

ALERTAS ALIMENTARIAS

C7 Publicar en el portal web, de manera destacada, las alertas alimentarias conocidas a través del SCIRI (Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información) o emitidas por el Sistema de Alerta Rápida para Alimentos y Piensos de la Unión Europea (Rapid Alert y System for Food and Feed (RASFF)), que supongan un riesgo para la salud de las personas y cumplan los criterios de publicación establecidos, en el plazo máximo de 48 horas, desde que la AESAN disponga de la información completa. De manera complementaria, se dará difusión en redes sociales de las alertas con contenidos de impacto para la ciudadanía, en el plazo máximo de 48 horas desde que la AESAN disponga de la información completa.

I7.a Porcentaje de alertas alimentarias que supongan un riesgo para la salud de las personas y cumplan los criterios establecidos, subidas a web en el plazo previsto.

I7.b Porcentaje de alertas alimentarias que supongan un riesgo para la salud de las personas y cumplan los criterios de publicación establecidos, subidas a redes sociales en el plazo previsto.

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

https://www.aesan.gob.es/dam/jcr:6e6b28ac-8e69-4116-b083-ac866ca328e2/Criterios_alertas_web.pdf.pdf

REGISTRO DE EMPRESAS

C8 Expedir en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción, los certificados solicitados por las empresas que desean exportar sus productos alimenticios y en relación con los datos del Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos, (RGSEAA).

I8: Porcentaje de certificados expedidos por el RGSEAA en el plazo previsto.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Recibida la queja o sugerencia sobre el funcionamiento del servicio, la AESAN OA 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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 (Art.16.3 del RD 951/2005), en P.º del Prado, n.18-20 de Madrid. inspeccion@dscg.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://consumo.sede.gob.es/procedimientos/portada/ida/3917/ida/1608>
- Por correo postal, a través del formulario disponible en la sede electrónica y en la sede central, C/ Alcalá n.º 56 de Madrid.
- Presencial, en el despacho 176 planta 1ª, de la sede central, C/ Alcalá n.º 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, las personas usuarias 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

Secretaría General de la AESAN O.A.

C/ Alcalá, 56. Madrid 28014

Teléfono: 91.338.03.92

Email: sqaesan@aesan.gob.es

Página web: <http://www.aesan.gob.es>

Sede Electrónica: <https://consumo.sede.gob.es/>



CARTA DE SERVICIOS

2026 - 2029



La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN OA) es un organismo autónomo adscrito orgánicamente al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la Secretaría General de Consumo y Juego y, funcionalmente, al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, 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 **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 su legislación básica de creación y Funcionamiento

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** Atender y dar respuesta en el plazo de 7 días hábiles desde su recepción, las consultas de información de carácter general, así como sobre el estado de tramitación.
- I1** Porcentaje de respuesta a consultas de carácter general y estado de tramitación emitidas en el plazo previsto.
- C2** Atender y dar respuesta en el plazo de 75 días hábiles desde su recepción las consultas que requieran respuesta especializada de una unidad técnica, o de otros órganos y administraciones públicas.
- I2** Porcentaje de respuestas a consultas especializadas emitidas en el plazo previsto.

- C3** Atender y dar respuesta en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción, las quejas y sugerencias recibidas. No se responderán las quejas o sugerencias que sean anónimas o repetitivas.

- I3** Porcentaje de respuestas emitidas en el plazo previsto desde su recepción.

CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

- C4** Realizar un mínimo de 10 campañas y otras acciones de comunicación al año dirigidas a la ciudadanía.

- I4** Porcentaje de campañas de comunicación y otras acciones de comunicación realizadas al año, en relación con el total previsto.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- C5** Publicar en el portal web documentos con impacto en la prevención de la salud de la ciudadanía, en un plazo máximo de 48 horas desde su aprobación por la AESAN. De manera complementaria se dará difusión en redes sociales, con la misma periodicidad.

- I5.a** Porcentaje de documentos con impacto en la prevención de la salud de la ciudadanía que se publica en web en el plazo previsto.

- I5.b** Porcentaje de documentación con impacto en la prevención de la salud de la ciudadanía que se difunde en redes sociales en el plazo previsto.

- C6** Publicar en el portal web las noticias y acontecimientos con impacto en la prevención de la salud de la ciudadanía en un plazo máximo de 48 horas desde su aprobación por la AESAN OA. De manera complementaria se dará difusión en redes sociales, en el plazo previsto.

- I6.a** Porcentaje de noticias y acontecimientos con impacto en la prevención de la salud de la ciudadanía que se publican en la web en el plazo previsto.

- I6.b** Porcentaje de noticias y acontecimientos con impacto en la prevención de la salud de la ciudadanía que se publican en redes sociales en el plazo previsto.

