

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

2983 Resolución de 27 de febrero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Pesca y Acuicultura.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, el Servicio de Pesca y Acuicultura de la Dirección General de Ganadería y Pesca, de la Consejería de Agricultura y Agua, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios efectuada por la Dirección General de Ganadería y Pesca.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre.

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Pesca y Acuicultura de la Dirección General de Ganadería y Pesca, de la Consejería de Agricultura y Agua, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Unidad responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Ganadería y Pesca, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

los indicadores asociados,

las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,

las desviaciones detectadas,

las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,

las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,

los controles internos efectuados

y a cuantos datos sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Cuarto.- La Dirección General de Ganadería y Pesca, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevará a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 27 de febrero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Agricultura y Agua

Carta de Servicios



Servicio de Pesca y Acuicultura de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.
Murcia, 2014.



CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
NORMATIVA REGULADORA
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO
HORARIO DE ATENCIÓN
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del Servicio de Pesca y Acuicultura

El Servicio de Pesca y Acuicultura es una unidad administrativa dependiente de la Dirección General de Ganadería y Pesca de la Consejería de Agricultura y Agua de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a la que corresponde el ejercicio de las funciones de planificación, coordinación, dirección y control en relación con aquellas actuaciones que tienen que ver con la gestión de los recursos pesqueros y acuícolas en aguas interiores para una explotación sostenible de los mismos, mediante la ordenación y fomento del sector pesquero y acuícola.

Para el logro de su misión el Servicio de Pesca y Acuicultura desarrolla funciones como la concesión de ayudas y subvenciones y la expedición de licencias entre otras, que permiten la gestión de los recursos pesqueros y acuícolas de la Región de Murcia.

Fines: Misión, Visión y Valores del Servicio de Pesca y Acuicultura

a) **MISIÓN:** ejecutar las políticas públicas de la Administración Comunitaria, Nacional y en materia de pesca marítima en aguas interiores y de acuicultura en todo el Mar Territorial, ejecutando las siguientes competencias:

-Ordenación y fomento del sector pesquero y acuícola, en especial mediante la ejecución de la política pesquera comunitaria y gestión del Fondo Europeo Marítimo Pesquero.

-Investigación y asistencia técnica en materia de pesca, acuicultura y marisqueo, sin perjuicio de las competencias atribuidas al IMIDA, que podrá desempeñarse en la Estación Acuícola del citado Instituto.

-Apoyo y asistencia técnica a las cofradías de pescadores y organizaciones de productores y acuícolas.

-Elaboración y aplicación de planes de mantenimiento y mejora del litoral y de los recursos pesqueros.

-Renovación, expedición y control de titulaciones profesionales pesqueras.

-Gestión y mantenimiento del Sistema de Información Geográfica en el ámbito de las competencias propias de la Dirección General.

-Tramitación y propuesta de resolución de los expedientes sancionadores en materia de pesca y acuicultura.

-Tramitación de procedimientos sancionadores en materia de subvenciones y de procedimientos que deban instruirse para el reintegro de las ayudas concedidas.

-Propuesta de normativa y emisión de informes en materia de su competencia.

-Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias.

b) **VISIÓN:** el servicio a la sociedad a través de una ordenación de las actividades de pesca y acuicultura, basada en el conocimiento, el crecimiento inteligente, la sostenibilidad y la integración sectorial; regulando las actividades de estos sectores primarios que son suministradores de proteínas de alto valor biológico.

El desarrollo de sus labores y control están sujetas a la certificación en la ISO9001 en Calidad de los Servicios que posee desde el año 2006, y a la ISO17020 con alcance en inspección pesquera y acuícola que lo acredita desde el año 2.007, con el fin de garantizar que sus procesos se basan un servicio transparente, de calidad y sustentando en la mejora continua de procesos.

c) **VALORES:** compromiso con la sociedad, vocación de servicio, respeto a los derecho individuales y colectivos, transparencia, colaboración, comunicación, calidad en la gestión, participación, flexibilidad, gestión estratégica, legalidad, profesionalidad, ética, responsabilidad y confidencialidad en el ejercicio de sus funciones.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: JEFE DEL SERVICIO DE PESCA Y ACUICULTURA.

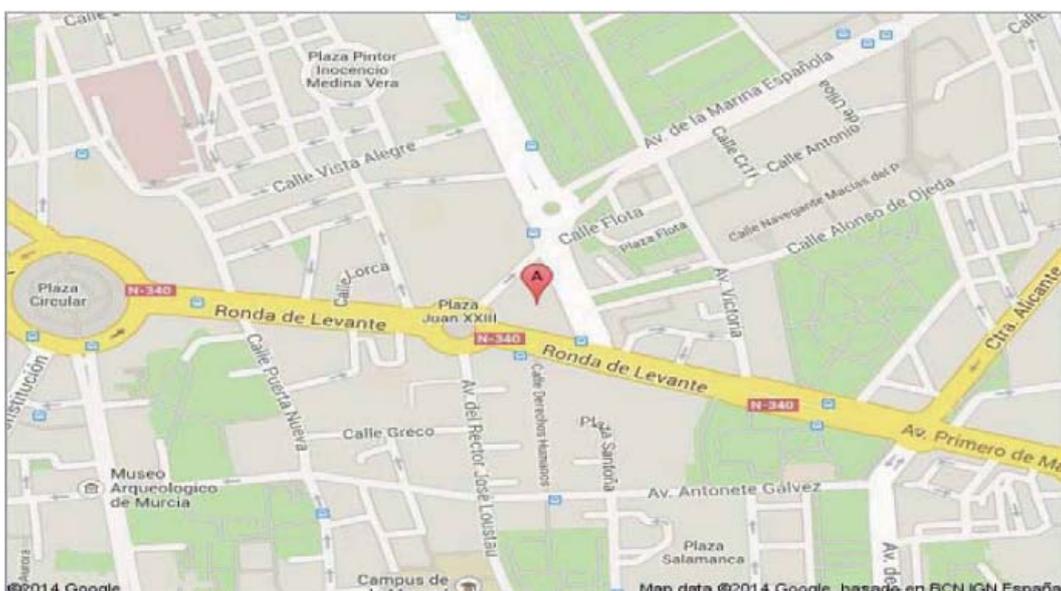
Teléfono: 968 326 635.

Consejería: AGRICULTURA Y AGUA.

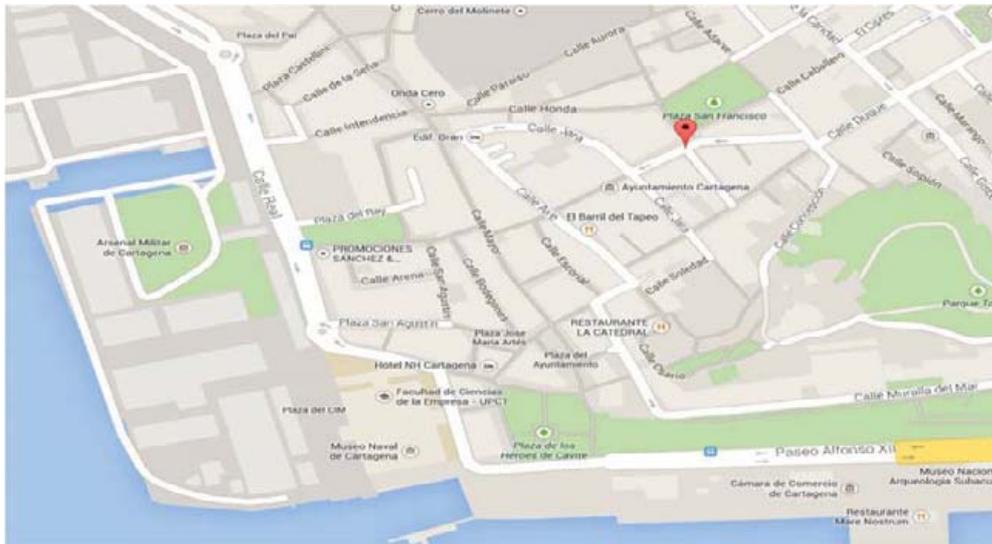
Dirección General: GANADERÍA Y PESCA.

Unidad Organizativa: SERVICIO DE PESCA Y ACUICULTURA.

Plano:



Dirección General de Ganadería y Pesca.



Servicio de Pesca y Acuicultura.

Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA Y PESCA.

Dirección: Plaza Juan XXIII, s/n 30008-Murcia

Teléfono: 968 362 756.

Web: <http://www.carm.es/caa/dggp>

SERVICIO DE PESCA Y ACUICULTURA.

Dirección: Calle Campos s/n edificio Foro, 30201-Cartagena

Teléfono: 968 326 635.

Web: <http://www.carm.es/caa/dggp>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

1. Autorización para realizar inmersiones en la Reserva Marina de Cabo de Palos-Islas Hormigas. (Procedimiento [1153](#)).
2. Ayudas socioeconómicas: ayudas a jóvenes pescadores. (Procedimiento [1861](#)).
3. Expedición y renovación de licencia de pesca marítima de recreo. (Procedimiento [1865](#)).
4. Ayudas por paralización definitiva de buques pesqueros. (Procedimiento [1866](#)).
5. Ayudas para inversión en buques pesqueros y selectividad. (Procedimiento [1867](#)).
6. Autorización de cambio de base de buques pesqueros. (Procedimiento [1868](#)).
7. Autorización para modernización de embarcaciones. (Procedimiento [1869](#)).
8. Ayudas para la comercialización y transformación de los productos de la pesca y de la acuicultura. (Procedimiento [1870](#)).

9. Ayudas para el equipamiento de puertos pesqueros. (Procedimiento [1871](#)).
10. Registro oficial de actividades, medios y personas dedicadas al ejercicio de la pesca. (Procedimiento [1874](#)).
11. Autorización de cambio de modalidad de pesca en aguas interiores a embarcaciones pesqueras. (Procedimiento [1876](#)).
12. Autorización para la realización de concursos o competiciones de pesca deportiva (Procedimiento [1877](#)).
13. Expedición de tarjetas de identidad profesional náutico-pesqueras de patrón local de pesca y patrón costero polivalente. (Procedimiento [1878](#)).
14. Ayudas por paralización temporal de la flota pesquera de la Región de Murcia (arrastre, cerco y palangre). (Procedimiento [1881](#)).
15. Ayudas a pescadores afectados por paralización definitiva de la embarcación (Procedimiento [1882](#)).
16. Concesiones y autorizaciones de explotación de instalaciones acuícolas (Procedimiento [5703](#)).
17. Autorización para la transmisión, cesión o gravamen de autorizaciones y concesiones acuícolas. (Procedimiento [5742](#)).

La consulta de los procedimientos de estos servicios puede efectuarse en <http://www.carm.es/guiadeservicios> (especificando el número de procedimiento) o en el enlace que hay en cada uno de ellos.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Jefe de Servicio de Pesca y Acuicultura se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	No superar los 10 días entre la solicitud de acta de no inicio, o fin de obras y la realización de la inspección en expedientes del Fondo Europeo de Pesca (FEP)	(Número de expedientes que no superan los 10 días entre la fecha de solicitud y la inspección / número de expedientes FEP inspeccionados en no inicio ó fin de obras) X 100 = 100.
2	Publicar en 3 días naturales en la web toda la información relacionada con la concesión de ayudas y subvenciones a la pesca, acuicultura, transformación y comercialización y puertos pesqueros del Fondo Europeo de Pesca (FEP)	(Número de publicaciones del FEP/FEMP en WEB en un plazo inferior a los 3 días naturales desde la aparición en el BORM / Número de publicaciones BORM en la web del FEP/FEMP) X 100 = 100.
3	Alcanzar un porcentaje inferior al 5% de pagos indebidos con cargo al Fondo Europeo de Pesca (FEP)	(Número de los pagos indebidos / numero total de los pagos tramitados) X 100 <= 5.
4	Entrega de información sobre los compromisos que implican las ayudas del Fondo Europeo de Pesca (FEP) a los solicitantes de ayudas en el 100% de las solicitudes	(Número de solicitudes informadas / Número de solicitudes presentadas en concurrencia en las convocatorias del FEP/FEMP) x 100 = 100.
5	Conceder en el acto los permisos de pesca en la tramitación presencial de las licencias marítimas de recreo, siempre que el usuario presente toda la información necesaria y acredite el pago de la tasa si procede	(Número de licencias tramitadas en el acto / Número de licencias solicitadas que reúnen todos los requisitos) X 100 = 100.

6

Conceder en un plazo máximo de 10 días naturales las licencias de pesca de recreo solicitadas de forma no presencial, desde su recepción en el Servicio de Pesca y Acuicultura

(Número de licencias no presenciales tramitadas en un plazo máximo de 10 días naturales / número de licencias no presenciales totales solicitadas que reúnen todos los requisitos) X 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el Servicio de Pesca y Acuicultura, unidad responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa autonómica:

Pesca recreativa:

-Ley 2/2007 de 12 de marzo de Pesca Marítima y Acuicultura de la Región de Murcia. (BORM nº 83 de 12 de abril de 2007).

-Decreto 92/1984, de 2 de agosto, de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, por el que se aprueba el Reglamento de Pesca Marítima de Recreo. (BORM nº 192 de 22 de agosto del 84. Modificado por Decreto 27/1986 de 7 de marzo BORM 21/03/1986).

Ayudas y subvenciones:

-Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de subvenciones en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM 278 de 2 diciembre de 2005).

-Orden de 22 de noviembre de 2007 de la Consejería de Agricultura y Agua por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de ayudas públicas para la adaptación de la flota pesquera y la reestructuración... (BORM 285 de 12 de diciembre 2007).

Normativa estatal:

Pesca recreativa:

-Real Decreto 347/2011 por el que se regula la pesca marítima de recreo en aguas exteriores. (BOE 81 de 5 de abril de 2011).

-Orden de 24 de julio de 2.000 por la que se modifican la Orden de 26 de febrero de 1.999 por la que se establecen normas que regulan la pesca marítima de recreo. (BOE 180 de 28 de julio de 2000).

Ayudas y subvenciones:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. (BOE 285 de 27 de noviembre de 1992).

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. (BOE 276 de 18 de noviembre de 2003).

- Real Decreto 887/2006 de 21 de julio por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones. (BOE 176 de 25 de julio de 2006).

Normativa europea:

Ayudas y subvenciones:

- Reglamento (CE) nº 1198/2006 del Consejo, de 27 de julio de 2006, relativo al Fondo Europeo de la Pesca. (DO L 223 de 15 de agosto de 2006).
- Reglamento (CE) nº 498/2007 de la Comisión, de 26 de marzo de 2007, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) 1198/2006 del Consejo relativo al Fondo Europeo de la Pesca. (DO L 120 de 10 de mayo de 2007).
- Recomendación de la Comisión de 6 de Mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. (DO L 124 de 20 de mayo de 2003).
- Vademécum sobre el Fondo Europeo de la Pesca.
- Directrices para Examen Ayudas Estatales en el Sector de la Pesca y la Acuicultura (2008/C 84/06).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Jefe de Servicio de Pesca y Acuicultura, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en ésta, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que la ciudadanía puede esperar y el compromiso del responsable de la misma en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios su Responsable, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, la Directora General de Pesca y Acuicultura, a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: en las dependencias del Servicio de Pesca y Acuicultura (C/Campos, 4 Edificio For, 30201-Cartagena) y en las dependencias de la Dirección General de Ganadería y Pesca (Plaza Juan XIII, s/n, 30008-Murcia).

TELEFÓNICA: teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en cualquier caso al teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> figura dicho servicio con el código **0867**, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al en las dependencias del Servicio de Pesca y Acuicultura y en las dependencias de la Dirección General de Ganadería y Pesca, será el siguiente:

De lunes a viernes: 09:00 h a 14:00 h

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Telefónica: la atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 ó también llamando al 968 362 000.

Presencial: la atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las dependencias del Servicio de Pesca y Acuicultura y en las dependencias de la Dirección General de Ganadería y Pesca.

Telemática: la atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia <https://sede.carm.es>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

Paradas en las dependencias de la Dirección General de Ganadería y Pesca:

LÍNEA CIRCULAR 1 (Plaza Circular/1º de Mayo; Parada Juan XXIII; 9002)

LÍNEA CIRCULAR 2 (Plaza Circular/Plaza Camachos; Parada Juan XXIII; 9151)

LÍNEA CIRCULAR 3 (Plaza Circular/Ciudad de la Justicia; Parada Juan XXIII; 9002)

LÍNEA CIRCULAR 4 (Plaza Circular/Plaza Camachos; Parada Juan XXIII; 9151)

LÍNEA RAYO 17 (Plaza Circular/Hospital Reina Sofía; Parada Juan XXIII; 9002)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

La Dirección General de Ganadería y Pesca, dispone de una Carta de Servicios para el resto de los Servicios que de ella dependen.

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>