

CARTA DE SERVICIOS 2014-2017



DIRECCIÓN GENERAL DE LA INDUSTRIA ALIMENTARIA



SECRETARÍA GENERAL DE
AGRICULTURA Y ALIMENTACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE LA
INDUSTRIA ALIMENTARIA

INDICE

1. - INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

- 1. Datos identificativos y fines de la Dirección General de la Industria Alimentaria.*
- 2. Servicios que se prestan.*
- 3. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.*
- 4. Forma de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de los servicios.*
- 5. Normativa reguladora de los servicios prestados.*
- 6. Quejas y sugerencias.*

2. - COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.

- 1. Niveles de calidad que se ofrecen.*
- 2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.*
- 3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.*
- 4. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.*

3. - MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

4. - INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

- 1. Identificación de la Unidad responsable de la carta.*
- 2. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas*
- 3. Formas de acceso y transporte.*

5. - VALIDEZ DE LA CARTA.

PRESENTACIÓN

La Dirección General de la Industria Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente desarrolla 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, y por tanto al ciudadano, en el centro de nuestras decisiones.

Director General de la Industria Alimentaria

1. -INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. -Datos identificativos y fines de la Dirección General de Industria Alimentaria.

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.

El artículo 11 del Real Decreto 401/2012, de 17 febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, dispone que la Dirección General de la Industria Alimentaria tiene las siguientes funciones:

- a) Desarrollar las competencias del departamento relativas a la comercialización y al consumo de los productos agroalimentarios, incluyendo la coordinación con otras unidades para el desarrollo de dichas competencias respecto a la utilización y transformación de los organismos genéticamente modificados. Desarrollar la correspondiente planificación alimentaria.
- b) Desarrollar las competencias del departamento en materia de control de la calidad de los alimentos, los piensos y otros medios de producción, en coordinación con las comunidades autónomas y demás unidades y departamentos implicados en dicho control.
- c) Fijar, en el marco de la planificación general de la actividad económica, las líneas directrices en materia de ordenación y fomento de las industrias agrarias y alimentarias así como difundir y promover el desarrollo, el conocimiento y el acceso a la innovación tecnológica en las mismas.
- d) Analizar los componentes de la oferta y la demanda en las diferentes fases de la cadena alimentaria, para los diferentes sectores alimentarios, y proponer y desarrollar líneas de actuación y de compromiso de las partes en materia de formación de alto nivel, comercialización y distribución, tanto a nivel nacional como internacional.
- e) Desarrollar las directrices de la política de vertebración sectorial y de relaciones contractuales en el ámbito alimentario y facilitar la interlocución entre los diferentes componentes de la cadena alimentaria, desde el productor hasta el consumidor, a través de

actuaciones que mejoren la transparencia de los mercados y la trazabilidad de los productos.

- f) Desarrollar las competencias del departamento en la fijación de las líneas directrices en materia de política de calidad diferenciada de los alimentos y, en particular, lo que se refiere a denominaciones de origen protegidas, indicaciones geográficas protegidas, especialidades tradicionales garantizadas, menciones tradicionales de vino y producción ecológica, o a cualquier otro sistema relativo a la protección y desarrollo de alimentos de características particulares.
- g) Proponer y desarrollar actuaciones encaminadas a promocionar y orientar el consumo de productos agroalimentarios y pesqueros, así como el diseño y realización de campañas institucionales de publicidad y de comunicación, en coordinación, en su caso, con la Secretaría General de Pesca y el Instituto Español de Comercio Exterior.
- h) Asistir y colaborar con empresas y entidades asociativas de los sectores agroalimentario y pesquero para facilitar su participación en ferias y exposiciones nacionales e internacionales.
- i) Colaborar con las comunidades autónomas en materia de análisis alimentarios y realizar análisis arbitrales cuando proceda; participar en el estudio y elaboración de metodología analítica y en la propuesta de métodos oficiales de análisis.
- j) La planificación, coordinación y dirección de los laboratorios y centros adscritos o dependientes de la Dirección general, así como la coordinación y seguimiento de los laboratorios de referencia que sean competencia de la Dirección General.
- k) Ejercer las competencias del departamento en materia de fomento del asociacionismo agrario y de la economía social, así como en la vertebración sectorial en materia alimentaria.
- l) Ejercer las competencias del departamento en relación con el Observatorio de Precios de los Alimentos, creado por el Real Decreto 509/2000, de 14 de abril.
- m) Ejercer, en coordinación con las demás unidades y departamentos implicados, las competencias y compromisos que para el departamento se derivan de la pertenencia de España a la OIV (Organización Internacional de la Viña y del Vino).
- n) Cooperar con las comunidades autónomas y entidades representativas del sector en desarrollo de estas funciones. Elaborar las propuestas que permitan establecer la posición española ante la Unión Europea y

otros organismos o foros internacionales en relación con las competencias anteriores y representar y actuar como interlocutor ante dichas instancias internacionales, sin menoscabo de las competencias de otros órganos directivos del departamento.

De la Dirección General de la Industria Alimentaria dependen los siguientes órganos, con nivel orgánico de subdirección general:

- a) La Subdirección General de Fomento Industrial e Innovación, que ejerce las competencias indicadas en los párrafos c) y k) del apartado anterior, así como las señaladas en el párrafo n) en el ámbito de tales atribuciones.
- b) La Subdirección General de Estructura de la Cadena Alimentaria, que ejerce las competencias indicadas en los párrafos a), d), e) y l) del apartado anterior, así como las señaladas en el párrafo n) en el ámbito de tales atribuciones.
- c) La Subdirección General de Calidad Diferenciada y Agricultura Ecológica, que ejerce las competencias indicadas en el párrafo f) del apartado anterior, en el párrafo b), en lo que se refiere al control oficial de las denominaciones de origen protegidas, indicaciones geográficas protegidas, especialidades tradicionales garantizadas antes de la comercialización y agricultura, así como las señaladas en los párrafos m) y n) en el ámbito de tales atribuciones.
- d) La Subdirección General de Promoción Alimentaria, que ejerce las competencias indicadas en los párrafos g) y h) del apartado anterior, así como las señaladas en el párrafo n) en el ámbito de tales atribuciones.
- e) La Subdirección General de Control y de Laboratorios Alimentarios, que ejerce las competencias indicadas en los párrafos b), i) y j) del apartado anterior, así como las señaladas en los párrafos m) y n) en el ámbito de tales atribuciones. Su titular desempeñará el cargo de Delegado de España ante la OIV.

Por otra parte, el Director General de la Industria Alimentaria presidirá el Pleno del Observatorio de Precios de los Alimentos creado por Real Decreto 509/2000, de 14 de abril, y la Mesa de Coordinación de Análisis de Aceite de Oliva creada por Real Decreto 227/2008, de 15 de febrero, por el que se establece la normativa básica referente a los paneles de catadores de aceite de oliva virgen.

1.2. - Servicios que se prestan.

Entre los principales servicios que presta la Dirección General de Industria Alimentaria cabe destacar los siguientes:

- ◆ 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 para potenciar la creación, funcionamiento y desarrollo de los Consejos Reguladores de las Denominaciones de Origen Protegidas e Indicaciones Geográficas Protegidas adscritas al MAGRAMA.
 - Ayudas para la puesta en marcha y consolidación de 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 de ámbito supra-autonómico.
- ◆ Gestionar el registro de las Sociedades Agrarias de Transformación (SAT), de ámbito supra-autonómico.
- ◆ Autorizar las importaciones de productos de la Agricultura Ecológica procedentes de terceros países.
- ◆ Desarrollar Convenios de Colaboración entre entidades representativas de la industria alimentaria para la realización de actividades que mejoren la competitividad de las mismas.
- ◆ 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/>

1.3. -Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.

Además de los derechos que la normativa vigente confiere a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, con carácter específico los ciudadanos que se dirijan a la DGIA, tienen derecho a:

- ◆ Recibir información de las materias que son competencia de la DGIA.
- ◆ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- ◆ Identificar a las autoridades y al personal de la DGIA bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.
- ◆ Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente a la hora de la resolución.
- ◆ Acceder a los registros y archivos de la DGIA con sujeción a los límites constitucionales y legales.
- ◆ Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de la DGIA y recibir respuesta con la mayor celeridad posible y, en todo caso, dentro del plazo de 20 días desde su formulación.
- ◆ Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades, funcionarios y demás personal de la DGIA, quienes habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ◆ Exigir responsabilidades de la DGIA y de su personal, cuando así corresponda legalmente.
- ◆ Acceder electrónicamente a los servicios públicos, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

1.4. -Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

Los usuarios pueden colaborar en la mejora de los servicios que ofrece la DGIA:

- ◆ A través de los siguientes órganos de representación:
 - Consejo General de Organizaciones Interprofesionales Agroalimentarias.
 - Consejos Reguladores y órganos de gestión de Denominaciones de Origen Protegidas e Indicaciones Geográficas Protegidas de ámbito supra-autonómico.
 - Comisión Española de la Oficina Internacional de la Viña y del Vino.
 - Comisión de Seguimiento de ayudas para la mejora de la condiciones de transformación y comercialización de productos agrarios y pesqueros.
 - Mesa de Coordinación de la Calidad Alimentaria.
 - Mesa del Ibérico.
 - Pleno del Observatorio de Precios de los Alimentos.
- ◆ A través de escritos dirigidos a las diferentes unidades de la DGIA.
- ◆ Mediante correo electrónico dirigido a: informac@magrama.es; dgia@magrama.es.
- ◆ Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme al procedimiento señalado en el apartado 1.6 de esta Carta.

1.5. -Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

La variedad y complejidad de las funciones y servicios prestados por esta Unidad, hace que la normativa que regula los servicios prestados por la misma sea muy extensa y variada y que se modifique frecuentemente. Por ello, en la presente Carta se citan únicamente las normas principales.

A continuación se indica la normativa que regula las actividades y servicios generales prestados por la DGIA:

- ◆ Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- ◆ Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- ◆ Real Decreto 401/2012, de 17 febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

En cuanto a la normativa específica, dado que su relación exhaustiva podría resultar excesivamente compleja, para obtener una relación detallada de la misma, se recomienda consultar las siguientes páginas web:

<http://www.magrama.gob.es/es/alimentacion/temas/>

<http://www.magrama.gob.es/es/alimentacion/legislacion/Default.aspx>

1.6. -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, conforme a lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, mediante formulario habilitado al efecto.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse de dos formas:

a) Mediante formulario dirigido a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (Pº Infanta Isabel, 1.- 28014 Madrid o en Pza. San Juan de la Cruz s/n.- 28071 Madrid). Este formulario, está disponible:

- En el Registro del Ministerio, Pº Infanta Isabel, 1.- 28014 Madrid o en Pza. San Juan de la Cruz s/n.- 28071 Madrid.
- 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 se puede entregar o enviar por correo postal a la citada Unidad de Quejas y Sugerencias del MAGRAMA o bien presentarse en cualquier Oficina de Registro de la Administración General del Estado, en los términos establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b) De manera electrónica, a través de la aplicación disponible en la Sede electrónica del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente: <https://sede.magrama.gob.es/portal/site/se>. Las

quejas/sugerencias presentadas de esta forma deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Recibida la queja o sugerencia, dicha Unidad informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. En caso de no recibir contestación en el plazo antes indicado, el interesado podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (C/Alfonso XII, 56, 28014, Madrid).

Los efectos de la formulación de quejas serán los previstos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general de la calidad en la Administración General del Estado.

2. -COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.

2.1. - Niveles de calidad que se ofrecen.

Los compromisos que asume la DGIA en la presente carta se dirigen a mejorar de forma continua la calidad los servicios prestados. En este sentido prestará sus servicios de acuerdo a los siguientes compromisos de calidad:

- ◆ 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 al interesado en un plazo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria en el BOE.
 - Ayudas para programas plurirregionales de formación: notificación de resolución al interesado en un plazo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria en el BOE.
 - Ayudas para la constitución de entidades certificadoras de productos agrarios: notificación de resolución al interesado en un plazo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria en el BOE.

- ◆ 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 por parte de la Unidad competente.
 - 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. Dicha cita previa se podrá solicitar telefónicamente en cada una de las Subdirecciones Generales que se relaciona en el apartado 4.1 de esta Carta o a través de correo electrónico.
- ◆ 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 con una periodicidad bimensual.
- ◆ 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 de forma trimestral y actualización de censos de productos en el ámbito de la Norma del Ibérico con una periodicidad anual.

2.2 - Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

El Ministerio, consciente de la necesidad de adaptar las actuaciones públicas al principio de transversalidad recogido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, viene realizando una serie de actuaciones que quedan enmarcadas en el Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado.

Por ello, los empleados de la DGIA en su objetivo principal de servicio a los ciudadanos, desarrollan su actividad profesional de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia, transparencia y objetividad.

Para asegurar la igualdad de género

Compromiso de analizar y corregir las actuaciones y conductas, que impidan o dificulten el respeto al principio de equidad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres.

Para facilitar el acceso a los servicios

El disponer de empleados suficientemente cualificados y con habilidades de comunicación para la atención al público es uno de los aspectos más importantes a la hora de determinar la satisfacción de los ciudadanos al relacionarse con la Administración. Así, los empleados de la DGIA atenderán a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:

- ◆ Amabilidad, respeto y cortesía.
- ◆ Atención y trato individualizado.
- ◆ Empatía.
- ◆ Escucha activa.
- ◆ Lenguaje comprensible.
- ◆ Adecuación a las actitudes y aptitudes de los usuarios.
- ◆ Resolución de las cuestiones planteadas en el menor tiempo posible.

Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios

Como medidas destinadas a mejorar la prestación de los servicios ofrecidos por la DGIA, se pueden señalar, entre otras:

- ◆ Utilizar un lenguaje claro, directo, comprensible y no sexista en los documentos de difusión general elaborados por la DGIA.
- ◆ Lograr la plena accesibilidad a los servicios de atención e información para las personas con discapacidad, eliminando las barreras de comunicación y facilitándoles los servicios y gestiones que precisen.

2.3. - Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Aseguramiento de la calidad

Con objeto de disponer de elementos de apoyo y de control para la mejora de la calidad de los servicios, se desarrollan las siguientes actuaciones encaminadas a la mejora y racionalización de los medios disponibles:

- ◆ Contabilizar periódicamente el número de medidas correctoras aplicadas sobre el total de quejas presentadas.
- ◆ Cumplir los criterios generales establecidos en la norma ISO-UNE-EN 17.025, relativa al sistema de aseguramiento de la calidad en los Laboratorios y de la norma ISO-UNE-EN-14001 de Calidad Medioambiental.

Gestión medioambiental

Como consecuencia de la preocupante situación medioambiental se está procediendo a incorporar, tanto en empresas como en organismos e instituciones, tecnologías limpias y medios para evitar el deterioro del ambiente. La finalidad no es sólo cumplir con la legislación ambiental, sino colaborar con la mejora de la situación.

Entre las medidas más importantes que se llevan a cabo por la DGIA, destacamos:

- ◆ **Medidas de Ahorro Energético:**
 - Configurando los ordenadores en "ahorro de energía".
 - Monitores de pantalla plana.
 - Uso de bombillas y tubos fluorescentes de bajo consumo.
 - Uso de interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesarias.
 - Reducir el uso de impresoras, faxes y consumo de papel, fomentando el uso de medios electrónicos (intranet, correo electrónico, etc).
- ◆ **Medidas de reciclaje / reutilización de materiales:**
 - Retirada periódica y reciclaje de papel y cartón, a cargo de empresa especializada.

Prevención de riesgos laborales

Según se establece la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, desde el MAGRAMA se lleva a cabo una actuación permanente en materia preventiva, para garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos. Para ello se adoptan una serie de medidas, entre las que destacan:

- ◆ Realización de Cursos formativos en materias preventivas, relacionados con la salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- ◆ Solicitud de actuaciones de mejora en las instalaciones con el fin de hacerlos más seguros de cara al uso por parte de los ciudadanos y empleados públicos.
- ◆ Comprobación del mantenimiento periódico de las alarmas y medios de extinción de incendios para garantizar su operatividad en todo momento.
- ◆ Adecuada señalización mediante paneles informativos de las vías de evacuación de los edificios y de los procedimientos a seguir en caso de emergencia.
- ◆ Designación de personal dentro de la DGIA, responsable de formación e instrucción de las medidas preventivas a adoptar en caso de simulacro o evacuación.

2.4. - Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.

Con el propósito de conocer en qué grado se cumplen los compromisos de calidad propuestos, la Dirección General de la Industria Alimentaria establece los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

- ◆ Porcentaje de notificaciones de resolución realizadas en el plazo comprometido, respecto al total de notificaciones, en las siguientes ayudas:
 - Ayudas de las Organizaciones Interprofesionales Agroalimentarias.
 - Ayudas a los Consejos Reguladores.

- Ayudas para programas plurirregionales de formación.
- Ayudas a entidades certificadoras de productos agrarios.
- ◆ 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.

3. -MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, 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.

4. -INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

4.1. - Identificación de la Unidad responsable de la carta.

La Unidad de Apoyo de la Dirección General de la Industria Alimentaria 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.

Con sede en: Paseo de la Infanta Isabel nº 1.

28014 MADRID

-teléfono: 91 347 38 89

-fax: 91 347 57 70

Correo electrónico: informac@magrama.es
dgia@magrama.es

4.2. -Direcciones Postales, telefónicas y electrónicas.

DIRECCIÓN GENERAL DE LA INDUSTRIA ALIMENTARIA

Unidad de Apoyo.

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>

Subdirección General de Control y de Laboratorios Alimentarios

-teléfono: 91-347 50 08

-fax: 91-347 57 28

Laboratorio Arbitral y Agroalimentario de Madrid:

Carretera de La Coruña Km. 10,7

Calle Casiopea, 1.

28023 MADRID

-teléfono: 91 347 49 45

-fax: 91 347 49 41

Laboratorio Agroalimentario de Santander:

C/ Concejo s/n
39011 SANTANDER
-teléfono: 94 233 84 22
-fax: 94 234 61 06

Subdirección General de Fomento Industrial e Innovación

-teléfono: 91 347 53 46

Subdirección General de Estructura de la Cadena Alimentaria

- teléfono: 91 347 51-57
-fax: 91 347 51 62

Subdirección General de Promoción Alimentaria

-teléfono: 91 347 51 20
-fax: 91 347 50 86

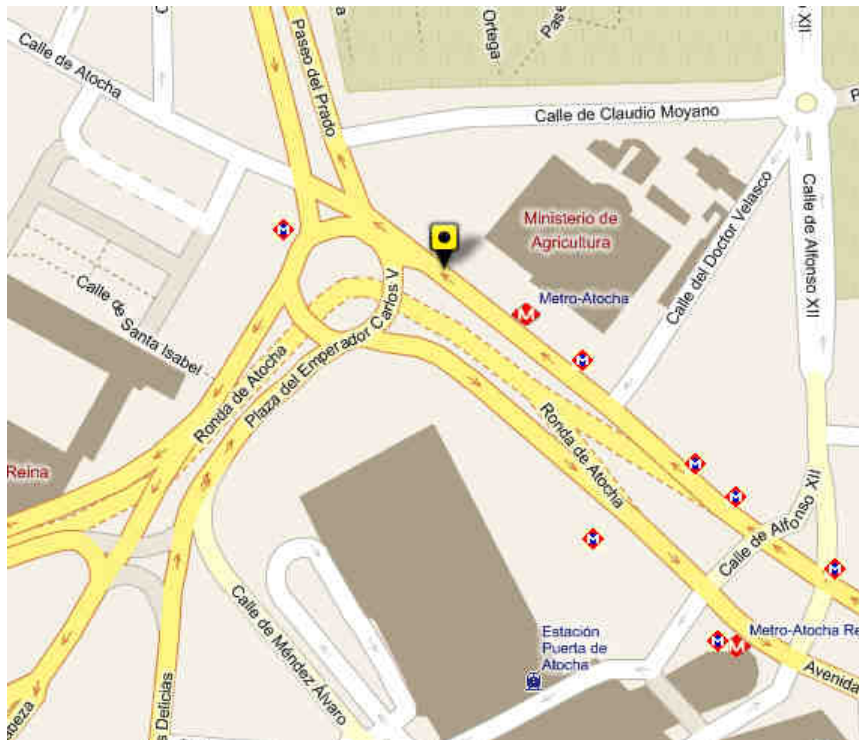
Subdirección General de Calidad Diferenciada y Agricultura Ecológica

-teléfono: 91 347 53 97
-fax: 91 347 54 10

4.3. - Formas de acceso y transporte.

- ◆ Estación de Metro: Atocha Renfe (Línea 1)
- ◆ 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, 45

Plano de situación:



5. - VALIDEZ DE LA CARTA.

La presente carta tendrá una validez de 3 años a partir de la publicación de su aprobación en el BOE.