaluación de expedientes relativos a alimentos e ingredientes alimentarios no autorizados previamente en alimentación humana en la UE.
 - f) Emisión de informes de asesoramiento científico sobre la evaluación de riesgos alimentarios.
- C.2. Comunicación de puesta en el mercado de alimentos para grupos específicos. (T)
- C.3. Solicitud de financiación para usos médicos especiales. (T)

- C.4. Comunicación de puesta en el mercado de complementos alimenticios. (T)
- C.5. Solicitud para el reconocimiento de aguas minerales naturales de países no pertenecientes a la UE. (T)
- C.6. Solicitud de certificado de empresa a efecto de exportaciones. (T)
- C.7. Solicitud de elaboración de informe de evaluación de límites máximos de residuos (LMR) de productos fitosanitarios (tolerancias a la importación). (T)

3. Derechos de la ciudadanía

En relación con la AESAN OA, sin perjuicio de los derechos que con carácter general tiene reconocidos el conjunto de la ciudadanía en nuestro Ordenamiento jurídico, la ciudadanía tiene derecho a:

- Recibir información y atención de forma rápida y eficaz.
- Tener acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratada con respeto y deferencia por todo el personal de la Agencia, facilitando el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Comunicarse con la Agencia para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con la Agencia para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, las personas jurídicas y demás sujetos referidos en el artículo 14.2 de Ley 39/2015.
- Exigir las responsabilidades de la Agencia cuando así corresponda legalmente.

- La obtención y utilización de los medios de identificación para el uso de las aplicaciones y tramites disponibles en la Sede Electrónica de la AESAN OA.
- Ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Agencia.
- La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de Agencia.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesada; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Agencia no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución y los actos de trámite dictados. También tendrá derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos, sin perjuicio de las disposiciones sobre confidencialidad que figuren en la legislación específica de aplicación.
- Identificar al personal al servicio de la Agencia bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- No presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deba presentar un documento original, tendrá derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- No presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

- Formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Actuar asistida y asesorada cuando lo considere conveniente en defensa de sus intereses.

4. Participación ciudadana en los servicios prestados

La AESAN OA desarrolla sus actuaciones dirigidas a conseguir una mayor seguridad en el consumo de los alimentos, así como orientar hacia una alimentación saludable y sostenible, como aspecto fundamental de la salud pública. Para ello, ha establecido diversas formas de colaboración y participación ciudadana en los servicios que presta:

1. Representación de los sectores civiles de la sociedad, en dos órganos colegiados de la AESAN OA: el Consejo Consultivo y el Observatorio de la Nutrición y de Estudio de la Obesidad.
2. Atención a través del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía.
3. Acceso a sede electrónica a través de la cual se canalizan procedimientos y actuaciones de la Agencia.

4. También son mecanismos activos de participación ciudadana, por ser manifestaciones en relación con la satisfacción de los servicios que se prestan:
 - La formulación de solicitudes e iniciativas, sugerencias, quejas, denuncias o reclamaciones.
 - Las consultas por vía telefónica, por correo postal, correo electrónico o página web.
 - La ciudadanía colabora fehacientemente en la mejora de los servicios, programas y actuaciones de la AESAN OA expresando su opinión en encuestas, estudios y análisis que se promuevan.

5. Facilidad de acceso al servicio y mejora en las condiciones de la prestación

La Agencia ha establecido diversos mecanismos para mejorar las condiciones de prestación de los servicios y facilitar el acceso a las personas usuarias de los mismos:

- Acceso a los procedimientos electrónicos a través de la Sede electrónica de la AESAN OA
- Los servicios electrónicos para su uso por la ciudadanía están disponibles las 24 horas del día durante todos los días del año, sin perjuicio de las intervenciones por mantenimiento técnico.
- Resolución de quejas y sugerencias. Se atenderán todas las quejas y sugerencias recibidas en el Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía a través de los distintos medios puestos al servicio de la ciudadanía que se encuentran indicados en el apartado A.2 del catálogo de servicios de esta carta, y se informará al solicitante de las actuaciones realizadas en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Este plazo puede suspenderse si desde la unidad tramitadora se requiriese información adicional, en cuyo caso se la solicitará a la persona interesada. Esta deberá remitirla en el plazo de 10 días hábiles. Una vez recibida la información requerida, se reanudará el cómputo del plazo hasta completarse los 15 días hábiles. En el supuesto de falta de contestación por parte de la AESAN OA, la persona interesada puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Consumo, en C/ Alcalá nº 27, 5ª planta de Madrid, inspeccionsservicios@consumo.gob.es. No tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

6. Normativa reguladora de los servicios prestados

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano («BOE» núm. 55, de 4 de marzo).
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco legal para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. («BOE» núm. 211, de 3 de septiembre).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas («BOE» núm.236, de 2 de octubre).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales («BOE» núm. 294, de 6 de diciembre).
- Ley 19/2013, de 11 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno («BOE» núm. 295, de 10 de diciembre).

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza («BOE» núm. 298, de 12 de noviembre).

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

En el desarrollo de los servicios objeto de esta carta, la AESAN O.A. se compromete a asegurar la eficiencia en el desempeño de sus funciones, manteniendo los estándares de calidad correspondientes en la ejecución de sus actividades, simplificando los trámites administrativos, impulsando la administración electrónica, incrementando la transparencia y disminuyendo los tiempos de tramitación.

Este compromiso lo es con respecto a toda la ciudadanía en general, (sociedad civil, operadores económicos, organizaciones y administraciones públicas), en las distintas modalidades de prestación (portal web, sede electrónica, por teléfono, correo postal y/o electrónico).; con una fijación de estándares de calidad realizables, alcanzables, específicos y controlables, pensando en una capacidad de respuesta, rápida que garantice la credibilidad, la profesionalidad, la competencia, la accesibilidad y la transparencia.

La AESAN OA realizará un seguimiento periódico de todos los indicadores analizando su evolución y aplicando las mejoras oportunas cuando se detectan desviaciones respecto a los resultados esperados, con la finalidad de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Compromiso 1: Atención inmediata a las consultas telefónicas que no requieran contestación de unidades técnicas.

Indicador 1: Porcentaje de consultas telefónicas que no requieren contestación de unidades técnicas y que han sido atendidas de manera inmediata en relación con el total.

Compromiso 2: El 100% de las respuestas a consultas de información de carácter general, así como sobre el estado de tramitación de las mismas serán remitidas antes de siete días hábiles desde su recepción.

Indicador 2: Porcentaje de respuesta a consultas de carácter general y estado de tramitación emitidas antes de siete días hábiles desde su recepción en relación con el total.

Compromiso 3: El 100% de las respuestas a consultas que requieren respuesta especializada de la unidad técnica correspondiente o de otros órganos o administraciones públicas serán remitidas antes de 75 días hábiles desde su recepción.

Indicador 3.: Porcentaje de respuesta a consultas especializadas emitidas antes de 75 días hábiles desde su recepción en relación con el total.

Compromiso 4: El 100% de las respuestas a las quejas y sugerencias serán atendidas y se dará respuesta antes de 15 días hábiles. No se responderán las consultas o quejas recibidas que sean anónimas, imposibles, inadecuadas, repetitivas.

Indicador 4: Porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas antes de 15 días hábiles desde su recepción en relación con el total.

CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

Compromiso 5: Se realizarán un mínimo de cinco campañas y acciones de comunicación al año dirigidas a la ciudadanía.

Indicador 5: Porcentaje de campañas de comunicación y otras acciones de comunicación realizadas anualmente en relación con el total previsto.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Compromiso 6: Los informes, guías, memorias, protocolos, recomendaciones, convenios y publicaciones que se consideren de interés general, se subirán al portal web con un máximo de 48 horas, desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web, por el órgano o unidad proponente y en horario laboral. De manera complementaria se dará difusión en redes sociales, con la misma periodicidad.

Indicador 6.a.: Porcentaje de documentación considerada interés general que se sube al portal web antes de 48 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

Indicador 6.b.: Porcentaje de documentación considerada interés general que se difunde en redes sociales antes de 48 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

Compromiso 7: Las noticias, eventos, encuentros, o acontecimientos que se consideren relevantes, se publicarán en la web con un máximo de 24 horas, desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web por el órgano o unidad competente y en horario laboral. De manera complementaria se dará difusión en redes sociales, con la misma periodicidad.

Indicador 7.a.: Porcentaje de documentación relevante que se publica en la web antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

Indicador 7.b.: Porcentaje de documentación relevante que se difunde en redes sociales antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

ALERTAS ALIMENTARIAS

Compromiso 8: El 100% de las alertas alimentarias conocidas a través del SCIRI o del RASFF cuya publicación se considere necesaria para proteger la salud de las personas consumidoras, serán publicadas de manera destacada en la página web en el plazo máximo de 24 horas desde su conocimiento por la Agencia. Difusión a través de redes sociales de contenidos de impacto para la ciudadanía, de manera complementaria a los contenidos de la página Web, en el plazo máximo de 24 horas desde su conocimiento por la Agencia.

Indicador 8.a.: Porcentaje de alertas alimentarias consideradas cuya publicación se considere necesaria publicadas antes de 24 horas desde su conocimiento por la Agencia en la página web en relación con el total.

Indicador 8.b.: Porcentaje de alertas alimentarias que se difunde en redes sociales antes de 24 horas desde su conocimiento por la Agencia en relación con el total.

REGISTRO DE EMPRESAS

Compromiso 9: El 100% de los certificados de los datos del Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos solicitados por las empresas que desean exportar sus productos alimenticios serán expedidos por el RGSEAA en un plazo máximo de siete días desde la recepción de su solicitud.

Indicador 9: Porcentaje de certificados expedidos por el RGSEAA en un plazo inferior a siete días desde la recepción de su solicitud en relación con el total.

EVALUACION DE RIESGOS

Compromiso 10: El 100% de las evaluaciones de riesgos, serán expedidas en un plazo máximo de doce meses desde la recepción de su solicitud. Estas evaluaciones se refieren a:

- Coadyuvantes tecnológicos, procesos tecnológicos.
- Alimentos e ingredientes, alimentos para grupos específicos, usos médicos especiales, complementos alimenticios.
- Reconocimiento de aguas minerales naturales de países no pertenecientes a la UE.

Indicador 10: Porcentaje de evaluaciones del riesgo expedidas en un plazo inferior a doce meses desde la recepción de su solicitud en relación con el total.

III. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, IGUALDAD DE GÉNERO, MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES.

Las medidas de mejora de los servicios públicos prestados por el personal de la AESAN OA están directamente relacionadas con algunos de los derechos de la ciudadanía recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Por ello, el personal de la Administración deberá identificarse, dirigirse con amabilidad y cortesía, escuchar con atención y utilizar un lenguaje administrativo fácilmente comprensible y no sexista, de acuerdo con los principios de integridad, imparcialidad, objetividad, transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y servicio a la ciudadanía.

Se extremará la atención a las personas discapacitadas, a los/las inmigrantes y a quienes hayan sufrido violencia de género.

En la modalidad de información escrita se procederá a dar una respuesta rápida, personalizada, clara y concreta.

1. En relación con la calidad de los servicios

La AESAN OA ha adquirido el firme compromiso de promover la mejora continua de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía y operadores económicos, utilizando para ello un modelo integral de gestión de la calidad y orientando dicha gestión a las necesidades de las personas usuarias que responda a sus expectativas.

Además, la AESAN OA elabora anualmente:

- Un plan de actividades que incluye sus líneas estratégicas y los objetivos que persigue.
- Una memoria de las actividades desarrolladas.
- El estado de sus cuentas, que se ponen a disposición de la Intervención Delegada, quien realiza el informe de auditoría relativo a las mismas. Esta documentación está disponible en la página web de la Agencia.

2. En relación con la igualdad de género

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOIEMH), la AESAN OA realiza:

- Integración de la perspectiva de género en las estadísticas y estudios.
- Promoción para la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos colegiados de la Agencia.
- Elaboración de informes de impacto de género para la tramitación de proyectos de disposiciones de carácter general donde se hace constar "que no suponen ninguna medida que implique diferencia entre mujeres y hombres o que haga referencia a derechos, recursos, participación, normas y valores vinculados a la pertenencia a un sexo".
- Actuaciones previstas en la LOIEMH en materia de empleo público, conciliación de la vida familiar y laboral, formación, promoción para la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de selección y valoración, toma de medidas de prevención y actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.
- Aplicación del Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades.

- Aquellas otras medidas que afecten a la AESAN OA en base a la aplicación del III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres 2022-2025 (PEIEMH).

3. En relación con la protección medioambiental

La AESAN O.A., consciente de la importancia del respeto al medio ambiente y de que el ahorro energético genera no solo ahorros económicos, sino menor dependencia energética exterior, toma medidas orientadas a conseguir una racionalización y uso eficiente de los recursos, de acuerdo a criterios de sostenibilidad, y conforme con el *Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, aprobado por acuerdo de Consejo de ministros el 17 de mayo de 2022*:

- Ahorro de agua y energía eléctrica mediante la reducción de alumbrado interior y exterior; racionalización de los horarios de encendido y apagado de las instalaciones de climatización, agua caliente sanitaria y del equipamiento ofimático (PCs e impresoras).
- Racionalización de horarios de ocupación de los inmuebles.
- Reducción del uso de papel: sustitución de papel de oficina por medios electrónicos, publicaciones oficiales y suscripciones a revistas en formato electrónico.
- Empleo de materiales "ambientalmente correctos"
- Eliminación de plásticos de un solo uso como vasos o botellas de agua.
- Utilización de sistemas selectivos de recogida de residuos sólidos urbanos, tóner y reciclaje de los

mismos, así como la exigencia en pliegos de contratación de adquisición de compra de productos de limpieza que sean respetuosos con el medio ambiente.

- Exigencia de la certificación de normas ISO de Sistemas de Gestión Ambiental, para proveedores de transporte del personal, servicio de recogida de residuos en general, residuos biosanitarios, citotóxicos y químicos peligrosos, así como de proveedores de gases comprimidos para los laboratorios.
- Promoción del uso del transporte público y el uso de la bicicleta.

4. En relación con la seguridad y salud laboral

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, la Agencia dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales donde integra la actividad preventiva en su sistema general de gestión y establece su política de prevención de riesgos laborales.

Para ello la Agencia cuenta con un Servicio de Prevención propio cuyo principal objetivo es asesorar a la dirección, a los empleados y empleadas públicos y a sus representantes en materia de prevención de riesgos laborales con el fin de mejorar los niveles de seguridad, salud y bienestar en el trabajo.

El Servicio de Prevención llevará a cabo la organización de los recursos técnicos necesarios para llevar adelante las actividades preventivas, tales como la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo, la planificación de la actividad preventiva y la determinación de las prioridades en la

adopción de medidas preventivas, la vigilancia y control de la salud de los empleados y empleadas en relación con los riesgos derivados de su trabajo, la formación e información del personal en materia de prevención de riesgos, así como la prestación de primeros auxilios y la colaboración en la implantación de los planes de emergencia.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, se podrá presentar una queja conforme a lo establecido en el apartado de Quejas y Sugerencias, página 6, de los distintos modos que se señala e indicando el compromiso que se considera incumplido.

Las reclamaciones por incumplimiento de dichos compromisos serán tramitadas por la Unidad responsable de la Carta de Servicios, la Secretaría General de la AESAN OA para velar por el cumplimiento y seguimiento de los compromisos proclamados e impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La persona titular de la Secretaría General de la AESAN OA contactará con el/la ciudadano/a que haya formulado la

correspondiente reclamación, informándole por escrito de las causas por las que el compromiso no se haya podido cumplir y, en su caso, de las medidas correctoras adoptadas en referencia a la prestación incorrecta del servicio.

No obstante, la persona interesada, si lo estima oportuno, puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Consumo, en C/ Alcalá nº 27, 5ª planta de Madrid, inspeccionservicios@consumo.gob.es

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

V. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Unidad Responsable de la Carta de Servicios

- La Secretaría General de la AESAN OA

Teléfono: 91.338.03.92

Email: sgaesan@aesan.gob.es

Página web: <http://www.aesan.gob.es>

Sede Electrónica: <https://www.aesan.gob.es>

Sede central:

C/ Alcalá, 56. Madrid. 28014
informacionaesan@aesan.gob.es
Medios de transporte.

- Metro: Línea 2, estaciones: Retiro o Banco de España.
- Autobuses: Líneas 1,2, 5,9,14,15,19,20,27,
37,45, 51,52,53,74,150,146, C3

Centro Nacional de Alimentación. CNA

Carretera Pozuelo-Majadahonda
Km.5,10. Majadahonda 28220

cna@aesan.gob.es

Autobuses: Líneas 653,654,655

Laboratorio de Biotoxinas Marinas. EURLMB

Citexvi (Ciudad Tecnológica de Vigo). Fonte das Abelleiras, 4.
Campus Universitario de Vigo. Lagoas-Marcosende,
36310 Vigo (Pontevedra).

