



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE MEDIO AMBIENTE
Y MEDIO RURAL Y MARINO

SUBSECRETARÍA

FONDO ESPAÑOL DE
GARANTÍA AGRARIA

CARTA DE SERVICIOS FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA (FEGA)

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 se da a conocer a los ciudadanos y usuarios los servicios que se prestan, los derechos que les asisten en sus relaciones con la Administración General del Estado así como los compromisos de calidad adquiridos.

Es una realidad hoy en día que nuestra sociedad demande unas organizaciones públicas cada vez más eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. En esta tarea resulta imprescindible profundizar en la introducción de una nueva cultura administrativa basada en los valores de eficacia, eficiencia y economía y unos instrumentos de gestión de la calidad que mejoren los servicios que presta el Fondo Español de Garantía Agraria, en materia de coordinación y pago de los fondos europeos agrícolas y permita asegurar una correcta financiación del sector agrario nacional.

Con la presente Carta de Servicios asumimos una obligación escrita y pública de calidad de servicios con todos los ciudadanos y usuarios que diariamente acuden a nosotros en demanda de los mismos.





ÍNDICE

Página

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

I.	Identificación y fines	1
II.	Servicios que se prestan	2
III.	Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios..	3
IV.	Participación de los ciudadanos y usuarios.....	4
V.	Normativa reguladora de los servicios prestados	4
VI	Quejas y sugerencias	5

COMPROMISOS DE CALIDAD

VII.	Niveles de calidad que se ofrecen	7
VIII.	Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación de servicio	7
IX.	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	8
X.	Indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios prestados	11
XI.	Medidas de subsanación en el caso de incumplimiento de los compromisos declarados.....	12

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

XII.	Identificación de la unidad responsable de la carta.....	13
XIII.	Directorio postal, telefónico y telemático	13
XIV.	Ubicación y acceso en transporte público	14



I. Identificación y fines

I.1. Datos identificativos del Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA)

El Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) es un Organismo Autónomo, adscrito a la Subsecretaría del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, 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.

El Organismo se regula por su Estatuto, aprobado por el Real Decreto 1441/2001, de 21 de diciembre y modificado por el Real Decreto 1516/2006, de 7 diciembre; por el 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; así como por la Orden APA/3147/2006, de 6 de octubre, por la que se autoriza al Fondo Español de Garantía Agraria como y Organismo de Coordinación para los nuevos fondos europeos agrícolas; y demás disposiciones de desarrollo.

El FEGA 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:

- 1.- Presidencia
- 2.- Secretaría General
- 3.- Subdirección General de Auditoria Interna
- 4.- Subdirección General Económico-Financiera
- 5.- Subdirección General de Regulación de Mercados
- 6.- Subdirección General de Ayudas Directas
- 7.- Subdirección General de Sectores Especiales
- 8.- Subdirección General de Fondos Agrícolas



I.2. Fines del FEGA

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 (CE) N° 1290/2005 del Consejo, de 21 de junio, 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.

II. Servicios que se prestan

II.1. Relación de Servicios que presta

Dada su relevancia de cara al ciudadano, entre los servicios que presta el FEGA, cabe destacar los siguientes:

- a) La compra y venta de los productos de intervención bajo la forma de almacenamiento público, así como el seguimiento del movimiento y de las existencias públicas de aquéllos, con el fin de regular la oferta y demanda del mercado.
- b) La liquidación y recaudación de la tasa láctea con el seguimiento y control del sistema de retenciones.
- c) La gestión y mejora de la red básica de almacenamiento público.
- d) La tramitación y gestión de las restituciones a la exportación y ayudas similares que puedan afectar al comercio con terceros países.
- e) La gestión de los documentos de control de tráfico intracomunitario.
- f) El seguimiento de la gestión de las ayudas previstas en el Régimen Específico de Abastecimiento de las Islas Canarias.
- g) La gestión de los planes anuales para el suministro de alimentos procedentes de las existencias de intervención, en beneficio de las personas más necesitadas de la Unión Europea.
- h) 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.

- i) 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.
- j) 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.
- k) 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>.
- l) 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”.
- m) Recepción y registro de la documentación presentada por los ciudadanos en la Oficina de Registro del FEGA, con destino al propio Organismo, al Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino, a otros Órganos del mismo, u Órganos o Entidades de la Administración Pública.
- n) Información y consulta de monografías y publicaciones periódicas.

III. Derechos de los ciudadanos y 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 el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, los que se enumeran y concretan a continuación:

- 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 interrelacione 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 veinte días 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 Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y registrados en la Agencia Española de Protección de Datos.

IV. Participación de los ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos y usuarios, con el objetivo real de mejorar los servicios que presta el FEGA, podrán colaborar a través de los siguientes medios:

- Mediante correo electrónico dirigido a:
 - o **unidad-de-apoyo@fega.mapya.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.
- Mediante la celebración de reuniones de Grupos de Coordinación con participación de las Comunidades Autónomas.
- Mediante la celebración de Mesas Redondas con los responsables de los Organismos Pagadores.
- Mediante la celebración de Jornadas Técnicas para la armonización de criterios de los Organismos Pagadores.
- Mediante la participación de los Organismos Pagadores en los grupos de trabajo virtuales creados en la página Web del FEGA.

V. Normativa reguladora de los servicios prestados

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.

A este respecto, cabe señalar como normativa básica de aplicación de los servicios prestados por el FEGA:

- En el ámbito nacional
 - 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.
- En el ámbito comunitario
 - Reglamento (CE) nº 1290/2005, de 21 de junio, del Consejo, sobre la financiación de la Política Agrícola Común.



- Reglamentos (CE) nº 883/2006, nº 884/2006 y nº 885/2006 de la Comisión, por los que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1290/2005.
- Reglamento (CE) nº 1782/2003 de 29 de septiembre, del Consejo, por el que se establecen disposiciones comunes aplicables a los regímenes de ayuda directa en el marco de la Política Agrícola Común y se instauran determinados regímenes de ayuda a los agricultores.
- Reglamentos (CE) nº 795/2004, nº 796/2004 y nº 1973/2004 de la Comisión, por los que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1782/2003.

Por otro lado, está la documentación administrativa elaborada por el FEGA que tiene como objetivo la aplicación y difusión de la legislación nacional y comunitaria, en el ámbito de sus actuaciones propias, así como establecer, en colaboración con las Comunidades Autónomas, los procedimientos de coordinación necesarios, de forma que se garantice la aplicación armonizada de la citada legislación en todo el territorio nacional, clasificándose dicha documentación en función de su finalidad y ámbito de aplicación en Instrucciones Generales, Circulares de Coordinación, Notas Interpretativas y otros.

Dado que su relación exhaustiva podría resultar excesivamente compleja, para obtener un detalle actualizado de la misma se puede consultar la página Web del FEGA, www.fega.es.

VI. Quejas y sugerencias

Los ciudadanos y usuarios a los que el FEGA ofrece sus servicios, tienen la posibilidad de ejercer su derecho a plantear quejas y sugerencias. Unas y otras sirven al propósito de mejora de la calidad de los servicios de la Administración General del Estado, tal y como se recoge en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para el logro de dicha mejora.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse de dos formas:

- **Si no se dispone de certificado de firma electrónica.** Una vez cumplimentado y firmado el formulario diseñado al efecto (puede obtenerse en la página Web del FEGA, <http://www.fega.es>) entregándolo presencialmente o enviándolo por correo postal al Registro del FEGA (C/ Beneficencia, nº 8. Madrid 28004) o a cualquier oficina de registro de la Administración General del Estado, en los términos que establece el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- **Si se dispone de certificado de firma electrónica.** Se ofrece la posibilidad de cumplimentar el formulario que figura en el Registro telemático del FEGA (Quejas y Sugerencias) y posteriormente pulsar en "firmar y enviar".

VII. Niveles de calidad que se ofrecen

Esta Carta de Servicios constituye una oportunidad para construir un punto de encuentro entre las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios y la capacidad del Organismo para desarrollarlas.

La relación de servicios ofrecidos por el FEGA, que se recogen en esta Carta, se prestarán y reconocerán de acuerdo a los siguientes compromisos de calidad:

- a) 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 cinco primeros días del mes.
- b) Gestionar, resolver y pagar, una semana antes del plazo establecido por la legislación, las restituciones a la exportación y ayudas similares que afecten al comercio con terceros países.
- c) Efectuar el pago de las ayudas al envío de productos comunitarios dentro del Régimen Específico de Abastecimiento de las Islas Canarias (REA) una semana antes del plazo establecido por la legislación.
- d) Proporcionar una información única sobre superficies individualizadas, potencialmente objeto de ayudas, haciéndola coincidir progresivamente con la información catastral, disminuyendo las divergencias en un 2% anual.
- e) 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 cinco días hábiles desde su aprobación.
- f) Información telefónica por la Unidad competente en la materia. La contestación será inmediata o con devolución de la llamada en el mismo día, salvo que la consulta planteada requiera de actuaciones complementarias por parte de la Unidad, en cuyo caso se acordará con el peticionario.
- g) Contestar en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general que requieran de actuaciones complementarias por parte de la Unidad competente en la materia; y en el plazo de 72 horas, las consultas relativas a la información incluida en la página Web.
- h) Información presencial mediante visita concertada, en el plazo máximo de un mes desde la solicitud.
- i) Difusión en la página Web del Informe de Actividad del Fondo Español de Garantía Agraria, en el primer semestre del año.



- j) Registrar la documentación recibida el mismo día de su llegada y remitirla al órgano competente para su tramitación.
- k) Facilitar el acceso y consulta de los fondos bibliográficos y documentales de la Biblioteca del FEGA, en el plazo máximo de un mes desde la solicitud.

VIII. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio

La mejora y modernización de la Administración Pública, ha de estar basada en la implantación de un conjunto de políticas, estrategias y medidas, fundamentadas en el incremento de la calidad en la prestación de los servicios públicos y la gestión eficaz de los recursos humanos, reconociendo que los empleados públicos son un factor determinante en el éxito de los servicios públicos prestados. A este respecto, 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.

Para asegurar la igualdad de género

El Organismo tiene el compromiso de analizar y corregir las actuaciones y conductas, que impidan o dificultan la equidad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres.

Para facilitar el acceso a los servicios

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
- Rapidez en la atención

Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios

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

- Uso de 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 la Instrucción General 1/2007 así como en el Manual de estilo.
- Lograr la plena accesibilidad a los servicios de atención e información para las personas con discapacidad, eliminando las barreras de comunicación y facilitándoles los servicios y gestiones que precisen
- 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.

IX. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Aseguramiento de la calidad

El FEGA en su condición de Organismo de Coordinación 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 de una de las normas aceptadas internacionalmente que se citan en el Anexo I del Reglamento 885/2006, 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.

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, la Política de Seguridad del FEGA tiene como objetivo primordial, proteger los activos de la información del Organismo frente a amenazas de procedencia interna o externa, ya sean deliberadas o accidentales.



Para llevar a cabo el control interno de la seguridad de la información, el FEGA ha constituido el Comité de Seguridad de los Sistemas de Información y un Comité de Dirección de la Seguridad de la Información.

Asimismo, y en cumplimiento del artículo 12 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, el FEGA cuenta con una base de datos que permite realizar, por parte de las distintas unidades que lo conforman, un seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la presente Carta, a través de los indicadores establecidos al efecto, señalando las desviaciones que se han producido, así como las causas de las mismas.

Gestión medioambiental

La actual preocupación social e institucional por el deterioro medioambiental se traduce en la incorporación por parte de empresas, Organismos e instituciones de un comportamiento más respetuoso con su entorno natural.

El FEGA, consciente de su responsabilidad ambiental, se compromete a la mejora continua y prevención de la contaminación mediante la implantación de las siguientes medidas, con la finalidad no sólo de cumplir con la legislación ambiental, sino colaborar en la mejora de la situación:

- Configuración de los ordenadores en “ahorro de energía”.
- Instalación de monitores de pantalla plana que consumen menos energía y emiten menos radiaciones.
- Mantenimiento de la temperatura aproximadamente en 20º C en invierno, y 24º C en verano, para disminuir el consumo energético.
- Uso de interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- Fomento de la utilización de medios electrónicos (Intranet, correo electrónico...) en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes y el consumo de papel.
- Retirada y reciclaje o destrucción, según proceda, a cargo de empresa especializada, de residuos biosanitarios (agujas, jeringas, viales y otros).
- Retirada periódica y reciclaje de papel y cartón, a cargo de empresa especializada.
- Retirada y reciclaje o destrucción, según proceda, a cargo de empresa especializada, de soportes informáticos (CDs, DVDs, Diskettes y otros).
- Servicio de control de plagas, desratización e higienización a cargo de empresa especializada.



- Retirada y reciclaje, a cargo de empresa especializada, de toner tanto de fotocopiadoras como de impresoras.
- Instalación de contenedores habilitados para el depósito de residuos higiénico-sanitarios, así como su retirada por empresa especializada.
- Retirada y reciclaje, a cargo de empresa especializada, de tubos fluorescentes inservibles.
- Instalación de contenedores para depositar el aceite usado con el fin de tratar de reducir su vertido a la red de saneamiento, así como su retirada por empresa especializada.
- Desguace y achatarramiento de equipos informáticos obsoletos.
- Utilización de productos químicos de limpieza menos agresivos con el medio ambiente (biodegradables, sin fosfatos, etc).
- Mantenimiento y limpieza periódica de sistemas de climatización a cargo de empresa especializada.
- Utilización de papel con ecoetiqueta ambiental, en concreto la etiqueta escandinava (el Cisne Nórdico).
- Instalación de equipos de climatización que se programan para funcionar exclusivamente durante el período de trabajo.
- Concienciación de su personal para que incorporen a su trabajo diario prácticas respetuosas con el medio ambiente.

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 y prevención de riesgos laborales. Además, existen los denominados equipos de emergencia, que son trabajadores/as que han recibido una formación específica, 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 de las vías de evacuación de los edificios y de los procedimientos a seguir en caso de emergencia.



X. Indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios prestados

Con el propósito de conocer en qué grado se cumplen los compromisos de calidad propuestos, el FEGA establece los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

- Fecha (día) de actualización de la base de datos nacional de tasa láctea.
- Número de días transcurridos entre el final del plazo de solicitud y la resolución y pago de la ayuda (Restitución a la exportación).
- Porcentaje de ayudas pagadas una vez efectuadas las comprobaciones necesarias en las propuestas de pago recibidas de la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias, una semana antes del plazo establecido por la legislación.
- Número de municipios en los cuales se ha logrado la convergencia entre el parcelario del catastro de rústica y la información obtenida a través del SIGPAC.
- Superficie (kilómetros cuadrados) de territorio en el cual las ortofotos han sido renovados y sustituidas por otras más modernas.
- Porcentaje de Instrucciones Generales, Circulares de Coordinación y Notas Interpretativas publicadas en la página Web del FEGA antes de 5 días desde su aprobación.
- Número de consultas atendidas telefónicamente el mismo día de la llamada sobre el total de las recibidas.
- Número de consultas atendidas telefónicamente en día distinto al de la llamada sobre el total de las recibidas.
- Número de días transcurridos entre la recepción vía telemática de la consulta de información general incluida en la página Web y su resolución.
- Número de días transcurridos entre la recepción vía telemática de la consulta que requiere de actuaciones complementarias y su resolución.
- Número de días transcurridos entre la petición de solicitud de visita previa y la concesión de la misma.
- Fecha (mes) de difusión en la página Web del Informe de Actividad del Organismo.
- Número de días transcurridos entre la recepción/llegada de los documentos y su remisión al órgano competente para su tramitación.
- Porcentaje de documentos presentados y registrados en la Oficina de Registro del FEGA, remitidos al órgano competente para su tramitación el mismo día de su llegada, sobre el total de los documentos registrados.
- Porcentaje de consultas atendidas relativas a monografías y publicaciones periódicas sobre el total de las realizadas.



- Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de consulta y el acceso a la documentación del Archivo Histórico del FEGA.

XI. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en la presente Carta, el Presidente del FEGA enviará al usuario una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir las deficiencias observadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos podrán ser dirigidas a la Unidad responsable de la Carta de Servicios, si bien en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

XII. Identificación de la unidad responsable de la carta

La Unidad de Apoyo a la Presidencia del Fondo Español de Garantía Agraria, a través de su titular es la responsable de la elaboración y actualización de la Carta de Servicios y la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma, así como de impulsar las pertinentes acciones de mejora. Asimismo, 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.

Su dirección es la siguiente: Calle Beneficencia, 8. Madrid (28004)

Teléfono: 91 347 65 80 / 91 347 63 63

Fax: 91 347 64 23

Correo electrónico: unidad-de-apoyo@fega.mapya.es

XIII. Directorio postal, telefónico y telemático

- Unidades Administrativas ubicadas en C/ Beneficencia, 8. Madrid (28004)

Centralita: 91 347 65 00 / 91 347 63 10

Fax: 91 347 63 87 / 91 521 98 32 / 91 522 43 87

Presidencia

presiden@fega.mapya.es

Secretaría General

secretaria-general@fega.mapya.es

Unidad de Apoyo

unidad-de-apoyo@fega.mapya.es

Sub. Gral. de Auditoría Interna

sg.auditoriainterna@fega.mapya.es

Sub. Gral. de Fondos Agrícolas

sg.fondosagricolas@fega.mapya.es



- Unidades Administrativas ubicadas en C/ Almagro, 33. MADRID-28010

Centralita: 91 347 46 00

Telefax: 91 310 46 18 / 91 347 47 08

Sub. Gral. de Ayudas Directas	<u>sg.ayudasdirectas@fega.mapya.es</u>
Sub. Gral. Económico-Financiera	<u>sg.economicofinanciera@fega.mapya.es</u>
Sub. Gral. de Sectores Especiales	<u>sg.sectoresespeciales@fega.mapya.es</u>
Sub. Gral. de Regulación de Mercados	<u>sg.regulacionmercados@fega.mapya.es</u>

- Horario de recepción y registro de documentos

De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:30

Sábados de 9:00 a 14:00

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre, el horario es de Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas.

- Página en Internet: <http://www.fega.es>

XIV. Ubicación y acceso en transporte público

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)

AUTOBÚS: 3, 40, 37 y 149

METRO: Líneas 1 y 10. Estación de Tribunal.

- Sede, C/ Almagro, 33. Madrid (28010)

AUTOBÚS: 7, 40 y 147

METRO: Línea 5. Estación de Rubén Darío.

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

**Dirección:
c/ Beneficencia, 8 – 28004 - MADRID
Tfno.: 91.347.46.00**



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

**MINISTERIO
DE MEDIO AMBIENTE
Y MEDIO RURAL Y MARINO**

SUBSECRETARÍA

FONDO ESPAÑOL DE
GARANTÍA AGRARIA