

# Carta de servicios



**Objetivos  
Servicios**

**Compromisos  
Garantías**

# Servicio de Agricultura



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Agricultura**

# carta de servicios

## **DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?**

El Servicio de Agricultura 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 acciones y servicios que se desarrollan, por parte de la Administración Regional, en beneficio del sector de la agricultura castellano-manchega.

Las competencias del Servicio de Agricultura aglutinan una amplia variedad de gestiones administrativas derivadas de la aplicación de diversas políticas agrarias, tanto de ámbito europeo, como estatal y autonómico. Entre estas competencias se incluyen, entre otras, la aplicación de medidas de intervención en los mercados de determinados productos agrícolas con el objetivo de evitar su desequilibrio; la concesión de ayudas para el reparto de fruta y de leche en centros escolares de la región; ayudas para la adquisición de maquinaria y equipos agrarios; pago de subvenciones a los agricultores y ganaderos para la contratación de seguros agrarios; aplicación de políticas encaminadas a la protección sanitaria de cultivos y especies vegetales de nuestra región; y actuaciones en el ámbito de las semillas, plantas de vivero y especies vegetales relacionadas con su producción, registro, comercialización y control.

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 agricultura en particular.

## **MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES LOS/AS USUARIOS/AS.**

Las competencias atribuidas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de agricultura 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.

La legislación aplicable para la gestión de los servicios que se ofrecen es la siguiente.

## **NORMATIVA EUROPEA:**

Reglamento (CE) nº 433/2007, de 20/04/2007; Reglamento (CE) nº1359/2007, de 21/11/2007; Reglamento (CE) nº 826/2008, de 20/08/2008; Reglamento (CE) nº 657/2008, de 10/07/2008; Reglamento (CE) nº 288/2009, de 07/04/2009; Reglamento (CE) nº 612/2009, de 07/07/2009; Reglamento (UE) nº 534/2012, de 21/06/2012.

## **NORMATIVA NACIONAL:**

Orden del Ministerio de la Presidencia de 8 de marzo de 1994; Ley 43/2002, de 20 de noviembre; Real Decreto 58/2005, de 21 de enero; Ley 30/2006, de 26 de julio; Real Decreto 1891/2008, de 14 de Noviembre; Real Decreto 1013/2009, de 19 de junio; Real Decreto 456/2010, de 16 de abril; Real Decreto 457/2010, de 16 de abril; Real Decreto 487/2010, de 23 de abril; Real Decreto 170/2011, de 11 de febrero; Real Decreto 1311/2012, de 14 de septiembre.

## **NORMATIVA AUTONÓMICA:**

Orden de 4/9/2008, de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, Orden de 26/04/2011, de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente, Orden de 20/12/2011, de la Consejería de Agricultura; Orden de 09/04/2013, de la Consejería de Agricultura.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias son los que se derivan de estas normas

## **SERVICIOS OFRECIDOS.**

1. Concesión de autorizaciones para el almacenamiento privado.
  - Autorización para el almacenamiento privado de aceite de oliva.
  - Autorización para el almacenamiento privado de carne de porcino.
2. Emisión de certificados de bovino pesado macho.
  - Expedir certificados a los ganaderos poseedores de carne de bovino pesado macho.
3. Ayudas al suministro de productos alimentarios a niños en los centros escolares.
  - Autorización para el suministro de fruta a niños en los centros escolares de Castilla -La Mancha, y pago de las ayudas.
  - Concesión de autorización para el reparto de leche a niños en los centros escolares de Castilla –La Mancha, y pago de las ayudas.
4. Subvenciones a la renovación de maquinaria agrícola o a la adquisición de maquinaria y equipos agrarios de nueva tecnología.
  - Concesión de una ayuda para quienes renueven su maquinaria o equipos agrarios o para quienes adquieran un equipo agrario de nueva tecnología.
5. Registro Oficial de Maquinaria Agrícola.
  - Contar con un registro oficial en el que inscribir la maquinaria agrícola.
6. Ayudas a la contratación de seguros agrarios.
  - Concesión de una ayuda a quienes contraten un seguro para las producciones agrarias.
7. Autorizaciones y registros productores de semillas, productores de plantas de vivero y productores de acondicionadores para grano.
  - Concesión de autorizaciones a productores de semillas, productores de plantas de vivero o productores de acondicionadores para grano.
  - Contar con registros oficiales donde se incluya cada tipo.
8. Registro de comerciantes de semillas y plantas de vivero.
  - Contar con un registro oficial que incluya los comerciantes autorizados de semillas y plantas de vivero.
9. Expedición de carnés de manipulador de productos fitosanitarios.
  - Expedir carnés de manipulador de productos fitosanitarios, certificando la capacitación del poseedor para el manejo de estos productos.

## 10. Expedición de pasaportes fitosanitarios

- Expedir un documento que certifique el buen estado sanitario de determinados productos vegetales para su circulación dentro del territorio de la UE y su exportación a países terceros.

## COMPROMISOS DE CALIDAD.

### 1. Servicio: Concesión de autorizaciones para el almacenamiento privado. Compromisos:

- Desde la recepción de la solicitud con su documentación para el almacenamiento privado de aceite de oliva, se concederá la autorización en un plazo máximo de 4 días hábiles.
- Desde la publicación del Reglamento por el que se activa el almacenamiento privado de carne de porcino, se comunicará la autorización al solicitante en un plazo máximo de 1 día hábil.

### 2. Servicio: Emisión de certificados de bovino pesado macho. Compromiso:

- Junto con la comprobación de los requisitos, la emisión del certificado se realizará en el acto, incluso si son días inhábiles.

### 3. Servicio: Ayudas al suministro de productos alimentarios a niños en los centros escolares. Compromisos:

- Resolución de las solicitudes para el reparto de fruta en un máximo de 20 días hábiles desde su recepción.
- Resolución de las solicitudes para el reparto de leche en un máximo de 1 mes desde la recepción de la solicitud.
- Pago de las ayudas al suministro de leche escolar en un periodo inferior a 3 meses desde la recepción de la documentación que justifica el derecho a la ayuda.

### 4. Servicio: Subvenciones a la renovación de maquinaria agrícola o a la adquisición de maquinaria y equipos agrarios de nueva tecnología. Compromiso:

- Atención al administrado con rapidez y amabilidad ante las dudas o situaciones que se planteen relacionadas con las ayudas.

### 5. Servicio: Registro Oficial de Maquinaria Agrícola. Compromiso:

- Realizar la inscripción en el registro en el momento en el que se recibe la solicitud si ésta se realiza presencialmente, o en el siguiente día hábil si se realiza por vía telemática.

### 6. Servicio: Ayudas a la contratación de seguros agrarios. Compromiso:

- Concesión y pago de las ayudas simultáneamente a la formalización de la solicitud.

### 7. Servicio: Autorizaciones y registros productores de semillas, productores de plantas de vivero y productores de acondicionadores para grano. Compromiso:

- Realización de todo el proceso de autorización y de inscripción en el registro en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la solicitud.

### 8. Servicio: Registro de comerciantes de semillas y plantas de vivero. Compromiso:

- Inscripción en el registro en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la solicitud.

### 9. Servicio: Expedición de carnés de manipulador de productos fitosanitarios. Compromiso:

- Expedición del carné al interesado en un plazo máximo de 2 meses desde el momento en el que la documentación que acompaña a la solicitud está completa.

10. Servicio: Expedición de pasaportes fitosanitarios. Compromisos:

- Emisión de la Resolución en el plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción del oficio procedente de los SSPP con la documentación del expediente completa.
- Brindar ayuda a los interesados para cumplimentar la documentación que acompaña a la solicitud, dada la complejidad de esta labor

## INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se pueden consultar en el anexo a la Resolución por la que se aprueba la misma. También se pueden consultar a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: [www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es), donde se actualizan con la periodicidad que se indica en el citado anexo.

## 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 descargable en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobada 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 Agricultura**

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 925266897
- Por correo electrónico a la dirección [dgag@jccm.es](mailto:dgag@jccm.es)
- A través del formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://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, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o al 902267090 desde fuera de la Comunidad de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, para el resto del territorio español, donde el personal que atiende 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.

## GARANTÍA. 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 Agricultura 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



## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 26/08/2013 de la Consejería de Agricultura, publicada en del Diario Oficial de Castilla-la Mancha nº 177, de 12-09-2013. Entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que se adquieren tienen una validez de dos años.



## 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 - Correos electrónicos: [dgag@jccm.es](mailto:dgag@jccm.es); [semillas@jccm.es](mailto:semillas@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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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.

Plan de Consumo de Fruta en las Escuelas

Nuestro colegio participa en el "Plan de consumo de fruta en las escuelas" con la ayuda financiera de la Unión Europea.

alimentación.es  
Saber más sobre nuestra nutrición

