



MINISTERIO
DE AGRICULTURA, PESCA
Y ALIMENTACIÓN

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.

2018

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 2018.

2 .CARTA DE SERVICIOS

Por Resolución de 16 de enero de 2018, de la Subsecretaría del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, se aprobó la carta de servicios del FEGA, publicada en el BOE de 27 de febrero de 2018.

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

- Compromisos de carácter general.
- Compromisos específicos, de las unidades que conforman el organigrama del FEGA:
 - Presidencia
 - Secretaría General
 - 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 entregas de leche.

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, 8 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 denominado mantenimiento de la convergencia), de modo que para todos los términos municipales en los que el FEGA realiza este proceso, no pasen más de 3 años desde su última actualización por dicho 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 mantenimiento de la convergencia, logrando que el parcelario del catastro rústico sea idéntico al del SIGPAC.

c) **ESTÁNDAR:** 100%

d) **VALOR REAL:** 99,18%

e) **DESVIACIÓN:** 0,82%

f) **CAUSAS:** Si bien 0,82% es la desviación total, hay 26 Términos Municipales ya corregidos o en proceso de convergencia en la actualidad, lo cual representa el 0,38% de la desviación efectiva. Del 0,44% 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 3 años.**

b) **INDICADOR:** Porcentaje de ortofotografías, publicadas en el visor del SIGPAC, que no supere los 3 años de antigüedad desde su anterior publicación.

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: 99%

e) DESVIACIÓN: 1%

f) CAUSAS: Han sido 303 consultas: 292 contestadas antes de 20 días, 5 entre 20/30 días, 0 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 1 semana, contado 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 5 días hábiles.

c) ESTÁNDAR: 100%

d) VALOR REAL: 100%

e) DESVIACIÓN: 0%

f) CAUSAS: Todas se han contestado antes de 5 días.

g) TIPO: Específico

h) UNIDAD RESPONSABLE: Presidencia/Unidad de Apoyo.

8.

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: 27 de junio

e) DESVIACIÓN: - 3%

f) CAUSAS: desviación porque se publica 3 días antes.

G) TIPO: Específico.

g) UNIDAD RESPONSABLE: Presidencia/ Unidad de Apoyo.



9.

a) **COMPROMISO: Facilitar el acceso y consulta de los fondos bibliográficos y documentales, en el plazo máximo de 1 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 2018 no se han atendido consultas relativas a monografías o publicaciones periódicas.

g) **CAUSAS 2:** Durante el 2018 no se han atendido consultas relativas a la documentación del Archivo Histórico del FEGA.

g) **TIPO:** Específico

h) **UNIDAD RESPONSABLE:** Secretaría / Unidad de Apoyo.

10.

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 diez 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.