



Gobierno
de España

Ministerio
de Defensa

Subsecretaría de
Defensa

Inspección General
de Sanidad

Subinspección
General de Apoyo
Veterinario

Centro Militar de
Veterinaria de la Defensa



CENTRO MILITAR DE VETERINARIA DE LA DEFENSA

Carta de Servicios 2021-2024

Inspección General de Sanidad de la Defensa – MINISDEF.

ÍNDICE

1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

1.1.- PRESENTACIÓN.

1.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

1.3.- SERVICIOS PRESTADOS POR LOS LABORATORIOS DE ANÁLISIS.

1.4.- SERVICIOS PRESTADOS POR LA POLICLÍNICA VETERINARIA.

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

1.6.- FÓRMULAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.

1.7.- NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.

1.7.1.- De carácter general.

1.7.2.- De carácter específico.

1.8.- ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

2.- NIVELES DE CALIDAD.

2.1.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.

2.2.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.

2.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

2.4.- INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

4.- DATOS DE CONTACTO.

5.- OTROS DATOS DE INTERÉS.

7.- ANEXOS

1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

1.1.- 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.

1.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

Acorde con la Instrucción núm. 49/2016, de 28 de julio, de la Subsecretaría de Defensa, el CEMILVETDEF es el órgano encargado de la veterinaria preventiva militar y, por tanto, de salud pública, para prevenir y controlar los peligros derivados de la higiene y sanidad de los alimentos, riesgos derivados de los animales, el control de plagas e higiene y sanidad ambiental y la asistencia veterinaria a los animales adscritos al Ministerio de Defensa y aquellos otros que sean de interés para la Defensa.

Por tanto, tiene como función el apoyo técnico especializado a los organismos del Departamento y a las unidades de las estructuras orgánicas y operativas de las FFAA, constituyéndose en centro de referencia de



la Defensa para todas aquellas competencias atribuidas a la especialidad fundamental veterinaria en los campos de: salud pública, bromatología y seguridad alimentaria, salud y bienestar animal, sanidad ambiental, así como la derivada de los convenios suscritos.

El CEMILVETDEF se encuadra en la Inspección General de Sanidad de la Defensa, bajo la dependencia orgánica de la Subinspección General de Apoyo Veterinario, siendo la Subsecretaría de Defensa el órgano superior de encuadramiento.

La estructura orgánica del CEMILVETDEF es la siguiente:

- Dirección.
- Secretaría de Dirección.
- Unidad de Garantía de la Calidad.
- Subdirección Técnica.
 - o Servicios veterinarios:
 - Laboratorios de análisis.
 - Policlínica veterinaria.
- Unidad de Apoyo Veterinario a Operaciones.
- Centro Militar Canino de la Defensa.
- Unidad de Servicios del Centro.

La **Unidad de Garantía de Calidad** es el órgano asesor de carácter técnico para apoyo a la Dirección en todo lo concerniente a los Sistemas de Gestión de la Calidad y del Medioambiente implementados en el Centro. La persona responsable de la Unidad de Garantía de Calidad es la persona titular de Calidad y la Responsable Ambiental del CEMILVETDEF.

La **Subdirección Técnica** es el órgano de mando de carácter técnico para apoyo a la Dirección en todo lo concerniente a los servicios analíticos y asistenciales del Centro. Dirige y coordina técnicamente los Servicios veterinarios del Centro.

De la Subdirección Técnica, a efectos del ámbito de aplicación de esta Carta de Servicios dependen:

- **Servicio de Seguridad Alimentaria y Salud Pública.**

Es el servicio técnico competente en todo lo relativo a la higiene de los alimentos y seguridad alimentaria.

Constituye el Laboratorio de análisis de Referencia de las FFAA en Seguridad Alimentaria.

- **Servicio de Microbiología, Higiene y Sanidad Ambiental.**

Es el servicio técnico competente en todo lo relativo al diagnóstico y prevención de las enfermedades animales, en especial las zoonosis, y de la sanidad ambiental, especialmente en lo relativo a determinaciones de Legionelosis en las instalaciones de riesgo de transmisión.

Constituye el Laboratorio de análisis de Referencia de las FFAA en Sanidad Animal.

- **Servicio Policlínica Veterinaria.**

Es el servicio técnico asistencial competente en todo lo relativo a la atención médico-quirúrgica especializada de los animales adscritos al Ministerio de Defensa y otros de interés para la Defensa.

1.3.- SERVICIOS PRESTADOS POR LOS LABORATORIOS DE ANÁLISIS.

Servicio de Seguridad Alimentaria y Salud Pública.

Misiones:

- 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 estudios de carácter nutricional y dietético.
- Elaborar estudios, informes y dictámenes técnicos en el ámbito de su competencia.
- Asesorar técnicamente en la redacción de Pliegos de Prescripciones Técnicas para la adquisición de productos alimenticios y/o alimentarios en las FFAA.
- Realizar apoyo técnico especializado en materias de su competencia.
- Realizar estudios referentes a la higiene alimentaria en las Instalaciones Alimentarias de las FFAA.

Ensayos en el alcance de la acreditación ENAC número 330/LE618:

(Norma de referencia: UNE-EN ISO/IEC 17025)

- Detección de *Salmonella spp.* mediante análisis automatizado (NMP) en alimentos.
- Detección de *Salmonella spp.* por inmunofluorescencia (ELFA).

- Detección y recuento en placa de *Listeria monocytogenes* en alimentos.
- Recuento de microorganismos aerobios totales mediante análisis automatizado (NMP) en alimentos.
- Recuento de estafilococos coagulasa positivos (*Staphylococcus aureus*) mediante análisis automatizado (NMP) en alimentos.
- Recuento de coliformes totales mediante análisis automatizado (NMP) en alimentos.
- Recuento de enterobacterias totales mediante análisis automatizado (NMP) en alimentos.
- Recuento de *Escherichia coli* beta—glucoronidasa positivo mediante análisis automatizado (NMP) en alimentos.
- Control de estabilidad microbiológica de conservas.

Otros ensayos sujetos a control de calidad según UNE-EN ISO/IEC 17025 no acreditados:

- Determinación de proteína bruta por volumetría (Kjeldahl) en piensos.
- Determinación de proteína bruta por volumetría (Kjeldahl) en raciones de combate y platos preparados.
- Determinación de humedad por gravimetría en piensos.
- Determinación de humedad por gravimetría en raciones de combate.
- Determinación de cenizas por gravimetría en piensos.
- Determinación de cenizas por gravimetría en raciones de combate y platos preparados.
- Determinación de grasa bruta por gravimetría en piensos.
- Determinación de grasa bruta por gravimetría en raciones de combate y platos preparados.
- Enumeración de *Bacillus cereus* en productos alimenticios mediante análisis automatizado.
- Recuento en placa de *Clostridium perfringens* en alimentos.

Ensayos no sujetos a procedimientos de control de calidad:

- Determinación de aflatoxinas totales en matrices alimentarias.
- Determinación de aflatoxinas M1 en muestras de leche.
- Determinación de histamina en pescados.
- Determinación de proteínas de leche mediante ELISA.
- Determinación de huevo mediante ELISA.
- Determinación de gluten mediante ELISA.
- Determinación de ADN de caballo mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de ADN de cerdo mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.

- Determinación de ADN de pollo mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de ADN de vacuno mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de ADN de merluza europea (*Merluccius merluccius*) mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Salmonella spp/enteritidis/tiphymurium* en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Listeria monocitogenes* en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Staphylococcus aureus* resistente a la meticilina (MRSA) en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Bacillus cereus* en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Escherichia Coli* STEC en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Campylobacter jejuni/coli/lari* en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Clostridium perfringens* en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Yersinia enterocolitica* en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de *Cronobacter spp.* en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de gluten en alimentos mediante técnica de PCR cuantitativa en tiempo real.
- Determinación de plomo, cadmio, arsénico y estaño en alimentos por espectrometría de absorción atómica en horno de grafito tras digestión a presión.
- Determinación de mercurio en productos de la pesca y pescados por espectrometría de absorción atómica mediante generación de vapor frío tras digestión a presión.
- Determinación de sodio y potasio en alimentos por espectrometría de absorción atómica de llama tras digestión a presión.
- Determinación de cobre, hierro, estaño, calcio, magnesio y zinc en alimentos por espectrometría de absorción atómica de llama tras digestión a presión.
- Determinación de ácidos grasos (perfil lipídico) por cromatografía de gases.
- Determinación del grado de acidez en aceites y grasas.
- Determinación del índice de peróxidos en aceites y grasas.

- Determinación de índices K232, K270, incremento de K (prueba espectrofotométrica en el ultravioleta).
- Determinación del índice de refracción en aceites y grasas.
- Prueba de fluorescencia (luz de Wood).

Servicio de Microbiología, Higiene y Sanidad Ambiental.

Misiones:

- 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.
- Elaboración de productos biológicos (vacunas, anatoxinas, etc.) de uso animal.
- Realizar análisis relativos a la higiene y sanidad ambiental, en especial la determinación de Legionelosis en las instalaciones de riesgo de transmisión.
- Apoyo técnico especializado en materias de su competencia.
- Elaborar estudios, informes y dictámenes técnicos en el ámbito de su competencia.

Ensayos en el alcance de la acreditación ENAC número 330/LE618:

(Norma de referencia: UNE-EN ISO/IEC 17025)

- Detección y recuento de *Legionella spp.* en aguas de torres de refrigeración y condensadores evaporativos con identificación de *Legionella pneumophila* mediante inmunoaglutinación.
- Detección y recuento de *Legionella spp.* en aguas de consumo y aguas continentales tratadas con identificación de *Legionella pneumophila* mediante inmunoaglutinación.
- Aislamiento e identificación de *Taylorella equigenitalis* en muestras biológicas de equino.
- Detección de anticuerpos frente a anemia infecciosa equina mediante inmunodifusión (AGID) en muestras de suero equino.
- Detección de anticuerpos frente a *Leishmania infantum* por inmunofluorescencia indirecta (IFI) en muestras de suero canino.
- Detección de anticuerpos frente a *Babesia caballi* y *Theileria equi* por inmunofluorescencia indirecta (IFI) en muestras de suero equino.

Ensayos no sujetos a procedimientos de control de calidad:

- Aislamiento, cultivo e identificación de hongos de interés clínico veterinario.
- Aislamiento, cultivo e identificación de bacterias de interés clínico veterinario.
- Antibiograma por difusión en agar de bacterias de interés clínico veterinario.
- Examen citológico de muestras biológicas animales.
- Análisis coprológico en heces de parásitos gastrointestinales.
- Diagnóstico parasitológico en raspados cutáneos, sangre, ganglios linfáticos y aspirados de médula ósea.
- Investigación en suero canino de *Dirofilaria immitis*, *Ehrlichia canis* y *Babesia canis*.
- Detección e identificación de *Plasmodium spp* en vectores.

1.4.- SERVICIOS PRESTADOS POR LA POLICLÍNICA VETERINARIA.

Misiones:

- Prestar la asistencia médico-quirúrgica especializada a los animales adscritos al Ministerio de Defensa y otros de interés para la Defensa.
- Prestar la asistencia preventivo-pericial en las adquisiciones y valoraciones funcionales de los animales de adscritos y 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.
- Apoyo técnico especializado en materias de su competencia.
- Elaborar estudios, informes y dictámenes técnicos en el ámbito de su competencia.

Alcance de la certificación Calidad número CMV/1701/001:

(Norma de referencia: Norma de Gestión de Calidad para los centros de medicina veterinaria de animales de compañía del Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid)

- Servicio de consulta.
- Servicio de cirugía.

Otras prestaciones sujetas a control de calidad según la Norma de Gestión de Calidad:

- Servicio de diagnóstico por la imagen.

- Servicio de odontología veterinaria.
- Servicio de hospitalización.
- Servicio de urgencias.

1.5.- 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.

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.

1.6.- FÓRMULAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Las personas usuarias podrán colaborar en la mejora de los servicios que ofrece el Centro Militar de Veterinaria de la Defensa a través de los siguientes medios:

- Haciendo llegar a la persona responsable del servicio prestado, su opinión a través de los cauces establecidos específicamente para este fin por la **Unidad de Garantía de Calidad**.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo establecido en esta Carta.

1.7.- NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.

1.7.1.- De carácter general.

- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

1.7.2.- De carácter específico.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- Real Decreto 96/2009, de 6 de febrero, por el que se aprueban las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas, de 6 de febrero de 2009.
- Real Decreto 372/2020, de 18 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.
- Real Decreto 1755/2007, de 28 de diciembre, de prevención de riesgos laborales del personal militar de las Fuerzas Armadas y de la organización de los servicios de prevención del Ministerio de Defensa.

1.8.- ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

En el artículo 15 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, se recoge la presentación y tramitación de las 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.

Por otra parte, los organismos solicitantes de servicios analíticos y/o asistenciales, podrán expresar sus discrepancias respecto a los resultados de análisis emitidos, procedimientos clínicos practicados o respecto a alguna otra circunstancia concreta del servicio que el CEMILVETDEF les ofrece. Para ello, sin menoscabo de los cauces reglamentarios, remitirán un correo electrónico a la atención de la persona titular de la Jefatura de la Unidad de Garantía Calidad del CEMILVETDEF (cemilvet@oc.mde.es), cuyo contenido recoja toda la información relativa a los datos personales y de contacto, junto al motivo de la queja señalando en su caso

el número de informe de análisis emitido por el laboratorio, sobre el que existe discrepancia o los datos del paciente atendido respectivamente.

Se entiende por “*queja*” las discrepancias manifestadas respecto a:

- Los resultados de la muestra objeto de análisis.
- Los resultados obtenidos sobre el mismo tipo de muestras y mediante los mismos métodos de análisis por otros laboratorios.
- Los resultados obtenidos por los procedimientos clínicos practicados.
- Quejas en cuanto a los servicios relacionados con las actividades analíticas y/o asistenciales que ofrece el CEMILVETDEF a las personas usuarias.

Las personas interesadas recibirán acuse de recibo del mensaje recibido.

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 Unidad de Garantía de Calidad, en la que se exponga 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 951/2015, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

En el plazo máximo de veinte días hábiles desde su presentación, recibirá información de las actuaciones realizadas.

Si la persona interesada no hubiese obtenido respuesta transcurrido este plazo, podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Ministerio de Defensa, para conocer los motivos de la falta de contestación, email: organizacionymetodos@oc.mde.es, Pase de la Castellana, 109, 28071 Madrid (artículo 16.3 del R.D. 951/2005).

2.- NIVELES DE CALIDAD.

2.1.- NUESTROS 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 (método de análisis, características de las muestras etc.).
- 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.

2.2.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.

El personal que presta servicio en el CEMILVETDEF desarrolla su actividad profesional de acuerdo con los principios de la ética, responsabilidad, integridad, objetividad, exactitud, transparencia, credibilidad, discreción y eficiencia.

Se observan las actuaciones orientadas a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, atendiendo a su ámbito y objeto, integrando la igualdad efectiva

entre hombres y mujeres en toda sus políticas y acciones, observando permanentemente el respeto absoluto a la persona.

Se adoptarán las actuaciones apropiadas que faciliten el acceso a los servicios y mejoren las condiciones de gestión y comunicación hacia las personas usuarias en la prestación de los servicios analíticos y/o clínicos.

Se asegurará la plena accesibilidad a los locales para las personas con movilidad reducida, con la eliminación de barreras arquitectónicas.

2.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad.

El CEMILVETDEF ha adoptado para sus laboratorios de análisis la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de análisis y calibración”, como compromiso de calidad y demostración de la adecuación de su personal, instalaciones y medio para los servicios analíticos prestados.

Tiene un total de quince ensayos analíticos acreditados por ENAC.

El CEMILVETDEF ha adoptado para el Servicio de Policlínica Veterinaria la Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Animales de Compañía del Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, como compromiso de calidad y demostración de la adecuación de su personal, instalaciones y medios para los servicios facultativos prestados.

Tiene acreditado los servicios facultativos de consulta y cirugía.

Política Medioambiental.

La política medioambiental emanada de la regulación del Ministerio de Defensa desarrollada por parte de la persona titular de la Secretaría de Estado de Defensa, recoge las normas y compromisos que este concepto comprende.

El CEMILVETDEF se considera inmerso dentro de esta concepción atendiendo a la mejora de la gestión medioambiental, ahorro de energía y gestión de residuos en todas sus dependencias.

Desde el año 2008 cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental integral bajo la Norma UNE-EN ISO 14001 certificado por CISQ.

Prevención de Riesgos Laborales.

También se considera la prevención de riesgos laborales en todo lo que afecta al personal del CEMILVETDEF, atendiendo lo que establece la Ley que lo regula y su desarrollo normativo. Se prestará especial atención a lo establecido en el Real Decreto 1755/2007, de 28 de diciembre, de prevención de riesgos laborales del personal militar de las Fuerzas Armadas y de la organización de los servicios de prevención del Ministerio de Defensa.

En atención a la normativa vigente está aprobado el Plan Ordinario de Prevención de Riesgos Laborales del CEMILVETDEF que recoge como objetivo general prioritario del Centro, alcanzar la más alta cota posible de seguridad y salud de su personal, cumpliendo la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y apoyar todas las acciones prevista para lograr una mejora permanente de la acción preventiva.

2.4.- INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

- 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.

3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos se dirigirán a la Unidad de Garantía de Calidad del CEMILVETDEF empleando los siguientes medios:

- De forma presencial: Las personas usuarias pueden presentar su reclamación 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 91 5122491 / 91 5122541
- Vía correo electrónico: cemilvet@oc.mde.es; señalando en el asunto: *Reclamación*.

4.- DATOS DE CONTACTO.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

El personal facultativo y técnico de los laboratorios de análisis y de la policlínica veterinaria presta su servicio en la siguiente ubicación:

Centro Militar de Veterinaria de la Defensa. Acuartelamiento “Coronel Molina”. Calle C/ Darío Gazapo, 3 – 28024 Madrid. Distrito de La Latina.

Coordenadas: 40°23'29"N, 3°46'54"W.

Teléfonos:

- Secretaría de Dirección: 91 5122483.
- Subdirección Técnica: 91 5122484.
- Unidad de Garantía de Calidad: 91 5122491.
- Laboratorio de Seguridad Alimentaria y Salud Pública: 91 5122513.

- Laboratorio de Microbiología, Higiene y Sanidad Ambiental: 91 5122507.
- Policlínica veterinaria: 91 5122520.

Dirección e-mail:

- cemilvet@oc.mde.es

Formas de acceso y transporte.

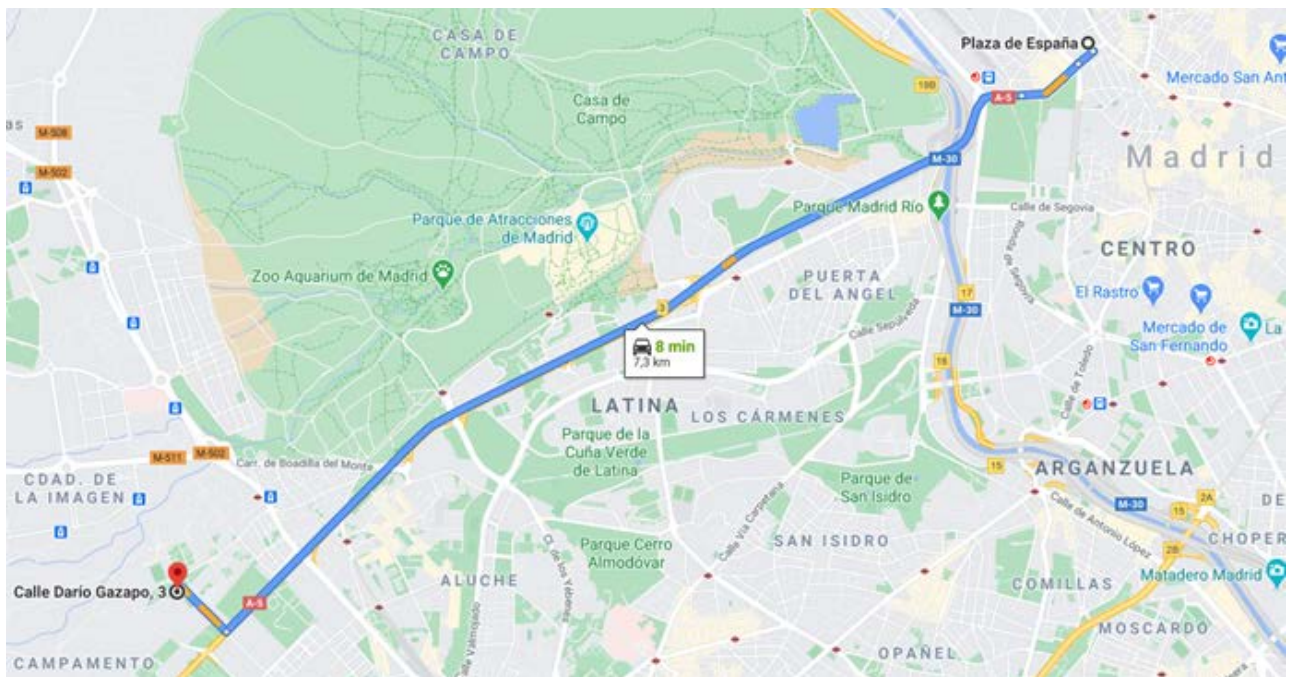
- En coche: N-5 Carretera de Extremadura, kilómetro 7,300.
- Metro: Estación más próxima “Colonia Jardín” de la línea 10 del Metro de Madrid y líneas ML-2 y ML-3 de Metro Ligero.
- Autobús EMT: línea 65.

Horario de atención al público.

- El horario de atención al público es desde las 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

5.- OTROS DATOS DE INTERÉS.

Plano de ubicación:





7.- ANEXOS

Modelos de informes de quejas de los Servicios Laboratoriales y Asistenciales.

CEMILVETDEF	INFORME DE QUEJA SERVICIOS LABORATORIALES		Fecha: Número:
Número de Análisis: Persona reclamante: Fecha:	Descripción de la queja	Recibida por: Modo: -Correo -Persona -Teléfono -Fax Fecha:	
INVESTIGACIÓN			
Investigación de la queja: Posibles causas de la misma:			
SOLUCIÓN DE LA QUEJA			
<input type="checkbox"/> No existe evidencia <input type="checkbox"/> Error analítico <input type="checkbox"/> Error de cálculo <input type="checkbox"/> Error de transcripción de datos <input type="checkbox"/> Otros (detallar):			
<input type="checkbox"/> Se comunica mediante carta <input type="checkbox"/> Se comunica mediante teléfono <input type="checkbox"/> Se emite un nuevo informe <input type="checkbox"/> Otros (detallar):			
Fdo. Persona titular del Servicio	Observaciones	Fdo. Persona titular de Calidad	



Gobierno de España

Ministerio de Defensa

SUBSECRETARÍA DE DEFENSA
INSPECCIÓN GENERAL DE SANIDAD
SUBINSPECCIÓN GENERAL DE APOYO VETERINARIO

CENTRO MILITAR DE VETERINARIA DE LA DEFENSA

CEMILVETDEF	INFORME DE QUEJA SERVICIOS ASISTENCIALES		
Número de reclamación:		Recibida por:	
Persona reclamante:		Modo:	
Fecha:		-Correo	
		-Persona	
		-Teléfono	
		-Fax	
Motivo de la reclamación			
Procedente:			
<input type="checkbox"/> Sí			
<input type="checkbox"/> No			
Resolución de la reclamación			
Descripción de la solución aportada a la persona interesada			
Fecha:			
Cierre de la reclamación			
Fdo. Persona titular de la Policlínica			
Fecha:			