



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA Y PESCA,  
ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

SECRETARIA GENERAL  
DE AGRICULTURA  
Y ALIMENTACIÓN

FONDO ESPAÑOL  
DE GARANTÍA AGRARIA O.A.

UNIDAD DE APOYO

**INFORME**

**SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL**

**FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA O.A.**

**2017**

CORREO ELECTRÓNICO:

unidad-de-apoyo@fega.es

C/ BENEFICENCIA 8  
28071 - MADRID  
TEL: 913474634  
FAX: 913476423



## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. CARTA DE SERVICIOS.....	3
2.1 Análisis de compromisos.....	4
2.2 Valoración global y conclusiones.....	8



## 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que regula el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se recoge, entre sus programas, el referido a la publicación de las cartas de servicios, que constituyen el instrumento a través del cual los órganos y organismos de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan, fijando compromisos de calidad en su prestación e indicadores para medir su cumplimiento.

El Fondo Español de Garantía Agraria O.A. ha ido asumiendo, paulatinamente, compromisos de calidad en la prestación de sus servicios a los ciudadanos y usuarios, elaborando y publicando las correspondientes cartas de servicios.

En la actualidad el FEGA tiene publicada la Carta de Servicios y la hoja informativa de servicios electrónicos, estando ambas a disposición de los usuarios en la sede electrónica. Además, la Carta de Servicios se encuentra a disposición de los usuarios en las dependencias del Organismo.

El presente informe recoge los datos correspondientes a la evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos durante el año 2017.

## 2 .CARTA DE SERVICIOS

Por Resolución de 31 de octubre de 2014, de la Subsecretaría del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, se aprobó la carta de servicios del FEGA, publicada en el BOE de 4 de diciembre de 2015.

Dentro de los compromisos asumidos por el Organismo se pueden distinguir dos tipos:

- Compromisos de carácter general.
- Compromisos específicos, de cada una de las unidades que conforman el organigrama del FEGA:
  - Presidencia
  - Secretaría General
  - Subdirección General de Auditoría Interna y Evaluación
  - Subdirección General Económico-Financiera
  - Subdirección General de Regulación de Mercados
  - Subdirección General de Ayudas Directas
  - Subdirección General de Sectores Especiales
  - Subdirección General de Fondos Agrícolas



## 2.1. Análisis de los compromisos

Para cada uno de los indicadores de los compromisos asumidos se establece el valor estándar de referencia, el valor real, la diferencia o desviación producida y las causas, así como la unidad responsable.

La valoración de las desviaciones observadas se expresa como valor 0 cuando el Organismo cumple con el valor estándar de referencia; cuando logra mejorar el nivel exigido, la valoración de la desviación se expresa con un valor positivo, y en caso contrario, se expresa con un valor negativo.

### 1.

a) **COMPROMISO: 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 en la Web antes del día 10 de cada mes.**

b) **INDICADOR:** Porcentaje de meses en los que se ha colgado en la Web, antes del día 10, el informe mensual de régimen de tasa láctea.

c) **ESTÁNDAR:** 100%

d) **VALOR REAL:** 100%

e) **DESVIACIÓN:** 0%

f) **CAUSAS:** No se ha producido ninguna desviación, ya que este compromiso se ha cumplido en su totalidad.

g) **TIPO:** Específico.

h) **UNIDAD RESPONSABLE:** Subdirección General de Sectores Especiales.

### 2.

a) **COMPROMISO: Gestionar, resolver y pagar, ocho días naturales, antes del plazo establecido por la legislación comunitaria (90 días naturales), las ayudas que afecten a terceros.**

b) **INDICADOR:** 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

c) **ESTÁNDAR:** 100%

d) **VALOR REAL:** 100%

e) **DESVIACIÓN:** 0%

f) **CAUSAS:** No se ha producido ninguna desviación, ya que este compromiso se ha cumplido en su totalidad.

g) **TIPO:** Específico.

h) **UNIDAD RESPONSABLE:** Subdirección General de Regulación de Mercados.



### 3.

- a) **COMPROMISO: Proporcionar una información única sobre superficies individualizadas, potencialmente objeto de ayudas, actualizándola de forma periódica con la información catastral (proceso de convergencia), de modo que, para todos los términos municipales en los que el FEGA realiza este proceso, no pasen más de tres años desde el último proceso de convergencia**
- b) **INDICADOR:** 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.
- c) **ESTÁNDAR:** 100%
- d) **VALOR REAL:** 97%
- e) **DESVIACIÓN:** -3%
- f) **CAUSAS:** Siendo el incumplimiento efectivo del 0,25 %, si bien hay 17 términos municipales ya corregidos o en proceso de convergencia en la actualidad. Del 2,40% restante de los municipios, no se ha podido realizar procesos de mantenimiento por existir problemas ajenos a SIGPAC que lo imposibilitaron.
- g) **TIPO:** Específico.
- h) **UNIDAD RESPONSABLE:** Subdirección General de Ayudas Directas.

### 4.

- a) **COMPROMISO: 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.**
- b) **INDICADOR:** Porcentaje de ortofotografía, publicada en el visor del SIGPAC, que no supere los 4 años de antigüedad desde la realización del vuelo fotogramétrico.
- c) **ESTÁNDAR:** 100%
- d) **VALOR REAL:** 100%
- e) **DESVIACIÓN:** 0%
- f) **CAUSAS:** No se ha producido ninguna desviación, ya que este compromiso se ha cumplido en su totalidad.
- g) **TIPO:** Específico.
- h) **UNIDAD RESPONSABLE:** Subdirección General de Ayudas Directas.

### 5.

- a) **COMPROMISO: Difusión en la página web del FEGA 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.**
- b) **INDICADOR:** Porcentaje de instrucciones generales, circulares de coordinación y notas interpretativas publicadas en la página web del FEGA antes 72 horas.
- c) **ESTÁNDAR:** 100%
- d) **VALOR REAL:** 100%
- e) **DESVIACIÓN:** 0%



f) CAUSAS: Este compromiso se ha cumplido sobradamente, ya que todas las instrucciones generales, circulares de coordinación y notas interpretativas se publicaron, en la página web del organismo, antes de las 72 horas.

g) TIPO: Específico

h) UNIDAD RESPONSABLE: Presidencia/Unidad de Apoyo.

## 6.

a) COMPROMISO: **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.**

b) INDICADOR: Porcentaje de consultas contestadas antes de 20 días hábiles.

c) ESTÁNDAR: 100%

d) VALOR REAL: 97,3%

e) DESVIACIÓN: -2,7%

f) CAUSAS: Han sido 362 consultas: 353 contestadas antes de 20 días, 8 entre 20/30 días, 1 entre 30/40. El motivo de las consultas fuera de plazo es debido al volumen de trabajo de las subdirecciones competentes, a que por la complejidad intervienen varias unidades y que la información solicitada estaba en proceso de gestión.

g) TIPO: Específico

h) UNIDAD RESPONSABLE: Presidencia/Unidad de Apoyo.

## 7.

a) COMPROMISO: **Contestar en un plazo máximo de 72 horas, contadas desde el día siguiente a su petición, las consultas relativas a la información incluida en la página web.**

b) INDICADOR: Porcentaje de consultas contestadas antes de 72 horas.

c) ESTÁNDAR: 100%

d) VALOR REAL: 100%

e) DESVIACIÓN: 0%

f) CAUSAS: Han sido 4 consultas y todas se han contestado antes de 3 días.

g) TIPO: Específico

h) UNIDAD RESPONSABLE: Presidencia/Unidad de Apoyo.

## 8.

a) COMPROMISO: **Información presencial mediante visita concertada, en el plazo máximo de un mes desde la solicitud.**

b) INDICADOR: Porcentaje de visitas atendidas antes de 1 mes, desde la petición de solicitud de visita y la concesión de la misma.

c) ESTÁNDAR: 100%

d) VALOR REAL: 100%

e) DESVIACIÓN: 0%



- f) CAUSAS: No hay desviación en este compromiso, ya que la totalidad de las visitas han sido atendidas antes del plazo previsto. Cabe destacar que la Subdirección General de Ayudas Directas atiende todas las visitas en la primera semana tras la solicitud, y el resto de las Unidades han atendido todas las visitas antes del mes.
- g) TIPO: General.
- h) UNIDAD RESPONSABLE: Todas las unidades.

## 9.

- a) COMPROMISO: **Difusión, en la página web, del Informe de Actividad del FEGA, en el primer semestre el año.**
- b) INDICADOR: Número de días que se desvía la difusión del Informe de Actividad del FEGA, con respecto a la fecha tope (30 de junio).
- c) ESTÁNDAR: 30 de junio
- d) VALOR REAL: 30 de junio
- e) DESVIACIÓN: 0%
- f) CAUSAS: No hay desviación al publicarse el mismo día.
- G) TIPO: Específico.
- g) UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Apoyo/Presidencia.

## 10.

- a) COMPROMISO: **Facilitar el acceso y consulta de los fondos bibliográficos y documentales, en el plazo máximo de un mes desde la solicitud.**  
Para medir este compromiso se han establecido dos indicadores:
- b) INDICADOR 1: Porcentaje de consultas relativas a monografías y publicaciones periódicas, atendidas antes del mes.  
INDICADOR 2: Porcentaje de consultas, realizadas a la documentación del Archivo Histórico del FEGA, atendidas antes del mes.
- c) ESTÁNDAR 1: 100%  
ESTÁNDAR 2: 100%
- d) VALOR REAL 1: 100%  
VALOR REAL 2: 100%
- e) DESVIACIÓN 1: 0%  
DESVIACIÓN 2: 0%
- f) CAUSAS 1: Durante el 2017 no se han atendido consultas relativas a monografías o publicaciones periódicas.
- g) CAUSAS 2: Durante el 2017 no se han atendido consultas relativas a la documentación del Archivo Histórico del FEGA.
- g) TIPO: Específico
- h) UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Apoyo/Presidencia.



**11.**

a) **COMPROMISO: Transferencia de 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.**

b) **INDICADOR:** Porcentaje de transferencias de fondos realizadas antes de 7 días hábiles desde la solicitud.

c) **ESTÁNDAR:** 100%

d) **VALOR REAL:** 100%

e) **DESVIACIÓN:** 0%

f) **CAUSAS:** Como puede observarse, no se ha producido ninguna desviación, ya que este compromiso se ha cumplido en su totalidad.

g) **TIPO:** Específico.

g) **UNIDAD RESPONSABLE:** Subdirección General de Fondos Agrícolas.

## **2.2. Valoración global y conclusiones**

Haciendo una recapitulación de los valores obtenidos para los diferentes indicadores, vemos que de los once compromisos asumidos por el FEGA en la carta de servicios, nueve se han cumplido íntegramente. Por el contrario, los compromisos 3 y 6, no se han cumplido según el nivel exigido.

La desviación que se ha producido en general, por el elevado volumen de trabajo de todas las Subdirecciones y en algunos casos la gestión de la solicitud recibida necesitó de más días para su resolución por su complejidad

En general, esta evaluación se podría estimar como satisfactoria, ya que se manifiesta que la mayoría de los servicios prestados por el FEGA están bien asegurados mediante la gestión que se lleva a cabo.