

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Agricultura

Resolución de 19/12/2012, de la Consejería de Agricultura, por la que se aprueba la carta sectorial de servicios de ganadería. [2012/17627]

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicio de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El Acuerdo de 24/11/2011 de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011 – 2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las Cartas de servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

Es competencia de la Consejería de Agricultura, el estudio y elaboración de anteproyectos normativos dentro del ámbito de la ganadería; la ordenación, fomento y orientación de la producción ganadera, la administración de cuantos registros incidan en la ordenación y fomento de las producciones; la formación y divulgación agraria, y el fomento de la sanidad y bienestar animal.

Por ello, en virtud de las competencias atribuidas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de ganadería por 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; de acuerdo con el Decreto 126/2011, de 7 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y las competencias de la Consejería de Agricultura; en cumplimiento del artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la carta de Derechos del Ciudadano, y en ejercicio de la facultad atribuida por el artículo 23.2.c de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, para dictar normas reglamentarias en el ámbito de las propias competencias,

Resuelvo

Primero. Aprobar la carta Sectorial de Servicios en Ganadería.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios en Ganadería especialmente en las oficinas comarcales agrarias, en los servicios periféricos de la Consejería de Agricultura, en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y en Internet a través de la página institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Cuarto. Facultar a la Dirección General de Agricultura y Ganadería para que actualice la información contenida en la Carta con motivo de cambios sobre los servicios que se presten, marco legal, estructuras orgánicas y formas de acceso y participación, con objeto de facilitar a la ciudadanía el conocimiento inmediato de estos cambios.

Toledo 19 de diciembre de 2012

La Consejera de Agricultura
MARÍA LUISA SORIANO MARTÍN

Carta de Servicios de Ganadería

1. Datos identificativos. ¿Quiénes somos?

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

2. 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.

3. Marco legal. Derechos y obligaciones de los usuarios

Las competencias atribuidas al Gobierno 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.

4. 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.

5. 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 protocolos de actuación en materia de ganadería.

6. 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, que se contemplan en el Anexo adjunto, y que pueden consultarse en la página del Gobierno de Castilla-La Mancha en Internet.

7. 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 (DOCM 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 925389253

Por correo electrónico a la dirección dgag@jccm.es

A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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

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.

Servicios Periféricos de la Consejería de Agricultura:

Servicio Periférico de Agricultura en Albacete - C/ Tesifonte Gallego, 1 - 02071 Albacete

Teléfono 967558500

Fax 967558368

Correo electrónico ssppagab@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Ciudad Real - C/ Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real

Teléfono 926279500

Fax 926279587

Correo electrónico ssppagcr@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Cuenca - C/ Colón, 2 - 16071 Cuenca

Teléfono 969178300

Fax 969176320

Correo electrónico agri-cu@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Guadalajara - Avda. del Ejército, 10-12. 19071 Guadalajara

Teléfono 949885300

Fax 949885304

Correo electrónico agri-guadalajara@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Toledo - C/ Duque de Lerma, 1 y 3 - 45071 Toledo

Teléfono 925266800

Fax 925266824

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 página del Gobierno de Castilla-La Mancha: www.jccm.es.

ANEXO: INDICADORES DE CALIDAD

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
Ordenación de explotaciones ganaderas	Actualizar diariamente los Registros	Días en que se han actualizado los registros, en la aplicación SIGCA	Porcentaje de días en que se han actualizado, sobre el total de días del periodo de cálculo.	100 %	Anual
Mejora Ganadera	Inspeccionar anualmente como mínimo, el 1%, de las explotaciones de bovino que realizan control lechero oficial	Número de actas de inspección realizadas.	Porcentaje de explotaciones inspeccionadas sobre el total de explotaciones de bovino que realizan control lechero oficial.	100%	Anual
	Certificar el 100% de las lactaciones válidas y finalizadas	Número de lactaciones certificadas.	Porcentaje de lactaciones certificadas sobre el número de lactaciones finalizadas y válidas.	100%	Anual
	Contestar las consultas recibidas para el reconocimiento y gestión de los libros Genealógicos y programas de selección-mejora de razas en el plazo de 30 días.	Número de consultas contestadas, según el Registro Único.	Porcentaje de consultas contestadas sobre el número total de consultas recibidas.	100%	Anual
Bienestar animal	Contestar las consultas recibidas sobre bienestar animal y protección de los animales domésticos en el plazo máximo de 30 días.	Número de consultas contestadas, según el Registro Único.	Porcentaje de consultas contestadas sobre el número total de consultas recibidas	100%	Anual
Formación	Resolver las solicitudes de homologación de entidades para la formación en bienestar animal en el plazo máximo de 60 días	Número de entidades de formación homologadas en plazo. Según el Registro Único.	Porcentaje de entidades homologadas sobre el total de solicitudes	100%	Anual
	Resolver las solicitudes de homologación de cursos para la formación en bienestar animal en el plazo máximo de 30 días.	Número de cursos homologados en plazo. Según el Registro Único.	Porcentaje de cursos homologados sobre el total de solicitudes	100%	Anual

	Expedir los certificados de competencia o capacitación en bienestar animal en el plazo máximo de 30 días	Número de certificados expedidos en plazo. Según el Registro Único.	Porcentaje de certificados expedidos sobre el total de solicitados	100%	Anual
	Organizar anualmente al menos 1 curso de formación para ganaderos y otro para funcionarios.	Número de cursos organizados para ganaderos y funcionarios. Documentación del curso.	Número de cursos organizados anualmente	100%	Anual
Autorizaciones	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	Número de establecimientos de alimentación animal autorizados en plazo. Según el Registro Único	Porcentaje de establecimientos de alimentación animal autorizados antes de 3 meses sobre el total de solicitudes.	100%	Anual
	Resolver las autorizaciones de establecimientos SANDACH en el plazo máximo de 3 meses desde que la documentación que acompaña a la solicitud está completa	Número de establecimientos SANDACH autorizados en plazo. Según el Registro Único	Porcentaje de establecimientos de alimentación animal autorizados antes de 3 meses sobre el total de solicitudes.	100%	Anual
Ayudas y Subvenciones	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	Número de ayudas a la comercialización de la miel publicadas en plazo en el DOCM.	Verificación de su publicación en el DOCM	100%	Anual
	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.	Número de informes de recursos de alzada tramitados en plazo.	Número de informes de recursos de alzada tramitados antes de 30 días sobre el total de recursos presentados	100%	Anual
Control Oficial	Inspeccionar anualmente al menos el 1% de establecimientos autorizados de alimentación animal, según el plan anual de inspecciones	Número de actas de inspección realizadas en establecimientos de alimentación animal.	Número de establecimientos inspeccionados sobre el total autorizados	100%	Anual
	Inspeccionar anualmente al menos el 1% de	Número de actas de inspección realizadas en	Número de establecimientos	100%	Anual

<p>Normativa y Documentación</p>	<p>establecimientos autorizados de SANDACH, según el plan anual de inspecciones</p>	<p>establecimientos SANDACH.</p>	<p>inspeccionados sobre el total autorizados</p>		
	<p>Elaborar y difundir anualmente por los medios adecuados (DOC o Internet) al menos una norma, circular, manual o procedimiento sobre interpretación o procedimientos de actuación en materia de ganadería</p>	<p>Número de normas, circulares, instrucciones o manuales elaboradas y difundidas en materia de ganadería.</p>	<p>Verificación de su publicación en el DOCM o difusión a través de la Web</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>