

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Producciones y Mercados Agrarios es un Órgano Directivo del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente que depende orgánicamente de la Secretaría General de Agricultura y Alimentación cuya misión principal es el desarrollo y coordinación de las políticas y actuaciones relacionadas con la producción, comercialización, funcionamiento y ordenación de los mercados agrícolas y ganaderos y el desarrollo de la Política Agraria Comunitaria en coordinación con las Comunidades Autónomas.

Desde el reconocimiento de la importancia de la agricultura es una realidad que los ciudadanos exigen cada día más una Administración Pública eficaz y que preste servicios de calidad. En esta tarea es imprescindible fomentar una cultura administrativa basada en los valores de eficacia, eficiencia y economía y unos instrumentos de gestión que mejoren los servicios que presta esta Dirección General. A través de esta Carta de Servicios se quiere reflejar una manera de trabajar y de compromiso con 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



D.G. DE PRODUCCIONES Y MERCADOS AGRARIOS
c/ Almagro, 33.
28010 MADRID
Teléfono: 91 347 66 07 / 91 347 66 76
Fax: 91 347 587 83
Correo electrónico: informac@magrama.es / dgpma@magrama.es
Página en Internet: <http://www.magrama.gob.es/es>
Sede electrónica: <https://sede.magrama.gob.es/portal/site/se/havCartaServicios>

Formas de acceso y transporte:

- RENFE: Nuevos Ministerios
- Metro: Rubén Darío (L5)
- Líneas de autobuses: 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



**DIRECCIÓN GENERAL DE
PRODUCCIONES Y MERCADOS
AGRARIOS**

**Carta de Servicios
2014-2017**



CONOZCA NUESTROS SERVICIOS

- Gestión de Registros de ámbito estatal y tramitaciones telemáticas**
 - Registro de Productos Fertilizantes.
 - Registro de Variedades Vegetales
 - 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).
 - Registro Nacional de Productores de Semillas y Plantas de Vivero.
- 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 distintos sectores ganaderos.
- Acceso a bases de datos de gestión de derechos**

SIDEGAN Información relativa a los derechos de prima 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.
- Emisión de certificados** de libre venta de productos fertilizantes.
- Emisión de autorizaciones para la importación de semillas y plantas de vivero.**
- Información y asesoramiento especializados al sector, o a todo ciudadano que la solicite:**
 - **Para asuntos relativos a la agricultura y el sector agrícola:** <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>
- Divulgación, difusión y formación especializada dirigida a personal de otras administraciones y en general a los ciudadanos mediante la organización de cursos, jornadas, etc.**

ESTOS SON NUESTROS COMPROMISOS

- 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.
- 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.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- ✓ 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 químico o biológico 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.
- ✓ 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 tres días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.
- Mediante la celebración de Mesas Redondas y/o Jornadas Técnicas.
- A través de los órganos de representación.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

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

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad de Apoyo de la DGPMA 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.