

# carta de servicios



**Objetivos  
Servicios**

**Compromisos  
Garantías**

# Sanidad Animal



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Agricultura**

# carta de servicios

## DATOS IDENTIFICATIVOS ¿Quiénes somos?

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

## OBJETIVOS Y FINES

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

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

Las expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos y la medición del grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía, e incrementar la calidad de sus servicios públicos en general, y de los prestados en materia de ganadería en particular.

## MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Las competencias atribuidas al Gobierno de Castilla-La Mancha en materia de ganadería están contempladas en el artículo 31.1.6ª de la Ley orgánica 9/1982, de 10 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.

El Decreto 126/2011, de 7 de julio, establece la estructura orgánica y las competencias de la Consejería de Agricultura, y su modificación posterior mediante el Decreto 263/2011, de 30 de agosto.

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

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



## SERVICIOS QUE SE OFRECEN

### 1. Calificación sanitaria de explotaciones ganaderas

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

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

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

### 3. Gestión de alertas sanitarias

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

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

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

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

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

### 6. Formación

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

### 7. Ayudas y subvenciones

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

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Servicio: Calificación sanitaria de explotaciones ganaderas. Compromiso:
  - Actualizar diariamente los Registros
2. Servicio: Mejora de la Higiene y sanidad de las explotaciones. Compromiso:
  - Inspeccionar anualmente, al menos el 3%, de las explotaciones ganaderas de la Comunidad Autónoma.
3. Servicio: Gestión de alertas sanitarias. Compromiso:
  - Cumplimiento de los Manuales prácticos de operaciones y del Plan general de alerta
4. Servicio: Gestión de los Programas nacionales de vigilancia, control y erradicación de enfermedades animales. Compromiso
  - Apoyo al ganadero en el cumplimiento de sus obligaciones dentro de los Programas nacionales de vigilancia, control y erradicación de enfermedades animales.
5. Servicio: Información, difusión y asesoramiento. Compromiso
  - Difusión de Manuales, protocolos y noticias de interés para el fomento de la sanidad animal y la seguridad alimentaria a través de la página web de la JCCM.
6. Servicio: Formación. Compromiso
  - Organizar anualmente al menos un curso/jornada/seminario de formación para ganaderos y/o veterinarios
7. Servicio. Ayudas y subvenciones. Compromiso
  - Dar publicidad de las ayudas concedidas a las Agrupaciones de Defensa Sanitaria Ganadera antes de transcurridos 60 días desde que se procedió al pago de las mismas.
  - Informar y dar traslado a la unidad competente del 100% de los recursos de alzada presentados en un plazo de 30 días hábiles desde su recepción en el Servicio.

## INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su seguimiento periódico, estos se contemplan en el Anexo adjunto a la Resolución por la que se aprueba la misma y pueden consultarse por internet, en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: [www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es)



## GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el responsable del Servicio de Sanidad Animal contactará con usted en el plazo de 4 días hábiles, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.



## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27-10-2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

### **Servicio de Sanidad Animal**

Dirección General de Agricultura y Ganadería

Consejería de Agricultura

C/ Pintor Matías Moreno 4 - 45071 Toledo

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

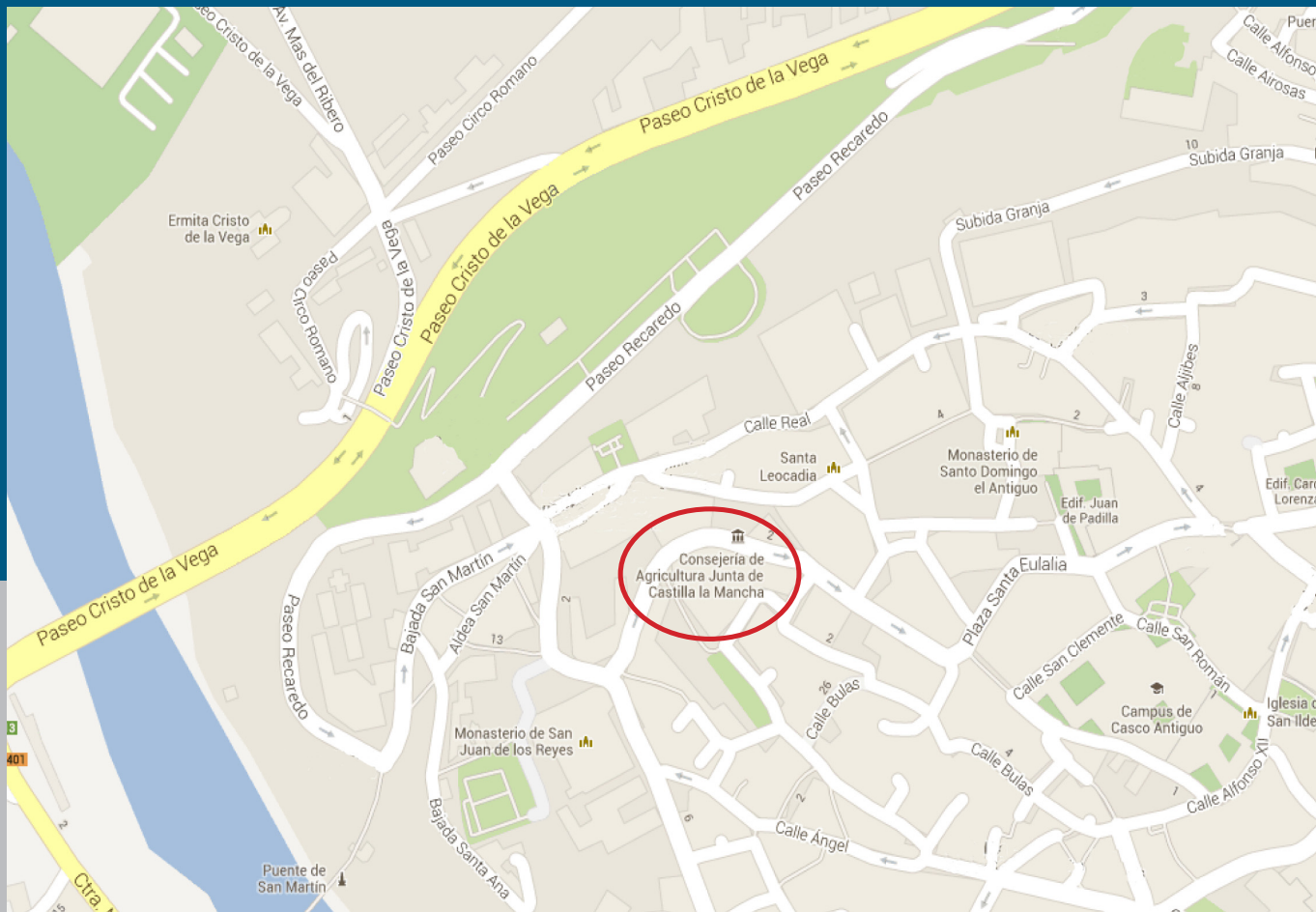
- Mediante fax al 925389253
- Por correo electrónico a la dirección [dgag@jccm.es](mailto:dgag@jccm.es)
- A través del formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://www.jccm.es) que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- A través del teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha, excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma. O a través del teléfono 902 267090, si llama desde fuera de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.



## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 29/05/2013, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 127, de 03-07-2013. Entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que se adquieren tienen una validez de dos años.



## INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO

### Servicios centrales:

Consejería de Agricultura – Dirección General de Agricultura y Ganadería - C/ Pintor Matías Moreno, 4 - 45071 Toledo  
Teléfono: 925 24 88 25 - Fax:925 26 68 97 - Correo electrónico: [dgag@jccm.es](mailto:dgag@jccm.es)

Horario de atención:

De lunes a viernes: 9.00 – 14,00 horas

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

### Servicios Periféricos de la Consejería de Agricultura:

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

Teléfono: 967558500 - Fax: 967558368 - Correo electrónico: [ssppagab@jccm.es](mailto:ssppagab@jccm.es)

Horario de atención:

De lunes a viernes: 9.00 – 14,00 horas

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

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

Teléfono: 926279500 - Fax: 926279587 - Correo electrónico: [ssppagcr@jccm.es](mailto:ssppagcr@jccm.es)

Horario de atención:

De lunes a viernes: 9.00 – 14,00 horas

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

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

Teléfono: 969178300 - Fax: 969176320 - Correo electrónico: [agri-cu@jccm.es](mailto:agri-cu@jccm.es)

Horario de atención:

De lunes a viernes: 9.00 – 14,00 horas

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

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

Teléfono: 949885300 - Fax: 949885304 - Correo electrónico: [agri-guadalajara@jccm.es](mailto:agri-guadalajara@jccm.es)

Horario de atención:

De lunes a viernes: 9.00 – 14,00 horas

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

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

Teléfono: 925266800 - Fax: 925266824 - Correo electrónico: [ssppagriculturatoledo@jccm.es](mailto:ssppagriculturatoledo@jccm.es)

Horario de atención:

De lunes a viernes: 9.00 – 14,00 horas

Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

En las oficinas comarcales agrarias de nuestra comunidad.

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

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



**atención al ciudadano**  
Castilla-La Mancha

