

MARTES, 27 DE MARZO DE 2018 - BOC NÚM. 61

## CONSEJERÍA DE MEDIO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN

### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2018-2744** *Resolución de 16 de marzo de 2018, por la que se aprueba la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Industria y Calidad Agroalimentaria de la Dirección General de Pesca y Alimentación.*

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquellas.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado,

#### RESUELVO

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Industria y Calidad Agroalimentaria, que figura como Anexo a la presente resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cumplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 16 de marzo de 2018,  
El secretario general de la Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación,  
Francisco José Gutiérrez García.

MARTES, 27 DE MARZO DE 2018 - BOC NÚM. 61

## ANEXO

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

Denominación: Servicio de Industria y Calidad Agroalimentaria.

Misión: La ordenación, fomento y control de la industria agroalimentaria ubicada en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Dirección general o departamento de adscripción: Dirección General de Pesca y Alimentación.

Dirección postal y electrónica: Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación, C/ Albert Einstein, Nº 2, 39011 Santander, Cantabria.

[dgpescayalimentacion@cantabria.es](mailto:dgpescayalimentacion@cantabria.es)

Mapa de localización:



Página web: [www.cantabria.es](http://www.cantabria.es)

Medios de acceso y transporte: Transportes Urbanos de Santander, parada PCTCAN - C/ Albert Einstein, nº 2, 39011 Santander, Cantabria.

Teléfonos:

- General: 942 207869
- Ordenación del sector industrial agroalimentario: 942 207811
- Fomento del sector industrial agroalimentario: 942 207867 / 942 207868
- Comercialización y defensa contra fraudes: 942 208147 / 942 208143

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

### ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

- Decreto 18/2000, de 17 de marzo, de Estructura Orgánica de la Consejería de Ganadería, Agricultura y Pesca. Posteriormente modificado, entre otros, por los Decretos 89/200, de 4 de diciembre, 58/2001, de 31 de julio, 80/2006, de 6 de junio, 22/2011, de 17 de marzo y 28/2011, de 7 de abril, y 79/2017, de 26 de octubre.

CVE-2018-2744

MARTES, 27 DE MARZO DE 2018 - BOC NÚM. 61

- Decreto 71/1989, de 13 de octubre, por el que se aprueba la relación de puestos de trabajo de la Consejería de Ganadería, Agricultura y Pesca. Posteriormente modificado, entre otros, por los Decretos 14/2000, de 10 de marzo, y finalmente por el Decreto 143/2015, de 1 de octubre.

## RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

### **Ordenación del sector industrial agroalimentario**

1. Actuaciones relacionadas con la inscripción de los operadores económicos y su actividad en los Registros Oficiales relacionados con las materias propias del Servicio.

### **Fomento del sector industrial agroalimentario**

2. Actuaciones relacionadas con la tramitación de ayudas a inversiones realizadas por el sector industrial que transforma y comercializa productos agrícolas y que son incluidas en Programas Operativos cofinanciados con Fondos europeos.

### **Comercialización y defensa contra fraudes**

3. Actuaciones relacionadas con la ejecución de Programas de control oficial de la calidad comercial alimentaria a realizar en la industria agraria y pesquera incluidos en Planes de control oficial de la cadena alimentaria de ámbito europeo, nacional o autonómico.

## DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Industria y Calidad Agroalimentaria se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- 1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 2.- Derecho a recibir una atención adecuada.
- 3.- Derecho a obtener información.
- 4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

#### Reclamaciones:

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

#### Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

### COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

#### Ordenación del sector agroalimentario

- 1.1. Informar a la ciudadanía con un lenguaje preciso y adecuado.
- 1.2. Tener actualizada la base de datos oficial.

#### Fomento del sector industrial agroalimentario

- 2.1. Informar a la ciudadanía con un lenguaje preciso y adecuado.
- 2.2. Emitir propuesta de autorización del pago de las ayudas justificadas cofinanciadas con Fondos Europeos en un plazo de 3 meses.
- 2.3. Realización de controles administrativos sobre el 100% de las solicitudes de ayuda cofinanciadas por Fondos Europeos presentadas en el año.
- 2.4. Realización de controles sobre el terreno sobre al menos el 5% de las ayudas cofinanciadas por Fondos Europeos pagadas en el año.

#### Comercialización y defensa contra fraudes

- 3.1. Informar a la ciudadanía con un lenguaje preciso y adecuado.
- 3.2. Cumplimiento de al menos un 80% de los controles de calidad comercial alimentaria programados para un año.
- 3.3. Realización de controles de verificación sobre el terreno sobre al menos el 5% de los controles de calidad comercial alimentaria realizados en un año.

MARTES, 27 DE MARZO DE 2018 - BOC NÚM. 61

## INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

### Ordenación del sector agroalimentario

- 1.1.1. Número de reclamaciones presentadas en cuanto a la información recibida.
- 1.2.1. Número de actualizaciones realizadas al mes. (Poner el plazo que se considere, no sé cada cuánto tiempo se actualiza)

### Fomento del sector industrial agroalimentario

- 2.1.1. Número de reclamaciones presentadas en cuanto a la información recibida.
- 2.2.1. Porcentaje de propuestas de resolución de concesión de las ayudas solicitadas cofinanciadas con Fondos Europeos en un plazo máximo de 6 meses.
- 2.3.1. Porcentaje de los controles administrativos efectuados sobre las solicitudes de ayuda y pago cofinanciadas con Fondos Europeos presentadas en el año.
- 2.4.1 Porcentaje de controles sobre el terreno efectuados sobre las ayudas cofinanciadas con Fondos Europeos que son pagadas en el año.

### Comercialización y defensa contra fraudes

- 3.1.1. Número de de consultas realizadas y atendidas.
- 3.2.1. Porcentaje de controles de verificación sobre el terreno efectuados sobre los controles efectuados en un año.
- 3.3.1. Porcentaje de controles de verificación sobre el terreno efectuados sobre los controles efectuados en un año.

## IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección General de Pesca y Alimentación  
Servicio de Industria y Calidad Agroalimentaria

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado "FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS".

En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

MARTES, 27 DE MARZO DE 2018 - BOC NÚM. 61

**MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

Medidas para la protección del Medio Ambiente

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes.
- Publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.
- Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

Medidas para la prevención de riesgos laborales

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos

**FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.**

MARZO 2018. La Carta de Servicios del Servicio de Industria y Calidad Agroalimentaria se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2018/2744

CVE-2018-2744