

PRESENTACIÓN

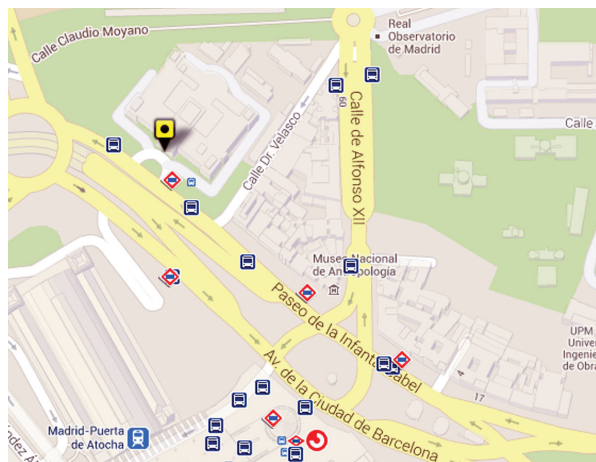
La Dirección General de la Industria Alimentaria (DGIA) es un órgano directivo del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) que depende de la Secretaría General de Agricultura y Alimentación y tiene como función principal desarrollar actividades para la mejora de la comercialización y de la competitividad de la industria agroalimentaria, así como de la calidad y seguridad alimentaria.

Hoy en día nuestra sociedad demanda unas organizaciones públicas cada vez más eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. En esta tarea resulta imprescindible profundizar en la introducción de una nueva cultura administrativa basada en los valores de eficacia, eficiencia y economía y unos instrumentos de gestión de la calidad que mejoren los servicios que presta la Dirección General de la Industria Alimentaria.

A través de la realización de una "Carta de Servicios" se quiere reflejar una manera de trabajar y a la vez, expresar una actitud de compromiso frente a los ciudadanos y usuarios de nuestro servicio público. Aplicar el concepto de calidad a la gestión del servicio público significa asegurar la efectividad de los derechos de los ciudadanos cuando se relacionan con la Administración Pública.

Por medio de la "Carta de Servicios" informamos de los servicios que ofrecemos, de los compromisos de calidad que hemos adquirido y de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios. Sus comentarios sobre los aspectos positivos y negativos de nuestros servicios nos ayudarán para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas, es decir, tratamos de situar al usuario de nuestros servicios en el centro de nuestras decisiones.

DIRECTOR GENERAL DE LA INDUSTRIA
ALIMENTARIA



DIRECCIÓN GENERAL DE LA INDUSTRIA ALIMENTARIA

Paseo de la Infanta Isabel, nº 1.

28014 MADRID

Teléfono: 91 347 53 61 / 91 347 84 77

Fax: 91 347 57 70

Correo electrónico: informac@magrama.es

dgia@magrama.es

Página en Internet: <http://www.magrama.gob.es/es>

Sede electrónica:

<https://sede.magrama.gob.es/portal/site/se/navCartaServicios>

Formas de acceso y transporte:

- Estación de Metro: Línea I. Atocha Rente
- Estación de RENFE: Atocha
- Líneas de autobuses:
 - Paseo de la Infanta Isabel: 10, 14, 19, 26, 32, 59, 85, 86 y Circular
 - Paseo del Prado: 27, 34, 37 y 45

Período de validez de la carta: 3 años desde su publicación en el BOE



Dirección General de la Industria Alimentaria



Carta de Servicios
2014-2017



CENTRO DE PUBLICACIONES
Paseo de la Infanta Isabel, 1 - 28014 Madrid



CONOZCA NUESTROS SERVICIOS

- ◆ Dar a conocer las características de los productos alimentarios a través de campañas de publicidad, acciones de promoción de la Marca España y de la página web <http://www.alimentacion.es/es/>.
- ◆ Gestionar las siguientes subvenciones en régimen de concurrencia competitiva:
 - Ayudas a las Organizaciones Interprofesionales Agroalimentarias.
 - Ayudas a los Consejos Reguladores de las Denominaciones de Origen Protegidas e Indicaciones Geográficas Protegidas adscritas al MAGRAMA.
 - Ayudas a las entidades certificadoras de productos agrarios y alimenticios.
 - Ayudas para acciones de información y promoción de productos agrarios en el mercado de la Unión Europea y terceros países.
 - Subvenciones para el desarrollo de nuevos mercados y campañas de promoción de los productos de la pesca y de la acuicultura.
 - Ayudas para programas plurirregionales de formación dirigidos a profesionales del sector agroalimentario.
 - Ayudas para la integración cooperativa a entidades supra-autonómicas.
- ◆ Coordinar las ayudas comunitarias para la promoción del vino en terceros países y para el fomento del consumo de frutas en las escuelas.
- ◆ Elaborar estudios e informes sobre temas de interés para el sector agroalimentario y difundirlos a través de la página web del MAGRAMA: <http://www.magrama.gob.es/es/alimentacion/temas/>. Algunos de los estudios realizados son:
 - Estudios sobre consumo alimentario.
 - Información sobre los precios a lo largo de la cadena alimentaria (Observatorio de precios).
 - Informe sobre canales cortos de comercialización agroalimentaria.
 - Información sobre las principales magnitudes que definen los sectores industriales agroalimentarios.
- ◆ Gestionar las solicitudes de registro de las figuras de calidad diferenciada supra-autonómicas.
- ◆ Gestionar el registro de las Sociedades Agrarias de Transformación (SAT) supra-autonómicas.
- ◆ Autorizar las importaciones de productos de la Agricultura Ecológica de terceros países.
- ◆ Desarrollar Convenios de Colaboración entre entidades representativas de la industria alimentaria para realizar de actividades que mejoren la competitividad.
- ◆ Realizar análisis físicos, químicos, microbiológicos y sensoriales de productos agroalimentarios a través de los Laboratorios Agroalimentarios de Madrid y Santander.
- ◆ Desarrollar la estrategia "Más alimento, menos desperdicio".
- ◆ Colaborar en la promoción e internacionalización de los productos alimentarios.
- ◆ Facilitar el acceso a la información de los registros y bases de datos que dependen de la DGIA, entre los que se encuentran:
 - Registro General Informativo de Organismos independientes de Control y Censos (RIBER) en el ámbito de la Norma del Ibérico.
 - Base de Datos informatizada de variedades de semillas y patatas de siembra de producción ecológica.
 - Registro de Operadores de Agricultura Ecológica.
 - Base de datos de Denominaciones de Origen e Indicaciones Geográficas protegidas.
 - Registro de organizaciones Interprofesionales Agroalimentarias.
- ◆ Facilitar el acceso a la recopilación legislativa comunitaria y estatal básica en materia de alimentación.

- ◆ Realizar actividades de formación dirigidas a profesionales del sector de la industria alimentaria (Programa de Alta Formación de Gestores de Empresas de la Cadena Agroalimentaria).
- ◆ Divulgar los conocimientos en materia agroalimentaria a través de cursos, jornadas y conferencias.

Proporcionar a los usuarios información de forma presencial, por correo postal, electrónico y en la página web: <http://www.magrama.gob.es/es/>

ESTOS SON NUESTROS COMPROMISOS

- ◆ Reducir los plazos legalmente establecidos para la gestión de subvenciones al sector agroalimentario:
 - Ayudas a las Organizaciones Interprofesionales Agroalimentarias, y Comisiones de Seguimiento: notificación de resolución en un plazo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria.
 - Ayudas para programas plurirregionales de formación: notificación de resolución en un plazo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria.
 - Ayudas para la constitución de entidades certificadoras de productos agrarios: notificación de resolución en un plazo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria.
- ◆ Información:
 - Contestar en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general realizadas por escrito que requieran actuaciones complementarias.
 - Contestar en el plazo de 72 horas, las consultas relativas a la información incluida en la página web del MAGRAMA.
 - Facilitar cita previa con el técnico en la materia para la atención de consultas presenciales especializadas el mismo día de la solicitud.
- ◆ Publicar todos los jueves a través del Observatorio de Precios los precios de origen mayorista y destino de 35 alimentos.
- ◆ Actualizar la recopilación legislativa comunitaria y estatal en materia de alimentación cada dos meses.
- ◆ Celebrar 2 cursos del Programa de Alta Formación de Gestores de Empresas de la Cadena Agroalimentaria, destinados a gerentes y directivos de empresas agroalimentarias, con la finalidad de formar a un total de 100 gestores.
- ◆ Entregar los resultados de los análisis físicos, químicos, microbiológicos y sensoriales de productos agroalimentarios realizados en los laboratorios de Madrid y Santander en el plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de los análisis.
- ◆ Actualizar los censos de animales en el ámbito de la Norma del Ibérico cada tres meses y actualización de censos de productos en el ámbito de la Norma del Ibérico anualmente.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- ◆ Porcentaje de notificaciones de resolución realizadas en el plazo comprometido, respecto al total de notificaciones.
- ◆ Porcentaje de peticiones de información realizadas por escrito y contestadas en un plazo máximo de 20 días hábiles, respecto del total de peticiones recibidas.
- ◆ Porcentaje de consultas relativas a la información incluida en la página web del MAGRAMA contestadas en un plazo de 72 horas, respecto del total de peticiones recibidas.
- ◆ Porcentaje de citas previas asignadas en el mismo día de su solicitud, respecto del total de citas solicitadas.

- ◆ Porcentaje de publicaciones de precios a través del Observatorio de Precios efectuadas en el día de la semana comprometido, respecto del total de publicaciones realizadas.
- ◆ Frecuencia de la actualización de la recopilación legislativa comunitaria y estatal básica en materia de alimentación, con respecto al compromiso bimensual establecido.
- ◆ Número de cursos del Programa de Alta Formación de Gestores de Empresas de la Cadena Alimentaria celebrados y número de alumnos asistentes.
- ◆ Porcentaje de resultados de análisis físicos, químicos, microbiológicos y sensoriales de productos agroalimentarios entregados en el plazo comprometido, respecto del total de análisis entregados.
- ◆ Frecuencia de las actualizaciones de censos de animales y productos en el ámbito de la Norma de Calidad de los productos del Ibérico, con respecto a los compromisos trimestral y anual establecidos.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en la Carta de Servicios, el Director General de la Industria Alimentaria enviará al usuario una carta informando de las causas por las que el compromiso no ha podido llevarse a cabo y de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias observadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos podrán ser dirigidas a la Unidad responsable de la Carta de Servicios, si bien en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los usuarios pueden colaborar en la mejora de los servicios que ofrece la DGIA a través de los siguientes medios:

- A través de los órganos de representación establecidos.
- A través de escritos dirigidos a las diferentes unidades de la DGIA.
- Al e-mail: informac@magrama.es
- La formulación de Quejas y Sugerencias.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias en relación con los servicios que presta la DGIA, presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos, mediante formulario dirigido a la Unidad de Quejas y Sugerencias del MAGRAMA (Infanta Isabel, 1. 28014 o en Pza San Juan de la Cruz s/n 28071, Madrid). Este formulario, está disponible en el Registro del Ministerio y en formato Word, en la página web: <http://www.magrama.gob.es/es/ministerio/servicios/informacion/informacion-y-atencion-al-ciudadano/default.aspx>.

Una vez cumplimentado y firmado, el formulario puede entregarse o remitirse por correo postal a la Unidad de Quejas y Sugerencias del MAGRAMA; presencialmente, en cualquier Registro de la Administración General del Estado o bien electrónicamente a través de la sede electrónica del MAGRAMA: <https://sede.magrama.gob.es/portal/site/se>. Las quejas y sugerencias presentadas de esta forma deberán estar suscritas por la firma electrónica del interesado.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad de Apoyo de la DGIA es la unidad operativa responsable de la elaboración y actualización de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos declarados en ella, y de tramitar las reclamaciones derivadas del incumplimiento de dichos compromisos.