

2024-2025

EDICIÓN: 00 / MARZO 2024

# CARTA DE SERVICIOS OFICINA COMARCAL AGRARIA

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**Servicio de Desarrollo Rural/  
Dirección General de Agricultura**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*



# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.bizkaia.eus/cartasdeservicios](http://www.bizkaia.eus/cartasdeservicios)
- [www.bizkaia.eus/es/medio-natural-y-agricultura](http://www.bizkaia.eus/es/medio-natural-y-agricultura)

## ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

- Atender, informar y asesorar al sector primario de la comarca sobre cuestiones que sean competencia del Departamento de Medio Natural y Agricultura. Difusión general entre el sector primario y la población rural de cada Unidad Comarcal Agraria (UCA).
  - Asesorar sobre buenas prácticas agrarias.
  - Dar a conocer nuevas técnicas para explotaciones agrícolas y ganaderas y gestión forestal sostenible de montes.

## TRAMITACIÓN Y DERIVACIÓN

- La población agrícola que quiera mejorar su explotación agraria puede optar al Plan de Ayudas a la inversión de la Diputación Foral y cofinanciado por la Unión Europea. La Oficina Comarcal Agraria (OCA) realiza estudios técnico-económico y de inversiones al respecto.
- Asesorar y hacer seguimiento de:
  - Solicitud de ayudas (primas) financiadas por la Unión Europea.
  - Declaración de superficies.
- Grabar informáticamente los datos de expedientes administrativos del Departamento de Medio Natural y Agricultura.
- Registrar documentación de entrada y salida en la oficina de la OCA de los diferentes servicios del Departamento de Medio Natural y Agricultura.
- Gestionar, en contacto con otras unidades del Departamento, entidades y organismos públicos, la información al sector agrario sobre las actuaciones del Departamento de Medio Natural y Agrícola.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus/cartasdeservicios](http://www.bizkaia.eus/cartasdeservicios)
- [www.bizkaia.eus/es/medio-natural-y-agricultura](http://www.bizkaia.eus/es/medio-natural-y-agricultura)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en la propia OCA o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento competo de Carta de Servicios.

## ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

### NOS COMPROMETEMOS A

Atender a las personas usuarias de forma amable y profesional, con resolución y en un lenguaje claro. La puntuación obtenida deber ser superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el trato amable, profesional, resolutivo y en lenguaje claro por parte del personal de la oficina.

## TRAMITACIÓN Y DERIVACIÓN

### NOS COMPROMETEMOS A

Garantizar a las personas usuarias la confidencialidad en sus trámites y gestiones; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la confidencialidad en sus trámites y gestiones.

Garantizar la posibilidad de realizar todos los trámites propios de la Dirección de Agricultura de forma presencial.

Porcentaje de trámites propios de la Dirección de Agricultura que se pueden realizar de forma presencial.

Trasladar al servicio de gestión, en un plazo máximo de 5 días, todas las solicitudes que se realicen en la OCA.

Tiempo de traslado de la solicitud (fecha de recepción de la solicitud con respecto a fecha de recepción de la solicitud en el servicio).

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus/cartasdeservicios](http://www.bizkaia.eus/cartasdeservicios)
- [www.bizkaia.eus/es/medio-natural-y-agricultura](http://www.bizkaia.eus/es/medio-natural-y-agricultura)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en la propia OCA o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento competo de Carta de Servicios.

## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las personas usuarias un servicio fiable y sin errores; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Informar y asesorar con claridad en cuestiones técnicas y administrativas, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias una oficina limpia y con un buen mantenimiento; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias una oficina con unas condiciones adecuadas de iluminación, temperatura, ruido, ...; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias una oficina cómoda; con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la fiabilidad y la ausencia de errores en el servicio.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la claridad en la información y en el asesoramiento técnico y administrativo.
- Valorando de la satisfacción de las personas usuarias con la limpieza y el mantenimiento de la oficina.
- Valorando de la satisfacción de las personas usuarias en la encuesta de satisfacción correspondiente a unas condiciones ambientales de la oficina (iluminación, temperatura, ruido) adecuadas.
- Valorando de la satisfacción de las personas usuarias con la comodidad de la oficina.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Servicio de Desarrollo Rural/  
Dirección General de Agricultura**

—  
C/Lehendakari Aguirre, 9-2

48014- BILBAO

Tel.: 94 406 8000

[www.bizkaia.eus/es/atencion-agricultura](http://www.bizkaia.eus/es/atencion-agricultura)

