

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Agricultura

##### **Resolución de 29/05/2013, de la Consejería de Agricultura, por la que se aprueba la carta sectorial de servicios de Sanidad Animal de Castilla-La Mancha. [2013/8083]**

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 servicio 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, la ordenación y fomento de la sanidad y los movimientos de todas las especies animales así como la planificación y ejecución de los programas de higiene y control de la producción primaria ganadera y agrícola, el estudio y elaboración de anteproyectos normativos dentro del ámbito de la ganadería y la formación y divulgación agraria.

Por ello, en virtud de las competencias atribuidas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de sanidad animal por 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; de acuerdo con el Decreto 126/2011, de 7 de julio, por el que se 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.

Resuelvo:

Primero. Aprobar la carta Sectorial de Servicios en Sanidad Animal.

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

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios en Sanidad Animal especialmente en las oficinas comarcales agrarias, en los servicios periféricos de la Consejería de Agricultura, en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y en Internet a través de la página institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Cuarto. Facultar a la Dirección General de Agricultura y Ganadería para que actualice la información contenida en la Carta con motivo de cambios sobre los servicios que se presten, marco legal, estructuras orgánicas y formas de acceso y participación, con objeto de facilitar a la ciudadanía el conocimiento inmediato de estos cambios.

Toledo, 29 de mayo de 2013

La Consejera de Agricultura  
MARÍA LUISA SORIANO MARTÍN

Carta de Servicios de Sanidad Animal.

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

El Servicio de Sanidad Animal está adscrito a la Dirección General de Agricultura y Ganadería de la Consejería de Agricultura.

### 2. Objetivos y fines

El objetivo de las administraciones públicas en el ámbito de la sanidad animal es garantizar los máximos niveles de salud, incluyendo a todos los ciudadanos de Castilla-La Mancha, mediante la prevención de enfermedades de los animales.

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y servicios que desarrollan los Servicios Veterinarios Oficiales dependientes de la Consejería de Agricultura en relación con la Sanidad Animal, y que controlan los riesgos sanitarios provenientes de la cabaña ganadera de Castilla-La Mancha, tanto en su vertiente de salud pública como de sanidad animal, contribuyendo asimismo a un mayor nivel de seguridad alimentaria. Abarcan, entre otros, la aplicación y seguimiento de los programas nacionales de erradicación, control y vigilancia de enfermedades animales, la gestión de los movimientos de animales tanto a nivel nacional como intracomunitarios y con terceros países, el registro y control de las Agrupaciones de Defensa Sanitaria Ganadera (ADSGs), la gestión de la Red de Alerta Sanitaria Veterinaria (sistema de vigilancia y alerta ante cualquier riesgo o incidencia relacionada con la sanidad animal) y la instrucción, tramitación y resolución de ayudas y subvenciones a las ADSGs.

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 ganadería en particular.

### 3. Marco legal. Derechos y obligaciones de los usuarios.

Las competencias atribuidas al Gobierno de Castilla-La Mancha en materia de ganadería 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.

Los Servicios Veterinarios Oficiales están regulados mediante el Decreto 91/1990, de 24 de julio, por el que se organizan los Servicios Veterinarios Oficiales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

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

### 4. Servicios que se ofrecen.

#### 1) Calificación sanitaria de explotaciones ganaderas.

- Adaptación de los Programas nacionales de erradicación, control y vigilancia de las explotaciones ganaderas a nuestra CCAA.
- Asesoramiento sobre los distintos procesos necesarios para alcanzar la calificación sanitaria, así como sobre problemas o dudas que puedan surgir a veterinarios y ganaderos.
- Colaboración con las asociaciones, cooperativas, etc para la obtención de la calificación sanitaria.
- Registro de las explotaciones calificadas.

#### 2) Mejora de la higiene y sanidad de las explotaciones.

- Control oficial de la higiene y sanidad de la producción primaria ganadera
- Distribución y difusión de los Manuales de buenas prácticas ganaderas, adaptados a las distintas formas de producción.

### 3) Gestión de alertas sanitarias.

- Cumplimiento e implantación del Plan coordinado estatal de alerta sanitaria veterinaria
- Mantener actualizado el Plan general de alerta sanitaria veterinaria en Castilla-La Mancha
- Elaboración y actualización de Manuales prácticos de operaciones específicos para determinadas enfermedades.
- Gestión de la Red de Alerta Veterinaria (sistema de vigilancia y alerta ante cualquier riesgo o incidencia relacionada con la sanidad animal)
- Cumplimiento de las acciones y plazos estipulados en los Manuales de operaciones.

### 4) Gestión de los Programas nacionales de vigilancia, control y erradicación de enfermedades animales.

- Adaptación de los mismos a la Comunidad Autónoma.
- Difusión de los programas a los Servicios Veterinarios Oficiales, a los veterinarios de las Agrupaciones de Defensa Sanitaria Ganadera y de explotación y a los ganaderos.
- Asesoramiento a veterinarios y ganaderos.

### 5) Información, difusión y asesoramiento sobre:

- Cualquier asunto de interés relacionado con la sanidad animal y las enfermedades de los animales;
- Sobre requisitos sanitarios para el intercambio de animales vivos con la Unión Europea y terceros países y para el comercio exterior de productos de origen animal y los trámites a seguir para conseguir las autorizaciones requeridas para comercializar productos alimenticios en otros países no pertenecientes a la Unión Europea;
- Sobre los requisitos que deben cumplir las Agrupaciones de defensa sanitaria ganadera para su constitución y autorización;
- Sobre la normativa autonómica en relación con la sanidad animal y la elaboración y difusión de documentos de interpretación, circulares, instrucciones y protocolos de actuación.

### 6) Formación.

- Impartir y organizar actividades en materia de sanidad animal para veterinarios y ganaderos.

### 7) Ayudas y subvenciones.

- Tramitación e instrucción de las ayudas para las Agrupaciones de Defensa Sanitaria Ganadera.
- Informar y dar traslado a la unidad competente para su resolución, de los recursos de alzada presentados.

## 5. Compromisos de calidad.

### 1) Servicio: Calificación sanitaria de explotaciones ganaderas. Compromiso:

- Actualizar diariamente los Registros.

### 2) Servicio: Mejora de la Higiene y sanidad de las explotaciones. Compromiso:

- Inspeccionar anualmente, al menos el 3%, de las explotaciones ganaderas de la Comunidad Autónoma.

### 3) Servicio: Gestión de alertas sanitarias. Compromiso:

- Cumplimiento de los Manuales prácticos de operaciones y del Plan general de alerta.

### 4) Servicio: Gestión de los Programas nacionales de vigilancia, control y erradicación de enfermedades animales. Compromiso.

- Apoyo al ganadero en el cumplimiento de sus obligaciones dentro de los Programas nacionales de vigilancia, control y erradicación de enfermedades animales.

### 5) Servicio: Información, difusión y asesoramiento. Compromiso.

- Difusión de Manuales, protocolos y noticias de interés para el fomento de la sanidad animal y la seguridad alimentaria a través de la página web de la JCCM.

#### 6) Servicio: Formación. Compromiso.

- Organizar anualmente al menos un curso/jornada/seminario de formación para ganaderos y/o veterinarios.

#### 7) Servicio. Ayudas y subvenciones. Compromiso.

- Dar publicidad de las ayudas concedidas a las Agrupaciones de Defensa Sanitaria Ganadera antes de transcurridos 60 días desde que se procedió al pago de las mismas.
- Informar y dar traslado a la unidad competente del 100% de los recursos de alzada presentados en un plazo de 30 días hábiles desde su recepción en el Servicio.

#### 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 del Gobierno de Castilla-La Mancha en Internet.

#### 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 disponibles 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 (D.O.C.M. nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Servicio de Sanidad Animal  
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 925389253
- 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.
- A través del teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha, excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma. O a través del teléfono 902 267090, si llama desde fuera de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, 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. Mecanismos de comunicación de la carta.

La Carta Sectorial de Servicios en Sanidad Animal se difundirá especialmente en las oficinas comarcales agrarias, en los servicios periféricos de la Consejería de Agricultura, en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y en Internet a través de la página institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

#### 9. 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 Sanidad Animal

contactará con usted en el plazo de 4 días hábiles, 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.

#### 10. Vigencia.

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, teniendo una validez de dos años.

#### 11. 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

Correo electrónico [dgag@jccm.es](mailto:dgag@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.

##### Servicios Periféricos de la Consejería de Agricultura:

Servicio Periférico de Agricultura en Albacete - C/ Tesifonte Gallego, 1 - 02071 Albacete

Teléfono: 967558500

Fax : 967558368

Correo electrónico [ssppagab@jccm.es](mailto:ssppagab@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Ciudad Real - C/ Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real

Teléfono: 926279500

Fax: 926279587

Correo electrónico [ssppagcr@jccm.es](mailto:ssppagcr@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Cuenca - C/ Colón, 2 - 16071 Cuenca

Teléfono: 969178300

Fax: 969176320

Correo electrónico [agri-cu@jccm.es](mailto:agri-cu@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Guadalajara - Avda. del Ejército, 10-12. 19071 Guadalajara

Teléfono: 949885300

Fax: 949885304

Correo electrónico [agri-guadalajara@jccm.es](mailto:agri-guadalajara@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.

Servicio Periférico de Agricultura en Toledo - C/ Duque de Lerma, 1 y 3 - 45071 Toledo

Teléfono: 925266800

Fax: 925266824

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.

Existirán horarios especiales con motivo de las fiestas locales. Además y con motivo de días festivos pueden en la semana afectada, aprobarse jornadas de horario reducido.

Puede obtener más información accediendo a la página del Gobierno de Castilla-La Mancha: [www.jccm.es](http://www.jccm.es).

---

Anexo: Indicadores De Calidad

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
Calificación sanitaria de explotaciones ganaderas	Actualizar diariamente el Registro de explotaciones calificadas	Días hábiles en que se ha actualizado el Registro, en la aplicación SIGCA	Actualizaciones del Registro	100%	Anual
Mejora de la higiene y sanidad animal de las explotaciones ganaderas	Inspeccionar anualmente al menos, el 3%, de las explotaciones ganaderas de acuerdo al Programa de Higiene y Sanidad de la Producción Primaria	Porcentaje inspecciones realizadas en relación al número total de explotaciones registradas.	Actas de inspecciones	≥3%	Anual
Gestión de alertas sanitarias	Cumplimiento de los Manuales prácticos de operaciones y del Plan general de alerta	Actuaciones cumplidas según Manual	Número de actuaciones cumplidas según Manual	100%	Anual
Gestión de los Programas nacionales de vigilancia, control y erradicación de enfermedades animales	Apoyo al ganadero en el cumplimiento de sus obligaciones en los Programas nacionales de vigilancia, control y erradicación de enfermedades animales.	Obtención de tres sobre cinco puntos en encuestas de valoración	Cuestionario de valoración	3 sobre 5	Anual
Información, difusión y asesoramiento sobre cualquier asunto de interés relacionado con la sanidad animal y las enfermedades de los animales; sobre requisitos sanitarios para el intercambio de animales vivos con la Unión Europea y terceros países y para el comercio exterior de productos de origen animal; sobre los requisitos que	Difusión de Manuales, protocolos y noticias de interés para el fomento de la Sanidad animal y la seguridad alimentaria a través de la página web de la JCCM.	Manuales sobre existentes Manuales difundidos Manuales	Manuales difundidos	100%	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Forma de cálculo	Valores objetivo	Periodicidad
deben cumplir las Agrupaciones de defensa sanitaria ganadera para su constitución y autorización					
Formación	Organizar anualmente al menos 1 curso/jornada/seminario de formación para ganaderos y/o veterinarios	Cursos realizados (mínimo uno)	Acreditación del curso	≥1	Anual
Ayudas y Subvenciones	Dar publicidad de las ayudas concedidas a las Agrupaciones de defensa sanitaria ganadera antes de transcurridos 60 días desde que se procedió al pago de las mismas en la web	Número de ayudas publicadas en plazo sobre el total de ayudas pagadas	Ayudas publicadas en la web antes de 60 días	100%	Anual
	Informar y dar traslado del 100% de los recursos de alzada recibidos en el plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción en este servicio por correo electrónico.	Número de informes de recursos de alzada tramitados en plazo sobre el total de recursos presentados.	Fecha de entrada de correos electrónicos y fecha de salida en menos de 30 días hábiles	100%	Anual