

## 7.5. VARIOS

### CONSEJERÍA DE MEDIO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN

#### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2018-11439** *Resolución por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a las Oficinas Comarcales.*

Con fecha 18 de mayo de 2010 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 94 la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a las Oficinas Comarcales.

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.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

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 actualización de la Carta de Servicios correspondiente a las Oficinas Comarcales, que figura como Anexo a la presente Resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente a las Oficinas Comarcales, autorizada por Resolución de 3 de mayo de 2010.

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 Servicios y Atención a la Ciudadanía y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 26 de diciembre de 2018.

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

LUNES, 7 DE ENERO DE 2019 - BOC NÚM. 4

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:**

Denominación: Oficinas Comarcales.

Misión: Aumentar la competitividad del sector agropecuario y acercar la administración autonómica al medio rural.

Departamento de Adscripción: Servicio de Oficinas Comarcales-Secretaría General de la Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación.

Localización y contacto de las Oficinas Comarcales.

Santander  
C/ Albert Einstein, nº 2 (PCTCAN) 39011, Santander  
Tel.: 942 207804

Cabezón de la Sal.  
Plaza Augusto González Linares (Edificio La Torre), s/n. 39500 Cabezón de la Sal.  
Tel.: 942 70 01 83.

Gama  
C/ Baldomero Fernández Moreno nº 2. 39790 Bárcena de Cicero.  
Tel.: 942 64 29 50.

Los Corrales de Buelna.  
C/ San Cipriano nº 1, 39400 Los Corrales de Buelna.  
Tel.: 942 20 50 42.

Nestares (Reinosa).  
C/ San Salvador, nº 2 39212 Nestares (Campoo de Enmedio).  
Tel.: 942 77 40 78.

Potes.  
C/ Independencia s/n 39570 Potes.  
Tel.: 942 73 00 73.

Ramales de la Victoria.  
Paseo Barón Adzaneta, nº 8. 39800 Ramales de la Victoria.  
Tel.: 942 64 60 81.

Santoña.  
Edificio La Lonja, 1ª planta, Puerta A, 39740 Santoña.  
Tel.: 942 66 15 97.

San Vicente de la Barquera.  
C/ José María de Pereda, 4 bajo 39540 San Vicente de la Barquera.  
Tel.: 942 71 26 06.

San Vicente de Toranzo.  
Carretera General, Edificio Bilbainos, 2 39680, Ontaneda (Corvera de Toranzo).  
Tel.: 942 59 41 83.

Solares.  
C/ Francisco Perojo Cagigas, nº 3, Bajo, 39710 Solares (Medio Cudeyo).  
Tel.: 942 52 03 22.

Torrelavega (Mercado Nacional de Ganados).  
Avda. Fernando Arce, s/n. 39300 Torrelavega.  
Tel.: 942 88 16 57.

Villacarriedo.  
Plaza Jacobo Roldán Losada, s/n. 39640 Villacarriedo.  
Tel.: 942 59 00 30.

LUNES, 7 DE ENERO DE 2019 - BOC NÚM. 4

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9 a 14 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 89/2000, 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.

- 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.

#### **SERVICIOS QUE PRESTAMOS:**

##### **Información, Registro y Asesoramiento Técnico**

1. Información, orientación, asesoramiento técnico y atención del público en las materias competencia de la Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación, en particular en las siguientes cuestiones:
  - Convocatorias de Ayudas de la Consejería.
  - Registros Oficiales de la Consejería.
  - Normativa de obligado cumplimiento para las explotaciones agrarias.
2. Recepción y registro de las comunicaciones y solicitudes de los ciudadanos.
3. Información sobre publicaciones relativas al sector primario.

##### **Trámites Administrativos**

4. Emisión de documentación de traslado de ganado.
5. Actuaciones derivadas de las campañas de saneamiento ganadero.
6. Actuaciones relativas a la gestión expedientes de Ayudas, Transferencias y Cesiones en el ámbito de la Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación.
7. Elaboración de planes empresariales y planes de mejora para expedientes de Ayudas a la Primera Instalación de Agricultores Jóvenes y la Modernización de Explotaciones Agrarias.
8. Actuaciones en el ámbito de los Registros Oficiales de la Consejería, en particular:
  - Registro de Explotaciones Ganaderas (REGA): Altas, Bajas, Modificaciones. Registro de Movimientos (REMO)
  - Registro de Explotaciones Agrarias (REA): Registro de Maquinaria Agrícola (ROMA), Registro de Sociedades Agrarias de Transformación (SAT), Registro de Titularidad Compartida de Cantabria (RETICOM), Vehículos de Transporte de Ganado: Recepción y envío de documentación.
  - Registro de Explotaciones Prioritarias: Alta y Renovación.

LUNES, 7 DE ENERO DE 2019 - BOC NÚM. 4

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

Las Oficinas Comarcales se comprometen 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 QUE ASUMIMOS**

### **Información y asesoramiento técnico**

- 1.1. Informar y asesorar de forma precisa y, en su caso, personalizada, sobre las consultas realizadas en el momento que se produzcan.
- 2.1. Trasladar a los órganos a quienes van dirigidas las comunicaciones y solicitudes de los ciudadanos en un plazo no superior a una semana.
- 3.1. Garantizar la divulgación de las publicaciones e información remitida por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, el Centro de Investigación.

LUNES, 7 DE ENERO DE 2019 - BOC NÚM. 4

y Formación Agrarias (CIFA) o cualquier otro Departamento de la Consejería o cualquier otro Organismo Oficial, relativa al sector primario a través del tablón de anuncios y de los mostradores de atención al ciudadano

- 3.2. Poner a disposición de los administrados las publicaciones relativas al sector primario.

#### **Tramites Administrativos:**

- 4.1. Expedir, si procede, la documentación de traslado del ganado en el momento de su solicitud.
- 5.1. Informar y asesorar a los ciudadanos en materia de Sanidad Animal relativa a enfermedades objeto de campaña de saneamiento ganadero.
- 6.1. Realizar las actuaciones en el ámbito de la gestión expedientes de ayuda en los plazos marcados por el órgano responsable de su gestión.
- 7.1. Elaborar planes empresariales y planes de mejora para expedientes de Ayudas a la Primera Instalación de Agricultores Jóvenes y la Modernización de Explotaciones Agrarias en un plazo máximo de 1 mes, una vez que el solicitante haya aportado toda la documentación requerida.
- 8.1. Remitir a los órganos responsables de los Registros Oficiales de la Consejería la documentación correspondiente en el plazo máximo de una semana.

#### **Cómo lo medimos:**

##### Información y asesoramiento técnico

- 1.1.1. Número de reclamaciones relativas al trato, a la información y al asesoramiento recibidas en el plazo de un año.
- 2.1.1. Porcentaje de comunicaciones y solicitudes de los ciudadanos enviadas anualmente a los órganos a quienes van dirigidas en un plazo no superior a una semana
- 3.1.1. Porcentaje de Publicaciones e Informaciones remitidas por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, el Centro de Investigación y Formación Agrarias (CIFA) o cualquier otro Departamento de la Consejería o cualquier otro Organismo Oficial, relativas al sector primario divulgadas anualmente.
- 3.2.1. Porcentaje de publicaciones del sector primario puestas a disposición de los administrados.

##### Trámites administrativos

- 4.1.1. Número de documentos de traslado del ganado emitidos anualmente.
- 5.1.1. Porcentaje de enfermedades objeto de campaña de saneamiento ganadero para las que se han realizado acciones de información y asesoramiento.
- 6.1.1. Porcentaje de actuaciones en el ámbito de la gestión de expedientes de ayuda realizados en los plazos marcados por el órgano responsable de su gestión.
- 7.1.1. Porcentaje de planes empresariales y planes de mejora para expedientes de Ayudas a la Primera Instalación de Agricultores Jóvenes y la Modernización de Explotaciones Agrarias elaborados en el plazo máximo de 1 mes, una vez que el solicitante haya aportado toda la documentación requerida.

LUNES, 7 DE ENERO DE 2019 - BOC NÚM. 4

- 8.1.1. Porcentaje de expedientes correspondientes a Registros Oficiales de la Consejería, remitidos en un plazo igual o inferior a una semana.

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

Secretaría General de la Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación  
Servicio de Oficinas Comarcales

#### **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.

#### **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.
- 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.
- Uso de papel reciclado.

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.**

Enero 2019. La Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales de la Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2018/11439

CVE-2018-11439