

compromisos de calidad



1. Actualizar la información que aparece en la página web en un tiempo medio de 3 días.
2. Responder a las solicitudes de información de los ciudadanos recibidas a través del punto de información de la web en un tiempo medio de una semana.
3. Obtener al menos un índice de satisfacción general de los interesados de 7,50 con la Guía de Vinos *on-line*.
4. Obtener al menos un índice de satisfacción general de los usuarios de la revista Cuaderno de Campo de un 8.
5. Obtener al menos un índice de satisfacción general de los usuarios del Registro de Explotaciones Agrarias con la información recibida de un 8.
6. Garantizar un tiempo medio de tramitación de expedientes del Registro de Explotaciones Agrarias de dos meses.
7. Garantizar un índice de satisfacción de 8,50 en el grupo de ítems relacionados con la "agilidad de la tramitación" de expedientes de maquinaria.

8. Reducir en un 5% el plazo medio de envío anual al Ministerio de los resultados de las operaciones estadísticas.
9. Obtener al menos un índice de satisfacción de los receptores de información estadística de carácter general de 7,50.

indicadores de calidad



1. Tiempo medio de actualización de la información que aparece en la web.
2. Tiempo medio de respuesta a la información solicitada a través del punto de información en la web.
3. Índice de satisfacción general de los interesados con la Guía de Vinos *on-line*.
4. Índice de satisfacción general de los usuarios con la revista Cuaderno de Campo.
5. Índice de satisfacción con la utilidad de la información recibida en el Registro de Explotaciones Agrarias.

relación con la normativa principal



Convenio marco MARM 2009/2013. Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural.

Decreto 51/2006 de 27 de julio de creación del Registro de Explotaciones Agrarias de la CAR.

Real Decreto 1013/2009 de 19 de junio sobre caracterización y registro de la maquinaria agrícola.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal.

6. Tiempo medio en la tramitación de los expedientes del Registro de Explotaciones Agrarias.
7. Grado de satisfacción en la agilidad de la tramitación de los expedientes de maquinaria.
8. Reducción del plazo medio de envío anual de los resultados de las operaciones estadísticas al Ministerio.
9. Índice de satisfacción de los receptores de información estadística de carácter general.

UTILIZACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Acceso a la información y gestión del REA vía web

Acceso a la información vía web de la coyuntura agraria, estadística agraria regional, publicaciones, guía de vinos...

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Actualmente estamos inmersos en la adaptación al modelo europeo de gestión EFQM para la excelencia en nuestra gestión.

SISTEMAS DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

ISO 14001 y declaración pública EMAS.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Anualmente recogemos información de nuestros usuarios a través de las encuestas de satisfacción, y realizamos reuniones con asociaciones, sindicatos, cooperativas y agentes del sector con el fin de comunicar, informar y hacerles partícipes de la coyuntura agraria y su situación en cada momento.

servicios prestados



1. Realización de operaciones de estadísticas en materia agrícola, ganadera, forestal, pesquera, de medios de producción y de precios del sector agrario.
2. Tratamiento, elaboración y definición de la información agraria a través de: hoja y observatorio de precios, coyuntura mensual y estadística anual.
3. Realización de estudios y trabajos sobre el sector agrario.
4. Gestión de Registros: Explotaciones Agrarias (REA), Maquinaria Agrícola de La Rioja (REMAR), e Industrias Agrarias y Alimentarias de La Rioja (RIAR).
5. Edición de publicaciones periódicas: Cuaderno de campo y boletines sectoriales (Infolivo y Solanum); así como libros y material divulgativo.
6. Organización y mantenimiento de la biblioteca de la Consejería.
7. Actualización de los contenidos de la página web, incluidos los del Registro de Explotaciones Agrarias (REA), y la Guía de Vinos *on-line*, así como diseño y actualización de la misma.

DIRECCIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural

Secretaría General Técnica

Avda. de la Paz, 8 - 10 - 26071 Logroño
Tel.: 941 291 249
Fax: 941 291 282
sgt.agri@larioja.org

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

Servicio de Estadística y Planificación Agraria

Avda. de la Paz, 8 - 10 - 26071 Logroño
Tel.: 941 291 358
Fax: 941 291 605
juan.domenech@larioja.org

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Prestamos atención personalizada a todos los usuarios e interesados a través de correo electrónico, vía fax, telefónica y presencial.

OTRAS CARTAS DE COMPROMISOS

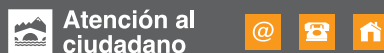
En la web www.larioja.org

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

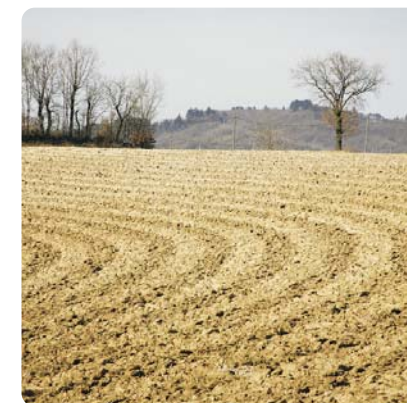
Las quejas y sugerencias pueden presentarse:

- a) En el **Libro de Quejas y Sugerencias** disponible en las Oficinas de Registro y en las dependencias de atención al público.
- b) En la **Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General, C/ Capitán Cortés 1, 26071 de Logroño**, y en las oficinas delegadas de atención al ciudadano.
- c) A través de internet en la web del Gobierno de La Rioja www.larioja.org
- d) Mediante llamada telefónica al teléfono gratuito **900 700 333**
- e) Mediante correo electrónico: quejas.sugerencias@larioja.org informacion@larioja.org



NORMATIVA REGULADORA DE LAS CARTAS DE COMPROMISOS

Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 121, 9 de octubre de 2001.



CARTA DE COMPROMISOS CON EL CIUDADANO

En el Gobierno de La Rioja continuamos implantando sistemas de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los riojanos de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Queremos seguir mejorando y para ello le brindamos nuestro libro de quejas y sugerencias en el cual puede manifestarnos los aspectos del servicio que considere que podemos mejorar. Su queja o sugerencia será un regalo que nos permita mejorar.

Íñigo Nagore Ferrer

Consejero de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural

SERVICIO DE ESTADÍSTICA Y PLANIFICACIÓN AGRARIA

El Servicio de Estadística y Planificación Agraria tiene como finalidad el conocimiento de la estructura y situación agraria de La Rioja mediante la gestión, tratamiento y difusión de los datos estadísticos agrarios, de los Registros de Explotaciones, de Maquinaria Agrícola e Industrias Agrarias y Alimentarias de La Rioja así como de las publicaciones de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural.



Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural