



RESOLUCIÓN de 21 de junio de 2018, de la Dirección General de Agricultura y Ganadería, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ), y se dispone su publicación. (2018061716)

Habiéndose elaborado el proyecto de actualización de la Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ) de la Consejería de Medio Ambiente y Rural, Políticas Agrarias y Territorio, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios denominada "Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ)" de la Consejería de Medio Ambiente y Rural, Políticas Agrarias y Territorio, que se incorpora como anexo a la presente resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta resolución y de la carta de servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Disponer la publicación del contenido de la carta de servicios en el Portal de Transparencia y Participación ciudadana de la Junta de Extremadura.

Mérida, 21 de junio de 2018.

El Director General de Agricultura
y Ganadería,

ANTONIO CABEZAS GARCÍA



ANEXO

CARTA PÚBLICA DE LAS OFICINAS COMARCALES AGRARIAS Y OFICINAS COORDINADORAS DE ZONA

ANTECEDENTES.

Las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA), incardinadas en el medio rural de la Comunidad Autónoma de Extremadura, son unidades de información y atención administrativa esenciales para el acercamiento, transmisión de la información agropecuaria generada por la Administración haciendo entendible ésta y ayudando decisivamente en la vertebración del Sector Agrario. Igualmente son cauce para la gestión y tramitación de expedientes a través de los correspondientes controles administrativos y sobre el terreno en el ámbito de actuación de la Consejería con competencias en materias de interés para el sector agrario.

En los mismos términos, las Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ) son unidades administrativas que comparten las funciones descritas anteriormente y que sirven de enlace entre las OCAs, los Servicios Territoriales y los Centrales de la Consejería.

En el ámbito rural, las OCAs desarrollan estos cometidos tanto por medios convencionales de atención presencial, como por medios electrónicos. Estas Oficinas, y las OCZ, dependen orgánica y funcionalmente del Servicio de Información Agraria, perteneciente a la Dirección General de Agricultura y Ganadería. A esta Dirección General corresponde, entre otras funciones, establecer los medios necesarios para lograr un mayor acercamiento de la gestión de la Administración a los propios administrados y un mejor encauzamiento de la información hacia el mundo rural, conforme al Decreto 208/2017, de 28 de noviembre, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Medio Ambiente y Rural, Políticas Agrarias y Territorio.

Los servicios de atención se prestan tanto en forma presencial y telefónica como a través de medios electrónicos e Internet, entre otras cosas, se les facilita las claves de acceso con carácter personal a los usuarios que lo soliciten, para poder realizar todos sus trámites con esta Consejería, mediante portales informáticos, accesibles desde cualquier lugar y hora, totalmente controlados en cuanto a seguridad y calidad de la información.

La Consejería con competencias en materias de interés para el sector agrario siempre ha sido consciente del impacto beneficioso de las nuevas tecnologías en las relaciones de la Administración con los ciudadanos. No obstante el entorno tecnológico actual ha propiciado ir más lejos y la nueva regulación llevada a cabo por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas junto con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la legislación autonómica en esta materia, Ley 4/2013, de 21 de mayo, de gobierno abierto de Extremadura, han aconsejado la actualización de la Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales Agrarias y Oficinas Coordinadoras de Zona aprobada por Resolución de 26 de septiembre de 2008 para adecuarla al nuevo marco legal, considerando que sigue siendo un instrumento válido y eficaz para mejorar la calidad de los servicios prestados,



haciendo explícitos los compromisos de estas oficinas con los ciudadanos y facilitando a éstos el ejercicio efectivo de sus derechos, derechos que con la regulación actual se han ampliado considerablemente.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.1. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es el Servicio de Información Agraria, perteneciente a la Dirección General de Agricultura y Ganadería, sito en Avda. Luis Ramallo s/n., de Mérida. Corresponde a este Servicio desarrollar las directrices de la mencionada Dirección General para la gestión de la información comarcal del sector agrario.

1.2. Medios de prestación del servicio.

Las OCAs, y OCZ, que realizan la prestación del servicio son las siguientes:

OFICINAS COORDINADORAS DE ZONA

OFICINA COORDINADORA DE ZONA CENTRO-BADAJOS

CTRA. DE CÁCERES, 3 BADAJOZ, 06006 BADAJOZ, BADAJOZ

Teléfono: 924011280 / Fax: 924 01 12 83

Correo: ocz.badajoz@juntaex.es

OFICINA COORDINADORA DE ZONA ESTE DE CÁCERES

CTRA. MADRID - LISBOA, KM 79, 10300 NAVALMORAL DE LA MATA, CÁCERES

Teléfono: 927016848 / Fax: 927 01 68 51

Correo: ocz.navalmoral@juntaex.es

OFICINA COORDINADORA DE ZONA SUR-OESTE DE CÁCERES

ARROYO DE VALHONDO, 2 (APDO. CORREOS:435), 10071 CÁCERES, CÁCERES

Teléfono: 927006202/03 / Fax: 927 00 62 43

Correo: ocz.caceres@juntaex.es

OFICINA COORDINADORA DE ZONA ESTE-BADAJOS

CTRA. DE MIAJADAS, KM 2,5 (APDO. CORREOS: 180), 06400 DON BENITO, BADAJOZ

Teléfono: 924021495/96 / Fax: 924021518

Correo: ocz.donbenito@juntaex.es

OFICINA COORDINADORA DE ZONA NORTE DE CÁCERES

EDIFICIO ADMINISTRATIVO. AVDA. DOLORES IBARRURI, S/N., 10600 PLASENCIA, CÁCERES

Teléfono: 927017474 / Fax: 927 01 74 77

Correo: ocz.plasencia@juntaex.es



OFICINAS COMARCALES AGRARIAS

NOMBRE	LOCALIDAD	TELÉFONO	EMAIL
OCA - CAD Alburquerque	Alburquerque	924 01 55 45	cadalburquerque@juntaex.es
OCA - CAD Alcántara	Alcántara	927 01 85 20	cadalcantara@juntaex.es
OCA - CAD Almendralejo	Almendralejo	924 01 72 25 / 924 01 72 26	cadalmendralejo@juntaex.es
OCA - CAD Azuaga	Azuaga	924 01 82 06	cadazuaga@juntaex.es
OCA - CAD Cabeza del Buey	Cabeza del Buey	924 01 99 72	cadcabeza@juntaex.es
OCA - CAD Casar de Palomero	Casar de Palomero	927 01 57 38	oca.casarpalomero@juntaex.es
OCA - CAD Castuera	Castuera	924 17 40 00	cadcastuera@juntaex.es
OCA - CAD Coria	Coria	927 01 32 50	oca.coria@juntaex.es
OCA - CAD Coria	Coria	927 01 32 50	oca.coria@juntaex.es
OCA - CAD Don Benito	Don Benito	924 02 14 80 / 924 02 14 84	caddonbenito@juntaex.es
OCA - CAD Fregenal de la Sierra	Fregenal de la Sierra	924 02 24 20 / 924 02 24 21	cadfregenal@juntaex.es
OCA - CAD Fuente de Cantos	Fuente de Cantos	924 02 36 23	cadfuente@juntaex.es
OCA - CAD Guareña	Guareña	924 02 45 38 / 924 02 45 40	cadguarena@juntaex.es



NOMBRE	LOCALIDAD	TELÉFONO	EMAIL
OCA - CAD Herrera del Duque	Herrera del Duque	924 28 04 20	cadherrera@juntaex.es
OCA - CAD Hervás	Hervás	927 48 10 77	cadhervas@juntaex.es
OCA - CAD Hoyos	Hoyos	927 01 38 56	cadhoyos@juntaex.es
OCA - CAD Jaraíz de la Vera	Jaraíz de la Vera	927 01 48 58 / 927 01 48 59	cadjaraiz@juntaex.es
OCA - CAD Jerez de los Caballeros	Jerez de los Caballeros	924 02 52 03 / 924 02 52 05	oca.jerez@juntaex.es
OCA - CAD Llerena	Llerena	924 02 65 32 / 924 02 65 33	cadllerena@juntaex.es
OCA - CAD Logrosán	Logrosán	927 02 25 72 / 927 02 25 73	oca.logrosan@juntaex.es
OCA - CAD Miajadas	Miajadas	927 02 96 81 / 927 02 96 82	cadmiajadas@juntaex.es
OCA - CAD Monesterio	Monesterio	924 02 36 26 / 924 02 36 27	cadmonesterio@juntaex.es
OCA - CAD Montánchez	Montánchez	927 02 35 58 / 927 02 35 56	cadmontanchez@juntaex.es
OCA - CAD Montehermoso	Montehermoso	927 01 58 14 / 927 01 58 16	cadmontehermoso@juntaex.es
OCA - CAD Montijo	Montijo	OCA: 924 45 06 11/13 / CAD: 924 17 10 10/11	cadmontijo@juntaex.es
OCA - CAD Moraleja	Moraleja	927 01 37 00 / 927 01 37 02	cadmoraleja@juntaex.es



NOMBRE	LOCALIDAD	TELÉFONO	EMAIL
OCA - CAD Navalmoral de la Mata	Navalmoral de la Mata	927 01 66 16 / 927 01 66 17 /18	oca.navalmoral@juntaex.es
OCA - CAD Olivenza	Olivenza	924 01 45 30 / 924 01 45 34	cadolivenza@juntaex.es
OCA - CAD Plasencia	Plasencia	927 01 74 74	oca.plasencia@juntaex.es
OCA - CAD Talarrubias	Talarrubias	924 01 99 68	cadtalarrubias@juntaex.es
OCA - CAD Trujillo	Trujillo	927 02 72 00	oca.trujillo@juntaex.es
OCA - CAD Valencia de Alcántara	Valencia de Alcántara	927 02 82 11 / 927 02 82 13	cadvalencia@juntaex.es
OCA - CAD Villafranca de los Barros	Villafranca de los Barros	924 02 82 26	oca.villafranca@juntaex.es
OCA - CAD Villanueva de la Serena	Villanueva de la Serena	924 02 18 74	cadvillanueva@juntaex.es
OCA - CAD Zafra	Zafra	924 02 96 07 / 924 02 96 10	oca.zafra@juntaex.es
OCA Arroyo de la Luz	Arroyo de la Luz	927 01 08 08	oca.arroyo@juntaex.es
OCA Badajoz	Badajoz	924 01 10 72 / 924 01 12 82	oca.badajoz@juntaex.es
OCA Barcarrota	Barcarrota	924 02 57 09	oca.barcarrota@juntaex.es
OCA Cáceres	Cáceres	927 00 62 05	oca.caceres@juntaex.es



NOMBRE	LOCALIDAD	TELÉFONO	EMAIL
OCA Campillo de Llerena	Campillo de Llerena	924 02 05 54 / 924 02 05 55	oca.campillo@juntaex.es
OCA Galisteo	Galisteo	927 01 79 05	oca.galisteo@juntaex.es
OCA Guadalupe	Guadalupe	927 02 25 13	oca.guadalupe@juntaex.es
OCA Jarandilla	Jarandilla de la Vera	927 01 68 20	oca.jarandilla@juntaex.es
OCA Madrigalejo	Madrigalejo	927 02 96 01 / 927 02 96 00	oca.madrigalejo@juntaex.es
OCA Navaconcejo	Navaconcejo	927 01 49 50	oca.navaconcejo@juntaex.es
OCA Orellana la Vieja	Orellana la Vieja	924 02 17 44 / 924 02 17 45	oca.orellana@juntaex.es
OCA Santa Marta de los Barros	Santa Marta	924 01 77 40	oca.santamarta@juntaex.es
OCA Talavera la Real	Talavera la Real	924 00 18 45	oca.talavera@juntaex.es
OCA Talayuela	Talayuela	927 01 61 60 / 927 01 67 86	oca.talayuela@juntaex.es
OCA Villanueva de la Sierra	Villanueva de la Sierra	927 01 58 94	oca.vsierra@juntaex.es
OCA Villanueva de la Vera	Villanueva de la Vera	927 01 66 08	oca.villanueva@juntaex.es
Unidad de Información de Mérida (Servicios Centrales)	Mérida	924 00 20 00	informacionagraria@juntaex.es



1.3. Horarios.

Horario de atención al público de las OCAs y OCZ:

- De lunes a viernes de 08,30 a 14,30 horas.

Horario de atención al público de las OCA que, a su vez, realizan funciones de Centro de Atención Administrativa (CAD), será con carácter general (salvo en aquellos casos establecidos por Resolución de la Consejería de Hacienda y Administración Pública):

- De lunes a jueves de 08,30 a 14,30 y de 16,00 a 18,00 horas.
- Los viernes de 08,30 a 14,30 horas.
- En el periodo comprendido entre el 16 de junio y 15 de septiembre estas OCAs permanecerán cerradas en horario de tarde.
- Con carácter general, las consultas técnicas que se realicen en cualquiera de las Oficinas antes citadas, se prestarán en los horarios indicados, inmediatamente o previa cita, según disponibilidad.

2. NORMATIVA REGULADORA.

DERECHO EUROPEO:

- Reglamento (UE) n.º 1305/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) y por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 1698/2005 del Consejo.
- Reglamento (UE) n.º 1306/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, sobre la financiación, gestión y seguimiento de la Política Agrícola Común, por el que se derogan los Reglamentos (CE) n.º 352/78, (CE) n.º 165/94, (CE) n.º 2799/98, (CE) n.º 814/2000, (CE) n.º 1290/2005 y (CE) n.º 485/2008 del Consejo.
- Reglamento (UE) n.º 1307/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común y por el que se derogan los Reglamentos (CE) n.º 637/2008 y (CE) n.º 73/2009 del Consejo.
- Reglamento Delegado (UE) n.º 639/2014, de la Comisión, de 11 de marzo, que completa el Reglamento (UE) n.º 1307/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común y que modifica el anexo X de dicho Reglamento.



- Reglamento Delegado (UE) n.º 640/2014, de la Comisión, de 11 de marzo, por el que se completa el Reglamento (UE) n.º 1306/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta al sistema integrado de gestión y control y a las condiciones sobre la denegación o retirada de los pagos y sobre las sanciones administrativas aplicables a los pagos directos, a la ayuda al desarrollo rural y a la condicionalidad.
- Reglamento Delegado (UE) n.º 2016/1393 de la Comisión, de 4 de mayo de 2016, que modifica el Reglamento Delegado (UE) n.º 640/2014.
- Reglamento de Ejecución de la Comisión (UE) 2015/2333 de la Comisión, de 14 de diciembre de 2015, que modifica el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 809/2014.
- Reglamento de Ejecución (UE) n.º 641/2014, de la Comisión, de 16 de junio, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) 1307/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común.
- Reglamento de Ejecución (UE) n.º 809/2014, de la Comisión, de 17 de julio, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) 1306/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que se refiere al sistema integrado de gestión y control, las medidas de desarrollo rural y la condicionalidad.
- Reglamento (CE) n.º 1698/2005 del Consejo, de 20 de septiembre de 2005, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER).
- Reglamento Delegado (UE) n.º 807/2014 de la Comisión de 11 de marzo de 2014 que completa el Reglamento (UE) n.º 1305/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER), e introduce disposiciones transitorias.
- Reglamento de Ejecución (UE) n.º 808/2014 de la Comisión de 17 de julio de 2014 por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) n.º 1305/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER).
- Reglamento Delegado (UE) Núm. 907/2014 de la Comisión, de 11 de marzo de 2014, por el que se establece que a partir del 16 de octubre de 2016, la seguridad de los sistemas de información del Organismo Pagador deberán estar certificados de conformidad con la norma ISO/IEC 27001.

DERECHO ESTATAL:

- Real Decreto 1075/2014, sobre la aplicación a partir de 2015 de los pagos directos a la agricultura y a la ganadería y el establecimiento del sistema integrado de gestión y control de los pagos directos y de los pagos al desarrollo rural.



- Real Decreto 1076/2014, sobre asignación de derechos del régimen de pago básico de la Política Agrícola Común.
- Real Decreto 1077/2014, por el que se regula el sistema de información geográfica de parcelas agrícolas.
- Real Decreto 1078/2014, de 19 de diciembre, por el que se establecen las normas de la condicionalidad que deben cumplir los beneficiarios que reciban pagos directos, determinadas primas anuales de desarrollo rural, o pagos en virtud de determinados programas de apoyo al sector vitivinícola.
- Real Decreto 320/2015, de 24 de abril, por el que se modifican los Reales Decretos 1075/2014, de 19 de diciembre, 1076/2014 de 19 de diciembre, 1077/2014, de 19 de diciembre, y 1078/2014, de 19 de diciembre, dictados para la aplicación en España de la Política Agrícola Común.
- Real Decreto 1172/2015, de 29 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1075/2014, de 19 de diciembre, sobre la aplicación a partir de 2015 de los pagos directos a la agricultura y a la ganadería y otros regímenes de ayuda, así como sobre la gestión y control de los pagos directos y de los pagos al desarrollo rural, el Real Decreto 1076/2014, de 19 de diciembre, sobre asignación de derechos del régimen de pago básico de la Política Agrícola Común, y el Real Decreto 1077/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el sistema de información geográfica de parcelas agrícolas.
- Real Decreto 745/2016, de 30 de diciembre de 2016, por el que se modifican por el que se modifican los Reales Decretos 1075, 1076, 1077 y 1078/2014, todos ellos de 19 de diciembre, dictados para la aplicación en España de la Política Agrícola Común.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la ley.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**DERECHO AUTONÓMICO:**

- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un sistema de registro único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 299/2015, de 27 de noviembre, por el que se designa y establece la organización y funcionamiento del Organismo Pagador de los gastos financiados por el Fondo Europeo Agrícola de Garantía (FEAGA) y por el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 263/2015, de 8 de agosto, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Medio Ambiente y Rural, Políticas Agrarias y Territorio.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y atención al ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los ciudadanos, se regulan las cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.**1. Proporcionamos información especializada de interés para para el sector agrario.**

1.1. Información general: el ciudadano puede obtener información presencial, telefónica o electrónica a través de la dirección de correo electrónico informacionagraria@juntaex.es sobre las siguientes materias:

- Organización y funcionamiento de la Consejería con competencias en materia de agricultura con identificación de los responsables de los diferentes órganos y unidades administrativas.
- Normativa de interés para el sector agrario.



- Convocatoria de prestaciones, ayudas y subvenciones dirigidas al sector agrario.
 - Acciones formativas y divulgativas (jornadas, cursos, conferencias, ponencias, etc.) relacionadas con el sector.
 - Localización y ubicación de órganos, unidades y centros administrativos de la Consejería con competencias en la materia de agricultura.
- 1.2. Información particular: Las consultas del ciudadano interesado en conocer el estado de tramitación de su procedimiento, los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a las solicitudes o actuaciones que pretendan realizar, serán atendidas de forma individualizada por el personal encargado de las oficinas, o bien por medios postales, telegráficos o electrónicos, en atención a lo solicitado. En caso de ser necesario, se trasladará la consulta al órgano encargado de la tramitación del expediente. Este servicio se ofrece, con carácter general, en relación con todos los procedimientos que se tramiten en la Consejería en materia de agricultura, ganadería, medio ambiente y desarrollo rural.
2. Facilitamos la consulta tanto en soporte informático como en papel impreso de diarios oficiales y otras publicaciones de interés para el sector agrario.
- En la sede de estas oficinas, se podrán consultar los siguientes diarios oficiales y publicaciones, relacionadas con el sector:
- 2.1. Los ciudadanos pueden consultar las publicaciones oficiales, de interés para el sector agrario, del Diario Oficial de Extremadura (DOE), Boletín Oficial del Estado (BOE), Boletines Oficiales de las Provincias de Badajoz y Cáceres (BOP) que puedan estar relacionadas con el sector y el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).
 - 2.2. Facilitamos el acceso a los boletines fitosanitarios editados periódicamente por la Consejería con competencias en materia de agricultura.
 - 2.3. Proporcionamos acceso a las publicaciones informativas de interés para el sector agrario.
3. Las OCAs y OCZ facilitan la tramitación administrativa en la fase de iniciación de los procedimientos relacionados con el sector agrario de la Consejería con competencias en materia de agricultura, proporcionando los siguientes servicios:
- 3.1. Actuar como oficinas de asistencia en materia de registro para la presentación y registro de solicitudes y documentos en los términos establecidos en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común. Los documentos presentados de manera presencial serán digitalizados de acuerdo con la normativa aplicable.



- 3.2. Expedición, a requerimiento de los interesados, de copias auténticas y la compulsa de los documentos públicos o privados que hayan sido válidamente emitidos, que éstos aporten junto con los originales, siempre que vayan a presentarse en el propio registro.
- 3.3. Entrega de impresos normalizados al ciudadano, de forma gratuita en aquellos casos que previamente hayan sido suministrados por la unidad gestora correspondiente, para la tramitación de procedimientos correspondientes al sector agrario.
4. Las OCAs y OCZ realizan los siguientes trámites administrativos correspondientes a las fases de iniciación, ordenación e instrucción en determinados procedimientos de la Consejería con competencias en materia de agricultura.
 - 4.1. Revisión administrativa y, en su caso, supervisión por superior jerárquico, para la verificación de que la documentación presentada por el interesado cumple los requisitos formales exigidos y requerimiento de subsanación y mejora, en caso de ser procedente.
 - 4.2. Controles sobre el terreno, como trámite preceptivo, previo o posterior, a la concesión de determinadas ayudas al sector agrario para garantizar el cumplimiento de la legislación que regula los regímenes de ayuda de la UE.
5. Las OCAs y OCZ prestan información y asistencia al interesado sobre el funcionamiento y manejo del portal web de la Consejería con competencias en materia de agricultura, y sus aplicaciones ARADO y LABOREO.

De forma presencial, en concreto, se prestarán los siguientes servicios:

- 5.1. Auxilio y orientación técnica en el manejo de medios telemáticos ofertados al sector agrario en sus relaciones administrativas con la Consejería competente en materia de agricultura.
- 5.2. Auxilio y orientación para el acceso y utilización del portal Web de la Consejería competente en materia de agricultura desde donde el ciudadano puede presentar solicitudes electrónicamente a través de la plataforma ARADO en determinados procedimientos de interés para el sector agrario.
- 5.3. Información al ciudadano sobre los compromisos adquiridos por las Entidades Colaboradoras que tengan firmados sus correspondientes convenios con la Consejería competente en materia de agricultura, relativos a la cumplimentación telemática y presentación mediante registro electrónico telemático de solicitudes a través de la aplicación ARADO y LABOREO.
- 5.4. Mediante el servicio de cita concertada, a través del teléfono de atención de la OCA u OCZ, o bien de forma presencial según el volumen de peticiones, los ciudadanos



podrán presentar solicitudes y cumplimentar otros trámites a través de la aplicación informática ARADO, facilitando al personal de estas oficinas, para su transcripción literal, los datos y la documentación requerida en el procedimiento. Previamente al registro telemático del expediente por parte del funcionario actuante, cualquier persona física que acuda a una OCA u OCZ con el objeto de cumplimentar y presentar un trámite electrónico a través de la aplicación informática ARADO, antes de que el funcionario realice cualquier actuación, deberán:

- a) Identificarse ante el funcionario que le sea asignado, mediante cualquier documento que acredite su identidad (original o copia compulsada de DNI, NIE, Pasaporte, Permiso o Licencia de Conducción en vigor) y
- b) Cumplimentar y firmar el documento de consentimiento expreso. Si la aplicación genera este consentimiento ya cumplimentado, lo firmará una vez terminada la solicitud (estado definitivo), para se pueda contemplar en dicho consentimiento el código de barras que identifica esa solicitud.

En todo caso, estarán obligados a presentar sus solicitudes en el registro electrónico a través de la plataforma ARADO las entidades descritas en el artículo 14 (personas jurídicas y otras) de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo, no realizándose la tramitación electrónica en estos supuestos desde las OCAS y OCZ.

- 5.5. Una vez expedidas por el órgano gestor las claves de acceso a ARADO y LABOREO se facilitarán desde las propias oficinas a los ciudadanos que las soliciten, a través de medios seguros que garanticen la confidencialidad de las mismas, cumpliendo con la normativa de Seguridad de la Información de conformidad con la norma ISO/IEC 27001. En caso de pérdida, podrán obtenerse nuevamente desde estas oficinas.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Nos comprometemos a publicar en la página web de la Consejería y en el resto de portales que se consideren adecuados, la información general especializada de interés para el sector agrario y a actualizarla semanalmente.
2. Nos comprometemos a facilitar la información de carácter general de interés para el sector agrario, en un plazo máximo de 24 horas laborables, contados a partir de su solicitud por el medio elegido por el ciudadano.
3. Nos comprometemos a dar respuesta a las consultas y solicitudes de información particular del interesado en un plazo máximo de 24 horas laborables, desde la recepción de la solicitud, por el medio elegido por el interesado.
4. Nos comprometemos a trasladar la consulta al órgano encargado de la instrucción del procedimiento en el plazo máximo de 12 horas en el caso de no disponer la oficina de la información requerida.



5. Nos comprometemos a devolver las llamadas de los ciudadanos no atendidas en el acto en el mismo día en el que se han producido.
6. Nos comprometemos a facilitar la consulta tanto en soporte informático como en papel impreso de los diarios de interés para el sector agrario, DOE, BOE, BOP y DOUE en las sedes de las propias oficinas, previa indicación por parte del ciudadano de la fecha de publicación del boletín si éste es anterior a la última semana y del asunto que desea consultar si se refiere a los publicados la semana actual.
7. Nos comprometemos a trasladar en las 24 horas laborables siguientes a su recepción, todas las solicitudes y documentos registrados, a los órganos competentes para su tramitación o a otros destinatarios, en su caso.
8. Nos comprometemos, en los casos en los que se requiera la presencia del inspeccionado en los controles y no se trate de control imprevisto, a citarle, bien de forma presencial, telefónica, electrónica o por correo postal, con la antelación estrictamente necesaria para que no se comprometa el objetivo perseguido (plazo que no excederá de 14 días) informándole de los criterios de selección del expediente a controlar, método de control, procedimiento a seguir y de los plazos de reclamación y presentación de alegaciones por escrito.
9. Nos comprometemos a elaborar el informe de cada uno de los controles sobre el terreno en el plazo máximo de 15 días contados a partir de la fecha de aportación por el interesado de la documentación u otros elementos de juicio necesarios que le hayan sido requeridos.
10. Nos comprometemos a mantener un sistema de cita previa concertada, a través del teléfono, correo electrónico o de forma presencial que garantice el posterior asesoramiento personalizado en el uso y funciones del portal web de la Consejería competente en materia de Agricultura, y sus aplicaciones ARADO y LABOREO para la presentación de solicitudes y realización de otros trámites.
11. Nos comprometemos a facilitar en el mismo día de ser solicitado las claves de acceso a las aplicaciones ARADO y LABOREO, siempre que el solicitante se encuentre en la base de datos de administrados de estas aplicaciones, garantizando la confidencialidad y seguridad en la entrega de las mismas.
12. Nos comprometemos a evaluar con una periodicidad semestral mediante encuestas de opinión puestas a disposición de los usuarios interesados en las mismas oficinas, el grado de satisfacción de los usuarios de las OCAS y OCZ respecto al servicio prestado.

5. INDICADORES DE CALIDAD.

- A. Porcentaje de publicaciones de información de carácter general especializada y de interés para el sector agrario actualizadas en plazo en el portal web desde que se origina el cambio.



- B. Porcentaje de consultas de información de carácter general especializada en el sector agrario atendidas dentro del plazo comprometido por el mismo medio en el que son solicitadas.
 - C. Número de quejas o reclamaciones por demora o errores en la contestación, ante solicitudes de información de carácter general especializada en el sector agrario.
 - D. Porcentaje de consultas de información de carácter particular realizadas por el interesado atendidas en el plazo comprometido.
 - E. Porcentaje de consultas de información de carácter particular realizadas por el interesado y trasladadas al órgano gestor en el plazo comprometido.
 - F. Número de llamadas anuales no atendidas en el acto y no devueltas al ciudadano en el mismo día laborable en que se produce la misma.
 - G. Número total de quejas o reclamaciones de los usuarios por no poder consultar los Boletines Oficiales de interés para el sector agrario en la forma comprometida.
 - H. Porcentaje de solicitudes y de documentación registrada de entrada que han sido remitidas al órgano competente para su tramitación dentro del plazo máximo comprometido.
 - I. Porcentaje de controles de campo o sobre el terreno en los que se producen quejas o reclamaciones relativas al medio empleado para el preaviso, falta o inexacta información relativa al objeto, método de control, criterios de selección del expediente y del procedimiento a seguir.
 - J. Porcentaje de informes de control realizados en el plazo comprometido.
 - K. Número total de quejas o reclamaciones por escrito sobre el incumplimiento del servicio de cita concertada, a través del teléfono de atención de la OCA u OCZ o correo electrónico, y por la falta de atención de forma presencial a los usuarios que les haya impedido presentar solicitudes y cumplimentar otros trámites a través del portal web de la Consejería y sus aplicaciones informáticas ARADO Y LABOREO.
 - L. Porcentaje de incumplimiento en facilitar en el mismo día de ser solicitado las claves de acceso a las aplicaciones ARADO y LABOREO, siempre que el solicitante se encuentre en la base de datos de administrados de estas aplicaciones.
 - LL. Número de semestres en los que no se evalúen las encuestas cumplimentadas o periodos semestrales en los que no se pongan a disposición de los usuarios.
6. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre,



del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en nuestra Administración Autónoma en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En plena era digital la nueva Ley de Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por lo que respecta al derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos en general, la ley 4/2013, de 21 de mayo de Gobierno Abierto de Extremadura dispone que el ejercicio de tal derecho implicará participar en:

- La definición de los programas y políticas públicas.
- La evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos.
- La elaboración de disposiciones de carácter general.
- Promover iniciativas reglamentarias.
- Formular alegaciones y observaciones en los trámites de información públicas.
- Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.

De la anterior relación de derechos debemos destacar por su importancia derecho de acceso a la información pública regulado en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de



transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, normativa estatal básica en la materia y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En cumplimiento de lo previsto en ambas Leyes se ha creado el Portal de Transparencia y Participación Ciudadana en el que se facilita información sobre la forma de ejercitar este derecho de acceso a la información pública tanto de forma presencial como electrónica.

Por otro lado en el Portal del Ciudadano se ha implantado un teléfono de información administrativa, 901 601 601, con el siguiente horario: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Los sábados de 09:00 a 14:00. Fuera de ese horario se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil.

Estos derechos junto con los derechos de los interesados, esto es, los que tienen tal condición en relación a un procedimiento administrativo concreto, recogidos también como normativa básica en la Ley de Procedimiento Administrativo Común, conforman y garantizan el "Estatuto Jurídico" del ciudadano en su relación con las Administraciones Públicas.

7. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Desde el enfoque de que la presentación de una queja o sugerencia ante la Administración es siempre una oportunidad de mejora, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de los ciudadanos para que estos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Administración una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de ciudadanos usuarios. De los distintos servicios.

Este instrumento de participación ciudadana está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, norma que en materia de acceso a la información pública se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Todas las oficinas de asistencia en materia registro de documentos de la Junta de Extremadura cuentan con un formato normalizado para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato. En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial, los funcionarios encargados de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la formulación, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano habilitado en la sede electrónica de la Junta de



Extremadura tal y como dispone el artículo 26.1.d) del Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Es fundamental advertir que las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados en el mismo.

Es recomendable exponer con claridad y precisión cuál es la queja o, en su caso, sugerencia, por eso deben tener carácter individualizado y concreto, evitando formular reclamaciones, quejas o denuncias genéricas.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme en la Junta de Extremadura garantizando una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

8. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y OTROS AGENTES FACILITADORES.

Las OCAS y OCZ cuentan con un sistema de aseguramiento de la calidad de la información y atención facilitada a los usuarios a través de los siguientes instrumentos y agentes facilitadores de la misma:

Actualización periódica de las bases de datos referenciales y de los listados de control utilizados para la revisión de la documentación aportada por los interesados en los procedimientos del sector agrario.

Semestralmente se realizará la recogida y análisis de las encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado puestas a disposición de los usuarios con el fin de conocer la valoración resultante y las posibles mejoras a introducir.

Compromiso ético de actuación. El personal que presta servicio en las OCAS Y OCZ, asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

Compromiso con la protección medioambiental. Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad que las OCAS y OCZ han adoptado destacan el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras, la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje, iluminación de bajo consumo y control de sistemas de climatización.

Compromiso con la igualdad de género. Para asegurar la igualdad de género las OCAS Y OCZ prestan sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo de manera fehaciente la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para todos los ciudadanos.



9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los ciudadanos y usuarios que consideren que alguna de las OCAS u OCZ, ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la unidad responsable de la misma. En el caso de que se constate el incumplimiento la unidad responsable dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

10. PERIODO DE VIGENCIA.

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, la presente Carta de Servicios tiene una vigencia de tres años, transcurridos los cuales deberá ser, en todo caso, objeto de actualización.

• • •

