



CARTA DE SERVICIOS DEL FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA O.A. (FEGA)

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 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.

2018-2021





ÍNDICE

Página

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos identificativos y fines	2
1.2. Relación de servicios prestados	3
1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios	4
1.4. Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios	5
1.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias	5
1.6. Normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios....	6

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

2.1. Niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad).....	8
2.2. Indicadores para la evaluación y seguimiento de los compromisos....	9

3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

3.1. Medidas que aseguren la igualdad de género.....	10
3.2. Medidas que faciliten el acceso al servicio	10
3.3. Medidas que mejoren las condiciones de la prestación	11
3.4. Sistemas normalizados de gestión de la calidad	11
3.5. Gestión medioambiental	12
3.6. Medidas que mejoren la seguridad y la salud laboral	14

4. MEDIDAS DE SUBSANACION, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.....	15
5.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta.....	15
5.3. Medios de acceso y transporte.....	16



1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos identificativos y fines

1.1.1 Datos identificativos del Fondo Español de Garantía Agraria O.A. (FEGA)

El Fondo Español de Garantía Agraria O.A. (FEGA) es un Organismo Autónomo, adscrito a la Secretaría General de Agricultura y Alimentación del Ministerio de Agricultura y Pesca, 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 Marítimo y de Pesca.

En virtud del Reglamento (UE) 1306/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 sobre la financiación, gestión y seguimiento de la Política Agrícola Común, por el que se derogan los Reglamentos (CE) 352/78, (CE) 165/94, (CE) 2799/98, (CE) 814/2000, (CE) 1290/2005 y (CE) 485/2008 del Consejo, los Estados miembros deben designar los **organismos pagadores**, a través de los cuales se realizarán los pagos de las ayudas a la PAC con cargo a los fondos europeos agrícolas. En España, en virtud de su **distribución** constitucional de competencias, cada Comunidad Autónoma ha designado un único organismo pagador para los gastos del FEAGA y del FEADER.

Por su parte, el FEGA fue designado organismo pagador de las ayudas con cargo a los fondos europeos agrícolas que son competencia de la Administración General del Estado, como son la gestión y el pago de las restituciones a la exportación, las compras de intervención bajo la forma de almacenamiento público, las ayudas a la promoción alimentaria, así como otros regímenes de ayuda.

Asimismo, la normativa comunitaria establece que los Estados miembros que autoricen más de un organismo pagador deberán designar un organismo de coordinación que recopile la información que debe ponerse a disposición de la Comisión Europea y que fomente la aplicación armonizada de la normativa comunitaria. En España, el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente designó al FEGA como organismo de coordinación.



El FEGA participa en la gestión del programa Operativo de Ayuda Alimentaria del Fondo de Ayuda Europea para las Personas Más Desfavorecidas (2014-2020) que consiste en la compra y entrega de alimentos a organizaciones especializadas que se encargan de su distribución a los beneficiarios.

Este Organismo se regula por su Estatuto, aprobado por Real Decreto 1441/2001 de 21 de diciembre (texto consolidado a 16/04/2016), tiene personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio, presupuesto y tesorería propios, así como autonomía de gestión y plena capacidad jurídica y de obrar y, dentro de su esfera de competencias, le corresponden las potestades administrativas precisas para el cumplimiento de sus fines, en los términos establecidos en su Estatuto, salvo la potestad expropiatoria.

El organigrama del FEGA esta conformado por las siguientes unidades:

- Presidencia
- Secretaría General
- Subdirección General de Auditoria 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

1.1.2. Fines del FEGA

El artículo 2 del Estatuto del Fondo Español de Garantía Agraria O.A. dispone que sus fines son:

Participar en la ordenación e intervención de los productos y mercados agrarios, en el ámbito de las competencias estatales y de acuerdo con la normativa comunitaria.

Coordinar e informar a la Comisión de la Unión Europea en todas las cuestiones derivadas de la aplicación del Reglamento nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre sobre la financiación de la política agraria común.



El seguimiento de las actuaciones de las comunidades autónomas en materia de su competencia, con objeto de garantizar la aplicación armonizada en el territorio nacional de la reglamentación comunitaria y de la normativa básica de desarrollo de competencia estatal, así como la igualdad de tratamiento entre los productores y operadores en todo el ámbito nacional. El seguimiento de la aplicación armonizada en el territorio nacional de los controles y sanciones que, derivados de la reglamentación comunitaria, deban aplicar las Comunidades Autónomas de acuerdo con sus competencias.

1.2. Relación de servicios prestados

Entre los servicios que presta el FEAGA, cabe destacar los siguientes:

- Seguimiento de la base de datos nacional que recoja las entregas de leche por parte de los productores a los compradores.
- La tramitación y gestión de ayudas que puedan afectar al comercio con terceros países.
- La tramitación y pago de subvenciones financiadas por el FEAGA o cofinanciadas por el FEAGA y el FEGA: programas de promoción alimentaria y de promoción de vino en terceros países de organismos públicos de ámbito nacional, proyectos de investigación aplicada en el sector de la apicultura.
- Tramitación y pago de subvenciones de diferentes medidas del Programa Nacional de Desarrollo Rural cofinanciadas por el FEADER y el presupuesto del FEGA.
- La elaboración y el seguimiento de la aplicación armonizada en el territorio nacional de planes de controles y sanciones que, derivados de la reglamentación comunitaria, deban aplicar las comunidades autónomas de acuerdo con sus competencias.
- 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 FEGA, 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, 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, que se concreta en las publicaciones “Informe de Actividad” y “Resumen de Actividades”.
- 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.



1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

Los ciudadanos y usuarios en sus relaciones con el FEGA ostentan, sin perjuicio de los derechos que les atribuye en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los siguientes derechos:

- Conocer el contenido actualizado de las normas de las Administraciones (General del Estado, de las comunidades autónomas y de la Unión Europea) mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.
- Obtener de los empleados públicos, con los que se relacione, un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial.
- Formular quejas, sugerencias y reclamaciones relativas al funcionamiento del FEGA.
- Recibir respuesta a sus quejas, sugerencias y reclamaciones con la mayor celeridad posible y, en todo caso, dentro del plazo de 20 días hábiles, desde su formulación.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal en posesión del FEGA, que forman parte de los ficheros declarados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y registrados en la Agencia Española de Protección de Datos.
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas y al resto de derechos previstos en el artículo 13 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1.4. Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos y usuarios pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta el FEGA a través de los siguientes medios:

- Mediante correo electrónico dirigido a: unidad-de-apoyo@fega.es
- Mediante la formulación de quejas, relacionadas con la prestación de dichos servicios, y de sugerencias que pudieran ayudar a perfeccionar estas prestaciones, conforme al procedimiento señalado en esta Carta.

1.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos pueden ejercer su derecho a plantear quejas y sugerencias, de forma presencial, vía postal, y en la Sede Electrónica del FEGA (<https://www.sede.fega.gob.es/EfeSde/es/>), utilizando el formulario habilitado al efecto.

Formas de presentación y requisitos para la tramitación en línea o presencial:



- En línea: si dispone de certificado de firma electrónica, o si así lo desea, puede cumplimentar el formulario disponible en la Sede Electrónica del FEGA.
<https://www.sede.fega.gob.es/node/131>
y posteriormente pulsar en "firmar y enviar".
- Presencial: si no dispone de certificado de firma electrónica, facilitamos el formulario en la Oficina de registro del FEGA y en nuestra página web.
[https://www.sede.fega.gob.es/sites/default/files/files/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS\(1\).pdf](https://www.sede.fega.gob.es/sites/default/files/files/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS(1).pdf)
una vez cumplimentado y firmado se entregará presencialmente o se remitirá por correo postal, dirigido a la Unidad de Quejas y Sugerencias del FEGA (c/ Beneficencia, 8 de Madrid-28004), o bien se presentará en cualquier oficina de registro de la Administración General del Estado, en los términos que establece la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público..

Recibida la queja o sugerencia se informará al interesado de las actuaciones realizadas, en el plazo de 20 días hábiles. Si, transcurrido el plazo, no recibe contestación, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (Paseo Infanta Isabel, 1 de Madrid-28071).

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.

1.6. Normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

En España, el hecho de que el FEGA haya sido autorizado como organismo de coordinación y pagador de las ayudas con cargo a los fondos europeos agrícolas, que son competencia de la Administración General del Estado, hace que la normativa, tanto nacional como comunitaria, que regula los servicios prestados por este organismo sea muy extensa, variada y frecuentemente modificada, por ello, a continuación se citan solamente las principales normas:

- ❖ En el ámbito nacional
 - Real Decreto 521/2006, de 28 de abril, por el que se establece el régimen de los organismos pagadores y de coordinación de los fondos europeos agrícolas.
 - Orden APA/3147/2006, de 6 de octubre, por la que se autoriza al Fondo Español de Garantía Agraria como Organismo de Coordinación para los nuevos fondos europeos agrícolas.



- Real Decreto 515/2013, de 5 de julio, por el que se regulan los criterios y el procedimiento para determinar y repercutir responsabilidades por incumplimiento del Derecho de la Unión Europea.
- Real Decreto 1075/2014, de 19 de diciembre, sobre la aplicación a partir de 2015 de los pagos directos a la agricultura y a la ganadería y otros regímenes de ayuda, así como sobre la gestión y control de los pagos directos y de los pagos al desarrollo rural.
- Real Decreto 1076/2014, de 19 de diciembre, sobre asignación de derechos de régimen de pago básico de la Política Agrícola Común.
- Real Decreto 1077/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el sistema de información geográfica de parcelas agrícolas.
- Real Decreto 1078/2014, de 19 de diciembre, por el que se establecen las normas de la condicionalidad que deben cumplir los beneficiarios que reciban pagos directos, determinadas primas anuales de desarrollo rural, o pagos en virtud de determinados programas de apoyo al sector vitivinícola.
- Real Decreto 980/2017 de 10 de noviembre, por el que se modifican los Reales Decretos 1075/2014, 1076/2014, 1077/2014 y 1078/2014, todos ellos de 19 de diciembre, dictados para la aplicación en España de la Política Agrícola Común.

❖ En el ámbito comunitario

- Reglamento (UE) nº 1305/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 1698/2005 del Consejo.
- Reglamento (UE) nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, sobre la financiación, gestión y seguimiento de la política agrícola común.
- Reglamento (UE) nº 1307/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común y por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 637/2008 y (CE) nº 73/2009 del Consejo.
- Reglamento (UE) nº 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, por el que se crea la organización común de mercados de los productos agrarios y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) nº 922/72, (CEE) nº 234/79, (CE) nº 1307/2001 y (CE) nº 1234/2007.



- Reglamento (UE) nº 1310/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, que establece disposiciones transitorias relativas a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER), modifica el Reglamento (UE) nº 1305/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe a los recursos y su distribución en el ejercicio 2014 y modifica el Reglamento (CE) nº 73/2009 del Consejo y los Reglamentos (UE) nº 1306/2013, (UE) nº 1307/2013 y (UE) nº 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a su aplicación en el ejercicio 2014.
- Reglamento (UE, EURATOM) nº 1311/2013 del Consejo, de 2 de diciembre, por el que se establece el marco financiero plurianual para el período 2014-2020
- Reglamento Delegado (UE) nº 639/2014 de la Comisión, de 11 de marzo de 2014, que completa el Reglamento (UE) nº 1307/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la política agrícola común, y que modifica el anexo X de dicho Reglamento.
- Reglamento Delegado (UE) nº 640/2014 de la Comisión, de 11 de marzo de 2014, por el que se completa el Reglamento (UE) nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta al sistema integrado de gestión y control y a las condiciones sobre la denegación o retirada de los pagos y sobre las sanciones administrativas aplicables a los pagos directos, a la ayuda al desarrollo rural y a la condicionalidad.
- Reglamento de Ejecución (UE) nº 641/2014 de la Comisión, de 16 de junio de 2014, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) nº 1307/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la política agrícola común.
- Reglamento de Ejecución (UE) nº 809/2014 de la Comisión, de 17 de julio de 2014, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere al sistema integrado de gestión y control, las medidas de desarrollo rural y la condicionalidad.
- Reglamento Delegado (UE) nº 906/2014 de la Comisión, de 11 de marzo de 2014, que completa el Reglamento (UE) nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe al gasto de intervención pública.
- Reglamento Delegado (UE) nº 907/2014 de la Comisión, de 11 de marzo de 2014, que completa el Reglamento (UE) nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los organismos pagadores y otros órganos, la gestión financiera, la liquidación de cuentas, las garantías y el uso del euro.



- Reglamento de Ejecución (UE) nº 908/2014 de la Comisión, de 6 de agosto de 2014, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en relación con los organismos pagadores y otros organismos, la gestión financiera, la liquidación de cuentas, las normas relativas a los controles, las garantías y la transparencia.

La relación exhaustiva de la documentación administrativa, elaborada por el FEGA, clasificada en función de su finalidad y ámbito de aplicación en instrucciones generales, circulares de coordinación y notas interpretativas, se puede consultar en nuestra página web:

<http://www.fega.es>.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

2.1. Niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad)

Los compromisos que asume el FEGA, en esta carta, están orientados a conseguir una mejora continua en la calidad de los servicios prestados. En este sentido, la relación de servicios que se recogen, se prestarán y reconocerán 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 en la web 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 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.
- Actualizar la ortofotografía aérea del SIGPAC, de modo que la antigüedad de la ortofotografía publicada en el visor no supere los 3 años
- 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.



- 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 en la materia; y en un plazo de 5 días hábiles, las consultas relativas a la información incluida en la página Web.
- Difusión, en la página Web, del Informe de Actividad del Fondo Español de Garantía Agraria, en el primer semestre del año.
- Facilitar el acceso y consulta de los fondos bibliográficos y documentales del FEGA, en el plazo máximo de 1 mes desde la solicitud.
- 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.



2.2. Indicadores para la evaluación y seguimiento de los compromisos

Con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los citados compromisos, 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 de entregas de leche.
- Porcentaje de expedientes en los que el número de días transcurridos, entre la fecha en la que el expediente es correcto documental 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 mantenimiento de la 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 3 años de antigüedad desde su anterior publicación.
- Porcentaje de instrucciones generales, circulares de coordinación y notas interpretativas, publicadas en la página web del FEGA 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.
- Número de días que se desvía la difusión del Informe de Actividad del FEGA, respecto a la fecha tope (30 de junio).
- Porcentaje de consultas relativas a monografías y publicaciones periódicas, atendidas antes del mes.
- Porcentaje de consultas realizadas a la documentación del Archivo Histórico del FEGA, atendidas antes del mes.
- Porcentaje de transferencias de fondos, realizadas antes de 7 días hábiles desde la solicitud.

3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

El FEGA, consciente de que todos los entornos, productos y servicios deben ser abiertos, accesibles y practicables para todas las personas, realiza las adaptaciones necesarias, para que no exista discriminación en el acceso y utilización de las tecnologías, con el fin de que la accesibilidad sea universal.

Los empleados del FEGA, en su objetivo principal de servicio a los ciudadanos, desarrollan su actividad profesional de acuerdo a los principios de legalidad, imparcialidad, independencia, transparencia y objetividad.



3.1. Medidas que aseguren la igualdad de género

Este Organismo, en base al principio de transversalidad recogido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, tiene el compromiso de analizar y corregir todas las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de género.

3.2. Medidas que faciliten el acceso al servicio

Las sedes del Fondo Español de Garantía Agraria reúnen las siguientes condiciones ambientales, materiales y espaciales, que permiten generar un entorno adecuado, para facilitar la relación entre la Administración y el ciudadano:

- Fácilmente identificables y visibles.
- Imagen institucional definida.
- Sin barreras arquitectónicas.
- Diseño funcional, sencillo y cómodo.

Uno de los aspectos más relevantes para determinar la satisfacción de los ciudadanos al relacionarse con la Administración es la calidad de la atención y del servicio prestado. A este respecto, los empleados del FEGA atenderán a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:

- Amabilidad, respeto y cortesía.
- Atención y trato individualizado.
- Empatía.
- Escucha activa.
- Lenguaje comprensible.
- Respeto a la confidencialidad
- Resolución de las cuestiones planteadas, con la mayor brevedad posible.

3.3. Medidas que mejoren las condiciones de la prestación

Como medidas destinadas a mejorar la prestación de los servicios ofrecidos por el FEGA, se pueden señalar, entre otras, las siguientes:

- Comunicación. Facilitar la comunicación entre los ciudadanos y el FEGA, como objetivo principal. Por ello se utiliza un lenguaje claro, directo y comprensible en los documentos de difusión general elaborados por el FEGA, siguiendo los criterios que para ello se recogen en el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado y en la Guía para la edición y publicación de páginas web en la Administración General del Estado.



- Ordenación de la información. La organización de la información de nuestra página web es lógica e intuitiva, con una estructura similar a la de todos los portales de la Administración. Todos los documentos que aparecen en el portal están identificados y clasificados a través de metadatos (datos que identifican, describen y clasifican cada documento).
- Seguridad. El portal expresa claramente las condiciones de uso, y garantiza la seguridad de la información y el cumplimiento de la ley.
- Interactividad. Nuestra página web dispone de mecanismos para que los usuarios puedan expresar comentarios, quejas o sugerencias.
- Accesibilidad. Nuestro portal web ha logrado una media de 9,76 sobre 10 en accesibilidad, según informe del Observatorio de Accesibilidad del Ministerio de Hacienda y Función Pública del 14/09/2017.
- Avisos. Garantizar el acceso permanente a los contenidos de la página web del organismo, notificando mediante avisos en la misma de los cambios o cierres temporales de determinados servicios.

3.4. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

El FEGA en su condición de organismo pagador de las ayudas procedentes de los fondos europeos agrícolas de ámbito nacional está obligado a basar la seguridad de los sistemas de información en los criterios fijados en una versión aplicable en el ejercicio financiero de una de las normas aceptadas internacionalmente, que se citan en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 907/2014 de la Comisión. A tal efecto, el FEGA ha decidido adoptar, por acuerdo de 20 de mayo de 2005, la norma UNE-ISO/IEC 17799, que constituye la versión española, y es idéntica a la norma internacional ISO/IEC 17799. Esta norma fue renombrada posteriormente como ISO/IEC 27002.

El objetivo de la seguridad de la información es asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, para garantizar la continuidad de las actividades de la organización y para minimizar el nivel de riesgo al que se puede ver sometida, mediante la prevención de los incidentes de seguridad y la reducción de su impacto.

En este marco, el FEGA ha decidido dar un paso más para lograr estos objetivos implantando el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, conforme a los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC 27001, que AENOR certificó en agosto de 2010, certificación que renovó en el mismo mes de los años 2013 y 2016 (certificado SI-0057/2010), siendo el alcance del certificado aquellos sistemas de información que dan soporte a los procesos de negocio y actividades vinculadas a la condición del Fondo Español de Garantía Agraria O.A como organismo pagador de las ayudas de la Política Agraria Común, que se dan desde las sedes de la calle Beneficencia 8 y José Abascal 2-4, todas ellas situadas en la ciudad de Madrid.



Actualmente, este organismo cuenta con la certificación correspondiente a la norma ISO/IEC 27001, en su versión de 2014.

La norma UNE-ISO/IEC 27001 define los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la seguridad de la información en cuyo anexo A se enumeran los objetivos de control que se corresponden directamente con los que figuran en la Norma UNE-ISO/IEC 27002, a lo que el FEGA como organismo pagador está obligado en base al Reglamento (CE) 1306/2013.

En este mismo sentido, el FEGA como organismo perteneciente a la Administración pública española, está obligado al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

El ENS, está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información, para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Con fecha 3 de agosto de 2017, AENOR certificó que los sistemas de información y los servicios del FEGA, con el mismo alcance que el definido para la certificación UNE-ISO/IEC 27001, han sido encontrados conforme con el citado Real Decreto 3/2010 de 8 de enero (certificado ENS-2017/0009).

3.5. Gestión medioambiental

La sociedad reclama una mayor responsabilidad a las organizaciones con respeto al cuidado del entorno en el que operan, minimizando los efectos negativos que sus actividades generan sobre el medio ambiente. Esta responsabilidad se traduce en que las entidades actúen y se comprometan a luchar contra sus impactos ambientales, a través de políticas que promuevan la gestión responsable y sostenible de los recursos.

El Organismo tiene implantadas una serie de prácticas e iniciativas socialmente responsables. La gestión ambiental del FEGA se basa en la identificación de los aspectos que pueden tener repercusión en el medio ambiente con el fin de conocer su incidencia sobre el mismo y establecer las medidas necesarias para minimizar su impacto.

Los principales ejes de actuación para preservar el medio ambiente se enfocan en las siguientes áreas: Emisiones, Generación de residuos, Consumos, Biodiversidad, Transporte y movilidad y Contratación pública.

✧ Aunque el CO₂ es el principal gas generado, se calcularán también las emisiones de otros gases de efecto invernadero y las emisiones de contaminantes atmosféricos asociados al consumo eléctrico de combustibles fósiles:

- Configuración de los ordenadores en “ahorro de energía”.

- Instalación de monitores de pantalla plana que consumen menos energía y emiten menos radiaciones.
 - Sustitución de las impresoras, escáneres y faxes individuales por equipos multifunción.
 - Mantenimiento de la temperatura, aproximadamente, en 21º C en invierno y 26º C en verano, tal como establece el Plan de Acción de Ahorro y Eficiencia Energética 2011-2020.
 - Uso de bombillas y tubos fluorescentes de bajo consumo.
 - Uso de interruptores independientes, para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
 - El FEGA tiene implementada la Administración Electrónica, y fomenta la utilización de medios electrónicos (Intranet, correo electrónico...), para favorecer el ahorro de papel.
 - Instalación de equipos de climatización que se programan para funcionar, exclusivamente, durante el período de trabajo.
- ✧ Los residuos peligrosos y no peligrosos:
- Retirada y reciclaje, a cargo de empresa especializada, de tubos fluorescentes inservibles.
 - Retirada periódica y reciclaje de papel y cartón, a cargo de empresa especializada.
 - Gestión de residuos peligrosos (fotocopiadoras, impresoras, toner, CDs, DVDs y otros) a cargo de empresa especializada, con documento de control y seguimiento de la recogida, expedido por la Comunidad Autónoma de Madrid.
 - Retirada y reciclaje o destrucción, según proceda, a cargo de empresa especializada, de residuos biosanitarios (agujas, jeringas, viales y otros).
 - En el contrato con la empresa de limpieza, este organismo exige que tenga implantado un plan de gestión de residuos, que use contenedores, bolsas de basura y otros recipientes 100% reciclados, que recoja de forma separada los residuos y que los deposite en los puntos limpios correspondientes.
 - Concienciación de su personal para que incorporen a su trabajo diario prácticas respetuosas con el medio ambiente.
- ✧ Medidas de preservación:
- Servicio de control de plagas, desratización e higienización, a cargo de empresa especializada.
 - El servicio de cafetería y comedor cuenta con contenedores para la separación y depósito de los residuos, así como la gestión de aceite usado con el fin de tratar de reducir su vertido a la red de saneamiento, así como su retirada por empresa especializada.
 - Instalación de contenedores habilitados para el depósito de residuos higiénico-sanitarios, así como su retirada por empresa especializada.
 - La empresa de limpieza, por contrato centralizado, utiliza productos biodegradables y cuenta con etiquetas ecológicas, también dispone de un manual de buenas prácticas medioambientales.



- Mantenimiento y limpieza periódica de sistemas de climatización a cargo de empresa especializada.
- Un espacio habilitado para el aparcamiento de vehículos oficiales, así como incentivos para fomentar el transporte público.

3.6. Medidas que mejoren la seguridad y la salud laboral

De conformidad con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el FEGA realiza una labor permanente en materia preventiva, con el objetivo de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, adoptando una serie de medidas, entre las que destacan:

- Formación de su personal en materias preventivas, mediante la realización de cursos relativos a la salud, seguridad laboral, situaciones de emergencia y prevención de riesgos laborales específicos del puesto de trabajo. Además, existen equipos de emergencia, constituidos por trabajadores/as que han recibido una formación específica, y están capacitados para intervenir en situaciones de emergencia.
- Mejora de sus instalaciones y edificios haciéndolos más seguros, con la consiguiente disminución de los riesgos, en el uso de los mismos, por parte de los ciudadanos y de los empleados públicos.
- Realización de simulacros periódicos, con el fin de comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Mantenimiento periódico de las alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Señalización, mediante paneles informativos, de las vías de evacuación de los edificios y de los procedimientos a seguir en caso de emergencia.
- Los manuales de Actuación frente a riesgos laborales, de Riesgos generales en la oficina, de Riesgos psicosociales y la Guía de prevención en operaciones de almacenamiento, se encuentran accesibles a todo el personal del FEGA, en la intranet.

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

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 FEGA 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.



5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos

Centralita: 91 347 65 00

Fax: 91 347 63 87

Unidades Administrativas ubicadas en la c/ Beneficencia, 8 (Madrid-28004):

Presidencia	presiden@fega.es
Secretaría General	secretaria-general@fega.es
Unidad de Apoyo	unidad-de-apoyo@fega.es
Subdirección General de Fondos Agrícolas	sg.fondosagricolas@fega.es
Subdirección General de Ayudas Directas	sg.ayudasdirectas@fega.es
Subdirección General de Sectores Especiales	sg.sectoresespeciales@fega.es

Unidades Administrativas ubicadas en la c/José Abascal, 4-7ª planta (Madrid-28003):

Subdirección G. de Regulación de Mercados	sg.regulacionmercados@fega.es
Subdirección G. de Auditoría Interna y Evaluación	sg.auditoriainterna@fega.es
Subdirección General Económico-Financiera	sg.economicofinanciera@fega.es

Horario del Registro:

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

Sábados: 9:00 - 14:00 h

c/ Beneficencia, 8

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

Responsabilidad Social Corporativa:

<http://www.fega.es/sites/default/files/files/Memoria de Responsabilidad Social del FEGA.pdf>

5.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

La Unidad de Apoyo a la Presidencia del FEGA 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, seguimiento, publicación, difusión y actualización de la carta de servicios.

Unidad de Apoyo
c/ Beneficencia, 8 (Madrid-28004)
Teléfonos: 91 347 46 34 / 91 347 64 03
Fax: 91 347 64 23

5.3 Medios de acceso, y transporte

Las dependencias del Fondo Español de Garantía Agraria se encuentran ubicadas en las siguientes sedes, a las que se puede acceder mediante las líneas de autobuses y metro que se indican:

- ◆ Sede Principal c/ Beneficencia, 8. Madrid-28004
Autobuses: 3, 37, 40 y 149
Metro: Líneas 1 y 10 (estación de Tribunal)
Plano de situación:



♦ Sede c/ José Abascal, 4 - 7ª planta. Madrid-28003

Autobuses: 3, 12, 37 y 149

Metro: Líneas 2 y 7 (estación de Canal)

Plano de situación:



Estamos en Internet
Nuestra página Web
es:
<http://www.fega.es>

Dirección:
C/ Beneficencia, 8
28004-MADRID
Tel: 91 347 65 00



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE AGRICULTURA Y PESCA,
ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA GENERAL
DE AGRICULTURA
Y ALIMENTACIÓN

FONDO ESPAÑOL
DE GARANTÍA AGRARIA O.A.