



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE SANITAT I SALUT

# CARTA de SERVICIOS

SERVICIO DE SANIDAD Y CONSUMO

2019





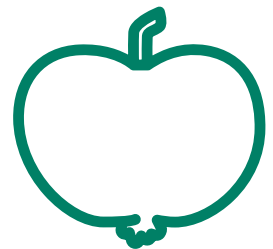
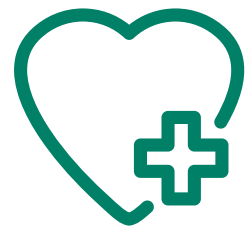


# Presentación

El Servicio de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de València tiene la responsabilidad de gestionar todas las actividades municipales relacionadas con la defensa, la promoción y la protección de la salud de la ciudadanía y con los derechos de las personas consumidoras.

Para una mejor gestión de sus competencias, el Servicio de Sanidad y Consumo está dividido en diversas secciones que entienden sobre Vigilancia Alimentaria, Protección de la Salud, Promoción de la Salud y la Oficina Municipal de Información y Defensa de las Personas Consumidoras.

El Servicio de Sanidad y Consumo, en sintonía con la intensa labor de modernización de la gestión pública local desplegada en los últimos tiempos en el Ayuntamiento de València, ha desarrollado una carta de servicios en que se ponen de manifiesto los compromisos de calidad y la voluntad de servicio de la institución con los ciudadanos y ciudadanas de València.



## **Maite Girau Meliá**

*Concejala delegada de Sanidad, Salud y Deportes*



# Unidad responsable de la Carta de Servicios

Sección de Estudios y Programas Sanitarios del Servicio de Sanidad y Consumo  
AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA

Sede central: edificio de la Antigua Fábrica de Tabaco: Amadeo de Saboya, 11  
46010 VALÈNCIA

[www.valencia.es](http://www.valencia.es) / [infosanidad@valencia.es](mailto:infosanidad@valencia.es)

## Nuestra **misión**



El Servicio de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de València tiene como principal objetivo velar por la promoción y protección de la salud de las personas que viven en la ciudad de València y desarrollar los derechos de las personas consumidoras.



## Nuestra **visión**



Las diferentes secciones del Servicio de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de València quieren continuar ofreciendo servicios de salud de calidad y que el compromiso de una mejora continuada de nuestro trabajo redunde en un fortalecimiento de los derechos de la ciudadanía.





# ¿Qué servicios ofrecemos?

## **Desde Seguridad Alimentaria ofrecemos:**

- Vigilancia sistemática de establecimientos de alimentación.
- Vigilancia de alimentos.
- Control del agua de baño en la ciudad de València: aguas de piscinas.
- Control de la calidad del agua de consumo.
- Informes sanitarios en expedientes de comunicación ambiental.
- Informes sanitarios en expedientes de solicitud de licencia de actividades.
- Gestión de expedientes de denuncias higiénoalimentarias.

## **Desde Control de Plagas ofrecemos:**

- Control de plagas en la ciudad de València: moscas y mosquitos, cucarachas y roedores.
- Programación de tratamientos de plagas en la ciudad.
- Gestión de inspecciones y expedientes por denuncia.
- Charlas divulgativas sobre el control de plagas en la ciudad.



## **Desde Protección de la Salud: locales públicos y viviendas ofrecemos:**

- Plan de vigilancia sistemática de actividades y servicios.
- Gestión de inspecciones y expedientes de insalubridad.



- Inspecciones e informes en expedientes de comunicación ambiental.
- Inspecciones e informes en expedientes de licencia ambiental.
- Inspecciones e informes en expedientes de licencias urbanísticas.
- Inspecciones e informes en expedientes de ocupación del dominio público.
- Inspecciones e informes de las actividades con instalaciones de riesgo para la difusión de la legionela.
- Ejecuciones subsidiarias de los focos insalubres en viviendas y locales públicos.
- Inspecciones de viviendas para reagrupación familiar.

### **Desde Promoción de la Salud ofrecemos:**

- Promoción de la salud entre la población adolescente de València.
- Promoción de la salud entre la población de las personas mayores.
- Programación de cursos y talleres específicos para la promoción de la salud.
- Realización de talleres de diagnóstico precoz del cáncer de piel y de la hipertensión ocular.
- Encuestas de evaluación de la satisfacción sobre los cursos de las personas usuarias.
- Encuestas de evaluación de la satisfacción de los talleres para adolescentes.

### **Desde la Oficina Municipal de Información y Defensa del Consumidor ofrecemos:**

- Recepción de reclamaciones en materia de consumo.
- Mediación para llegar a un acuerdo o compromiso de sometimiento al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Información y orientación en asuntos de consumo y contratación de servicios.
- Información sobre productos y servicios suspendidos, retirados o prohibidos.
- Inspecciones en materia de cumplimiento de la nueva normativa de protección a las personas consumidoras.





# Derechos y deberes de las personas usuarias

## **Las personas usuarias de los servicios que presta el Ayuntamiento de València a través del Servicio de Sanidad y Consumo tienen derecho a:**

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que puedan necesitar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo la responsabilidad de los que se tramiten las actuaciones y procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como que se les extienda una acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación a su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestadas en el plazo establecido.
- Además, la normativa de protección de datos de carácter personal reconoce a los ciudadanos y ciudadanas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

## **Sobre los deberes, las ciudadanas y ciudadanos de València tienen la responsabilidad de:**

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia las personas usuarias.



- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetar los espacios y equipamientos y colaborar en su buen mantenimiento.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Rellenar de forma concreta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, y proporcionar los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- Satisfacer las tasas establecidas en los servicios en que así esté dispuesto.
- Cumplir las disposiciones previstas en la normativa vigente en relación con las materias objeto de esta carta de servicios.
- Facilitar la actuación inspectora por lo que hace al acceso a las dependencias del establecimiento, suministro de información y/o documentación, recogida de muestras, o cualquier otro tipo de control.





# Formas de participación

Las personas usuarias de estos servicios pueden participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios a través de las futuras encuestas de satisfacción que se realicen anualmente, a través de las quejas y sugerencias que puedan presentar, o directamente, poniéndose en contacto con el Servicio de Sanidad y Consumo por cualquier medio que se considere oportuno.

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como de un procedimiento específico para su tramitación.

### Las sugerencias podrán presentarse:

**Vía telemática.** A través del buzón de consultas y sugerencias de la web municipal.

**Vía presencial.** Por escrito y a través de cualquiera de los registros de Entrada del Ayuntamiento.

### Las quejas pueden presentarse:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica del Ayuntamiento y con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito a través de cualquiera de los registros de que el Ayuntamiento de València dispone en toda la ciudad, así como a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



## Tanto las sugerencias como las quejas tendrán que ser contestados en un plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

## Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)> y a través de folletos informativos.

## Medidas de enmienda de incumplimientos de un compromiso

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio del sistema de gestión del Servicio de Sanidad y Consumo para corregirla. Se procederá a analizar las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que se aseguren el cumplimiento.

Si el incumplimiento detectado tuviera carácter sistemático y se comprobara la imposibilidad que las medidas correctoras adoptadas pudieran enmendarse, se procedería a la reformulación del compromiso adquirido.

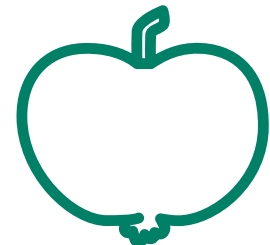
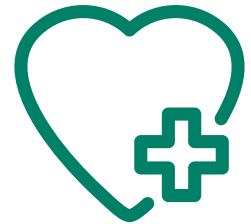




## Normativa reguladora

**Para la gestión de los servicios que ofrece el Servicio de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de València, se utiliza la normativa siguiente:**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en aquello que no contravenga al Reglamento.



### **Con carácter específico para el objeto de esta Carta de Servicios:**

- Reglamento (CE) N° 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, relativo a la higiene de los productos alimenticios.

Las ordenanzas municipales del Ayuntamiento de València pueden consultarse en la web municipal (<<http://www.valencia.es>>) en el apartado AYUNTAMIENTO / ORDENANZAS Y DISPOSICIONES



- Reglamento (CE) N° 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higienes de los alimentos de origen animal.
- Reglamento (CE) N° 854/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen destinados al consumo humano.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana.
- Real Decreto 1341/2007, de 11 de octubre, sobre la gestión de la calidad de las aguas de baño.
- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. Modificado por Real Decreto 1120/2012, de 20 de julio.
- Decreto 58/2006, de 5 de mayo, del Consell, por el que se desarrolla el R.D. 140/2003.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de prevención, calidad y control ambiental de actividades en la Comunitat Valenciana. (Arts. 78, 79 y 80).
- Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de espectáculos, actividades recreativas y establecimientos públicos. (Arts. 40, 41 y 42).
- Ley orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y Real decreto 557/2011, de 20 de abril, que la desarrolla (objeto de sucesivas modificaciones).
- Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley de la Generalitat Valenciana 1/2011, de 22 de marzo, por la cual se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.
- Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, mediante el que se regula el sistema arbitral de consumo.
- Decreto del Govern valencià 181/1992, de 10 de noviembre, que regula la creación y acreditación de oficinas municipales de información al consumidor.



## ¿A qué cosas nos comprometemos?

## Para garantizar su cumplimiento medimos:

### DESDE SEGURIDAD ALIMENTARIA

Realizar un número de inspecciones en los establecimientos de alimentación no inferior a 7.000 al año.

01

Número de inspecciones realizadas anualmente

Realizar un número no inferior a 500 tomas anuales de muestras de alimentos.

02

Número de toma de muestras realizadas anualmente

Realizar un mínimo de 900 tomas de muestras anuales de agua de consumo humano y 80 conexiones de agua de piscinas.

03

Número de toma de muestras realizadas anualmente de agua de consumo humano y de piscina

### DESDE CONTROL DE PLAGAS

A cumplir con el Programa de Tratamiento de Control de Plagas en la Ciudad de València y actualizarlo anualmente y fijar las actuaciones en función de las necesidades del ejercicio.

04

Número de modificaciones o actualizaciones

A contestar en menos de 48 horas los avisos por plagas de la ciudadanía.

05

Número de avisos gestionados y tiempo transcurrido

A realizar 2 campañas divulgativas de control de plagas en la ciudad de València.

06

Número de campañas realizadas

A contestar todas las solicitudes de taller que se realicen para centros educativos en la ciudad de València.

07

Número de talleres realizados





## DESDE PROTECCIÓN DE LA SALUD: LOCALES PÚBLICOS Y VIVIENDAS

Realizar un mínimo de 4.000 inspecciones al año de las condiciones sanitarias en viviendas y locales públicos no alimentarios.

08

**Número de inspecciones realizadas anualmente**

Realizar la primera visita de inspección de una denuncia por insalubridad en un plazo máximo de 15 días.

09

**Número de inspecciones en plazo**

Inspeccionar las instalaciones con riesgo de legionela al menos una vez al año en las instalaciones de mayor riesgo (torres de refrigeración y agua caliente sanitaria en residencias de la tercera edad) al menos dos veces al año.

10

**Número de inspecciones realizadas anualmente**

Inspeccionar todos los hoteles al menos una vez al año.

11

**Número de hoteles inspeccionados al menos una vez al año**

## DESDE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Impartir un mínimo de 300 talleres, con 6.000 alumnos participantes al año, de educación para la salud para adolescentes.

12

**Número de talleres realizados anualmente**

Impartir un mínimo de 10 cursos, de seis talleres cada uno, de estimulación de la memoria para las personas mayores.

13

**Número de cursos realizados anualmente**

Realizar a un mínimo de 200 personas mayores un diagnóstico precoz del cáncer de piel y mucosas, y a 200 personas mayores para el diagnóstico precoz de la hipertensión ocular.

14

**Número de diagnósticos realizados anualmente**



La evaluación de la satisfacción de usuarios sobre los cursos de estimulación de la memoria de las personas mayores.

15

**Fichas de evaluación realizadas**

La evaluación de la satisfacción de personas usuarias en las actividades de promoción de la salud para adolescentes.

16

**Fichas de evaluación realizadas**

## DESDE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Responder las solicitudes de información sobre consumo a la Oficina Municipal de Información y Defensa del Consumidor, de forma presencial o por teléfono en el mismo acto de la consulta.

17

**Número de atenciones con respuesta en el momento de la consulta**

Responder a las solicitudes de información sobre consumo a la Oficina Municipal de Información y Defensa del Consumidor, por correo electrónico, en un plazo no superior a 2 jornadas laborales.

18

**Número de consultas resueltas en plazo por correo electrónico**



Fachada del edificio de la Antigua Fábrica de Tabaco, en la calle Amadeo de Saboya 11, sede central de la Concejalía de Sanidad, Salud y Deportes del Ayuntamiento de València.

# Servicio de Sanidad y Consumo

## Teléfonos:

963 525 478

Información: 010

Desde fuera de València:

963 100 010

OMIDC: 963 511 237

## Dirección:

**Ayuntamiento de València**

**C/ Amadeo de Saboya, 11**

**València 46010**

## Dirección electrónica:

[infosanidad@valencia.es](mailto:infosanidad@valencia.es)

[omidc@valencia.es](mailto:omidc@valencia.es)

## Horario de atención al público:

De lunes a viernes:

de 8:30 a 14:30 horas

## Alquería de Solache.

### Promoción de la Salud

## Teléfono:

962 082 380

## Dirección:

**C/ del Río Segre, núm. 1**

**València 46010**

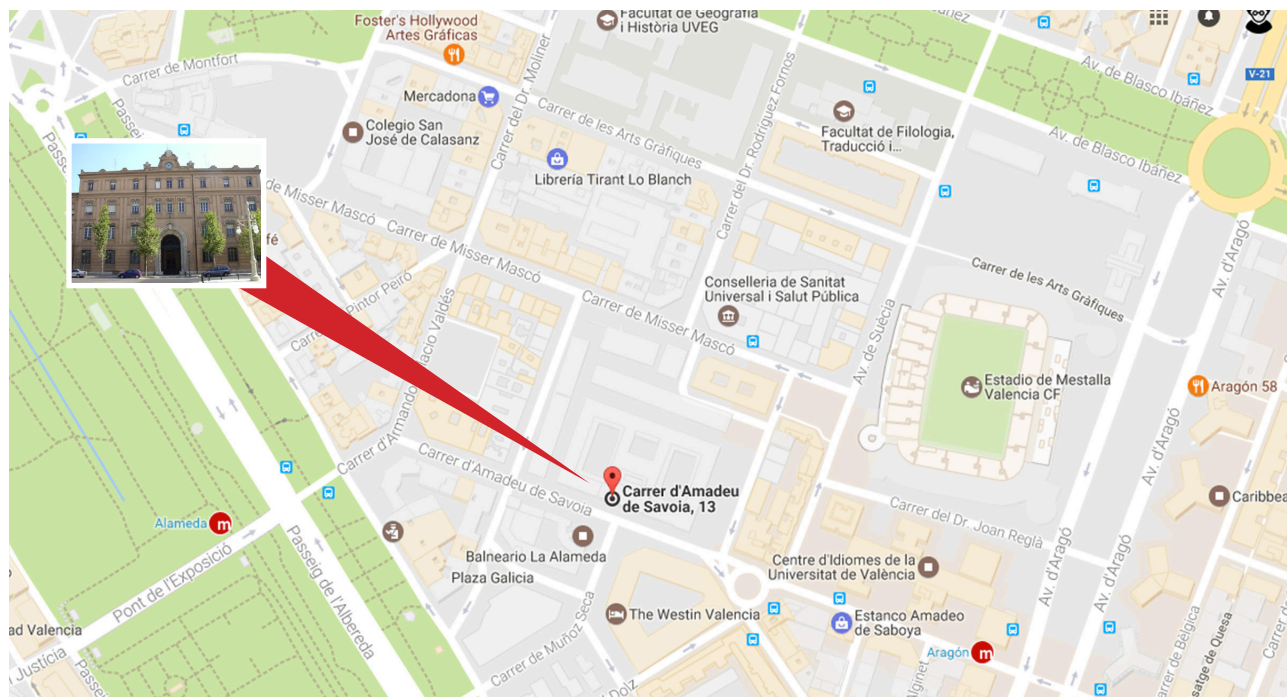
## Dirección electrónica:

[alqueriasolache@valencia.es](mailto:alqueriasolache@valencia.es)

## Horario de atención al público:

De lunes a viernes:

de 9:00 a 14:00 horas



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE SANITAT I SALUT