

# CARTA DE SERVICIOS 2017 - 2020

## 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 género, 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 61% 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 35% 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 y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente se crea por Real Decreto 415/2016 de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, y su estructura básica se desarrolla mediante el Real Decreto 895/2017, de 6 de octubre. La Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios se crea inicialmente mediante el Real Decreto 401/2012 de 17 de febrero por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del entonces Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y se mantiene en el Real Decreto 895/2017, de 6 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales. 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, así como las actuaciones necesarias para el seguimiento y análisis de los mercados agrarios.

- 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 clima y el medio ambiente; sin menoscabo de las competencias de otros órganos directivos del departamento
- Desarrollar las competencias del departamento en materia de organismos modificados genéticamente y la biotecnología.
- 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, así como 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 gestión ambiental y de los condicionantes medioambientales de la producción agraria, en particular realizar informes a efectos de la elaboración del inventario de gases de efecto invernadero, sin perjuicio de las competencias de otras unidades en la materia.
- Desarrollar las competencias del departamento en materia de control de la producción, importación, certificación y comercialización de semillas y plantas de vivero, y material de multiplicación de las especies agrícolas y forestales; 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 realización de los ensayos necesarios para el registro de variedades, y la custodia y mantenimiento de las colecciones de referencia de material vegetal necesario para el control de la producción.
- 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 de los Productos Agrarios, 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, incluidos los productos y subproductos de origen animal o vegetal destinados directamente a la alimentación animal, así como la coordinación y gestión del funcionamiento de la red de alerta de alimentación animal y su integración en los sistemas de alerta comunitarios e internacionales, la coordinación de las actuaciones en materia de control no laboratorial de la calidad en piensos y la coordinación de las unidades con competencia en materia de control oficial de piensos, ejerciendo como interlocutor de otros entes o departamentos con competencias en dicho control.

- 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 Comerciales.
- Registro de Variedades Protegidas.
- Registro central de organismos modificados genéticamente.
- Registro de importadores de piensos.
- Sistema de organizaciones de productores de frutas y hortalizas (SOFYH)
- Coordinación del Registro Oficial de Maquinaria Agrícola (ROMA).  
<http://www.mapama.gob.es/es/agricultura/temas/medios-de-produccion/maquinaria-agricola/base-de-datos/>
- Registro Nacional de Productores de Semillas y Plantas de Vivero.  
<http://www.mapama.gob.es/app/consultasprosemplan/productorconsulta.aspx>

En la sede electrónica del MAPAMA 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.mapama.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 para la realización de proyectos de investigación aplicada en el sector apícola y sus productos, dentro del Programa Nacional de Medidas de Ayuda a la Apicultura.

### **3. Acceso a bases de datos de gestión de derechos**

SIDEGAN consulta de derechos históricos de primas ganaderas (ovino y caprino y vaca nodriza)

SIGLACNET consulta de cuotas lácteas



El acceso a estas bases, puede realizarse a través de la dirección web:  
<http://www.mapama.gob.es/es/ganaderia/temas/produccion-y-mercados-ganaderos/sectores-ganaderos/acceso-a-usuarios-autorizados/>

**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. Se ha publicado un documento con las instrucciones para solicitarlos y se ha habilitado un buzón específico para su gestión ([bn-fertilizantesclv@mapama.es](mailto:bn-fertilizantesclv@mapama.es)). Se puede encontrar en el siguiente enlace:  
<http://www.mapama.gob.es/es/agricultura/temas/medios-de-produccion/productos-fertilizantes/>

**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.mapama.gob.es/portal/site/se/ficha-procedimiento?procedure\\_id=242&procedure\\_suborg\\_responsable=79&by=theme](https://sede.mapama.gob.es/portal/site/se/ficha-procedimiento?procedure_id=242&procedure_suborg_responsable=79&by=theme)

**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@mapama.es](mailto:dgpma@mapama.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.mapama.gob.es/es/agricultura/temas/default.aspx>, 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 catálogos nacionales de variedades comerciales y el de variedades de especies agrícola y hortícolas. También se encuentran los Formularios Técnicos de Cereales, Especies forrajeras, Especies leguminosas, Especies oleaginosas, textiles e industriales, Patata, Hortícolas, Frutales y Vid.

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

Estadísticas nacionales de producción de semillas certificadas, por especies y Comunidades Autónomas <http://www.mapama.gob.es/es/agricultura/estadisticas/estadisticas-semillas.aspx>

- 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.mapama.gob.es/es/agricultura/temas/medios-de-produccion/maquinaria-agricola/estacion-mecanica-agricola/>

**6.2 Ganadería**, dentro de la dirección web (URL) <http://www.mapama.gob.es/es/ganaderia/temas/default.aspx>, 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.

**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 DGPMA, tienen derecho a:

- Conocer el contenido actualizado de las normas de las Administraciones (General del Estado y de la Unión Europea) mediante sistemas de datos fácilmente accesibles
- Recibir información de las materias que son competencia de la DGPMA.

- 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 DGPMA 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 DGPMA 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 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### ***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@mapama.es](mailto:dgpma@mapama.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.

## ***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 895/2017, de 6 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre).

### **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.

### **c – Normativa específica**

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

<http://www.mapama.gob.es/es/agricultura/legislacion/>

<http://www.mapama.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.mapama.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 MAPAMA o bien presentarse en cualquier Oficina de Registro o por el resto de medios previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

**b)** De manera electrónica, a través de la aplicación disponible en la Sede electrónica del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente: <https://sede.mapama.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 y Pesca, 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:

1. 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.
2. Elaborar un informe mensual y un panel sobre la coyuntura del mercado del sector vacuno de leche, así como diferentes estudios analíticos de la estructura y el mercado del sector vacuno de leche y publicarlos en la web.
3. Elaborar un informe anual sobre la situación del mercado del sector vacuno de leche y publicarlo en la web en el primer semestre del año siguiente.
4. Elaborar un informe anual de indicadores económicos para cada sector ganadero, dentro del primer semestre del año siguiente, así como paneles de coyuntura específicos de carácter trimestral y publicarlos en la web.
5. Elaborar un informe semanal sobre la evolución de los precios nacionales, de la Unión Europea y mundiales de los cereales, trigos blando y duro, cebada, maíz, sorgo, arroz y oleaginosas y, difundirlo a través de la página web del Ministerio.
6. 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 del Ministerio.
7. Elaborar mensualmente un boletín de mercado sobre el aceite de oliva que recoja la información de producción, movimientos, existencias y precios nacionales recabada por otras unidades del departamento (AICA, SG de Estadística) y su publicación en la página web del Ministerio.
8. Elaborar boletines de comercio exterior en base a los datos EUROSTAT para el aceite de oliva y aceituna de mesa con carácter cuatrimestral y, para el aceite de orujo de oliva semestral. Incluyendo su difusión a través de la página web.

9. Elaborar mensualmente un boletín de mercado sobre el vino con datos de producción, movimientos y existencias en base al sistema declarativo INFOVI (información recabada por AICA) y su publicación en la página web.
10. Elaborar con carácter mensual un boletín de mercado que recoja los precios de las frutas de temporada en los mercados representativos (información recabada por la SG de Estadística) y su análisis, así como su difusión en la página web.
11. Elaborar boletines de comercio exterior de cítricos con carácter cuatrimestral en base a datos EUROSTAT y su publicación en la página web.
12. 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.
13. 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.
14. Elaborar antes de 3 meses después 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.
15. Contestar las solicitudes de autorización de importación de semillas y plantas de vivero en menos de 10 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 tóner 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:

1. 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.
2. Fecha de publicación en la web del informe mensual y el panel sobre la coyuntura del mercado del sector vacuno de leche.
3. Fecha de publicación en la web del informe anual sobre la situación del mercado del sector del vacuno de leche.
4. Fecha de publicación en la web del informe anual de indicadores económicos para cada sector ganadero.
5. Fecha de publicación en la web de los paneles de coyuntura trimestrales específicos de cada sector ganadero.
6. Fecha de publicación en la web del Ministerio del informe semanal sobre evolución de los precios nacionales, de la UE y mundiales de los cereales.
7. Fecha de publicación en la web del Ministerio del informe semestral de los balances de gestión de cereales y oleaginosas de la campaña de comercialización.
8. Fecha de publicación en la web del Ministerio del boletín de mercado sobre el aceite de oliva.
9. Fecha de publicación en la web del Ministerio de los boletines de comercio exterior para el aceite de oliva y aceituna de mesa y, para el aceite de orujo de oliva.
10. Fecha de publicación en la web del Ministerio del boletín de mercado sobre el vino.

11. Fecha de publicación en la web del Ministerio del boletín de mercado que recoja los precios de las frutas de temporada en los mercados representativos.
12. Fecha de publicación en la web del Ministerio de los boletines de comercio exterior de cítricos.
13. Fecha de publicación en la página web del Ministerio el boletín mensual de maquinaria agrícola
14. 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.
15. 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.
16. Porcentaje de solicitudes de importación de semillas y plantas de vivero contestadas en plazo.

## ***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@mapama.es](mailto:dgpma@mapama.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@mapama.es](mailto:dgpma@mapama.es)

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FRUTAS Y HORTALIZAS Y VITIVINICULTURA

C/ Almagro, 33-6ª planta

Tel. 91 347.6679 Fax 91 347.6720

[sgfhaov@mapama.es](mailto:sgfhaov@mapama.es)

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CULTIVOS HERBÁCEOS E INDUSTRIALES Y ACEITE DE OLIVA

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

Tel. 91 347.6630-31 Fax 91 347.6611

[sgcherba@mapama.es](mailto:sgcherba@mapama.es)

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS GANADEROS

C/ Almagro, 33- 4ª planta

Tel. 91 347.6621 Fax. 91 347.6888

[sganaderos@mapama.es](mailto:sganaderos@mapama.es)

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIOS DE PRODUCCIÓN GANADEROS

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

Tel. 91 347.6612 Fax. 913476671

[sgmpg@mapama.es](mailto:sgmpg@mapama.es)

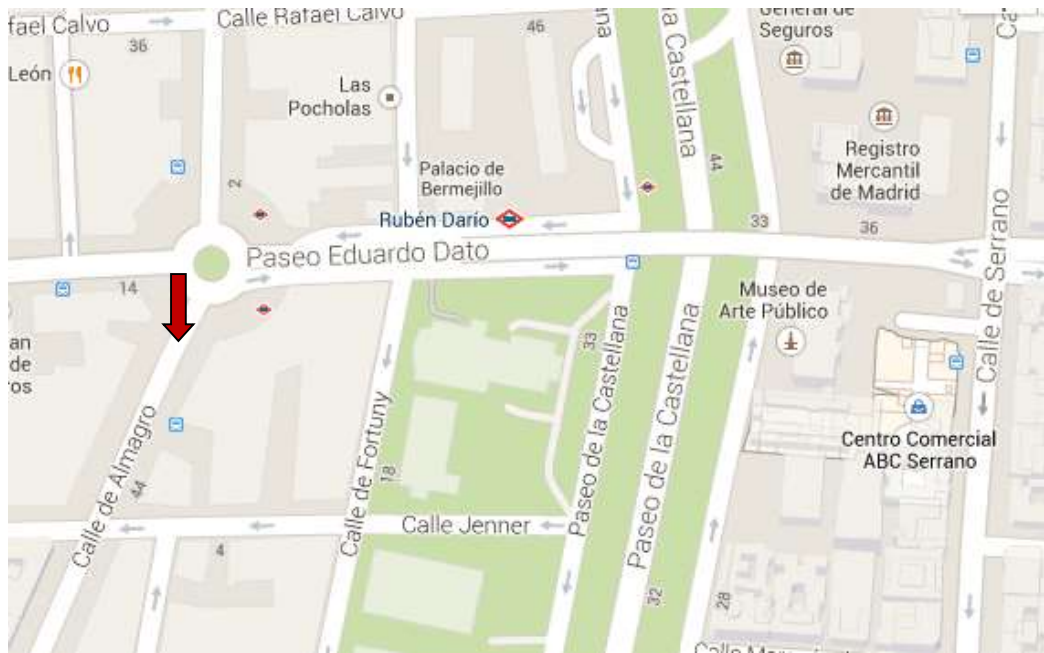
#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIOS DE PRODUCCIÓN AGRICOLAS Y OFICINA ESPAÑOLA DE VARIEDADES VEGETALES

C/ Almagro, 33-7ª planta

Tel. 91 347.6659 Fax 91 347.6703

[mpayoevv@mapama.es](mailto:mpayoevv@mapama.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.

Julio de 2017