

**INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS
DE LA DIRECCION GENERAL DE PRODUCCIONES Y
MERCADOS AGRARIOS 2016**

INDICE

1- INTRODUCCIÓN.

2- CARTAS DE SERVICIOS

2.1 Valoración de los compromisos.

2.2 Valoración global y conclusiones

1. INTRODUCCION

Dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que regula el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se recoge, entre sus programas, el referido a la publicación de las cartas de servicios, que constituyen el instrumento a través del cual los órganos y organismos de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan, fijando compromisos de calidad en su prestación e indicadores para medir su cumplimiento.

La Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios ha ido asumiendo paulatinamente, compromisos de calidad en la prestación de sus servicios a los ciudadanos y usuarios, elaborando y publicando las correspondientes cartas de servicios. En la actualidad se encuentra a disposición de los usuarios la carta de servicios y el tríptico de la misma en el siguiente enlace:

<http://www.mapama.gob.es/es/ministerio/servicios/informacion/carta-servicios/cartas.aspx>

Además, la Carta de Servicios se encuentra a disposición de los usuarios en las dependencias del Organismo.

El presente informe recoge los datos correspondientes a la evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos durante el año 2016.

2. CARTA DE SERVICIOS

Por Resolución de 26 de junio de 2014, de la Subsecretaría se aprueba la Carta de servicios de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios. (BOE 8 de julio de 2014). Dentro de la misma se distinguen los siguientes servicios que presta la Dirección General:

1. Gestión de Registros de ámbito estatal y tramitaciones telemáticas
2. Gestión de ayudas estatales al sector ganadero
3. Acceso a bases de datos de gestión de derechos
4. Emisión de certificados de libre venta de productos fertilizantes
5. Emisión de autorizaciones para la importación de semillas y plantas de vivero
6. Información y asesoramiento especializados al sector
7. Divulgación, difusión y formación especializada dirigida a personal de otras administraciones y en general a los ciudadanos

2.1 Análisis de los compromisos

Para cada uno de los indicadores de los compromisos asumidos se establece un valor estándar de referencia, el valor real, la diferencia o desviación producida y las causas, así como la unidad responsable.

La valoración de las desviaciones se expresa como valor 0 cuando la DGPMA cumple con el valor estándar de referencia; cuando logra mejorar el nivel exigido la valoración de la desviación se expresa en nivel positivo, y en caso contrario, se expresa en valor negativo.

COMPROMISO 1: 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.

- a) Indicador: 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.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 100%
- d) Desviación: - 80%
- e) Causas: De las 5 líneas a territorializar por parte de esta Dirección General, el Ministerio de Hacienda sólo autorizó el pago de una de ellas.

COMPROMISO 2. Convocar las subvenciones dentro del primer trimestre del año.

- a) Indicador: Fecha de publicación de las convocatorias anuales de ayudas en el BOE.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 100%
- d) Desviación: 0%
- e) Causa:

COMPROMISO 3. 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.

- a) Indicador: Porcentaje de visitas previas concertadas antes de 3 días hábiles desde su solicitud.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 100%
- d) Desviación: 0%
- e) Causas:

COMPROMISO 4 Los compradores de leche no dados de alta en la aplicación SICOENET 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

- a) Indicador: Numero de comunicaciones a ganaderos no dados de alta en la aplicación SICOENET.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 0%
- d) Desviación: - 100%
- e) Causas: No se ha realizado este compromiso debido a que por el fin del régimen de cuota láctea, desde el año 2016 ya no es necesario hacer esta comunicación a los compradores de leche sobre las cuotas de sus ganaderos proveedores.

COMPROMISO 5. 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.

- a) Indicador: Porcentaje de resultados de análisis químicos o biológicos

¹ El periodo 2014/2015 fue el último con el régimen de tasa láctea en vigor. Este servicio deja de estar operativo de cara a 2016 en adelante.

entregados en el plazo de 20 días hábiles desde la entrada de la muestra en el laboratorio.

- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 0%
- d) Desviación: - 100%
- e) Causas: Habida cuenta de las funciones actuales de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios este compromiso no ha podido ser cumplido.

COMPROMISO 6. 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.

- a) Indicador: 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
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 100%
- d) Desviación: 0%
- e) Causas:

COMPROMISO 7. 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.

- a) Indicador: 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.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 400%
- d) Desviación: + 300%
- a) Causas: Los informes elaborados se publican con una frecuencia semanal. El correspondiente al arroz, se elabora de manera separada, también con

frecuencia semanal. Adicionalmente se elabora un informe de precios de las oleaginosas de frecuencia igualmente semanal.

COMPROMISO 8. 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.

- a) Indicador 1: Fecha de publicación en la Web del Ministerio el informe semestral de los balances de gestión de cereales de la campaña de comercialización.
Indicador 2: Fecha de publicación en la Web del Ministerio el informe semestral de los balances de gestión de oleaginosas de la campaña de comercialización.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 200% en el caso de cereales, 50% en el caso de oleaginosas
- d) Desviación: + 100% en cereales, - 50% en oleaginosas
- a) Causas: En el caso de los cereales además de hacer el informe semestral de balance de gestión de cereales, se hace uno específico para el arroz. En el caso de las oleaginosas se han encontrado problemas a la hora de recabar la información necesaria para realizar este balance, por lo que se ha retrasado la realización del mismo y sólo se ha podido elaborar un balance al año, publicado en diciembre de 2016.

COMPROMISO 9. 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.

- a) Indicador: Fecha de publicación en la página web del Ministerio el boletín mensual de maquinaria agrícola.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 100%
- d) Desviación: 0%
- a) Causas:

COMPROMISO 10. Elaborar, dentro del primer trimestre de cada año, una memoria anual sobre inscripción de maquinaria agrícola en el año anterior y difundirlo a través de la página web.

- a) Indicador: 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.

b) Estándar: 100%

c) Valor real: 100%

d) Desviación: 0%

a) Causas:

COMPROMISO 11. Responder en los tres días hábiles siguientes a la petición de participación de técnicos de la Dirección General en cursos, jornadas y conferencias.

a) Indicador: 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.

b) Estándar: 100%

c) Valor real: 100%

d) Desviación: 0%

a) Causas:

COMPROMISO 12. 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.

a) Indicador: 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.

b) Estándar: 100% (Finales de septiembre)

c) Valor real: Mediados de diciembre

d) Desviación: 3 meses

a) Causas: El retraso en la publicación de esta estadística se ha debido a que se trata de una recopilación de datos de Comunidades Autónomas, habiendo algunas que, debido a su aplicación informática, no pueden enviarlos hasta el final de campaña, mientras que otras lo envían mensualmente de forma que se

pueden ir tratando a lo largo de la campaña. También existen problemas de personal en la unidad.

COMPROMISO 13. Resolver las solicitudes de autorización de importación de semillas y plantas de vivero en menos de 3 días hábiles.

- a) Indicador: Porcentaje de contestaciones a solicitudes de importación de semillas y plantas de vivero realizadas en menos de 3 días hábiles.
- b) Estándar: 100%
- c) Valor real: 100%
- d) Desviación: 0%
- a) Causas:

2.2 Valoración global y conclusiones

Haciendo una recapitulación de los valores obtenidos para los diferentes indicadores vemos que de los 13 compromisos asumidos por la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios en la carta de servicios, 7 se han cumplido íntegramente. Por el contrario los compromisos 1, 8 y 12 no se han cumplido según el nivel exigido. Además alguno de los compromisos, como el 7, se ha cumplido por encima del compromiso adquirido, pasando de hacer 12 informes al año a hacer 52 y además en vez de hacerlo del grupo de cereales, se hace de tres grupos de sectores: cereales, oleaginosas y arroz.

Hay dos compromisos en los que se ha producido un incumplimiento completo. Se trata del compromiso 4 y del 5. En el caso del compromiso 4 el incumplimiento se ha debido a que por el fin del régimen de cuota láctea, desde el año 2016 ya no es necesario hacer esta comunicación a los compradores de leche sobre las cuotas de sus ganaderos proveedores.

Por lo que respecta al compromiso 5 el incumplimiento se ha debido a las actuales funciones de la de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios, que no incluyen la realización de análisis químicos y biológicos.

Como medida correctora en lo que respecta a estos dos compromisos, se propone la modificación de la Carta de Servicios eliminando dichos compromisos.

La desviación que se ha producido en general, se ha debido al volumen de trabajo que se ha producido en las distintas subdirecciones y a la dificultad de recabar toda la información necesaria para llevar a cabo los compromisos.

En general, esta evaluación se podría estimar como satisfactoria, ya que se manifiesta que la mayoría de los compromisos adquiridos y servicios prestados por la Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios están bien asegurados por la gestión que se lleva a cabo.