

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

2596 Resolución de 20 de febrero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Ganadería y Pesca.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Ganadería y Pesca, de la Consejería de Agricultura y Agua, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios efectuada la Dirección General de Ganadería y Pesca.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre.

Resuelvo

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Ganadería y Pesca, de la Consejería de Agricultura y Agua, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Ganadería y Pesca, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- los indicadores asociados,
- las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- las desviaciones detectadas,
- las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- los controles internos efectuados
- y a cuantos datos sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Cuarto.- La Dirección General de Ganadería y Pesca, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevará a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 20 de febrero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Agricultura y Agua

Carta de Servicios



**Dirección General de Ganadería y Pesca de la
Administración Pública de la Región de
Murcia**

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
NORMATIVA REGULADORA
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO
HORARIO DE ATENCIÓN
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Dirección General de Ganadería y Pesca

La Dirección General de Ganadería y Pesca es el órgano directivo que asume las competencias y funciones en materia de producción, protección y sanidad ganadera, y las de pesca en aguas interiores, acuicultura y marisqueo, así como las de investigación en las citadas materias y el Laboratorio Agroalimentario y de Sanidad Animal.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Ganadería y Pesca

MISIÓN:

Contribuir al desarrollo económico y a la calidad de vida de la Región de Murcia promoviendo y apoyando a los sectores productivos ganadero, pesquero y acuícola de la Región y sus actividades derivadas mediante acciones que permitan a ganaderos, pescadores y empresas agroalimentarias conseguir y garantizar alimentos sanos y de calidad, que cumplan los requisitos normativos necesarios para poner en el mercado global sus productos, siempre dentro de un crecimiento sostenible protegiendo y mejorando los recursos naturales al tiempo que se favorece la creación de empleo.

VISIÓN:

Ser ejemplo en cuanto a capacidad de gestión y calidad de los servicios prestados, garantizando el mantenimiento y la mejora del estatus sanitario y productivo de la ganadería, de la pesca y de la acuicultura, aplicando la normativa vigente, legislando a nivel autonómico las normas que permitan el desarrollo de los distintos sectores, gestionando los fondos europeos y nacionales que las distintas políticas destinan a los sectores sobre los que somos competentes, siempre basados en la mejora continua, la innovación analítica y tecnológica y la formación de los recursos humanos.

VALORES:

Valores orientados a la ciudadanía: la Dirección General de Ganadería y Pesca busca satisfacer sus necesidades y solucionar sus problemas para cubrir de esta forma sus expectativas.

Valores orientados a la calidad de los servicios prestados con el compromiso de mejora continua en la eficacia del sistema de gestión de calidad en todas las áreas y funciones que competen a esta Dirección General, fomentando la participación y a la iniciativa de todos los componentes de la organización.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTORA GENERAL DE GANADERÍA Y PESCA.

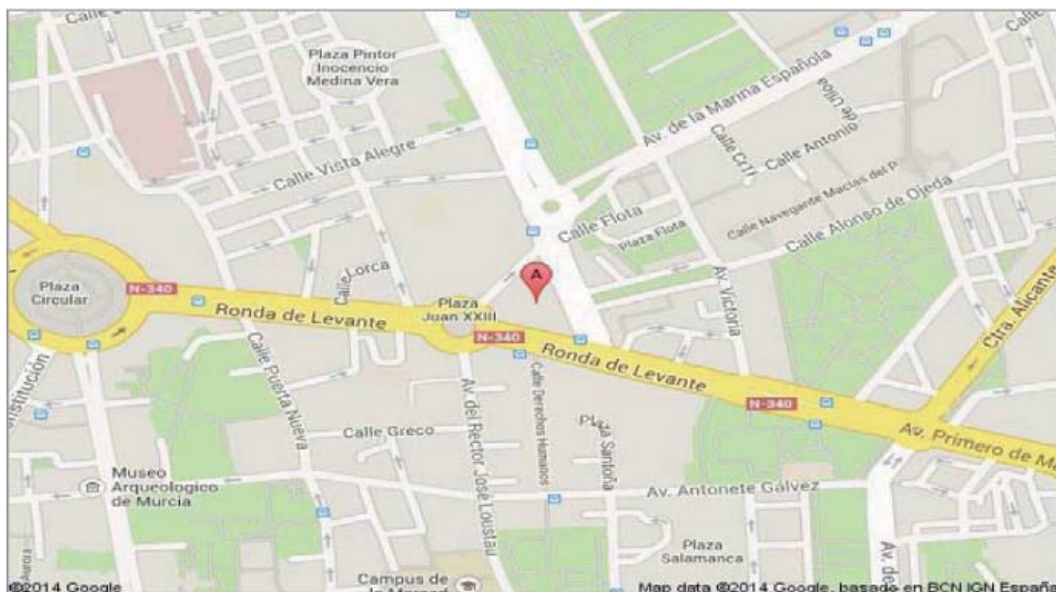
Teléfono: 968 362 755 / 968 362 756.

Consejería: AGRICULTURA Y AGUA.

Dirección General: GANADERÍA Y PESCA.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA Y PESCA.

Plano:

**Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**

D. G. DE GANADERÍA Y PESCA.

Dirección: Plaza Juan XXIII, s/n 30008-Murcia.

Teléfono: 968 362 756.

Web: <http://www.carm.es/caa/dggp>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

1. Servicio de Sanidad Animal: desarrollo, supervisión y control epidemiológico de los programas de sanidad animal y erradicación de enfermedades de los animales de renta. (Procedimientos [1746](#), [3778](#)).

2. Servicio de Sanidad Animal: fomento y apoyo de las agrupaciones de defensa sanitaria ganadera (**ADSG**) (Procedimientos: [1719](#) y [1745](#)).

3. Servicio de Sanidad Animal: registro y control de subproductos de origen animal y productos derivados (**SANDACH**).

4. Servicio de Sanidad Animal: registro y control de establecimientos relacionados con el medicamento. (Procedimientos [4759](#) y [1191](#)).

5. Servicio de Sanidad Animal: registro y control de establecimientos relacionados con fabricación de piensos y aditivos destinados a alimentación animal, sus productos intermediarios y distribuidores.

6. Servicio de Sanidad Animal: registro y control de la calidad higiénica de la leche y la letra Q en el ámbito de la producción primaria regional.

7. Servicio de Sanidad Animal: vigilancia, regulación y control del movimiento pecuario y comercio con la UE y extracomunitario. Control y regulación de ferias y mercados a nivel autonómico. (Procedimientos [1743](#), [1737](#), [1738](#), [667](#)).

8. Servicio de Sanidad Animal: registro, control y autorización de transportistas y medios de transporte y centros de limpieza y desinfección de vehículos de transporte de animales vivos. (Procedimientos [1738](#), [667](#)).

9. Servicio de Sanidad Animal: registro y control de identificación animal (**RIIA**), registro de movimientos pecuarios (**REMO**) y sistema informatizado de trazabilidad animal (**SITRAN**).

10. Servicio de Producción Animal: apoyo a la mejora estructural y organizativa del sector ganadero. (Procedimiento [8742](#)).

11. Servicio de Producción Animal: difusión de la mejora genética del ganado. (Procedimientos [5762](#) y [8722](#)).

12. Servicio de Producción Animal: apoyo a la sostenibilidad de la actividad ganadera en el entorno rural. (Procedimiento [1720](#)).

13. Servicio de Producción Animal: gestión de Ayudas en el marco de la Política Agraria Común, financiadas con fondos comunitarios. (Procedimientos [8543](#), [1714](#), [8522](#), [1939](#), [8562](#), [1935](#), [353](#), [1716](#), [1937](#)).

14. Servicio de Producción Animal: fomento de la mejora de la calidad de los productos de origen animal. (Procedimientos [8543](#) y [1939](#)).

15. Servicio de Producción Animal: fomento de la conservación de los recursos ganaderos. (Procedimientos [5762](#) y [8722](#)).

La consulta de los procedimientos de estos servicios puede efectuarse en <http://www.carm.es/guiadeservicios> (especificando el número de procedimiento en el caso de que se indique) o en el enlace que hay en cada uno de ellos.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora General de Ganadería y Pesca se compromete a ofrecer servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Servicio de Sanidad Animal: la comunicación de resultados analíticos al ganadero en los programas sanitarios de erradicación de enfermedades en animales de renta, será inferior a 30 días desde la entrega de las muestras al laboratorio.</i>	<i>(Número mensual de muestras informadas en un plazo inferior a 30 días / Número mensual de muestras informadas para su análisis) X 100 = 100.</i>
2	<i>Servicio de Sanidad Animal: resolver la solicitud de ayuda para el fomento y apoyo de las ADS en un plazo máximo de 90 días desde la fecha de finalización de la convocatoria.</i>	<i>(Número de solicitudes resueltas dentro de los 90 días / Número total de solicitudes) X 100 = 100.</i>
3	<i>Servicio de Sanidad Animal: realizar las inspecciones de verificación para la inscripción y registro de entidades ganaderas en un plazo inferior a los 30 días desde la entrega de la solicitud.</i>	<i>(Número mensual de inspecciones realizadas dentro de los 30 días desde entrega de la solicitud / Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.</i>
4	<i>Servicio de Sanidad Animal: realizar las inspecciones de verificación para la inscripción y registro de establecimientos de fabricación de piensos y aditivos en un plazo inferior a los 30 días desde su solicitud.</i>	<i>(número mensual de inspecciones realizadas dentro de los 30 días desde la entrega de la solicitud / número mensual de solicitudes) X 100 = 100.</i>
5	<i>Servicio de Sanidad Animal: la comunicación de resultados analíticos realizados en el control de calidad higiénica de la leche será inferior a 30 días desde la entrega de las muestras al laboratorio.</i>	<i>(Número mensual de muestras informadas en un plazo inferior a 30 días / Número mensual de muestras entregadas para su análisis) X 100 = 100.</i>
6	<i>Servicio de Sanidad Animal: la comunicación de autorización de ferias y mercados será inferior a 15 días desde la solicitud por interesado.</i>	<i>(Número mensual de autorizaciones realizadas en un plazo inferior a 15 días / Número mensual de solicitudes autorizadas) X 100 = 100.</i>
7	<i>Servicio de Sanidad Animal: la emisión de certificados sanitarios de exportación a la UE y a terceros países se realizará en menos de 24 horas tras la emisión de los resultados analíticos preceptivos.</i>	<i>(Número mensual de certificados de exportación emitidos en 24 horas / Número mensual de certificados emitidos de exportación) X 100 = 100.</i>
8	<i>Servicio de Producción Animal: comunicar a los interesados todos los actos que se deriven del procedimiento administrativo relacionados con los expedientes de ayuda en los que tengan la condición de interesado, con el fin de evitarle cualquier indefensión.</i>	<i>(Número mensual de actos comunicados de expedientes de ayuda en plazo comprometido / Número mensual de actos de ayuda gestionados) X 100 = 100.</i>
9	<i>Servicio de Producción Animal: realizar los controles de campo relacionados con las ayudas en el marco de la PAC, como máximo dentro de los 4 meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de las solicitudes de ayuda.</i>	<i>(Número mensual de controles de campo realizados dentro de los 4 meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de solicitudes de ayuda / Número mensual de controles de ayuda efectuados) X 100 = 100.</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Ganadería y Pesca, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>.

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa autonómica:

-Decreto 26/2011, de 25 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura y Agua. (BORM nº 51 de 31 de marzo de 2011).

-Decreto de Consejo de Gobierno 42/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Agricultura y Agua. (BORM nº 87, de 15 de abril de 2014).

Normativa estatal:

-Ley 8/2003, de 24 de abril, de sanidad animal. (BOE nº 99, de 25 de abril de 2003).

-Real Decreto 1366/2007, de 19 de octubre, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones destinadas al fomento de las razas autóctonas en peligro de extinción. (BOE nº 264, de 3 de noviembre de 2007).

-Real Decreto 1625/2011, de 14 de noviembre, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones destinadas al fomento de las razas autóctonas españolas. (BOE nº 295, de 8 de diciembre de 2011).

Normativa europea:

-Reglamento (CE) nº 178/2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria. (DO L 31/1 de 1 de febrero de 2002).

-Reglamento (CE) nº 1698/2005 relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER). (DO L 277 de 21 de noviembre de 2005).

-Reglamento (CE) nº 73/2009 por el que se establecen disposiciones comunes aplicables a los regímenes de ayuda directa a los agricultores en el marco de la política agrícola común y se instauran determinados regímenes de ayuda a los agricultores. (DO L 30/16 de 31 de enero de 2009).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Directora General de Ganadería y Pesca, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en ésta, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que la ciudadanía puede esperar y el compromiso del responsable de la misma en tratar de alcanzar estos objetivos. Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios del Centro Directivo susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios su Responsable, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, la Responsable de la Carta, a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: en las dependencias de la Dirección General de Ganadería y Pesca.

TELEFÓNICA: teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en cualquier caso al teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guidadeservicios> figura dicho servicio con el código [0867](#), donde se podrá

acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal. Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30071-MURCIA (Edificio de Servicios Múltiples).

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la D. G. de Ganadería y Pesca será el siguiente:

De lunes a viernes: 09:00 h a 14:00 h

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Telefónica: la atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 ó también llamando al 968 362 000.

Presencial: la atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en el Registro de la Consejería de Agricultura y Agua o en las Oficinas Comarcales Agrarias (OCAs).

Telemática: la atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia <https://sede.carm.es>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

Paradas en las dependencias de la Dirección General de Ganadería y Pesca:

LÍNEA CIRCULAR 1 (Plaza Circular/1º de Mayo; Parada Juan XXIII; 9002)

LÍNEA CIRCULAR 2 (Plaza Circular/Plaza Camachos; Parada Juan XXIII; 9151)

LÍNEA CIRCULAR 3 (Plaza Circular/Ciudad de la Justicia; Parada Juan XXIII; 9002)

LÍNEA CIRCULAR 4 (Plaza Circular/Plaza Camachos; Parada Juan XXIII; 9151)

LÍNEA RAYO 17 (Plaza Circular/Hospital Reina Sofía; Parada Juan XXIII; 9002)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

La Dirección General de Ganadería y Pesca, dispone de una Carta de Servicios diferenciada de ésta para el Servicio de Pesca y Acuicultura.

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>