

CARTA DE SERVICIOS

2023 - 2026



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. Se crea con la Ley 11/2001, de 5 de julio. 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.

OBJETIVOS

- Promocionar la seguridad alimentaria.
- 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.
- 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.

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 AESAN, queda recogida la legislación básica de creación y funcionamiento de la AESAN OA.

Nuestra **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.

SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Dar respuesta a la demanda de información y atender consultas relacionadas con la actividad de la Agencia.
- ✓ Realizar campañas y acciones de comunicación dirigidas a la ciudadanía.
- ✓ Gestionar la cesión de logos, imágenes y material divulgativo de la Agencia.
- ✓ Informar de las actividades realizadas por la AESAN.
- ✓ Gestionar y coordinar el control oficial de productos alimenticios y la red de alerta alimentaria para proteger la salud y los intereses de las personas.
- ✓ Promocionar a través de la Estrategia NAOS la prevención de la obesidad y una vida saludable y sostenible.

- ✓ Coordinar la colaboración científica de instituciones españolas con la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA).
- ✓ Gestionar el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA).
- ✓ Dar soporte técnico a otras administraciones mediante evaluaciones de riesgos en materia de seguridad alimentaria y nutrición para su utilización en actuaciones normativas y ejecutivas.
- ✓ Promover y participar en estudios y trabajos de investigación en seguridad alimentaria y nutrición.
- ✓ Realizar estudios de prospección en colaboración con comunidades autónomas (CNA).
- ✓ Validar nuevos métodos de análisis, participar en estudios internacionales de validación y realizar análisis dirigidos (CNA).
- ✓ Realizar actividades de formación dirigidas a laboratorios de control oficial nacionales de terceros países. Organizar jornadas de referencia (CNA).
- ✓ Actividades de formación internas y externas con universidades y centros de formación técnica en temas relacionados con la seguridad alimentaria (CNA).
- ✓ Desarrollar aplicaciones informáticas para su utilización por la ciudadanía y/o por otras Administraciones Públicas.
- ✓ Prestar servicios a demanda que conlleven el pago de tasas o precios públicos.

COMPROMISOS (C) E INDICADORES (I) DE CALIDAD

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- C1. Atención inmediata a las consultas telefónicas que no requieran contestación de unidades técnicas.
- I1. Porcentaje de consultas telefónicas que no requieren contestación de unidades técnicas y que han sido atendidas de manera inmediata en relación con el total.
- C2. 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.
- I2. 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.

- C3. 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.
- I3. Porcentaje de respuesta a consultas especializadas emitidas antes de 75 días hábiles desde su recepción en relación con el total.
- C4. 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.
- I4. Porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas antes de 15 días hábiles desde su recepción en relación con el total.

CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

- C5. Se realizarán un mínimo de cinco campañas y acciones de comunicación al año dirigidas a la ciudadanía.
- I5. Porcentaje de campañas de comunicación y otras acciones de comunicación realizadas anualmente en relación con el total previsto.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- C6. 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.
- I6.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.
- I6.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.
- C7. 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.

- I7.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.
- I7.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

- C8. El 100% de las alertas alimentarias conocidas a través del SCIRI o del RASFF que se consideren relevantes para la ciudadanía y relacionada con la seguridad alimentaria, 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.
- I8.a Porcentaje de alertas alimentarias consideradas relevantes publicadas antes de 24 horas desde su conocimiento por la Agencia en la página web en relación con el total.
- I8.b Porcentaje de alertas alimentarias que se difunde en redes sociales antes de 24 h desde su conocimiento por la Agencia en relación con el total.

REGISTRO DE EMPRESAS

- C9. 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.
- I9. 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

- C10.El 100% de las evaluaciones de riesgos, serán expedidas en un plazo máximo de doce meses desde la recepción de su solicitud.
- I10.Porcentaje de evaluaciones del riesgo expedidas en un plazo inferior a doce meses desde la recepción de su solicitud en relación con el total.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Recibida la queja o sugerencia sobre el funcionamiento del servicio, la AESAN se compromete a contestar en 15 días hábiles desde su recepción. Transcurrido ese plazo, en caso de no recibir contestación, la persona interesada puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Consumo (Art.16.3 del RD 951/2005), en C/ Alcalá, 27 5ª planta de Madrid.
inspeccionservicios@consumo.gob.es

La presentación de quejas y sugerencias podrá realizarse a través de los siguientes medios:

- Por sede electrónica, siendo imprescindible disponer de certificado electrónico.
<https://secosan.aesan.gob.es/>
- 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.
- Presencial, a través del registro situado en la planta 0, de la sede central. C/ Alcalá nº 56 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.

MEDIDAS DE SUBSANACION

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, los usuarios podrán presentar una queja conforme a lo establecido en el apartado de Quejas y Sugerencias, indicando el compromiso que se considera incumplido.

Recibida la queja, y en un plazo máximo de 15 días hábiles, la persona titular de la Secretaría General de la AESAN OA dirigirá a la persona que haya formulado la reclamación una carta informando de las circunstancias determinantes de incumplimiento, así como de las medidas oportunas que, en su caso, se hubieran adoptado. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Unidad Responsable de la Carta de Servicios

La Secretaría General de la AESAN O.A.
C/ Alcalá, 56.

Madrid 28014

Teléfono: 91.338.03.92

Email: sgaesan@aesan.gob.es

Página web:

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

Sede Electrónica:

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

