

CARTA DE SERVICIOS 2014 - 2017

DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIONES Y MERCADOS AGRARIOS



SECRETARÍA GENERAL DE AGRICULTURA Y ALIMENTACIÓN



SECRETARÍA GENERAL DE
AGRICULTURA Y ALIMENTACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE
PRODUCCIONES Y MERCADOS
AGRARIOS

ÍNDICE

Presentación

DATOS GENERALES

I. Identificación y fines

I.1. Datos identificativos de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios

I.2 Fines de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios

II. Servicios que presta

III. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

IV. Participación de los ciudadanos y usuarios

V. Normativa reguladora de los servicios prestados

VI. Quejas y sugerencias

COMPROMISOS DE CALIDAD

VII. Niveles de calidad que se ofrecen

VIII. Medidas que aseguren la igualdad de genero, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación de servicios

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

X. Indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios prestados

XI. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

XII. Identificación de la unidad responsable de la carta

XIII. Directorio postal y telefónico

XIII. Acceso mediante transporte público.

XIV. Validez de esta Carta.

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios (DGPMA) establece y desarrolla las líneas directrices de las políticas de ordenación y vertebración sectorial de las producciones agrarias.

Los productos agrícolas significan más de 50% de la producción final de la rama agraria, representando en la Unión Europea algo más de 12%, destacando la producción hortofrutícola, el viñedo, el olivar y el cereal. Por su parte, la actividad ganadera aporta en España en torno a un 40% de la producción final de la rama agraria.

Desde el reconocimiento de esta importancia, es una realidad que los ciudadanos exigen una Administración Pública cada vez más eficaz y que preste unos servicios públicos 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 esta Dirección General.

A través de esta "Carta de Servicios" se quiere reflejar una manera de trabajar y, a la vez, expresar una actitud de compromiso frente a los ciudadanos. 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.

Director General de Producciones y Mercados Agrarios

DATOS GENERALES

I. Identificación y fines

I.1. Datos identificativos de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios

El Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente se crea por Real Decreto 1823/2011 de 21 de diciembre. La Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios se crea mediante el Real Decreto 401/2012 de 17 de febrero por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Dependiendo orgánicamente de la Secretaría General de Agricultura y Alimentación tiene como misión principal el desarrollo y coordinación de las políticas y actuaciones relacionadas con la producción, comercialización, funcionamiento y ordenación de los mercados agrícolas y ganaderos, así como la competitividad productiva y comercial, comunitaria e internacional, el desarrollo de la Política Agraria Comunitaria en coordinación con las Comunidades Autónomas, dirigidas a fomentar la creación de explotaciones rentables, y respetuosas con el medio ambiente que puedan ser competitivas en los mercados internacionales. Esta política se instrumenta, en el sector agrícola y ganadero, a través de actuaciones para mejorar los procesos productivos y comerciales, asegurar la calidad en el sentido más amplio de las producciones para la creación de alimentos sanos y seguros y reestructurar y mejorar los sectores menos competitivos.

I.2 Fines de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios

Corresponden a la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios

- Desarrollar las competencias del departamento en materia de producción agrícola y ganadera, medios de producción y ordenación sectorial de producciones agrarias, la ordenación y el funcionamiento de los mercados agrarios.
- Establecer y desarrollar las líneas directrices de las políticas de ordenación de las producciones agrarias.
- Fijar las líneas directrices en materia de producciones agrícolas y ganaderas, en particular de la producción integrada; desarrollar, coordinar, evaluar y promocionar la utilización de las mejores técnicas disponibles en el ámbito de las producciones agrarias más respetuosas con el medio ambiente; desarrollar el Sistema de Información Geográfico de datos Agrarios (SIGA), sin menoscabo de las competencias de otros órganos directivos del departamento

- Desarrollar las competencias del departamento en materia de organismos modificados genéticamente en semillas y material de reproducción vegetal y piensos.
- Desarrollar las competencias del departamento relacionadas con los medios de producción agrarios y con su utilización y, entre otros, la maquinaria agrícola y los fertilizantes.
- Desarrollar las competencias del departamento en materia de bienestar animal
- Desarrollar las competencias del departamento en materia de conservación, selección, mejora, reproducción y material genético de las especies ganaderas.
- Desarrollar, coordinar y velar por la conservación del patrimonio genético de las razas ganaderas españolas y de los recursos fitogenéticos.
- Desarrollar las competencias del departamento en materia de control de la producción, importación, certificación y comercialización de semillas y plantas de vivero, la protección de las obtenciones vegetales, y la inscripción de variedades a través de los registros de variedades protegidas y de variedades comerciales, así como la aplicación de los sistemas internacionales de certificación y comercialización de semillas, plantas de vivero y materiales de multiplicación.
- Desarrollar las competencias del departamento en materia de diseño y establecimiento de las ayudas directas de la PAC así como las relacionadas con las medidas establecidas en la Organización Común de Mercados, en el ámbito de las competencias de la Dirección General y sin menoscabo de las que correspondan a otros órganos directivos del departamento.
- Desarrollar las competencias del departamento en materia de piensos, materias primas y otros productos que intervienen en la alimentación animal.
- Cooperar con las comunidades autónomas y las entidades más representativas del sector en las materias antes señaladas, así como elaborar las propuestas que permitan establecer la posición española sobre dichos asuntos ante la Unión Europea y otras organizaciones o foros internacionales y representar y actuar como interlocutor ante dichas instancias internacionales, sin menoscabo de las competencias de otros órganos directivos del Departamento

II. Servicios que presta

La DGPMA entre otros presta los siguientes servicios;

1. Gestión de Registros de ámbito estatal y tramitaciones telemáticas

- Registro de Productos Fertilizantes.
- Registro de Variedades Vegetales (comerciales, etc.).
- Registro Oficial de Embalajes de madera.
- Registro de importadores de piensos.
- Registro de organizaciones de productores de frutas y hortalizas
- Coordinación del Registro Oficial de Maquinaria Agrícola (ROMA).
<http://www.magrama.gob.es/es/agricultura/temas/medios-de-produccion/maquinaria-agricola/estadisticas/>
- Registro Nacional de Productores de Semillas y Plantas de Vivero.
<http://www.magrama.gob.es/app/consultasprosemplan/productorconsulta.aspx>

En la sede electrónica del MAGRAMA dentro de los apartados de Agricultura y/o Ganadería, se encuentra información detallada sobre los mismos, así como procedimientos para la tramitación de solicitudes de forma telemática.

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

2. Gestión de Ayudas estatales al sector ganadero

- Gestión directa de las subvenciones destinadas a las organizaciones y asociaciones de criadores.
- Gestión de las subvenciones estatales destinadas a agrupaciones de productores para la realización de proyectos de investigación aplicada e innovación en los sectores vacuno, porcino, ovino, caprino, avícola y cunícola.

La información y realización de trámites telemáticos se puede hacer a través de:

https://sede.magrama.gob.es/portal/site/se/ficha-procedimiento?procedure_id=261&procedure_suborg_responsible=0&by=theme

3. Acceso a bases de datos de gestión de derechos

SIDEGAN Información relativa a los derechos de prima de los ganaderos de ovino y caprino y vaca nodriza.

SIGLACNET (base de datos sobre cuota láctea) accesible para ganaderos con cuota

SICOLENET (base de datos sobre cuota láctea) accesible para compradores de leche.

El acceso a estas bases, puede realizarse a través de la dirección web:

<http://www.magrama.gob.es/es/ganaderia/temas/produccion-y-mercados-ganaderos/sectores-ganaderos/acceso-a-usuarios-autorizados/>

Por su parte, los ganaderos pueden consultar, de forma segura y con acceso restringido mediante usuario y clave, los datos necesarios para conocer el resultado de sus transacciones de derechos, saber el estado de sus solicitudes de derechos a las reservas nacionales, así como de los recursos que hayan podido interponer, con indicación de la fase de tramitación en la que se encuentren.

El Laboratorio de Genética Molecular realiza el genotipado del Gen PrP en ovino y procede a la armonización y análisis genético para la identificación y/o filiación de animales para su inclusión en libros genealógicos.

4. **Emisión de certificados** de libre venta de productos fertilizantes que posibilitan su exportación a terceros países, acreditando que su comercialización está autorizada en España. En ocasiones, también sirven para garantizar que cumplen con la legislación nacional, permitiendo así su venta en otros Estados Miembros en virtud del reconocimiento mutuo existente en el mercado de productos distintos de los abonos inorgánicos.
5. **Emisión de autorizaciones** para la importación de semillas y plantas de vivero. El link de la sede electrónica para que los interesados tramiten solicitudes / notificaciones previas a la importación de semillas y plantas de vivero es el siguiente:

https://sede.magrama.gob.es/portal/site/se/ficha-procedimiento?procedure_id=242&procedure_suborg_responsable=0

6. **Información y asesoramiento** especializados al sector, o a todo ciudadano que la solicite, bien de forma presencial, por escrito dirigido a la Dirección General o mediante correo electrónico a la dirección

dgpma@magrama.es o bien a los correspondientes correos electrónicos de las unidades, citados al final de esta carta.

6.1. En Agricultura, dentro de la dirección web (URL) <http://www.magrama.es/es/agricultura/agricultura.htm>, se agrupan todos los sectores agrícolas, y mediante acceso libre, los ciudadanos disponen de un gran volumen de información (producciones, normativa, comercio exterior, etc.)

- En la página Web de la **Oficina Española de Variedades Vegetales** se encuentra el acceso a distintos bases de datos como son los catalogos nacionales de variedades comerciales y el de variedades de especies agrícola y hortícolas. También se encuentran los Formularios Técnicos de Cereales (9), Especies forrajeras (9), Especies leguminosas (7), Especies oleaginosas, textiles e industriales (7), Patata, Hortícolas (31), Frutales (9) y Vid.

<http://www.magrama.gob.es/es/agricultura/temas/medios-de-produccion/semillas-y-plantas-de-vivero/>

Estadísticas nacionales de producción de semillas certificadas, por especies y Comunidades Autonomas

<http://www.magrama.gob.es/es/agricultura/estadisticas/estadisticas-semillas.aspx>

- **Sistema de Información Geográfica de Datos Agrarios (SIGA)**

El Sistema de Información Geográfico Agrario, (**SIGA**) ofrece información cartográfica y alfanumérica. Los usuarios pueden acceder al **Sistema de Información Geográfica Agraria** a través del enlace

<http://sig.magrama.es/siga>

- En la **Estación de Mecánica Agrícola**, perteneciente a la Dirección General, se realizan los ensayos necesarios para la homologación de tractores y ensayos de seguridad de las estructuras de protección de los mismos. Se puede consultar toda la información relativa a la Estación de Mecánica Agrícola, en:

<http://www.magrama.gob.es/es/agricultura/temas/medios-de-produccion/maquinaria-agricola/estacion-mecanica-agricola/>

6.2 Ganadería, dentro de la dirección web (URL) <http://www.magrama.es/es/ganaderia/ganaderia.htm>, se agrupan todos los sectores ganaderos, y mediante acceso libre, los ciudadanos disponen de un gran volumen de información (censos, producciones, comercio exterior, etc.), información técnico-económica

actualizada de los diferentes sistemas de producción procedentes de la Red Nacional de Granjas Típicas (RENGRATI).

Información relativa a las razas incluidas dentro del Catálogo Oficial de Razas de Ganado de España, así como sobre el programa Nacional de Ordenación, Conservación, Mejora y Fomento de las Razas Ganaderas. Dentro de dicho marco se encuadra la aplicación informática (ARCA).

- **En el ámbito de la protección de los animales** se ofrece acceso a distintas publicaciones y consultas de bases de datos de interés para los ciudadanos.

Toda la información citada anteriormente está disponible para los ciudadanos, asimismo, a través de las direcciones web siguientes:

- **para asuntos relativos a la agricultura y el sector agrícola:**
[tp://www.magrama.gob.es/es/agricultura/temas/default.aspx](http://www.magrama.gob.es/es/agricultura/temas/default.aspx)
- **para asuntos relativos al sector ganadero y la ganadería:**
<http://www.magrama.gob.es/es/ganaderia/temas/default.aspx>

7. Divulgación, difusión y formación especializada dirigida a personal de otras administraciones y en general a los ciudadanos mediante la organización de cursos o la participación de personal de la unidad en cursos, jornadas, etc.

III. 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 DGPM, tienen derecho a:

- Conocer el contenido actualizado de las normas de las Administraciones (General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Unión Europea) mediante sistemas de datos fácilmente accesibles
- Recibir información de las materias que son competencia de la DGPM.
- 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 DGPM 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 DGPM con sujeción a los límites constitucionales y legales.

- Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de la DGPMA 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 DGPMA, quienes habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir responsabilidades de la DGPMA 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.

IV. Participación de los ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos y usuarios, con el objetivo real de mejorar los servicios que presta la DGPMA podrán colaborar a través de los siguientes medios:

- Mediante correo electrónico dirigido a la DGPMA (dgpma@magrama.es) o a los de las Subdirecciones Generales citadas al final de esta carta.
- Mediante la formulación de quejas relacionadas con la prestación de dichos servicios y de sugerencias que pudieran ayudar a perfeccionar estas prestaciones, a través del formulario disponible en la página web indicada en el apartado VI de esta carta de servicios.
- Mediante la celebración de reuniones de Grupos de Coordinación con participación de las Comunidades Autónomas.
- Mediante la celebración de Mesas Redondas y/o Jornadas Técnicas con los responsables de las Organizaciones Agrarias Profesionales, o en general de carácter divulgativo a sectores específicos o al público en general.
- A través de los siguientes órganos de representación:
 - Comité Nacional de Semillas y Plantas de Vivero
 - Comité Nacional de Recursos Fitogenéticos
 - Comisión Nacional de Coordinación en materia de Alimentación Animal
 - Comisión Nacional de Control Lechero Oficial
 - Comisión Nacional de coordinación para la conservación, mejora y fomento de razas ganaderas.
 - Comisiones nacionales de evaluación de especies vegetales (15)
 - Comisión de Protección de Obtenciones vegetales
 - Comisión Nacional de Producción Integrada
 - Comité de expertos en Fertilización
 - Comité Español para protección de animales utilizados con fines científicos
 - Mesa de coordinación de clasificación de canales y precios.

V. Normativa reguladora de los servicios prestados

La normativa reguladora de los servicios encomendados a la Dirección General es tanto de origen nacional como comunitario, sumamente extensa y sujeta a cambios, por la propia naturaleza de las funciones encomendadas. Sin ánimo de exhaustividad, a continuación se citan las principales normas:

a- Generales.

Real Decreto 401/2012, de 17 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre).

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

b- Normativa de la Unión Europea.

Reglamento (UE) Nº1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 sobre la financiación, gestión y seguimiento de la Política Agrícola Común, por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 352/78, (CE) nº 165/94, (CE) nº 2799/98, (CE) nº 814/2000, (CE) nº 1290/2005 y (CE) nº 485/2008 del Consejo

Reglamento (UE) Nº1307/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común y por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 637/2008 y (CE) nº 73/2009 del Consejo

Reglamento (UE) Nº1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 por el que se crea la organización común de mercados de los productos agrarios y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) nº 922/72, (CEE) nº 234/79, (CE) nº 1037/2001 y (CE) nº 1234/2007
Reglamento (UE) Nº 1310/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 que establece las disposiciones transitorias relativas a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER), modifica el Reglamento(UE) nº 1305 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe a los recursos y su distribución en el ejercicio de 2014 y modifica el Reglamento(CE) nº 73/2009 del Consejo y los Reglamentos(UE) nº 1307/2013, (UE) nº 1306/2013 y (UE) nº 1308/2013 del

Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a su aplicación en el ejercicio de 2014

Reglamento (CE) nº 73/2009 del Consejo de 19 de enero de 2009, por el que se establecen disposiciones comunes aplicables a los regímenes de ayuda directa a los agricultores en el marco de la política agrícola común y se instauran determinados regímenes de ayuda a los agricultores y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 1290/2005, (CE) nº 247/2006, (CE) nº 378/2007 y se deroga el Reglamento (CE) nº 1782/2003.

c – Normativa específica

La normativa específica relativa a agricultura y ganadería se puede obtener en las siguientes páginas web del Ministerio.

<http://www.magrama.gob.es/es/agricultura/legislacion/>
<http://www.magrama.gob.es/es/ganaderia/legislacion/>

VI. Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias en relación con los servicios que presta la DGPM, 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

VII. Niveles de calidad que se ofrecen

La DGPMA prestará los servicios especificados en esta carta con los siguientes compromisos de calidad:

- ✓ Remitir en el primer mes de cada trimestre natural, una vez acordados los criterios objetivos de distribución en Conferencia Sectorial, los fondos a las Comunidades Autónomas para las ayudas que se gestionan a través de las mismas.
- ✓ Convocar las subvenciones dentro del primer trimestre del año.
- ✓ Para la mejor atención de consultas presenciales especializadas, se facilitará cita previa con técnico en la materia. Dicha cita previa se podrá solicitar telefónicamente en cada una de las Subdirecciones Generales que se relaciona en el apartado XIII de esta Carta o a través de correo electrónico, obteniéndose día y hora de forma inmediata o en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- ✓ Los compradores de leche no dados de alta en la aplicación SICOLENET recibirán una vez al año, previo a la declaración anual al FEGA, una comunicación por fax de los datos de sus ganaderos proveedores al cierre del período de tasa en vigor.¹

¹ Todos los datos mencionados en los tres apartados anteriores así como los referidos a los derechos a las subvenciones al ganado vacuno de carne, ovino y caprino pueden ser consultados on-line por los servicios centrales y unidades periféricas de las Comunidades Autónomas.

- ✓ Entrega de resultados de los análisis químicos o biológicos en el plazo de 20 días hábiles. Cuando por la complejidad o número excesivo de los análisis se requiera un período superior, la entrega se realizará en el plazo acordado con el interesado.
- ✓ Elaborar un boletín semanal comentado sobre evolución de precios de mercado de sectores ganaderos así como remitirlo al día siguiente de su elaboración a los sectores interesados que previamente lo hayan solicitado.
- ✓ Elaborar un informe mensual sobre la evolución de los precios nacionales, de la Unión Europea y mundiales de los cereales, trigos blando y duro, cebada, maíz, sorgo y arroz, y difundirlo a través de la página web
- ✓ Elaborar un informe semestral de los balances de gestión de los cereales y las oleaginosas correspondientes a cada campaña de comercialización, y difundirlo a través de la página web.
- ✓ Elaborar mensualmente un boletín con los datos más significativos de la inscripción de maquinaria agrícola en los Registros Oficiales y difundirlo a través de la página web.
- ✓ Elaborar, dentro del primer trimestre del cada año, una memoria anual sobre inscripción de maquinaria agrícola en el año anterior y difundirlo a través de la página web.
- ✓ Responder en los tres días hábiles siguientes a la petición de participación de técnicos de la Dirección General en cursos, jornadas y conferencias.
- ✓ Elaborar antes de 3 meses de finalizar cada campaña, una estadística de las cantidades de semillas certificadas que se producen en España, por especies y comunidades autónomas y difundirlo a través de la página web.
- ✓ Resolver las solicitudes de autorización de importación de semillas y plantas de vivero en menos de 3 días hábiles.

VIII. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación de servicios

La mejora y modernización de la Administración Pública, ha de estar basada en la implantación de un conjunto de políticas, estrategias y medidas, fundamentadas en el incremento de la calidad en la prestación de los servicios públicos y la gestión eficaz de los recursos humanos, reconociendo que los empleados públicos son un factor determinante en el éxito de los

servicios públicos prestados. A este respecto, los empleados de la DGPMA, en su objetivo principal de servicio a los ciudadanos, desarrollan su actividad profesional de acuerdo a los principios de legalidad, imparcialidad, independencia, transparencia y objetividad.

Para asegurar la igualdad de género

La DGPMA tiene el compromiso de analizar y corregir las actuaciones y conductas, que impidan o dificultan la equidad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres.

Para facilitar el acceso a los servicios

La sede de la DGPMA reúne las siguientes condiciones ambientales, materiales y espaciales que permiten generar un entorno adecuado para facilitar la relación entre la Administración y el ciudadano:

- Unidades fácilmente identificables y visibles
- Imagen institucional definida
- Sin barreras arquitectónicas
- Diseño funcional, sencillo y cómodo

Uno de los aspectos más relevantes para determinar la satisfacción de los ciudadanos al relacionarse con la Administración, es la calidad de la atención y del servicio prestado. A este respecto, los empleados de la DGPMA 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
- Respeto a la confidencialidad
- Rapidez en la atención

Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios

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

- Uso de un lenguaje claro, directo y comprensible en los documentos de difusión general elaborados por la DGPMA, siguiendo los criterios que para ello se recogen en la Instrucción General 1/2007 así como en el Manual de estilo.

- 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.
- Garantizar el acceso permanente a los contenidos de la página Web del Ministerio, en las áreas de agricultura y ganadería, notificando mediante avisos en la misma de los cambios o cierres temporales de determinados servicios.

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

Aseguramiento de la calidad

El objetivo de la seguridad de la información es asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información para garantizar la continuidad de las actividades de la organización y para minimizar el nivel de riesgo al que se puede ver sometida, mediante la prevención de los incidentes de seguridad y la reducción de su impacto.

En este marco, la Política de Seguridad de la DGPMA tiene como objetivo primordial, proteger los activos de la información del Organismo frente a amenazas de procedencia interna o externa, ya sean deliberadas o accidentales.

Asimismo, y en cumplimiento del artículo 12 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, la DGPMA realiza un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en esta carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios, señalando las desviaciones que se han producido, así como las causas de las mismas.

Gestión medioambiental

La actual preocupación social e institucional por el deterioro medioambiental se traduce en la incorporación por parte de empresas, Organismos e instituciones de un comportamiento más respetuoso con su entorno natural.

La DGPMA, consciente de su responsabilidad ambiental, se compromete a la mejora continua y prevención de la contaminación mediante la implantación de las siguientes medidas, con la finalidad no sólo de cumplir con la legislación ambiental, sino colaborar en la mejora de la situación:

- Configuración de los ordenadores en "ahorro de energía".
- Instalación de monitores de pantalla plana que consumen menos energía y emiten menos radiaciones.

- Mantenimiento de la temperatura aproximadamente en 20° C en invierno, y 24° C en verano, para disminuir el consumo energético.
- Uso de interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- Fomento de la utilización de medios electrónicos (Intranet, correo electrónico...) en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes y el consumo de papel.
- Retirada y reciclaje o destrucción, según proceda, a cargo de empresa especializada, de residuos biosanitarios (agujas, jeringas, viales y otros).
- Retirada periódica y reciclaje de papel y cartón, a cargo de empresa especializada.
- Retirada y reciclaje o destrucción, según proceda, a cargo de empresa especializada, de soportes informáticos (CDs, DVDs, Diskettes y otros).
- Servicio de control de plagas, desratización e higienización a cargo de empresa especializada.
- Retirada y reciclaje, a cargo de empresa especializada, de toner tanto de fotocopiadoras como de impresoras.
- Instalación de contenedores habilitados para el depósito de residuos higiénico-sanitarios, así como su retirada por empresa especializada.
- Retirada y reciclaje, a cargo de empresa especializada, de tubos fluorescentes inservibles.
- Instalación de equipos de climatización que se programan para funcionar exclusivamente durante el período de trabajo.
- Concienciación de su personal para que incorporen a su trabajo diario prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Prevención de riesgos laborales

La DGPMa realiza una labor permanente en materia preventiva, con el objetivo de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, adoptando una serie de medidas, entre las que destacan:

- Formación de su personal en materias preventivas mediante la realización de cursos relativos a la salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales. Además, existen los denominados equipos de emergencia, que

son trabajadores/as que han recibido una formación específica, capacitados para intervenir en situaciones de emergencia.

- Realización de simulacros periódicos con el fin de comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Mantenimiento periódico de las alarmas y medios de extinción de incendios para garantizar su operatividad en todo momento.
- Señalización mediante paneles de las vías de evacuación de los edificios y de los procedimientos a seguir en caso de emergencia.

X. Indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios prestados

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

- Fecha de aprobación de los documentos contables precisos para la transferencia de fondos a las comunidades autónomas respecto de las ayudas que se gestionan a través de las mismas.
- Fecha de publicación de las convocatorias anuales de ayudas en el BOE.
- Porcentaje de visitas previas concertadas antes de 3 días hábiles desde su solicitud.
- Numero de comunicaciones a ganaderos no dados de alta en la aplicación SICOLENET
- Porcentaje de resultados de análisis químicos o biológicos entregados en el plazo de 20 días hábiles desde la entrada de la muestra en el laboratorio.
- Fecha de elaboración del boletín comentado sobre evolución de precios de mercado en los sectores ganaderos, y de remisión a los sectores interesados que previamente lo hayan solicitado.
- Fecha de publicación en la Web del Ministerio el informe mensual sobre evolución de los precios nacionales, de la UE y mundiales de los cereales
- Fecha de publicación en la Web del Ministerio el informe semestral de los balances de gestión de cereales y oleaginosas de la campaña de comercialización.

- Fecha de publicación en la página web del Ministerio el boletín mensual de maquinaria agrícola
- Fecha de elaboración de la memoria anual de maquinaria agrícola y fecha de publicación en la Web del Ministerio la memoria anual sobre inscripción de maquinaria en el año anterior.
- Porcentaje de contestaciones a solicitudes de participación de personal de la unidad en cursos, jornadas, etc, realizadas en los 3 días hábiles siguientes a su solicitud.
- Fecha de publicación en la Web del Ministerio la estadística correspondiente a la cantidad de semilla certificada producida en España, por especies y Comunidad Autónoma.
- Porcentaje de contestaciones a solicitudes de importación de semillas y plantas de vivero realizadas en menos de 3 días hábiles.

XI. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en la presente Carta, el Director General de Producciones y Mercados Agrarios enviará al usuario una carta de disculpas comunicando 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.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

XII. Identificación de la unidad responsable de la carta

La Unidad de Apoyo de la Dirección General es la responsable de la elaboración y actualización de la Carta de Servicios y la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma, así como de impulsar las pertinentes acciones de mejora y actualización de la Carta de Servicios.

C/Almagro, 33-5ª planta – Madrid 28010

Tel. 91 347.6607/76 Fax 91 347.5883

dgpma@magrama.es

XIII. Directorio Postal, telefónico y telemático.

DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIONES Y MERCADOS AGRARIOS

C/Almagro, 33-5ª planta – Madrid 28010

Tel. 91 347.6607/76 Fax 91 347.5883

dgpma@magrama.es

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FRUTAS Y HORTALIZAS, ACEITE DE OLIVA Y VITIVINICULTURA

C/ Almagro, 33-6ª planta

Tel. 91 347.6679 Fax 91 347.6720

sgfhaov@magrama.es

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CULTIVOS HERBÁCEOS E INDUSTRIALES

C/ Almagro, 33-Edificio Eduardo Dato 5ª planta

Tel. 91 347.6630-31 Fax 91 347.6611

sgcherba@magrama.es

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS GANADEROS

C/ Almagro, 33- 4ª planta

Tel. 91 347.6621 Fax. 91 347.6888

sganaderos@magrama.es

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIOS DE PRODUCCIÓN GANADEROS

C/ Almagro, 33- Edificio Eduardo Dato 4ª planta

Tel. 91 347.6612 Fax. 913476671

sgmpg@magrama.es

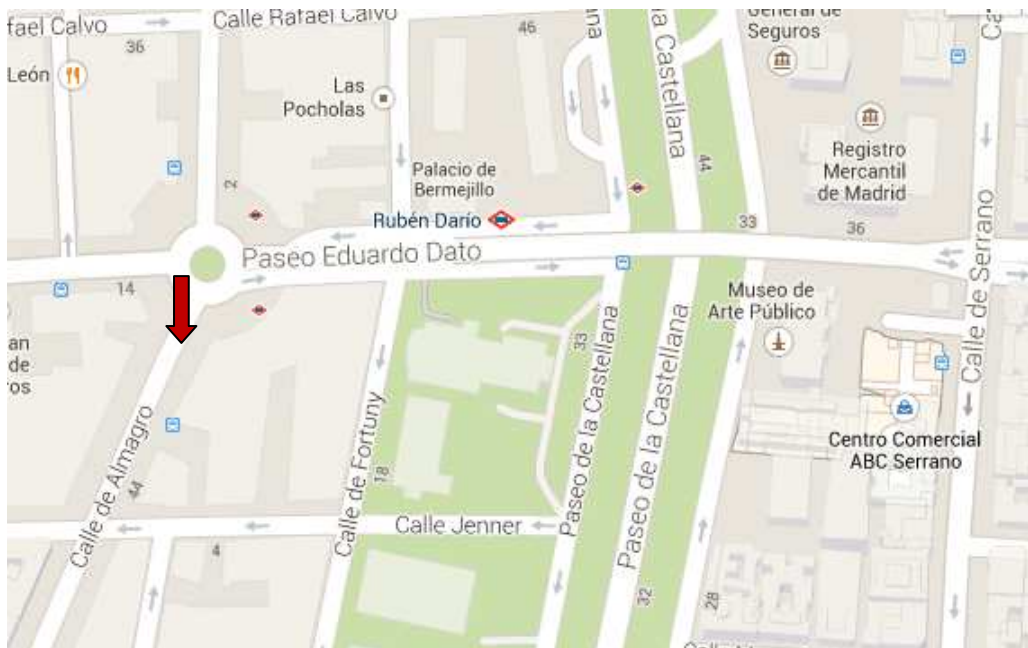
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIOS DE PRODUCCIÓN AGRICOLAS Y OFICINA ESPAÑOLA DE VARIEDADES VEGETALES

C/ Almagro, 33-7ª planta

Tel. 91 347.6659 Fax 91 347.6703

mpayoevv@magrama.es

XIV. Acceso mediante transporte público.



Servicio de cercanías de RENFE: Nuevos Ministerios

Metro: Rubén Darío (L5).

Metros cercanos:

Alonso Martínez (L4, L5, L10)

Gregorio Marañón (L7, L10)

Autobuses (EMT): 7, 40 y 147.

Líneas de autobuses cercanas:

- c/ General Martínez Campos: 5, 16 y 61

- Paseo de la Castellana: 5, 14, 27, 45 y 150

XV. Validez de esta Carta.

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