



## **III OTRAS RESOLUCIONES**

### **CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

*RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2008, de la Dirección General de Política Agraria Comunitaria, por la que se aprueba la Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ), y se dispone su publicación. (2008063015)*

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ) de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, 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 Carta de Servicios denominada "Carta de Servicios de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ) de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural", 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. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, y en cada una de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ) de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es>.

Mérida, a 26 de septiembre de 2008.

El Director General de Política Agraria Comunitaria,  
ANTONIO CABEZAS GARCÍA



## **A N E X O**

### **"CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS COMARCALES AGRARIAS (OCA) Y OFICINAS COORDINADORAS DE ZONA (OCZ) DE LA CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL"**

#### **PRÓLOGO**

Las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA), incardinadas en el Medio Rural de la Comunidad Autónoma de Extremadura, son unidades de información 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 las competencias de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

En los mismos términos, las Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ) también son unidades administrativas que participan en las tareas descritas anteriormente y que sirven de enlace entre las OCA y servicios centrales.

En el ámbito rural, las OCA desarrollan estos cometidos tanto por medios tradicionales como la atención presencial, como por medios telemáticos, gracias a un equipamiento tecnológico en constante renovación. Estas Oficinas, y las OCZ, dependen del Servicio Agrario de Información y Gestión Comarcal adscrito a la Dirección General de Política Agraria Comunitaria. 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 188/2007, de 20 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de Consejería de Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

Los servicios de atención se prestan tanto en forma presencial y telefónica como a través de medios telemáticos 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.

Esta misión tiene, por tanto, el objetivo de ofrecer estos servicios públicos con la máxima calidad y proporcionando satisfacción a los ciudadanos usuarios de los mismos.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. De ahí que el objetivo pretendido con este "instrumento" sea proporcionar una mejora sustancial de los servicios prestados a los usuarios por parte de las Oficinas Comarcales Agrarias y Oficinas Coordinadoras de Zona de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.



## 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 Agrario de Información y Gestión Comarcal, perteneciente a la Dirección General de Política Agraria Comunitaria de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, sito en Avda. de Portugal, 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 OCA, y OCZ, que realizan la prestación del servicio son las siguientes:

TELÉFONO	FAX	O.C.A/ O.C.Z	DIRECCIÓN	CP	LOCALIDAD	PROVINCIA	E-mail
924 019972	924 019973	O.C.A DE CABEZA DEL BUEY	Benítez Montero, 5	06600	CABEZA DEL BUEY	BADAJOS	<a href="mailto:oca.cabezabuey@adr.juntaex.es">oca.cabezabuey@adr.juntaex.es</a>
924 004900	924 004903	O.C.A. DE MONTIJO	Extremadura, 1	06480	MONTIJO	BADAJOS	<a href="mailto:oca.montijo@adr.juntaex.es">oca.montijo@adr.juntaex.es</a>
924 015545	924 015546	O.C.A. DE ALBURQUERQUE	Avda. Pablo de Lapeña, 13	06510	ALBURQUERQUE	BADAJOS	<a href="mailto:oca.alburquerque@adr.juntaex.es">oca.alburquerque@adr.juntaex.es</a>
924 017225/26	924 017229	O.C.A DE ALMENDRALEJO	Carretera de Sevilla, 114	06200	ALMENDRALEJO	BADAJOS	<a href="mailto:oca.almendralejo@adr.juntaex.es">oca.almendralejo@adr.juntaex.es</a>
924 018206	924 018216	O.C.A DE AZUAGA	Avda. Santo Tomás de Aquino s/n	06920	AZUAGA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.azuaga@adr.juntaex.es">oca.azuaga@adr.juntaex.es</a>
924 011282	924 011283	O.C.A DE BADAJOZ	Carretera de Cáceres 3	06006	BADAJOS	BADAJOS	<a href="mailto:oca.badajoz@adr.juntaex.es">oca.badajoz@adr.juntaex.es</a>
924 011282/73	924 011283	O.C.Z CENTRO-BADAJOS	Carretera de Cáceres 3	06006	BADAJOS	BADAJOS	<a href="mailto:ocz.badajoz@adr.juntaex.es">ocz.badajoz@adr.juntaex.es</a>
924 025709	924 025710	O.C.A DE BARCARROTA	Badajoz, 72	06160	BARCARROTA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.barcarrota@adr.juntaex.es">oca.barcarrota@adr.juntaex.es</a>
924 020557	924 020558	O.C.A DE CAMPILLO DE LLERENA	Plaza Cívica s/n	06443	CAMPILLO DE LLERENA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.campillo@adr.juntaex.es">oca.campillo@adr.juntaex.es</a>
924 020777	924760483	O.C.A DE CASTUERA	La Fuente 24	06420	CASTUERA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.castuera@adr.juntaex.es">oca.castuera@adr.juntaex.es</a>
924 021487	924 021517	O.C.A DE DON BENITO	Ctra. de Mijadas km 2'5 (Apdo. Correos: 180)	06400	DON BENITO	BADAJOS	<a href="mailto:oca.donbenito@adr.juntaex.es">oca.donbenito@adr.juntaex.es</a>
924 021487	924 021517	O.C.Z. ESTE-BADAJOS	Ctra. de Mijadas km 2'5 (Apdo. Correos: 180)	06400	DON BENITO	BADAJOS	<a href="mailto:ocz.donbenito@adr.juntaex.es">ocz.donbenito@adr.juntaex.es</a>
924 022420/21	924 022423	O.C.A DE FREGENAL DE LA SIERRA	Santa Clara 4-1ªzda	06340	FREGENAL DE LA SIERRA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.fregenal@adr.juntaex.es">oca.fregenal@adr.juntaex.es</a>
924 023623	924 023622	O.C.A DE FUENTE DE CANTOS	Nicolás de Mejías, 21.	06240	FUENTE DE CANTOS	BADAJOS	<a href="mailto:oca.fuentecantos@adr.juntaex.es">oca.fuentecantos@adr.juntaex.es</a>
924 024538/39/40	924 024541	O.C.A DE GUAREÑA	Ctra. de la Oliva s/n	06470	GUAREÑA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.guarena@adr.juntaex.es">oca.guarena@adr.juntaex.es</a>
924 019423	924 019425	O.C.A DE HERRERA DEL DUQUE	Ángel Bañuelos, 1	06670	HERRERA DEL DUQUE	BADAJOS	<a href="mailto:oca.herrera@adr.juntaex.es">oca.herrera@adr.juntaex.es</a>
924 025207/04	924 025205	O.C.A. DE JEREZ DE LOS CABALLEROS	Ermita de San Antón, s/n	06380	JEREZ DE LOS CABALLEROS	BADAJOS	<a href="mailto:oca.jerez@adr.juntaex.es">oca.jerez@adr.juntaex.es</a>
924.026533/35	924 026537	O.C.A DE LLERENA	Jesús de Nazaret, 40	06900	LLERENA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.llerena@adr.juntaex.es">oca.llerena@adr.juntaex.es</a>
924 002419	924 002418	O.C.A. DE MÉRIDA	Avda. de Portugal s/n	06800	MÉRIDA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.merida@adr.juntaex.es">oca.merida@adr.juntaex.es</a>



TELÉFONO	FAX	O.C.A./ O.C.Z	DIRECCIÓN	CP	LOCALIDAD	PROVINCIA	E-mail
924 023626/27	924 0236 28	O.C.A. DE MONESTERIO	Ramón y Cajal, 55	06260	MONESTERIO	BADAJOS	<a href="mailto:oca.monesterio@adr.juntaex.es">oca.monesterio@adr.juntaex.es</a>
924 014530	924 014532	O.C.A. DE OLIVENZA	Avda. Villanueva del Fresno, s/n	06100	OLIVENZA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.olivenza@adr.juntaex.es">oca.olivenza@adr.juntaex.es</a>
924 021744/45	924 021746	O.C.A. DE ORELLANA LA VIEJA	Espronceda, 1	06740	ORELLANA LA VIEJA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.orellana@adr.juntaex.es">oca.orellana@adr.juntaex.es</a>
927 017740/41		O.C.A. DE SANTA MARTA DE LOS BARROS	Pío XII, 25	06150	SANTA MARTA DE LOS BARROS	BADAJOS	<a href="mailto:oca.santamarta@adr.juntaex.es">oca.santamarta@adr.juntaex.es</a>
924 019968	924 019969	O.C.A. DE TALARRUBIAS	Avda. de la Constitución, s/n	06640	TALARRUBIAS	BADAJOS	<a href="mailto:oca.talarrubias@adr.juntaex.es">oca.talarrubias@adr.juntaex.es</a>
924 001845	924 001844	O.C.A. DE TALAVERA LA REAL	Guatemala, 2	06140	TALAVERA LA REAL	BADAJOS	<a href="mailto:oca.talavera@adr.juntaex.es">oca.talavera@adr.juntaex.es</a>
924 028226	924 028234	O.C.A. DE VILLAFRANCA DE LOS BARROS	Calderón de la Barca, 2	06220	VILLAFRANCA DE LOS BARROS	BADAJOS	<a href="mailto:oca.villafranca@adr.juntaex.es">oca.villafranca@adr.juntaex.es</a>
924 021874	924 021875	O.C.A. DE VILLANUEVA DE LA SERENA	Tentudía, 2-B	06700	VILLANUEVA DE LA SERENA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.villanueva@adr.juntaex.es">oca.villanueva@adr.juntaex.es</a>
924 029634	924 029608	O.C.Z. SUR-BADAJOS	Ctra. de Los Santos de Maimona, s/n	06300	ZAFRA	BADAJOS	<a href="mailto:ocz.zafra@adr.juntaex.es">ocz.zafra@adr.juntaex.es</a>
924 029634	924 029608	O.C.A. DE ZAFRA	Ctra. de los Santos de Maimona, s/n	06300	ZAFRA	BADAJOS	<a href="mailto:oca.zafra@adr.juntaex.es">oca.zafra@adr.juntaex.es</a>
927 017904/05	927 017904	O.C.A. DE GALISTEO	Plaza de España, 14	10691	GALISTEO	CÁCERES	<a href="mailto:oca.galisteo@adr.juntaex.es">oca.galisteo@adr.juntaex.es</a>
927 018520	927 058521	O.C.A. DE ALCÁNTARA	Cuatro Calles, 1	10980	ALCÁNTARA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.alcantara@adr.juntaex.es">oca.alcantara@adr.juntaex.es</a>
927 010808	927 010809	O.C.A. DE ARROYO DE LA LUZ	Plaza Divino Morales, 52	10900	ARROYO DE LA LUZ	CÁCERES	<a href="mailto:oca.arroyo@adr.juntaex.es">oca.arroyo@adr.juntaex.es</a>
927 006205	927 006244	O.C.A. DE CÁCERES	Arroyo de Valhondo 2 (Apdo. Correos:435)	10071	CÁCERES	CÁCERES	<a href="mailto:oca.caceres@adr.juntaex.es">oca.caceres@adr.juntaex.es</a>
927 006200/01/02/03	927 00 6243	O.C.Z. SUR-OESTE DE CÁCERES	Arroyo de Valhondo 2 (Apdo. Correos:435)	10071	CÁCERES	CÁCERES	<a href="mailto:ocz.caceres@adr.juntaex.es">ocz.caceres@adr.juntaex.es</a>
927 436044	927 436385	O.C.A. DE CASAR DE PALOMERO	Plaza Mayor, 1 (Ayuntamiento-2ª planta)	10640	CASAR DE PALOMERO	CÁCERES	<a href="mailto:oca.casarpalomero@adr.juntaex.es">oca.casarpalomero@adr.juntaex.es</a>
927 554463	927 554300	O.C.A. DE CASTAÑAR DE IBOR	Plaza de España s/n	10340	CASTAÑAR DE IBOR	CÁCERES	<a href="mailto:oca.castanar@adr.juntaex.es">oca.castanar@adr.juntaex.es</a>
927 013250	927 013251	O.C.A. DE CORIA	Avda. Virgen Argeme, 1	10800	CORIA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.coria@adr.juntaex.es">oca.coria@adr.juntaex.es</a>
927 022513	927 022512	O.C.A. DE GUADALUPE	Avda. Alfonso el Onceno, 65	10140	GUADALUPE	CÁCERES	<a href="mailto:oca.guadalupe@adr.juntaex.es">oca.guadalupe@adr.juntaex.es</a>
927 481077	927 473081	O.C.A. DE HERVÁS	Plaza de González Fiori, 5	10700	HERVÁS	CÁCERES	<a href="mailto:oca.hervas@adr.juntaex.es">oca.hervas@adr.juntaex.es</a>
927 013856	927 013857	O.C.A. DE HOYOS	Marialba, 14	10850	HOYOS	CÁCERES	<a href="mailto:oca.hoyos@adr.juntaex.es">oca.hoyos@adr.juntaex.es</a>
927 014858/59	927 014860	O.C.A. DE JARAÍZ DE LA VERA	Ctra. de Plasencia-Alcorcón, s/n	10400	JARAÍZ DE LA VERA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.jaraiz@adr.juntaex.es">oca.jaraiz@adr.juntaex.es</a>
927 016820	927 016821	O.C.A. DE JARANDILLA DE LA VERA	Avda. Soledad Vega Ortiz, 1	10450	JARANDILLA DE LA VERA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.jarandilla@adr.juntaex.es">oca.jarandilla@adr.juntaex.es</a>
927 022572/73	927 022574	O.C.A. DE LOGROSÁN	Doctor Riero de Sorapán, 18	10120	LOGROSÁN	CÁCERES	<a href="mailto:oca.logrosan@adr.juntaex.es">oca.logrosan@adr.juntaex.es</a>
927 020601	927 029602	O.C.A. DE MADRIGALEJO	Gabriel y Galán, 4	10110	MADRIGALEJO	CÁCERES	<a href="mailto:oca.madrigalejo@adr.juntaex.es">oca.madrigalejo@adr.juntaex.es</a>
927 029681/82/83	927 029680	O.C.A. DE MIAJADAS	García Sifneriz, 127	10100	MIAJADAS	CÁCERES	<a href="mailto:oca.miajadas@adr.juntaex.es">oca.miajadas@adr.juntaex.es</a>
927 023556/58	927 023557	O.C.A. DE MONTÁNCHEZ	Plaza de España, s/n	10170	MONTÁNCHEZ	CÁCERES	<a href="mailto:oca.montanchez@adr.juntaex.es">oca.montanchez@adr.juntaex.es</a>
927 015814/16	927 015815	O.C.A. DE MONTEHERMOSO	Ctra de Plasencia, 45	10810	MONTEHERMOSO	CÁCERES	<a href="mailto:oca.montehermoso@adr.juntaex.es">oca.montehermoso@adr.juntaex.es</a>
927 013700	927 013701	O.C.A. DE MORALEJA	Ronda de los Molinos, 4	10840	MORALEJA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.moraleja@adr.juntaex.es">oca.moraleja@adr.juntaex.es</a>
927 014950	927 014951	O.C.A. DE NAVACONCEJO	Avda. del Cristo, 8 -1º	10613	NAVACONCEJO	CÁCERES	<a href="mailto:oca.navaconcejo@adr.juntaex.es">oca.navaconcejo@adr.juntaex.es</a>
927 016616	927 535175	O.C.A. DE NAVALMORAL DE LA MATA	Camino del Pozón, 1 bajo	10300	NAVALMORAL DE LA MATA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.navalmoral@adr.juntaex.es">oca.navalmoral@adr.juntaex.es</a>
927 01684849	927 016851	O.C.Z. ESTE DE CÁCERES	Avda. Angustias, 4 y 6	10300	NAVALMORAL DE LA MATA	CÁCERES	<a href="mailto:ocz.navalmoral@adr.juntaex.es">ocz.navalmoral@adr.juntaex.es</a>
927 017474	927 017477	O.C.A. DE PLASENCIA EDIFICIO ADMINISTRATIVO	Dolores Ibarriuri, s/n	10600	PLASENCIA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.plasencia@adr.juntaex.es">oca.plasencia@adr.juntaex.es</a>



TELÉFONO	FAX	O.C.A./ O.C.Z	DIRECCIÓN	CP	LOCALIDAD	PROVINCIA	E-mail
927 017474	927 017477	O.C.Z. NORTE DE CÁCERES EDIFICIO ADTVO.	Dolores Ibaruri, s/n.	10600	PLASENCIA	CÁCERES	<a href="mailto:ocz.plasencia@adr.juntaex.es">ocz.plasencia@adr.juntaex.es</a>
927 027200	927 027214	O.C.A. DE TRUJILLO	Francisco Becerra, 2	10200	TRUJILLO	CÁCERES	<a href="mailto:oca.trujillo@adr.juntaex.es">oca.trujillo@adr.juntaex.es</a>
927 016786	927 016788	O.C.A. DE TALAYUELA	Manuel Mas, 82- 1º B	10310	TALAYUELA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.talayuela@adr.juntaex.es">oca.talayuela@adr.juntaex.es</a>
927 028211/13	927 028212	O.C.A. DE VALENCIA DE ALCÁNTARA	Esteban López, 20	10500	VALENCIA DE ALCÁNTARA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.valencia@adr.juntaex.es">oca.valencia@adr.juntaex.es</a>
927 015894	927 015895	O.C.A. DE VILLANUEVA DE LA SIERRA	Santa Julita y Quirico, 2	10812	VILLANUEVA DE LA SIERRA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.vsierra@adr.juntaex.es">oca.vsierra@adr.juntaex.es</a>
927 01 66 08	927 01 66 09	O.C.A. DE VILLANUEVA DE LA VERA	Plaza Corona, 1	10470	VILLANUEVA DE LA VERA	CÁCERES	<a href="mailto:oca.vvera@adr.juntaex.es">oca.vvera@adr.juntaex.es</a>

### 1.3. Horarios:

- Horario de atención al público de las OCA 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):

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 OCA 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 DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.

### A) LEGISLACIÓN DE ÁMBITO COMUNITARIO (UE).

- Reglamento (CE) n.º 1782/2003, del Consejo, de 29 de septiembre de 2003, por el que se establecen disposiciones comunes aplicables a los regímenes de ayuda directa en el marco de la política agraria común y se instauran determinados regímenes de ayuda a los agricultores.
- Reglamento (CE) n.º 1290/2005, del Consejo, de 21 de junio de 2005, sobre la financiación de la política agraria común.
- 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.
- Reglamento (CE) n.º 1082/2003, de la Comisión, de 23 de junio de 2003, por el que se establecen determinadas disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 1760/2000, del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta al nivel mínimo de controles que deben realizarse en el marco del sistema de identificación y registro de los animales de la especie bovina.



- Reglamento (CE) n.º 796/2004, de la Comisión, de 21 de abril de 2004, por el que se establecen disposiciones para la aplicación de la condicionalidad, la modulación y el sistema integrado de gestión y control previstos en el Reglamento (CE) n.º 1782/2003.
- Reglamento (CE) n.º 885/2006, de la Comisión, de 21 de junio de 2006, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 1290/2005, del Consejo.

**B) DE ÁMBITO ESTATAL.**

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

**C) DE ÁMBITO AUTONÓMICO.**

- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 92/1993, de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados, acceso a los registros y archivos.
- Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias de la Ley 30/1992.
- Decreto 171/2006, de 3 de octubre, por el que se designa el Organismo Pagador de los gastos correspondientes al Fondo Europeo Agrícola de Garantía (FEAGA) y al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 188/2007, de 20 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, de 22 de febrero de 2008, por el que se aprueba el "Plan de Impulso de la Mejora Continua y Modernización Tecnológica".

**D) RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.**

- 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.

Las OCA y OCZ prestan los siguientes servicios:

#### 3.1. Información para el sector agrario.

Facilitamos la siguiente información para el sector:

- Información general: El ciudadano puede obtener información presencial, telefónica o telemática a través de la dirección de correo electrónico [buzonsca@adr.juntaex.es](mailto:buzonsca@adr.juntaex.es) sobre las siguientes materias:
    - Organización y funcionamiento de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.
    - 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.
    - Sobre el portal informático de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural accesibles por Internet relacionados con el sector agrario: "AGRALIA" en la dirección <http://aym.juntaex.es>.
  - Información particular: Las consultas del ciudadano interesado en conocer el estado de tramitación de su expediente serán atendidas de forma individualizada por el personal encargado de las oficinas, o bien por medios postales, telegráficos, o telemáticos, en atención a lo solicitado; asimismo, podrá remitirse la consulta al Órgano encargado de la tramitación de su expediente en la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural. Este servicio se ofrece, con carácter general, en relación con los procedimientos que se tramiten en esta Consejería.
- #### 3.2. Consulta 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:
    - Los ciudadanos pueden consultar en soporte informático y papel las publicaciones oficiales del Diario Oficial de Extremadura (DOE) de interés para el sector agrario.
    - Los ciudadanos pueden consultar en soporte informático y papel las publicaciones oficiales del Boletín Oficial del Estado (BOE) de interés para este sector.





- Los ciudadanos pueden consultar en soporte informático y papel las publicaciones de los Boletines Oficiales de las Provincias de Badajoz y Cáceres (BOP) que puedan estar relacionadas con el sector.
- Los ciudadanos pueden consultar en soporte informático y papel las publicaciones del Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) de interés para el sector.
- Acceso a los boletines fitosanitarios editados periódicamente por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

— Acceso a las publicaciones informativas disponibles para el sector agrario.

### 3.3. Servicios relacionados con trámites administrativos generales.

— Las OCA y OCZ facilitan la tramitación administrativa general de los procedimientos relacionados con el sector agrario de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural mediante los siguientes servicios:

— Presentación y Registro de documentos: El ciudadano tiene la posibilidad de presentar y registrar en estas oficinas los documentos dirigidos a los Órganos competentes para su tramitación; se compulsarán las copias de los documentos que se aporten con sus originales, siempre que vayan a presentarse en el propio registro.

— Entrega de impresos: El ciudadano, de forma gratuita y en aquellos casos que previamente hayan sido suministrados por la Unidad Gestora correspondiente, puede obtener los impresos normalizados para la tramitación de procedimientos del sector agrario de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

### 3.4. Servicios relacionados con trámites administrativos específicos en procedimientos para el sector agrario.

— Desde estas oficinas también se prestan trámites administrativos específicos, al inicio y durante la instrucción, en determinados procedimientos de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural:

- Controles administrativos, posteriores a la presentación y registro de determinadas solicitudes, para la verificación de que la documentación presentada por el ciudadano cumple los requisitos formales exigidos.
- Controles sobre el terreno, como trámite preceptivo, previo o posterior, a la concesión de determinadas ayudas al sector agrario.
- El personal de las OCA y OCZ que participa en estos trámites actuará con total imparcialidad y, en todo caso, evitará cualquier conflicto de intereses con el desempeño de las funciones públicas.

### 3.5. Servicios de asesoramiento sobre el portal informático AGRALIA y sus aplicaciones ARADO y LABOREO.

— De forma presencial, en cualquier momento, se prestarán los siguientes servicios:

- Asesoramiento general en el manejo de medios telemáticos ofertados al sector agrario en sus relaciones administrativas con la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.





- Auxilio y orientación para el acceso y utilización del portal AGRALIA <http://aym.juntaex.es/home> que la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural mantiene y desarrolla como plataforma para la modernización de la Administración, donde el ciudadano puede cumplimentar las solicitudes necesarias para los distintos procedimientos.
- Información al ciudadano sobre los compromisos adquiridos por las Entidades Colaboradoras con la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, relativos a la cumplimentación telemática de formularios a través de la aplicación ARADO y LABOREO (<http://aym.juntaex.es/home>), en los procedimientos en que esto sea posible.
- Previo servicio de cita concertada, a través del teléfono de atención de la OCA, o bien de forma presencial según el volumen de peticiones, los ciudadanos podrán cumplimentar solicitudes y demás trámites a través de la aplicación informática ARADO, facilitando al personal de estas oficinas, para su transcripción literal, los datos de la documentación aportada en el procedimiento.
- Una vez expedidas por el órgano gestor, las claves de acceso a ARADO y LABOREO podrán facilitarse desde las propias oficinas a los ciudadanos que las soliciten, a través de medios seguros que garanticen la confidencialidad de las mismas. En caso de pérdida, podrán obtenerse nuevamente desde estas oficinas.

#### 4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

##### 4.1. Compromisos de calidad de OCA y OCZ.

###### A. PARA TODOS LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN POR LAS OCA Y OCZ.

- A1. Proporcionaremos un trato amable, respetuoso y adecuado a las necesidades del sector agrario, así como soluciones claras, precisas y ajustadas a sus necesidades.
- A2. Evaluaremos mediante encuestas de opinión, realizadas por personal externo a estas oficinas, el grado de satisfacción de los usuarios de OCA y OCZ.

###### B. EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN AL SECTOR AGRARIO.

- B1. Facilitaremos en menos de 24 horas toda la información general disponible para el sector agrario, siempre y cuando se disponga de ella en la unidad, o haya sido facilitada por los órganos gestores a las OCA y OCZ.
- B2. A través de medios presenciales, telefónicos o telemáticos daremos respuesta en menos de 24 horas a las consultas de información particular recibidas una vez obtenida la información del órgano responsable; o bien desde que se reciba la solicitud en caso de que la información estuviera disponible en las OCA y OCZ.

###### C. CONSULTA DE DIARIOS OFICIALES Y OTRAS PUBLICACIONES DE INTERÉS PARA EL SECTOR AGRARIO.

- C1. Facilitaremos la consulta en soporte papel del DOE, BOE y otros boletines publicados, relacionados con el sector agrario, que estarán disponibles para



consulta gratuita en la propia sede. Para la consulta de boletines el ciudadano deberá indicar la fecha de publicación del boletín si éste es anterior a la última semana; el asunto que desea consultar si se refiere a los de la semana actual.

#### D. SERVICIOS RELACIONADOS CON TRÁMITES ADMINISTRATIVOS GENERALES.

D1. Todos los documentos registrados en las OCA y OCZ serán remitidos a las unidades destinatarias de aquélla, distintas a la oficina, en las 48 horas laborales siguientes a su recepción.

#### E. SERVICIOS RELACIONADOS CON TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ESPECÍFICOS EN PROCEDIMIENTOS PARA EL SECTOR AGRARIO.

E1. Garantizaremos la fiabilidad de los controles o revisiones administrativas de la documentación presentada.

E1.1 Garantizaremos que las revisiones administrativas de documentación, en los procedimientos del sector agrario que así se establezca, se efectuarán empleando listados de control actualizados y previamente aprobados por el órgano gestor.

E2. Garantizaremos que, en aquellos casos que se requiera la presencia de un inspeccionado, éste será avisado de la realización del control sobre el terreno con una antelación máxima de 48 horas (o en la que normativamente se establezca), bien de forma presencial, telefónica, telemática o por medios postales.

E2.1. Garantizaremos que los destinatarios de los controles sobre el terreno tendrán información exhaustiva del objeto del control, del procedimiento a seguir y de los plazos de reclamación y alegaciones en el momento de su realización.

E2.2. Adoptaremos medidas encaminadas a garantizar la imparcialidad de los empleados de OCA y OCZ en la tramitación de los procedimientos, así como para evitar colisión de intereses con el desempeño de las funciones públicas de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

E2.3 En la elaboración de los informes de control, no se incluirá ninguna apreciación de carácter subjetivo que pudiera dañar o lesionar los intereses de los inspeccionados.

#### F. SERVICIOS DE ASESORAMIENTO SOBRE EL PORTAL AGRALIA Y SUS APLICACIONES ARADO Y LABOREO.

F1. Mantendremos un servicio de cita previa a través del teléfono, correo electrónico de cada oficina o presencial, que garantice el posterior asesoramiento personalizado en el uso del portal AGRALIA y sus aplicaciones ARADO y LABOREO.

F1.1. Asesoraremos, previa cita concertada, sobre los servicios a los que se puede acceder desde el portal AGRALIA.



F1.2 Facilitaremos inmediatamente las claves de acceso a la aplicación ARADO y LABOREO en menos de 24 horas tras su solicitud, siempre que el solicitante se encuentre en la base de datos de administrados de éste.

F1.3 Garantizaremos la confidencialidad y seguridad en la entrega de las claves a los destinatarios.

#### 4.2. Indicadores de calidad:

- A. Índice de satisfacción anual a través de encuestas de opinión de los usuarios de servicios de OCA y OCZ.
- B. Tiempo medio en la publicación anual de los resultados de las encuestas cuatrimestrales de satisfacción de los usuarios de OCA y OCZ en los dos meses del año siguiente.
- C. Porcentaje de consultas anuales de información general atendidas en plazo por las OCA y OCZ.
- D. Porcentaje de consultas de información particular recibidas anualmente por el total de OCA y OCZ.
- E. Porcentaje de consultas anuales realizadas al DOE, BOE y otros boletines disponibles en soporte papel en la sede de estas oficinas.
- F. Porcentaje de documentos registrados anualmente que han sido remitidos en plazo.
- G. Porcentaje de reclamaciones anuales recibidas por incumplimiento del plazo de remisión.
- H. Porcentaje de reclamaciones recibidas anualmente sobre las revisiones administrativas realizadas por estas oficinas a la presentación de las solicitudes.
- I. Porcentaje de reclamaciones formuladas respecto a alguno de los medios de preaviso (presencial, telefónico, telemático o medios postales).
- J. Porcentaje de reclamaciones recibidas anualmente sobre aspectos relativos a la falta de información del objeto del control sobre el terreno, sobre la falta de información del procedimiento, del plazo de reclamación y alegaciones.
- K. Porcentaje de declaraciones suscritas anualmente por los empleados públicos que se incorporen a puestos en las OCA y OCZ sobre las exigencias normativas de no incurrir en colisión de intereses con las funciones de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.
- L. Porcentaje de reclamaciones recibidas anualmente sobre las posibles apreciaciones de carácter subjetivo vertidas en la elaboración de los informes de control.
- M. Porcentaje de citas telefónicas concertadas anualmente para el asesoramiento personalizado en el uso del portal AGRALIA y sus aplicaciones ARADO y LABOREO.
- N. Porcentaje de reclamaciones recibidas anualmente sobre el servicio de cita previa.
- Ñ. Porcentaje de reclamaciones recibidas anualmente relacionadas con la confidencialidad y seguridad de las claves.



## 5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

### 5.1. Derechos de los ciudadanos.

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura en ejecución del "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004/2007)" y en desarrollo de su Eje II que llevaba por título "Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración"; elaboró la "Carta de Derechos del Ciudadano".

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, 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.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la administración regional.

La Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la administración regional, acercando ésta a los problemas de aquellos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración que, al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración Autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.



## 5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con las OCA y OCZ a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

## 6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, 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.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

- Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>
- Buzón de correo electrónico: [quejas@pr.juntaex.es](mailto:quejas@pr.juntaex.es)

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

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