

Carta de servicios



Objetivos
Servicios

Compromisos
Garantías

Servicio de Ganadería



Castilla-La Mancha

Consejería de Agricultura

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Servicio de Ganadería está adscrito a la Dirección General de Agricultura y Ganadería de la Consejería de Agricultura.

OBJETIVOS Y FINES

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y servicios que desarrollan los Servicios Veterinarios Oficiales dependientes de la Consejería de Agricultura en relación con la Ganadería, y que abarcan, entre otros, la ordenación, registro y autorización de explotaciones ganaderas, núcleos zoológicos y transportistas de ganado; el fomento, orientación y mejora de la producción ganadera; el bienestar y protección de los animales de producción, experimentación y domésticos; la identificación y movimientos de los animales, tanto en el ámbito nacional como comunitario; la alimentación animal y los subproductos animales no destinados al consumo humano; y la instrucción, tramitación y resolución de diversas líneas de ayuda a la ganadería.

Las expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos y la medición del grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía, e incrementar la calidad de sus servicios públicos en general, y de los prestados en materia de ganadería en particular.

MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Las competencias atribuidas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de ganadería están contempladas en el artículo 31.1.6ª de la Ley orgánica 9/1982, de 10 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.

El Decreto 126/2011, de 7 de julio, establece la estructura orgánica y las competencias de la Consejería de Agricultura, y su modificación posterior mediante el Decreto 263/2011, de 30 de agosto.

Los Servicios Veterinarios Oficiales en materia de Ganadería están regulados mediante el Decreto 91/1990, de 24 de julio, por el que se organizan los Servicios Veterinarios Oficiales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Los derechos y obligaciones de los usuarios son los que se derivan de estas normas.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN

1. Ordenación de explotaciones ganaderas

- Registro General de explotaciones ganaderas (REGA)
- Registro de identificación individual de animales (RIIA)
- Registro de movimiento de especies de interés ganadero (REMO)

2. Mejora Ganadera

- Control de rendimiento lechero
- Certificación de las lactaciones finalizadas y válidas.
- Asesoramiento a las asociaciones para el reconocimiento y gestión de los libros Genealógicos y programas de selección-mejora de razas.

3. Bienestar animal

- Consultas sobre actuaciones en relación con el bienestar animal y la implementación de las normas nacionales y comunitarias en relación a la protección de los animales domésticos.

4. Formación

- Homologación de entidades para la formación en bienestar animal.
- Homologación de cursos para la formación en bienestar animal.
- Expedición de certificados de capacitación en bienestar animal.
- Colaboración y asesoramiento sobre la realización e impartición de cursos y jornadas sobre bienestar animal, registros e identificación ganadera y alimentación animal.

5. Autorizaciones

- Autorización de establecimientos de alimentación animal
- Autorización de establecimientos SANDACH

6. Ayudas y subvenciones

- Tramitación e instrucción de las ayudas para la mejora de la comercialización de la miel y las ayudas a la ganadería contempladas en la solicitud única ganadera.
- Informar y dar traslado a la unidad competente para su resolución, de los recursos de alzada presentados.

7. Control oficial

- Inspección de establecimientos de alimentación animal
- Inspección de establecimientos de subproductos animales no destinados al consumo humano.

8. Normativa

- Regulación y ordenación de la normativa autonómica en relación con la ganadería y la elaboración y difusión de documentos de interpretación, circulares, instrucciones y protocolos de actuación.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Servicio: Ordenación de explotaciones ganaderas. Compromiso:

- Actualizar diariamente los Registros

2. Servicio: Mejora Ganadera. Compromiso:

- Inspeccionar anualmente, al menos el 1%, de las explotaciones de bovino que realizan control lechero oficial.
- Certificar anualmente el 100% de las lactaciones válidas y finalizadas, presentadas por las asociaciones gestoras del Libro Genealógico.
- Contestar las consultas recibidas para el reconocimiento y gestión de los libros Genealógicos y programas de selección-mejora de razas en el plazo máximo de 30 días.

3. Servicio: Bienestar animal. Compromiso:

- Contestar las consultas recibidas sobre bienestar animal y protección de los animales domésticos en el plazo máximo de 30 días.

4. Servicio: Formación. Compromiso:

- Resolver las solicitudes de homologación de entidades para la formación en bienestar animal en el plazo máximo de 60 días desde su solicitud.
- Resolver las solicitudes de homologación de cursos para la formación en bienestar animal en el plazo máximo de 30 días desde su solicitud.
- Expedir los certificados de competencia o capacitación en bienestar animal en el plazo máximo de 30 días desde su solicitud.
- Organizar o impartir con periodicidad anual, al menos 1 curso de formación para ganaderos y otro para funcionarios.

5. Servicio: Autorizaciones. Compromiso:

- Resolver las autorizaciones de establecimientos de alimentación animal en el plazo máximo de 3 meses desde que la documentación que acompaña a la solicitud está completa.
- Resolver las autorizaciones de establecimientos SANDACH en el plazo máximo de 3 meses desde que la documentación que acompaña a la solicitud está completa.

6. Servicio: Ayudas y subvenciones. Compromiso:

- Dar publicidad de las ayudas concedidas a la comercialización de la miel, antes de transcurridos 60 días desde que se procedió al pago de las mismas.
- Informar y dar traslado del 100% de los recursos de alzada recibidos en el plazo máximo de 30 días desde su recepción en este servicio.

7. Servicio. Control Oficial. Compromiso:

- Inspeccionar anualmente al menos el 1% de establecimientos autorizados de alimentación animal, según el plan anual de inspecciones.
- Inspeccionar anualmente al menos el 1% de establecimientos autorizados de SANDACH, según el plan anual de inspecciones.

8. Servicio Normativa y Documentación. Compromiso:

- Elaborar y difundir anualmente por los medios adecuados (DOCM o Internet) al menos una norma o procedimiento sobre interpretación o procedimientos de actuación en materia de ganadería.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su consecución y grado de cumplimiento, pueden consultarse en la página de la Junta en Internet.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27-10-2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Servicio de Ganadería

Dirección General de Agricultura y Ganadería

Consejería de Agricultura

C/ Pintor Matías Moreno 4 - 45071 Toledo

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

- Mediante fax al: 925 38 92 53
- Por correo electrónico a la dirección dgag@jccm.es
- A través del formulario electrónico de la sede <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias> que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Llamando al teléfono 012, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.



GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el responsable del Servicio de Ganadería contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

VIGENCIA

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, debiendo ser revisados sus compromisos cada dos años.

Si cumplidos los dos años no se ha publicado una nueva revisión de la Carta de Servicios, los compromisos mantendrán su vigencia hasta que se publique una nueva revisión.

INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO

Servicios centrales:

- Consejería de Agricultura – Dirección General de Agricultura y Ganadería - C/ Pintor Matías Moreno, 4 - 45071 Toledo
Teléfono : 925 24 88 25 - Fax : 925 26 68 97 - Correo electrónico: dgag@jccm.es

Servicios periféricos de la Consejería de Agricultura:

- Servicio Periférico de Agricultura en Albacete - C/ Tesifonte Gallego, 1 - 02071 Albacete
Teléfono: 967 55 85 00 - Fax: 967 55 83 68 - Correo electrónico: ssppagab@jccm.es
- Servicio Periférico de Agricultura en Ciudad Real - C/ Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real
Teléfono. 926 27 95 00 - Fax. 926 27 95 87 - Correo electrónico: ssppagr@jccm.es
- Servicio Periférico de Agricultura en Cuenca - C/ Colón, 2 - 16071 Cuenca
Teléfono: 969 17 83 00 - Fax: 969 17 63 20 - Correo electrónico: agri-cu@jccm.es
- Servicio Periférico de Agricultura en Guadalajara - Avda. del Ejército, 10-12 - 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 88 53 00 - Fax: 949 88 53 04 - Correo electrónico: agri-guadalajara@jccm.es
- Servicio Periférico de Agricultura en Toledo - C/ Duque de Lerma, 1 y 3 - 45071 Toledo
Teléfono: 925 26 68 00 - Fax: 925 26 68 24 - Correo electrónico: ssppagriculturatoledo@jccm.es
Horario de atención: De lunes a viernes: 9.00 - 14,00 horas. Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.
- En las oficinas comarcales agrarias de nuestra comunidad.

Existirán horarios especiales con motivo de las fiestas locales. Además y con motivo de días festivos pueden en la semana afectada, aprobarse jornadas de horario reducido.

Puede obtener más información accediendo a la sede electrónica del Gobierno de Castilla-La Mancha: www.jccm.es





atención al ciudadano
Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha