

CENTRO MILITAR DE VETERINARIA DE LA DEFENSA



Carta de Servicios 2021-2024



PRESENTACIÓN.

La Carta de Servicios es el documento a través del cual se indica los servicios más relevantes encomendados al Centro Militar de Veterinaria de la Defensa (en adelante CEMILVETDEF) en sus actividades como laboratorio de referencia de las Fuerzas Armadas (FFAA) en seguridad alimentaria, sanidad animal y sanidad ambiental y en la labor asistencial sobre la salud y el bienestar de los animales adscritos al Ministerio de Defensa. Recoge los compromisos que adquiere con las personas usuarias, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, dispone que las Cartas de Servicios se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, para construir una nueva Administración que sitúe a las personas administradas en el centro de sus decisiones.

De igual forma, este RD indica que los organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas que tengan por objeto un servicio específico de los que gestiona.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecida, y de promover la participación activa del personal de los Ejércitos, Órgano Central y otros grupos de interés, para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Los reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como los que se establecen en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Los regulados en la Instrucción 167/1999, de 24 de junio, (Boletín Oficial de Defensa nº 222, de 15 de noviembre) sobre la tramitación de procedimientos administrativos en el ámbito del Ministerio de Defensa.

En general, el personal de los organismos solicitantes de los servicios analíticos y/o asistenciales en relación con los servicios prestados tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto y consideración.

- Recibir servicios de calidad.
- Recibir información real, veraz, completa y accesible dentro de la más estricta confidencialidad sobre las determinaciones analíticas y los procedimientos clínicos que le afecten, tramitadas en los correspondientes Servicios veterinarios, vía presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad del personal técnico-facultativo bajo cuya responsabilidad se tramitan las determinaciones analíticas y los procedimientos clínicos en que sean parte.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de los Servicios veterinarios.
- Participar en la mejora continua de los servicios que se prestan, a través de los medios que se indiquen en esta Carta.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

- Realizar análisis físico-químicos, microbiológicos, instrumentales, y radioactivos de productos alimenticios de consumo humano y animal en las FFAA.
- Practicar determinaciones analíticas en investigación epidemiológica en brotes de enfermedades de transmisión alimentaria en el ámbito de las FFAA.
- Realizar análisis clínicos veterinarios: bioquímicos, hematológicos y serológicos para el diagnóstico y control de las enfermedades animales.
- Realizar análisis de bacteriología clínica, parasitología clínica, virología clínica, micología clínica, anatomía patológica, biología molecular, inmunología y los relativos a la entomología sanitaria.
- Realizar estudios relativos a la epidemiología veterinaria y zoonosis de interés militar.
- Realizar análisis relativos a la higiene y sanidad ambiental, en especial la determinación de legionelosis en las instalaciones de riesgo de transmisión.
- Prestar la asistencia médico-quirúrgica especializada a los animales adscritos al Ministerio de Defensa y otros de interés para la Defensa.
- Prestar la asistencia médico-quirúrgica especializada a los animales propiedad del personal militar y personal civil al servicio del Ministerio de Defensa.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- Remitir los informes analíticos al organismo solicitante de los servicios analíticos en el menor plazo posible y, en su caso atendiendo a las exigencias de los requisitos de las técnicas practicadas.
- Remitir los informes clínicos al personal propietario u organismo solicitante de los servicios asistenciales en el menor plazo posible y, en su caso, atendiendo a las exigencias de los requisitos de los procedimientos clínicos.
- Cooperar con los organismos y/o personal propietario solicitante o quienes los representen, con objeto de aclarar sus solicitudes de apoyo laboratorial o asistencial.
- Mantener solidos canales de comunicación con los organismos y/o personal solicitante para el asesoramiento en cuestiones técnicas.
- Permitir a los organismos y/o personal solicitante o quienes los representan, el acceso razonable a determinadas áreas de los Servicios Veterinarios para presenciar la realización de los análisis solicitados o procedimientos clínicos practicados.
- Recabar informes de retorno de los organismos y/o personal solicitante, con la finalidad de mejorar la calidad de los laboratorios de análisis.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles, desde su registro.
- Atender las consultas telefónicas en el plazo máximo de 48 horas.
- Atender las consultas electrónicas en el plazo máximo de 72 horas.

INDICADORES DE CALIDAD.

- Porcentaje de informes analíticos remitidos al organismo solicitante fuera del plazo establecido como aceptable, teniendo en cuenta las circunstancias de cada procedimiento de análisis.
- Porcentaje de informes clínicos remitidos al organismo solicitante fuera del plazo establecido como aceptable, teniendo en cuenta las circunstancias de cada procedimiento de análisis.
- Número de actuaciones de cooperación al año con los organismos y/o personal propietario solicitante o quienes los representen, con objeto de aclarar sus solicitudes de apoyo laboratorial o asistencial.
- Número de comunicaciones al año con los organismos y/o personal solicitante para el asesoramiento en cuestiones técnicas.
- Número de visitas al año de los organismos y/o personal solicitante de análisis a determinadas áreas de los Servicios Veterinarios para presenciar la realización de los análisis solicitados o procedimientos clínicos practicados.

- Número de informes de retorno al año de los organismos y/o personal solicitante de análisis.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 20 días hábiles, desde su registro.
- Porcentaje de consultas telefónicas contestadas en el plazo de 48 horas.
- Porcentaje de consultas electrónicas contestadas en el plazo de 72 horas.

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El Sistema de Calidad del CEMILVETDEF exige poner a disposición de las personas usuarias un protocolo que permita formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio prestado, teniendo por objeto recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de las personas usuarias con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de la calidad. Dicho personal, recibirá constancia de su presentación por el medio que se indique.

Los organismos solicitantes de los servicios analíticos y/o asistenciales o quienes los representan, podrán presentar quejas o sugerencias respecto a los resultados analíticos emitidos, respecto a los procedimientos clínicos practicados o respecto a alguna otra circunstancia concreta de los Servicios veterinarios relacionados con la actividad prestada, en la forma y lugares señalados a continuación:

- **De forma presencial:** Las personas usuarias pueden presentar su queja o sugerencia personalmente en el Centro Militar de Veterinaria de la Defensa – Unidad de Garantía de Calidad. C/ Darío Gazapo, 3 – 28024 Madrid.
- **Por correo postal** a la dirección anteriormente señalada.
- FAX 91512 24 90; Teléfono: 915122491 / 915122541.
- **Vía correo electrónico:** cemilvet@oc.mde.es , señalando en el asunto: *Queja o Sugerencia* según corresponda.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Una vez presentada la queja, se establece la siguiente medida de subsanación:

Remisión a la persona interesada de una carta de la persona titular de la Secretaría Técnica, en la que se expongan los motivos por los que se ha producido el incumplimiento de que se trate, así como las medidas adoptadas al respecto.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los

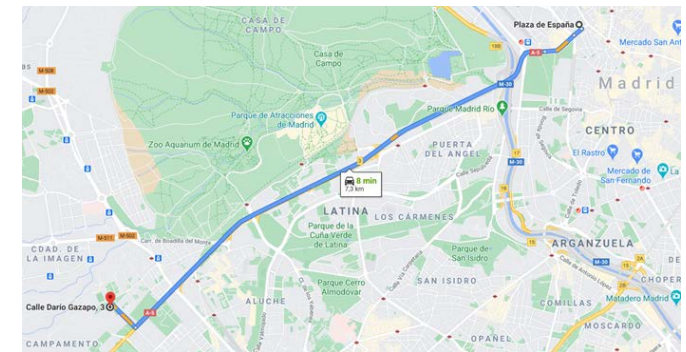
artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 9. c, del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

- Centro Militar de Veterinaria de la Defensa – Unidad de Garantía de Calidad.

C/ Darío Gazapo, 3 – 28024 Madrid.

- **Correo postal** a la dirección anteriormente señalada.
- FAX 91512 24 90; Teléfono 915122491 / 915122541
- **Correo electrónico:** cemilvet@oc.mde.es



Accesos:

Autobuses EMT: Línea 65.

Metro: Colonia Jardín. Línea 10.

Metro Ligero: ML-2 y ML-3.

CENTRO MILITAR DE VETERINARIA DE LA DEFENSA

