

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Agricultura

#### **Resolución de 26/08/2013, de la Consejería de Agricultura, por la que se aprueba la carta sectorial de servicios del Servicio de Agricultura. [2013/11008]**

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 ejercicio de funciones sobre materias de agricultura, ganadería, industrias agroalimentarias y forestales de primera transformación, de acuerdo con la ordenación general de la economía.

Por ello, de acuerdo con el Decreto 126/2011, por el que se establece la estructura orgánica y las competencias de la Consejería de Agricultura y su modificación mediante el Decreto 263/2011, Resuelvo:

Primero. Aprobar la carta Sectorial de Servicios del Servicio de Agricultura de la Dirección General de Agricultura y Ganadería.

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

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios del Servicio de Agricultura en aquellas dependencias que se estime oportuno y en Internet a través de la página institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Toledo, 26 de agosto de 2013

La Consejera de Agricultura  
MARÍA LUISA SORIANO MARTÍN

Carta de Servicios del Servicio de Agricultura.

#### 1. Datos identificativos. ¿Quiénes somos?

El Servicio de Agricultura 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 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 competen-

cias 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.

### 3. Marco legal. Derechos y obligaciones de 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 826/2008, de 20/08/2008, por el que se establecen disposiciones comunes para la concesión de ayuda para el almacenamiento privado de determinados productos agrícolas.
- Reglamento (CE) nº 612/2009, de 07/07/2009, por el que se establecen disposiciones comunes de aplicación del régimen de restituciones por exportación de productos agrícolas.
- Reglamento (CE) nº 433/2007, de 20/04/2007, por el que se establecen las condiciones para la concesión de restituciones especiales a la exportación en el sector de la carne de vacuno (modelo de certificado carne con hueso)
- Reglamento (CE) nº 1359/2007, de 21/11/2007, por el que se establecen las condiciones de concesión de restituciones especiales a la exportación para determinadas carnes de vacuno deshuesadas (modelo carne sin hueso)
- Reglamento (UE) nº 534/2012, de 21/06/2012, por el que se fijan las restituciones por exportación en el sector de la carne de vacuno.
- Reglamento (CE) nº 288/2009, de 07/04/2009, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1234/2007 del Consejo en lo relativo a la concesión de una ayuda comunitaria para la distribución de frutas y hortalizas a los niños en los centros escolares.
- Reglamento (CE) nº 657/2008, de 10/07/2008, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1234/2007 del Consejo en lo relativo a la concesión de una ayuda comunitaria para el suministro de leche y determinados productos lácteos a los alumnos de centros escolares.

#### Normativa Nacional:

- Real Decreto 487/2010, de 23 de abril, por el que se establecen las modalidades de aplicación de la ayuda al suministro de leche y productos lácteos a los alumnos de centros escolares.
- Real Decreto 457/2010, de 16 de abril, por el que se regulan las bases para la concesión de ayudas para la renovación del parque nacional de maquinaria agrícola.
- Real Decreto 456/2010, de 16 de abril, por el que se establecen las bases reguladoras de las ayudas para la promoción de nuevas tecnologías en maquinaria y equipos agrarios.
- Real Decreto 1013/2009, de 19 de junio, sobre caracterización y registro de la maquinaria agrícola.
- Ley 30/2006, de 26 de julio, de Semillas y Plantas de Vivero y Recursos Fitogenéticos.
- Real Decreto 170/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento general del registro de variedades comerciales.
- Real Decreto 1891/2008, de 14 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para la autorización y registro de los productores de semillas y plantas de vivero y su inclusión en el Registro nacional de productores.
- Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal.

- 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 CE de organismos nocivos para los vegetales.
- 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.
- Orden del Ministerio de la Presidencia de 8 de marzo de 1994 por la que se establece la normativa reguladora de la homologación de cursos de capacitación para realizar tratamientos con plaguicidas.

#### Normativa Autonómica:

- Orden de 20/12/2011, por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas destinadas a la distribución de frutas y hortalizas al alumnado en los centros escolares de Castilla-La Mancha.
- Orden de 14/09/2012, de la Consejería de Agricultura, por la que se precisan las normas de aplicación previstas en el Real Decreto 456/2010, de 16 de abril, por el que se establecen las bases reguladoras de las ayudas para la promoción de nuevas tecnologías en maquinaria y equipos agrarios, se establece el plan de innovación tecnológica de Castilla-La Mancha para 2012 y se convocan las ayudas en el marco del mismo.
- Orden de 09/04/2013, de la Consejería de Agricultura, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de ayudas a la contratación colectiva de seguros agrarios.
- Orden de 26/04/2011, de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente, por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas para el asesoramiento en sanidad vegetal.
- Orden de 4/9/2008, de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, por la que se regula la expedición de carnés de manipulador de productos fitosanitarios.

Los derechos y obligaciones de los usuarios/as son los que se derivan de estas normas.

#### 4. Servicios que se ofrecen:

##### 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.

5. 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 los siguientes 7 días hábiles 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.

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 web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, [www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es).

## 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 descargable 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 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 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 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.

## 9. Vigencia.

Esta Carta de Servicios entrará en vigor el 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 - 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: [ssppagcr@jccm.es](mailto:ssppagcr@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.

---

Indicadores de Calidad	Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
	Concesión de autorizaciones para el almacenamiento privado de aceite de oliva o de carne de porcino	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.	Número de autorizaciones concedidas en los 4 días siguientes al de la recepción de la solicitud. Según Registro Único.	100 %	Porcentaje de autorizaciones concedidas en el plazo de compromiso sobre el total de las solicitudes recibidas.	Semestral
	Emisión de certificados de bovino pesado macho	Junto con la comprobación de los requisitos, emisión del certificado en el acto, incluso si son días inhábiles.	Número de certificados emitidos en relación a las comprobaciones efectuadas ese mismo día.	100 %	Número de certificados emitidos sobre el número de comprobaciones efectuadas cada día.	Semestral
	Ayudas al suministro de productos alimentarios a niños en los centros escolares	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 su recepción. 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.	Número de resoluciones emitidas según el Registro Único.	100 %	Porcentaje de resoluciones emitidas sobre las solicitudes recibidas en el plazo de compromiso.	Anual
		Tiempo transcurrido entre la emisión de la propuesta de pago de la ayuda a la leche escolar, y el pago efectivo.	Número de resoluciones emitidas según el Registro Único.	100 %	Porcentaje de resoluciones emitidas sobre las solicitudes recibidas en el plazo de compromiso.	Semestral
	Subvenciones a la renovación de maquinaria agrícola o a la adquisición de maquinaria y equipos agrarios de nueva tecnología	Atención al administrado con rapidez y amabilidad ante las dudas o situaciones que se planteen relacionadas con las ayudas.	Inexistencia de quejas en cuanto a la atención prestada a la ciudadanía. Según sistema de recepción de quejas CESAR.	0 quejas	Número de expedientes de leche escolar pagados en los 3 meses siguientes a la recepción de la documentación.	Semestral

Registro Oficial de Maquinaria Agrícola	Realizar la inscripción en el registro en el mismo 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.	Número de inscripciones realizadas en el Registro Oficial de Maquinaria Agrícola.	100 %	Porcentaje de inscripciones realizadas en el registro sobre el total de solicitudes efectuadas.	Semestral
Ayudas a la contratación de seguros agrarios	Concesión y pago de las ayudas simultáneamente a la formalización de la solicitud.	Número de ayudas contratadas y pagadas en plazo.	100 %	Porcentaje de ayudas contratadas y pagadas sobre el total de solicitudes.	Semestral
Autorizaciones y registros de productores de semillas, productores de plantas de vivero y productores de acondicionadores para grano	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.	Número de inscripciones realizadas en el Registro Único.	100 %	Porcentaje de inscripciones en el registro en el plazo de compromiso sobre el total de solicitudes.	Semestral
Registro de comerciantes de semillas y plantas de vivero	Inscripción en el registro en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la solicitud.	Número de inscripciones realizadas en el Registro Único.	100 %	Porcentaje de inscripciones en el registro en el plazo de compromiso sobre el total de solicitudes.	Semestral
Expedición de carnés de manipulador de productos fitosanitarios	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.	Verificación de la expedición de los carnés en el momento de la finalización del plazo de compromiso. Según Registro Único.	100 %	Número de carnés expedidos en el plazo de 2 meses desde la recepción de la solicitud con su documentación completa.	Semestral
Expedición de pasaportes fitosanitarios	Emisión de la Resolución en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción del oficio procedente de los SSPP con la documentación del expediente completa. Brindar ayuda a los interesados para cumplir la documentación que acompaña a la solicitud, dada la complejidad de esta labor.	Número de resoluciones emitidas desde la recepción de la documentación. Según Registro Único.	100 %	Porcentaje de resoluciones emitidas sobre el total de solicitudes remitidas por los Servicios Periféricos.	Semestral
		Inexistencia de quejas en cuanto a la ayuda prestada y la amabilidad en el trato.	0 quejas	Número de quejas recibidas sobre la prestación de ayuda para la cumplimiento de la solicitud.	Semestral