

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**3692 Resolución de 13 de marzo 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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria.**

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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, 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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria.

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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, 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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, 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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, 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, 13 de marzo 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



## Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2015.

## 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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria**

La Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria es el órgano directivo que ejerce las competencias en materia de modernización de explotaciones agrarias y explotaciones prioritaria, formación y transferencia tecnológica, sanidad vegetal, coordinación de las Oficinas Comarcales, industrias y promoción agroalimentaria, y asociacionismo agrario y estadísticas.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria**

##### Misión:

Ejecutar las políticas públicas de la Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación para propiciar la mejora y modernización de las explotaciones agrarias, la comercialización agroalimentaria, el reconocimiento de organizaciones de productores que concentren la oferta de productos vegetales y la formación continuada de técnicos y agricultores.

##### Visión:

Convertirse en un referente nacional en cuanto a la racionalización organizativa y gestión eficaz de las materias de su competencia de modernización de explotaciones agrarias y explotaciones prioritaria, formación y transferencia tecnológica, sanidad vegetal, coordinación de las Oficinas Comarcales, industrias y promoción agroalimentaria, y asociacionismo agrario y estadísticas, mejorando la atención al ciudadano y el compromiso

con sus necesidades, la simplificación de los procedimientos en orden a la minimización de cargas administrativas, la cultura de resultados, la transparencia y la rendición de cuentas.

Valores:

Compromiso con la sociedad; vocación de servicio; respeto a los derechos individuales y colectivos; transparencia; colaboración; comunicación; calidad en la gestión; participación; flexibilidad; gestión estratégica; legalidad; profesionalidad; ética y responsabilidad.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR/A GENERAL DE INDUSTRIA AGROALIMENTARIA Y CAPACITACIÓN AGRARIA.

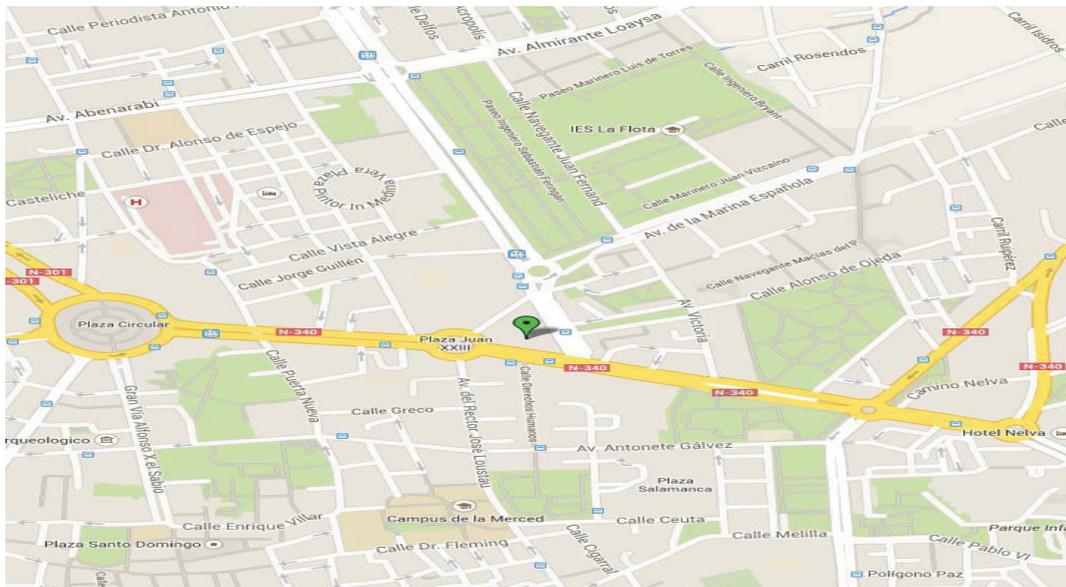
Teléfono: 968 362 719.

Consejería: AGRICULTURA Y AGUA.

Dirección General: INDUSTRIA AGROALIMENTARIA Y CAPACITACIÓN AGRARIA.

Unidad Organizativa: INDUSTRIA AGROALIMENTARIA Y CAPACITACIÓN AGRARIA.

Plano:



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

DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA AGROALIMENTARIA Y CAPACITACIÓN AGRARIA.

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

Teléfono: 968 362 719

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

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios directos que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), mediante el código de procedimiento que se indica para cada servicio.

### a) EN MATERIA DE MODERNIZACIÓN DE EXPLOTACIONES AGRARIAS.

#### 1. Mejora de las estructuras de producción.

-[6403](#) Ayudas destinadas a la modernización de las estructuras de producción de explotaciones agrarias.

-[6442](#) Ayudas destinadas a primera instalación de agricultores jóvenes.

#### 2. Asesoramiento a explotaciones agrarias.

-[2176](#) Ayuda a la creación y adecuación de entidades de asesoramiento.

-[7142](#) Ayuda al uso del servicio de asesoramiento por agricultores y ganaderos.

#### **Demeter.**

-[0444](#) Validación de la memoria de viabilidad del proyecto empresarial acogido al Convenio de Financiación Sector Agrario.

-[2175](#) Registro de Entidades de Asesoramiento a Explotaciones Agrarias.

#### 3. Registro de explotaciones prioritarias y de titularidad compartida.

-[1966](#) Reconocimiento de explotaciones agrarias prioritarias.

-[0385](#) Registro de titularidad compartida de explotaciones agrarias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### b) EN MATERIA DE FORMACIÓN, TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y COORDINACIÓN DE LAS OFICINAS COMARCALES AGRARIAS.

#### 1. Formación agraria y transferencia tecnológica.

-[235](#) Ayudas para realizar acciones de información, formación profesional y transferencia tecnológica, en el sector agrario y agroalimentario

-[701](#) Expedición del carné de manipulador de productos fitosanitarios

-[834](#) Homologación de acciones formativas en materia agroalimentaria, medioambiental y de la pesca

### c) EN MATERIA DE SANIDAD VEGETAL.

#### 1. Semillas y plantas de Vivero.

-[0379](#) Procedimiento sancionador en materia de sanidad vegetal.

-[1968](#) Registro de comerciantes de semillas y plantas de vivero.

-[1976](#) Registro de productores, comerciantes e importadores de vegetales.

## 2. Sanidad vegetal de los cultivos.

-[0379](#) Procedimiento sancionador en materia de sanidad vegetal.

-[0466](#) Declaración de la existencia de la plaga virus del rizado del Tomate Nueva Delhi y las medidas fitosanitarias obligatorias para combatirla.

- [1109](#) Declaración adicional para adjuntar al certificado fitosanitario internacional.

-1969 Reconocimiento oficial de las agrupaciones para tratamientos integrados en la agricultura (ATRIAs).

-[1717](#) Ayudas para la promoción de la lucha integrada contra las plagas de los diferentes cultivos, a través de las Agrupaciones para Tratamientos Integrados en la Agricultura (**ATRIAs**).

## 3. Uso sostenible de los productos fitosanitarios.

-[0379](#) Procedimiento sancionador en materia de sanidad vegetal.

-[0423](#) Solicitud de comunicación de comercialización de otros medios de defensa fitosanitarios (**OMDFs**).

-[0426](#) Solicitud de autorización de aplicación aérea con productos fitosanitarios.

-[1974](#) Registro Oficial de Productores y Operadores de Medios de Defensa Fitosanitaria.

-[5561](#) Reconocimiento oficial y de inscripción en el Registro de Empresas Oficialmente Reconocidas para la realización de Inspecciones Técnicas de Medios de Aplicación Fitosanitaria (**ITEAF**).

## d) EN MATERIA DE INDUSTRIA AGROALIMENTARIA.

### 1. Apoyo a la promoción y figuras de la calidad diferenciada.

-[0189](#) Ayudas a la promoción de vinos en terceros países.

-[0178](#) Indicaciones facultativas en el etiquetado de vinos: vinos varietales.

-[1847](#) Registro de operadores de agricultura de producción integradas.

-[1846](#) Autorización y registro de entidades de inspección y de certificación de productos agroalimentarios

-[1848](#) Autorización para la utilización de la marca de garantía de producción integrada.

-[5942](#) Autorización para la utilización de la marca de garantía "Calidad Agroalimentaria. Control Región de Murcia"

### 2. Ordenación y Fomento de la Industria agroalimentaria.

-[5862](#) Inscripción en el Registro de operadores comerciales de frutas y hortalizas frescas

-[2174](#) Aumento del Valor Añadido de los Productos Agrarios.

-[7042](#) Ayudas al desmantelamiento de las desmotadoras de algodón.

-[5922](#) Registro de envasadores y embotelladores de vino y bebidas alcohólicas y el Registro de Productos enológicos en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

-[0621](#) Inscripción en el Registro de Industrias Agrarias.

-[0271](#) Registro y Transporte de productos vitivinícolas: Solicitud de Libros de Registro.

-[0443](#) Inversiones en transformación y comercialización de productos vitivinícolas (**INTRACO**)

## e) MATERIA DE ASOCIACIONISMO AGRARIO Y ESTADÍSTICAS.

### 1. Asociacionismo Agrario:

-[1840](#) Concesión de reconocimiento como organización de productores de frutas y hortalizas.

-[1740](#) Aprobación de programas y fondos operativos de las organizaciones de productores de frutas y hortalizas con sede social en la Región de Murcia

-[205](#) Solicitud de modificación de programas y fondos operativos de las organizaciones de productores de frutas y hortalizas con sede social en la Región de Murcia. Anualidad no comenzada.

-[206](#) Modificaciones de los programas y fondos operativos durante la anualidad en curso, de las organizaciones de productores de frutas y hortalizas con sede social en la Región de Murcia.

-[8322](#) Ayudas destinadas a la constitución y funcionamiento administrativo de las agrupaciones de productores de plantas vivas y productos de la floricultura.

### 2. Sociedades Agrarias de Transformación:

-[1748](#) Reconocimiento de la constitución e inscripción en el registro de sociedades agrarias de transformación (**SAT**).

-[243](#) Disolución de una sociedad agraria de transformación (**SAT**).

-[244](#) Cancelación de una sociedad agraria de transformación (**SAT**).

-[245](#) Emisión de certificados y diligencias del registro de sociedades agrarias de transformación (**SAT**).

-[246](#) Inscripciones en el registro de sociedades agrarias de transformación (**SAT**). (altas / bajas de socios, transmisión de participaciones, renovación/reelección miembros Junta Rectora u otros Órganos de Gobierno, modificación de estatutos, variaciones de capital social y poderes).

-[247](#) Depósito anual de documentación obligatoria en el registro de sociedades agrarias de transformación (**SAT**). (memoria de actividades, balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias, y relación de socios).

-[248](#) Transformación de sociedades agrarias de transformación (**SAT**) en cooperativa.

-[249](#) Transformación de sociedades agrarias de transformación (**SAT**) en sociedad limitada.

-[250](#) Transformación de sociedades agrarias de transformación (**SAT**) en comunidad de regantes.

-[501](#) Cancelación sin disolución de una Sociedad Agraria de Transformación (**SAT**).

### 3. Estadística.

-[251](#) Emisión de Información o Certificados relativos a la información Estadística Agraria Regional.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

EL/LA DIRECTOR/A GENERAL DE INDUSTRIA AGROALIMENTARIA Y CAPACITACIÓN AGRARIA se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
1	<u>Mejora de las estructuras de producción.</u> En la ayuda a las inversiones en explotaciones agrarias, los expedientes de pago, se resolverán, una vez obrante toda la documentación, en el plazo de 4 meses.	(Nº de solicitudes de pago resueltas mensualmente en el plazo comprometido / Nº mensual de solicitudes de pago resueltas ) / 100 = 100
2	<u>Asesoramiento a explotaciones agrarias.</u> En las ayudas al uso de los servicios de asesoramiento, las solicitudes de pago de la subvención se resolverán, una vez obrante toda la documentación, en el plazo de 4 meses.	(Nº de solicitudes de pago resueltas mensualmente en el plazo comprometido / Nº mensual de solicitudes de pago resueltas ) / 100 = 100
3	<u>Calificación de las explotaciones agrarias.</u> Resolver las solicitudes de inscripción en el registro de explotaciones agrarias de titularidad compartida en el plazo de 2 meses desde que obre en el expediente toda la documentación.	(Número de inscripciones realizadas mensualmente en el plazo comprometido / Número de inscripciones resueltas) X 100 = 100
4	<u>Formación Agraria.(1)</u> En relación a las ayudas para realizar acciones de información, formación profesional y transferencia tecnológica, en el sector agrario y agroalimentario, se procederá a resolver el procedimiento de concesión de la subvención en un plazo máximo de 5 meses desde que obre en el expediente toda la documentación.	(Número de ayudas resueltas mensualmente en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes resueltas) X 100 = 100
5	<u>Formación Agraria.(2)</u> La expedición del carné de manipulador de productos fitosanitarios, se emitirá en un plazo máximo de 3 meses desde la superación de la prueba correspondiente o desde la recepción de la solicitud en el caso de solicitud de duplicados.	(Número de carnés emitidos en el plazo comprometido / Número de personas que han superado la prueba, o que han solicitado el duplicado) X 100 = 100
6	<u>Formación Agraria.(3)</u> La homologación de acciones formativas en materia agroalimentaria, medioambiental y de la pesca, se realizará en un plazo máximo de 45 días desde que obre en el expediente toda la documentación.	(Número de homologaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido / Número mensual de homologaciones resueltas) X 100 = 100
7	<u>Semillas y plantas de Vivero.(1)</u> Emitir Resolución de Inscripción en el Registro de comerciantes de semillas y plantas de vivero en un plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la documentación completa del expediente.	(Número de inscripciones mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de inscripciones mensuales realizadas) X 100 = 100
8	<u>Semillas y plantas de Vivero.(2)</u> Emitir Resolución de Inscripción en el Registro de productores, comerciantes e importadores de vegetales en un plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la documentación completa del expediente.	(Número de inscripciones mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de inscripciones mensuales realizadas) X 100 = 100
9	<u>Semillas y plantas de Vivero.(3 )</u> Emitir la autorización para pasaporte fitosanitario en el Registro de productores, comerciantes e importadores de vegetales en un plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la documentación completa del expediente.	(Número de autorizaciones mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número mensual de inscripciones realizadas) X 100 = 100
10	<u>Sanidad vegetal de los cultivos.</u> Emisión de la Declaración adicional adjunta al Certificado Fitosanitario, para la exportación de productos vegetales, en un plazo máximo de 7 días, desde la	(Número de Declaraciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de Declaraciones emitidas) X 100 = 100

	recepción de la documentación completa del expediente.	
11	<u>Uso sostenible de los productos fitosanitarios.</u> Emitir Resolución de Inscripción en el Registro de comerciantes de semillas y plantas de vivero en un plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la documentación completa del expediente.	(Número mensual de resoluciones emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de inscripciones realizadas) X 100 = 100
12	<u>Apoyo a la promoción y figuras de calidad diferenciada (1)</u> Las resoluciones de pago de los expedientes de promoción de vinos en terceros países se emitirán en un plazo máximo de 50 días desde la recepción completa de la solicitud de pago.	(Nº mensual de resoluciones de pago en el plazo comprometido / Nº mensual de resoluciones de pago emitidas) X 100 = 100
13	<u>Apoyo a la promoción y figuras de calidad diferenciada (2)</u> Las resoluciones de autorización a los operadores de la utilización de las indicaciones facultativas correspondientes al año de cosecha y variedad de uva de vinificación se emitirá en un plazo máximo de 2 meses desde la recepción completa de la documentación requerida.	(Número mensual de autorizaciones resueltas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones resueltas) X 100) = 100
14	<u>Apoyo a la promoción y figuras de calidad diferenciada (3)</u> Las resoluciones de inscripción de las entidades de inspección y de certificación de productos agroalimentarios se emitirán en un plazo máximo de 4 meses desde la recepción completa de la documentación requerida.	(Número mensual de resoluciones y certificados emitidos en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones y certificados emitidos) X 100) = 100
15	<u>Apoyo a la promoción y figuras de calidad diferenciada (4)</u> Las resoluciones de autorización para la utilización de la marca de garantía Calidad Agroalimentaria. Control Región de Murcia se emitirán en un plazo máximo de 4 meses desde la recepción completa de la documentación requerida.	(Número mensual de autorizaciones resueltas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100) = 100
16	<u>Apoyo a la promoción y figuras de calidad diferenciada (5).</u> Las resoluciones de pago de los expedientes de inversiones en transformación y comercialización de productos vitivinícolas se emitirán en un plazo máximo de 4 meses desde la recepción completa de la solicitud de pago.	(Nº de resoluciones de pago resueltas en el plazo comprometido / Nº total de solicitudes de pago tramitadas) X 100 = 100
17	<u>Ordenación y Fomento de la Industria agroalimentaria (1)</u> Las resoluciones de entrega de los Libros de Registro y transporte de productos vitivinícolas se emitirán en un plazo máximo de 1 mes desde la recepción completa de la documentación requerida.	(Número mensual de resoluciones emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones emitidas) X 100 = 100
18	<u>Ordenación y Fomento de la Industria agroalimentaria.(2)</u> Las resoluciones de inscripción en el registro de envasadores y embotelladores de vino y de bebidas alcohólicas se emitirán en un plazo máximo de 1 mes desde la recepción completa de la documentación requerida.	(Número mensual de resoluciones emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones emitidas) X 100 = 100
19	<u>Asociacionismo Agrario.</u> En relación a las ayudas destinadas a la constitución y funcionamiento administrativo de las agrupaciones de productores de plantas vivas y productos de la floricultura, los expedientes de ayuda se resolverán en un plazo	(Número de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos) X 100 = 100

20

máximo de 5 meses desde la recepción de la documentación completa del expediente.

Sociedades Agrarias de Transformación. En relación al registro de SAT los expedientes se resolverán en 5 meses desde la recepción de la documentación completa del expediente, para aquellos servicios que figuran en la Guía de procedimientos y servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>) con código 1748, 243, 244, 248 249, 250 y 501, de 3 meses para los servicios con código 245 y 246, y de 2 meses para el servicio con código 247

(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100

21

Estadística. En relación a la emisión de información o certificados relativos a la información Estadística Agraria Regional la emisión de éstos se realizará en menos de un 1 mes desde la recepción de la documentación completa del expediente.

(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos en relación 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

La variedad y complejidad de las funciones y servicios prestados por Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, hace que la normativa que regula los servicios prestados por la misma sea muy extensa y variada y que se modifique frecuentemente. Por ello, en la presente Carta se citan únicamente las normas principales.

### Materia de modernización de explotaciones:

Mejora de las estructuras de producción:

1. Orden de 5 de julio de 2012, de la Consejería de Agricultura y Agua por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas a la modernización de explotaciones agrarias y a la primera instalación de jóvenes agricultores en el marco del Programa.

### **Materia de modernización de explotaciones.**

Asesoramiento a explotaciones agrarias:

2. Orden de 23 de noviembre de 2011, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se convocan ayudas para el uso del servicio de asesoramiento e explotaciones agrarias de la Región de Murcia, para el período 2012-2014.

### **Materia de modernización de explotaciones**

Calificación de las explotaciones agrarias:

3. Ley 19/1995, de 4 de julio, de Modernización de las Explotaciones Agrarias.
4. Ley 35/2011, de 4 de octubre, de titularidad compartida de las explotaciones agrarias.
5. Decreto 8/2013, de 18 de enero, por el que se crea y regula el registro de explotaciones agrarias prioritarias y de titularidad compartida de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### **Materia de formación, transferencia tecnológica y coordinación de las oficinas comarcales agrarias.**

Formación agraria y transferencia tecnológica:

6. Orden de 29 de mayo de 2014, por la que se modifica la Orden de 31 de julio de 2012, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas para la realización de acciones relativas a la información y la formación profesional, incluida la divulgación de conocimientos y la transferencia tecnológica, en el sector agrario y agroalimentario. BORM Número 125, 2 de junio de 2014.
7. Orden de 6 de marzo de 2014, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se modifican las bases reguladoras de las ayudas para la realización de acciones relativas a la información y la formación profesional, incluida la divulgación de conocimiento. BORM nº 56 de 08/03/2014.
8. Orden de 21 de diciembre de 2010, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se regulan las homologaciones de acciones formativas en materia agroalimentaria, medioambiental y de la pesca. BORM nº 296 de 24/12/2010.

### **Materia de sanidad vegetal.**

Semillas y plantas de Vivero:

9. Ley 30/2006, de 26 de julio, de semillas y plantas de vivero y de recursos fitogenéticos.
10. Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros. BOE núm. 19, de 22 de Enero de 2005.
11. Orden de 17 De Mayo de 1993 por la que se establece la normalización de los pasaportes fitosanitarios destinados a la circulación de determinados vegetales, productos vegetales y otros objetos dentro de la comunidad, y por la que se establecen los procedimientos para la expedición de tales pasaportes y las condiciones y procedimientos para su sustitución. BOE nº 120, de 20 de mayo de 1993.

### **Materia de sanidad vegetal.**

Sanidad vegetal de los cultivos:

12. Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal.

Uso sostenible de los productos fitosanitarios:

13. Real Decreto 1311/2012, de 14 de septiembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios.
14. Real Decreto 1702/2011, de 18 de noviembre, de inspecciones periódicas de los equipos de aplicación de productos fitosanitarios.
15. Decreto n.º 31/2013, de 12 de abril, por el que se regulan las inspecciones periódicas de los equipos de aplicación de productos fitosanitarios, se crea el censo de equipos a inspeccionar y el registro de estaciones de inspecciones técnicas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM Número 86, 16 de abril de 2013).

### **Materia industria agroalimentaria**

#### Promoción y figuras de calidad diferenciada:

16. Real Decreto 549/2014, de 27 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 548/2013, de 19 de julio, para la aplicación de las medidas del programa de apoyo 2014-2018 al sector vitivinícola español. BOE N.º 157 de 28 Junio 2014.
17. Orden de 8 de febrero de 2011, de la Consejería de Agricultura y Agua por la que se establecen las normas para la utilización de las indicaciones facultativas, correspondientes al año de cosecha y/o de la(s) variedad(es) de uva de vinificación. BORM n.º 40, de 18/02/2011.
18. Decreto n.º 49/2002, de 1 de febrero, sobre autorización y registro de entidades de inspección y de certificación de productos agroalimentarios. BORM n.º 37, de 13/02/2002.
19. Decreto 67/2001 de 21 de septiembre de 2001, por el que se crea la marca de garantía para productos agrarios y alimentarios y se aprueba su reglamento de uso. BORM n.º 226, de 28/09/2001.

### **Materia industria agroalimentaria.**

#### Ordenación y Fomento de la industria agroalimentaria:

20. Orden de 16 de noviembre de 2011, de la Consejería de Agricultura y Agua por la que se establecen las Bases Reguladoras de las Ayudas para el aumento del valor añadido de los Productos Agrícolas en el marco del Programa de Desarrollo Rural de la Región. BORM n.º 268, de 21/11/2011.
21. Reglamento (CE) n.º 606/2009 de la comisión de 10 de julio de 2009 que fija determinadas disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 479/2008 del Consejo en lo relativo a las categorías de productos vitícolas, las prácticas enológicas y las r DOUE L 193 de 24/07/2009.
22. Real Decreto 2685/1980, de 17 de octubre, sobre liberalización y nueva regulación de industrias agrarias. BOE n.º 300, de 15/12/1980.
23. Decreto n.º 67/1996 de 2 de agosto sobre registro y transporte de productos vitivinícolas. BORM N.º 186, 10-08-1996.

### **Materia de asociacionismo agrario y estadísticas**

#### Asociacionismo Agrario:

24. Real Decreto 1337/2011, de 3 de octubre, por el que se regulan los fondos y programas operativos de las organizaciones de productores de frutas y hortalizas; y sus modificaciones. BOE n.º 239, de 04/10/2011.
25. Real decreto 1972/2008, de 28 de noviembre, sobre reconocimiento de organizaciones de productores de frutas y hortalizas. BOE n.º 289 de 01/12/2008.

26. Orden de 14 de julio de 2014, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se aprueba la convocatoria para el año 2014, de las ayudas destinadas a la constitución y funcionamiento administrativo de las agrupaciones de productores de plantas viv. BORM nº 171 de 26/07/2014.
27. Orden de 8 de septiembre de 2008 de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se establecen las bases reguladoras y la convocatoria para el año 2008, de las ayudas destinadas a la constitución y funcionamiento administrativo de las agrupaciones. BORM nº 218 de 18/09/2008.
28. Real Decreto 233/2002, de 1 de marzo, por el que se regula el reconocimiento de las agrupaciones de productores de plantas vivas y productos de la floricultura y se establecen medidas de apoyo a su constitución y funcionamiento. BOE nº 6, de 12/03/2002.

#### **Materia de asociacionismo agrario y estadísticas**

##### Sociedades Agrarias de Transformación:

29. Orden de 9 de octubre de 1995, de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura y Agua, por la que se crea y regula el Registro de Sociedades Agrarias de Transformación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM nº 244 de 26/05/1995.
30. Real Decreto 644/1995, de 21 de abril, del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de Sociedades Agrarias de Tr . BOE nº 125 de 26/05/1995.
31. Real Decreto 1776/1981, de 3 de agosto, del Ministerio de Agricultura y Pesca, por el que se aprueba el Estatuto que regula las sociedades agrarias de transformación. . BOE nº 194, de 14/08/1981.

#### **Materia de asociacionismo agrario y estadísticas**

##### Estadística:

32. Ley 6/2002, de 25 de junio, de estadística de la Región de Murcia . BORM nº 157 del 9 de julio de 2002.

## **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 Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, 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 esta Carta de Servicio, 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 los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, 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 de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, 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, el Responsable de la Carta, a través de el 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 que se programen. Además, en todo caso, podrán realizarse:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria.

**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 realizar 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/guiadeservicios>, 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 a Dirección General de Industrias Agroalimentarias y Capacitación Agraria, Plaza Juan XXIII, s/n , 30008-MURCIA.

### HORARIO DE ATENCIÓN

**TODO EL AÑO:** horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes los días laborables.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Para la comunicación de cualquier incidencia, tramitación de solicitudes u obtención de información relacionada los servicios prestados o actividades realizadas por la Dirección General de Industria Agroalimentaria y Capacitación Agraria, el ciudadano podrá optar por cualquiera de los siguientes medios:

PRESENCIAL: - Registro de la Consejería de Agricultura y Agua.  
- Oficinas comarcales agrarias (OCAS).

TELEFÓNICO: - Llamando al teléfono 012 de atención al ciudadano si llama desde esta Región.  
- Al 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma.

ELECTRÓNICO: - Por correo electrónico o accediendo al portal Web de la Consejería de Agricultura y Agua (<http://www.carm.es/caa>)

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Las líneas de autobuses urbanos que llegan hasta la Consejería de Agricultura (Plaza Juan XXIII) son: Líneas 32, 36, 57, 59, 62

Puede consultar sus horarios en [http://www.latbus.com/linyhora\\_directo.asp](http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp)  
Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

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