

## 7.5.VARIOS

### CONSEJERÍA DE DESARROLLO RURAL, GANADERÍA, PESCA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

#### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2022-719** *Resolución por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a las Oficinas Comarcales.*

Con fecha 7 de enero de 2019 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 4 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. Con motivo de la declaración de la pandemia sobrevenida a causa del COVID 19 se ha modificado sustancialmente la organización del trabajo en las Oficinas Comarcales con la priorización de fórmulas de atención telemática (especialmente teléfono) combinadas con teletrabajo y una ordenación de la asistencia presencial del público mediante el sistema de cita previa.

Por tanto, además del tiempo transcurrido desde la última actualización, superior ya a dos años, los cambios sucedidos en este período justifican por sí solos una nueva publicación de la Carta de Servicios. 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 26 de diciembre de 2018.

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

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

Santander, 4 de febrero de 2022.

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

VIERNES, 11 DE FEBRERO DE 2022 - BOC NÚM. 29

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

Denominación: Oficinas Comarcales.

Misión: Proporcionar información y asesoramiento al Sector Primario, así como facilitar las gestiones necesarias para acceder a los servicios y ayudas competencia de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca Alimentación y Medio Ambiente.

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

Localización y contacto de las Oficinas Comarcales.

Santander (Centralita de la Consejería)  
C/ Albert Einstein, nº 2 (PCTCAN) 39011, Santander  
Tel: 942 207 809 - 942 206 946.  
oficomsantander@cantabria.es

Cabezón de la Sal.  
Plaza Augusto González Linares (Edificio La Torre), s/n. 39500 Cabezón de la Sal.  
Tel.: 942 700 183 - 942 700 961.  
oficom\_cabsal@cantabria.es

Gama  
C/ Baldomero Fernández Moreno nº 2. 39790 Bárcena de Cicero.  
Tel.: 942 642 950 - 942 357 173.  
oficomgama@cantabria.es

Los Corrales de Buelna.  
C/ San Cipriano nº 1, 39400 Los Corrales de Buelna.  
Tel.: 942 205 042 - 942 205 045.  
oficomcorrales@cantabria.es

Nestares (Reinosa).  
C/ San Salvador, nº 2 39212 Nestares (Campoo de Enmedio).  
Tel.: 942 774 078 - 942 357 175.  
oficomreinosa@cantabria.es

Potes.  
C/ Independencia s/n 39570 Potes.  
Tel.: 942 730 073 -942 730 087.  
oficompotes@cantabria.es

Ramales de la Victoria.  
Paseo Barón Adzaneta, nº 8. 39800 Ramales de la Victoria.  
Tel.: 942 646 081 - 942 357 177.  
oficom\_ramales@cantabria.es

Santoña.  
Edificio La Lonja, 1ª planta, Puerta A, 39740 Santoña.  
Tel.: 942 661 597 - 942 357 169  
oficomsantona@cantabria.es

San Vicente de la Barquera.  
C/ José María de Pereda, 4 bajo 39540 San Vicente de la Barquera.  
Tel.: 942 712 606 - 942 357 171.  
oficombarquera@cantabria.es

San Vicente de Toranzo.  
Carretera General, Edificio Bilbaínos, 2 39680, Ontaneda (Corvera de Toranzo).  
Tel.: 942 594 183 - 942 357 168.  
oficom\_toranzo@cantabria.es

Solares.

C/ Francisco Perojo Cagigas, nº 3, Bajo, 39710 Solares (Medio Cudeyo).

Tel.: 942 520 322 - 942 357 166.

ocsolares@cantabria.es

Torrelavega (Mercado Nacional de Ganados).

Avda. Fernando Arce, s/n. 39300 Torrelavega.

Tel.: 942 881 657 - 942 893 097

oficom\_torrelav@cantabria.es

Villacarriedo.

Plaza Jacobo Roldán Losada, s/n. 39640 Villacarriedo.

Tel.: 942 590 030 - 942 590 604.

oficomvilla@cantabria.es

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 2/2019, de 24 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y se modifica parcialmente la Relación de Puestos de Trabajo de la Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación.

### **SERVICIOS QUE PRESTAMOS:**

1. Información y atención al público de forma presencial, telefónica y online en las materias competencia de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. 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. Asesoramiento técnico por Veterinarios y Técnicos Agrarios.
3. Registro de documentos administrativos en horario de atención al público.
4. Información sobre publicaciones relativas al Sector Primario.
5. Emisión de documentación de traslado de ganado e impresión de Documentos de Identificación de Bovino (DIB)
6. Inicio de los expedientes de inscripción, modificación y baja en los siguientes Registros de la Consejería:
  - Registro de Explotaciones Ganaderas (REGA).
  - Registro de Vehículos de Transporte de Ganado.
  - Registro de Movimientos (REMO).
  - Registro de Explotaciones Prioritarias.
7. Información sobre el estado de la tramitación de expedientes de Ayudas, Cesiones y Transferencias de derechos, Gestiones en Registros de la Consejería y, en general, sobre cualquier trámite que se encuentre gestionando en el ámbito competencial de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

### **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 SUGERENCIAS Y QUEJAS 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 o quejas respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de sugerencias y quejas.

#### **Quejas:**

Si desea formular una Queja sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Sugerencias y Quejas 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 asistencia en materia de registro del Gobierno de Cantabria o mediante cualquiera de los medios previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015 o en el Art.134.8 de la Ley 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional 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 quejas 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 quejas.

### **COMPROMISOS QUE ASUMIMOS**

- 1.1. Informar, de forma precisa y, en su caso, personalizada, sobre Convocatorias de Ayudas, Registros Oficiales de la Consejería y Normativa de obligado cumplimiento para las explotaciones agrarias. Cuando la información se precise de forma presencial en las Oficinas Comarcales, la misma se facilitará mediante un sistema de cita previa en el plazo más breve posible y nunca superior a cinco días. En caso de atención telefónica la información se facilitará de inmediato o, en su defecto, en un plazo no superior a dos días. Así mismo, siempre que sea posible, la información se prestará por medios telemáticos.
- 2.1. Asesoramiento técnico por parte de Veterinarios y Técnicos Agrarios de forma presencial en las Oficinas Comarcales mediante un sistema de cita previa que se facilitará en el plazo más breve posible y nunca superior a cinco días. Telefónicamente se prestará el asesoramiento de forma inmediata o, en su defecto, en un plazo no superior a dos días.
- 3.1. Envío de la documentación administrativa que no puede ser digitalizada al órgano al que vaya dirigida en un plazo no superior a una semana.

VIERNES, 11 DE FEBRERO DE 2022 - BOC NÚM. 29

- 4.1. Garantizar la divulgación de las publicaciones e información remitida por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, el Centro de Investigación y Formación Agrarias (CIFA), 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.
- 5.1. Expedir, si procede, la documentación de traslado del ganado y los Documentos de Identificación Bovina (DIB) en el momento de su solicitud.
- 6.1. Envío de los expedientes de altas, bajas, modificaciones, renovaciones y solicitudes para la emisión de la Resolución que corresponda por parte del Órgano responsable de los siguientes Registros: Registro de Explotaciones Ganaderas (REGA), Registro de Vehículos Transporte de Ganado, Registro de Movimientos (REMO) y Registro de Explotaciones Prioritarias al órgano responsable del registro, en un plazo no superior a una semana desde el fin de la tramitación en la oficina comarcal.
- 7.1. Información sobre el estado de la tramitación de expedientes de Ayudas, Cesiones, Transferencias, Registros, y en general sobre cualquier trámite en el ámbito competencial de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente de forma presencial mediante un sistema de cita previa que se facilitará al administrado en el plazo más breve posible y nunca superior a cinco días y telefónicamente en el momento que se solicite o en su defecto, en un plazo no superior a dos días.

#### **Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos**

- 1.1.1. Número de sugerencias y quejas relativas al trato y a la información sobre Convocatorias de Ayudas, Registros Oficiales de la Consejería y Normativa de obligado cumplimiento para las explotaciones agrarias recibidos en las Oficinas Comarcales en el plazo de un año.
- 2.1.1. Número de sugerencias y quejas relativas al asesoramiento técnico prestado por los Veterinarios y Técnicos Agrarios de las Oficinas Comarcales en el plazo de un año.
- 3.1.1. Porcentaje de documentación administrativa no digitalizada que ha sido remitida al órgano competente en un plazo no superior a una semana.
- 4.1.1. Porcentaje de Publicaciones e Informaciones remitidas por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, el Centro de Investigación y Formación Agrarias (CIFA), cualquier otro Departamento de la Consejería o cualquier otro Organismo Oficial, relativas al sector primario, divulgadas anualmente.
- 5.1.1. Porcentaje de Documentos de traslado del ganado y Documentos de Identificación de Bovino (DIB) emitidos en el momento de la solicitud.
- 6.1.1. Porcentaje de expedientes en materia de altas, bajas, modificaciones y renovaciones en los siguientes Registros: Registro de Explotaciones Ganaderas (REGA), Registro de Vehículos Transporte de Ganado, Registro de Movimientos (REMO) y Registro de Explotaciones Prioritarias enviados al órgano responsable del registro en un plazo no superior a una semana desde el fin de la tramitación en la oficina comarcal.
- 7.1.1. Número de sugerencias y quejas, relativas a la información sobre el estado de la tramitación de expedientes de Ayudas, Cesiones, Transferencias, Registros, y en general sobre cualquier trámite en el ámbito competencial de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente recibida en las Oficinas Comarcales.

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

Secretaría General de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. 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 queja en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 20 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 de los medios telemáticos (teléfono, 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 de 2022. La Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.