

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE SANIDAD Y PRODUCCIÓN ANIMAL (Año: 2022)

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios aprobada por Resolución de 30 de diciembre de 2021, de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial (BOPA nº 9, de 14/01/2022).

En el anexo¹ a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, a 30 de mayo de 2023

JEFE SERVICIO DE SANIDAD Y PRODUCCIÓN ANIMAL

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL

SERVICIO DE SANIDAD Y PRODUCCIÓN ANIMAL

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Presencia de personal veterinario oficial y administrativo para la atención ciudadana en los horarios establecidos para las distintas Oficinas Comarcales y Consultorios, ferias y otros certámenes en que sea imprescindible la presencia de un veterinario oficial.	Número de quejas presentadas por falta de atención veterinaria oficial	≥ 95 %	Incumplimiento en los tiempos de espera entre bajas e incorporación de nuevo personal	Retrasos por tramitación en INTRANET y listas de interinidad	Iniciar las solicitudes de cobertura de puestos vacantes a la mayor brevedad posible una vez conocidas las fechas de baja
Emisión de documentación sanitaria, respuestas a solicitudes de información, autorizaciones, registros, etc., competencia del Servicio, en un plazo de tiempo acorde a la dificultad para su elaboración y/o emisión a solicitud del ciudadano u otras Administraciones.	Registro y archivo de documentación elaborada y fechada con número de actuaciones sanitarias, autorizaciones, registros y otras inherentes al Servicio realizadas al amparo del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria y otros programas sanitarios	100 %			
Habilitar los medios necesarios para ampliar al máximo los trámites y actuaciones que puedan realizarse a través de internet.	Número de tramitaciones anuales realizadas por internet y actuaciones/procedimientos elaborados por el Servicio que impulsen dicha tramitación	100 %			
Emisión de resultados analíticos (Laboratorio) bajo el amparo de la certificación ISO 17025 y en un plazo de tiempo acorde al análisis solicitado	Registro y archivo de todas las analíticas realizadas por el Laboratorio, fechadas con registro de entrada y emisión de resultados. Número de análisis laboratoriales realizados anualmente con la comprobación de que el tiempo requerido para la emisión de los resultados no supera el plazo establecido según tipo de análisis	100 %			
Dar respuesta a los trámites solicitados a través de la plataforma REMOWEB en un plazo máximo de 18 horas.	Número de quejas presentadas por falta de respuesta a una tramitación en REMOWEB en el tiempo establecido de compromiso	100 %			