

PRESENTACIÓN

El Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) es un Organismo Autónomo, adscrito a la Secretaría General de Agricultura y Alimentación del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, que tiene como misión principal hacer que las ayudas de la Política Agrícola Común (PAC) se apliquen estrictamente para lograr los objetivos de esta política, llegando de manera eficaz a los beneficiarios que cumplen con los requisitos establecidos para su concesión, dentro de los plazos previstos en la normativa reguladora, fomentando una aplicación homogénea de las ayudas de la PAC en todo el territorio del Estado. También actúa como autoridad de certificación y control de los recursos del Fondo Europeo de Pesca y como organismo de pago de los gastos del FEAGA relativos a la organización común de mercados en el sector de los productos de la pesca y la acuicultura.

Para garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, el FEGA presta la mayor parte de sus servicios a través de Internet, y estos se encuentran recogidos en la hoja informativa de los servicios electrónicos. No obstante, continuamos ofreciendo nuestros servicios de forma presencial y telefónica, para garantizar el derecho de los ciudadanos que tengan dificultades en el acceso a los servicios electrónicos de este Organismo.

Esta carta de servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo en la prestación de unos servicios públicos de calidad. Con ella pretendemos informar a los ciudadanos de los servicios a los que puede acceder, de los compromisos que asumimos y de los indicadores que medirán su cumplimiento.

La mejora continua de nuestra gestión es nuestro principal objetivo, por ello, queremos fomentar la participación de los ciudadanos, para que nos ayuden a mejorar la calidad de nuestros servicios.

Presidente del FEGA

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad de Apoyo a la Presidencia del Fondo Español de Garantía Agraria es la responsable de la elaboración y actualización de la carta de servicios, y la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, así como de impulsar las acciones de mejora.

Esta unidad, en el ejercicio de sus funciones, asumirá la coordinación y la responsabilidad operativa sobre la gestión, el seguimiento, la publicación, difusión y actualización de la carta de servicios.

UNIDAD DE APOYO
c/ Beneficencia, 8. Madrid-28004
Correo electrónico: unidad-de-apoyo@fega.es

DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

Sede del Fondo Español de Garantía Agraria



► Calle Beneficencia, 8
Madrid 28004
Teléfono centralita: 91 347 65 00
Autobús: 3, 37, 40 y 149
Metro: Líneas 1 y 10. Estación de Tribunal

► Calle José Abascal, 4 - 7ª planta
Madrid 28003
Autobús: 3, 12, 37 y 149
Metro: Líneas 2 y 7. Estación de Canal

Sede Electrónica: <https://www.sede.fega.gob.es/EfeSde/es/>

Horario del Registro c/ Beneficencia, 8:
Lunes a viernes: 9:00 - 17:30 h.
Sábados: 9:00 - 14:00 h.
Horario de verano: (15 de Junio al 15 de Septiembre)
Lunes a viernes: 8:00 - 15:00 h.

WWW.fega.es



Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado: <http://publicacionesoficiales.boe.es/>
NIPO en papel: XX - Depósito Legal: XX - NIPO en línea: XX



FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA (FEGA)

CARTA DE SERVICIOS 2014-2017



PRINCIPALES SERVICIOS

- ▶ La liquidación y recaudación de la tasa láctea con el seguimiento y control del sistema de retenciones.
- ▶ La tramitación y gestión de las restituciones a la exportación y ayudas similares que puedan afectar al comercio con terceros países
- ▶ La gestión de los planes anuales para poner a disposición de las personas más desfavorecidas, de forma gratuita, alimentos básicos de calidad, y su difusión en la página web del FEAGA.
- ▶ El diseño, ejecución y mantenimiento, en colaboración con las comunidades autónomas, de los instrumentos necesarios para la aplicación del sistema integrado de gestión y control.
- ▶ La difusión, en la página web del Organismo, de la documentación administrativa elaborada por el FEAGA, consistente en Instrucciones Generales, Circulares de Coordinación y Notas Interpretativas, relativas a la gestión de las diferentes ayudas comunitarias.
- ▶ Proporcionar a los usuarios información general y actualizada de sus derechos y deberes como beneficiarios de ayudas, de manera presencial, telefónica, por correo postal, electrónico y en la página web: <http://www.fega.es>.
- ▶ La difusión en la página web del Organismo de la Memoria Anual del FEAGA.
- ▶ Información y consulta de monografías y publicaciones periódicas.
- ▶ Transferencia de los fondos FEAGA y FEADER, solicitados por los organismos pagadores, para que puedan realizar los pagos en las fechas previstas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los servicios que se recogen en esta carta se prestarán de acuerdo a los siguientes compromisos de calidad:

- ▶ Seguimiento y supervisión mensual de la base de datos nacional que recoja las entregas de leche por parte de los productores a los compradores, y su publicación antes del día 10 de cada mes.
- ▶ Gestionar, resolver y pagar 8 días naturales antes del plazo establecido en la legislación comunitaria (90 días naturales) las ayudas que afecten a terceros.
- ▶ Proporcionar una información única sobre superficies individualizadas, potencialmente objeto de ayudas, actualizándola de forma periódica con la información catastral (proceso denominado convergencia), de modo que para todos los términos municipales en los que el FEAGA realiza este proceso, no pasen más de 3 años desde el último proceso de convergencia.
- ▶ Actualizar la ortofotografía aérea del SIGPAC, de modo que la antigüedad de la ortofotografía publicada en el visor no supere los 4 años desde la realización del vuelo fotogramétrico.
- ▶ Difusión en la página web del FEAGA de las instrucciones generales, circulares de coordinación y notas interpretativas relativas a las ayudas y controles, en un plazo no superior a 72 horas desde su aprobación

- ▶ Contestar en un plazo máximo de 20 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general recibidas electrónicamente o por correo postal que requieran de actuaciones complementarias por parte de la unidad competente; y en el plazo de 5 días hábiles, las consultas relativas a la información incluida en la página web.
- ▶ Información presencial especializada, mediante visita concertada con el técnico en la materia, en el plazo máximo de 1 mes desde la solicitud.
- ▶ Difusión, en la página web, del Informe de Actividad del FEAGA, en el primer semestre del año.
- ▶ Facilitar el acceso y consulta de los fondos bibliográficos y documentales del FEAGA, en el plazo máximo de 1 mes desde la solicitud.
- ▶ Transferencia, de los fondos FEAGA y FEADER solicitados por los organismos pagadores, en el plazo de 7 días hábiles desde la solicitud, con la excepción del mes de agosto.

INDICADORES DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados, que se revisarán y comprobarán anualmente adoptando las medidas que proceda.

- ▶ Porcentaje de meses en los que se ha colgado en la web antes del día 10, el informe mensual del régimen de tasa láctea.
- ▶ Porcentaje de expedientes en los que el número de días transcurridos entre la fecha en la que el expediente es correcto documentalmente y el pago de la ayuda, es inferior a 82 días naturales.
- ▶ Porcentaje de municipios en los que han pasado menos de 3 años desde que se realizó el último proceso de convergencia, logrando que el parcelario del catastro rústico sea idéntico al del SIGPAC.
- ▶ Porcentaje de ortofotografías publicadas en el visor del SIGPAC, que no supere los 4 años de antigüedad desde la realización del vuelo fotogramétrico.
- ▶ Porcentaje de instrucciones generales, circulares de coordinación y notas interpretativas publicadas en la página web del FEAGA antes de 72 horas.
- ▶ Porcentaje de consultas relativas a información general que requieran de actuaciones complementarias por parte de la unidad competente, contestadas antes de 20 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de consultas relativas a la información incluida en la página web, contestadas antes de 5 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de visitas atendidas antes de 1 mes desde la petición de solicitud de visita y la concesión de la misma.
- ▶ Número de días que se desvía la difusión del Informe de Actividad del FEAGA, respecto a la fecha tope (30 de junio).

- ▶ Porcentaje de consultas relativas a monografía y publicaciones periódicas atendidas antes del mes.
- ▶ Porcentaje de consultas realizadas a la documentación del Archivo Histórico del FEAGA, atendidas antes del mes.
- ▶ Porcentaje de transferencias de fondos, realizadas antes de 7 días hábiles desde su solicitud

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

El usuario que considere que se ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta carta de servicios podrá presentar una reclamación dirigida a la unidad responsable de esta carta.

El Presidente del FEAGA enviará una carta informando de las circunstancias del incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Esta reclamación no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración, tampoco tendrá la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

Consideramos que la participación de lo ciudadano es un elemento importante para mejorar la eficacia de nuestros servicios. Para facilitar su colaboración ponemos a su disposición diferentes mecanismos:

- Correo electrónico dirigido a: unidad-de-apoyo@fega.es
- Presentación de quejas y sugerencias, mediante el formulario específico disponible en el registro del FEAGA y en nuestra web institucional: https://www.sede.fega.gob.es/EfeSde/imagenes/es/FORMULARIO_QUEJAS_SUGERENCIAS

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos pueden ejercer su derecho a plantear quejas y sugerencias a través de:

https://www.sede.fega.gob.es/EfeSde/es/procedimientos_y_servicios_electronico/s/catalogo_servicios/index.jsp

- **En línea:** Deberán ir con firma electrónica del interesado.
- **Presencial:** Deberán utilizar el formulario habilitado al efecto en nuestra Sede Electrónica. https://www.sede.fega.gob.es/EfeSde/imagenes/es/FORMULARIO_QUEJAS_SUGERENCIAS

- Por correo postal: c/ Beneficencia, 8 de Madrid-28004
- En las Oficinas de Registro: Utilizando el formulario habilitado

Los efectos de la formulación de quejas serán los previstos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.