



MINISTERIO
DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN
Y MEDIO AMBIENTE

FONDO ESPAÑOL DE
GARANTÍA AGRARIA

UNIDAD DE APOYO

INFORME

SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL

FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA

2015

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 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 https://www.sede.fega.gob.es/EfeSde/es/carta_de_servicios/index.jsp 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 2015.

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, en los cuatro primeros días del mes.**

b) **INDICADOR:** Porcentaje de meses en los que la actualización de la base de datos nacional de la tasa láctea se ha realizado en los 4 primeros días hábiles del mes.

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.

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 restituciones a la exportación y ayudas similares que afecten al comercio con terceros países.**

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:**

d) **VALOR REAL:**

e) **DESVIACIÓN:**

f) **CAUSAS:** Durante este ejercicio no se han gestionado expedientes relativos a restituciones a la exportación o ayudas que afecten al comercio en terceros países.

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:** 10%
- d) **VALOR REAL:** 96%
- e) **DESVIACIÓN:** -4%
- f) **CAUSAS:** No se han podido realizar los trabajos en algunos de los municipios en los que han pasado más de 3 años desde el último proceso de convergencia por haber surgido problemas que han impedido la realización de los trabajos, principalmente por existir huecos o solapes en la cartografía catastral, que fueron comunicados a catastro. En el próximo plan de trabajo se priorizarán.
- 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:**
- 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. Del total de 39, 32 se publicaron el mismo día de su aprobación, y 7 al día siguiente de haber sido firmadas por el Presidente. Siendo la media inferior a 1 día (24 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: 93%
- e) DESVIACIÓN: -7%
- f) CAUSAS: Total 252 consultas: 234 contestadas antes de 20 días, 9 entre 20/30 días, 2 entre 30/40, 2 entre 40/50 y 5 más de 50 días. El promedio ha sido de 6 días. El motivo de las consultas fuera de plazo es debido al volumen de trabajo de las subdirecciones competentes, en la gran mayoría Ayudas Directas o a que la información que solicitaban 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: 86%
- e) DESVIACIÓN: -14%
- f) CAUSAS: Total 215 consultas: 185 contestadas antes de 1 semana, 21 entre 8/18 días, 7 entre 17/24 días y 2 en más de 25 días. El promedio ha sido de 4 días. El motivo de la desviación fue debido al volumen de trabajo que ha supuesto la difusión de información de la nueva PAC.
- 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:** 24 de junio
- e) **DESVIACIÓN:** +6 días
- f) **CAUSAS:** La desviación de este compromiso ha sido positiva, ya que el Informe de Actividad del FEGA se publicó antes de que finalizara el mes de junio.
- 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:**
VALOR REAL 2: 92%
- e) **DESVIACIÓN 1:**
DESVIACIÓN 2: -8%



- f) CAUSAS 1: Durante el 2015 no se han atendido consultas relativas a monografías o publicaciones periódicas.
- g) CAUSAS 2: Total: 12 consultas, 11 respondidas antes del mes, 1 fue respondida en 37 días. La desviación se debe al tiempo transcurrido en buscar la documentación solicitada por el Archivo.
- g) TIPO: Específico
- h) UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Apoyo/Presidencia.

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, seis se han cumplido íntegramente. Por el contrario, los compromisos 3, 6, 9 y 10 no se han cumplido según el nivel exigido.

La desviación que se ha producido en general, es debido a que en este ejercicio se han generado muchos cambios por la aplicación de la nueva PAC para el periodo 2014-2020 repercutiendo directamente en el volumen de trabajo de todas las Subdirecciones o que en algunos casos la gestión de la solicitud recibida necesitó de más días para su resolución.

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.