

PRESENTACIÓN

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.

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.

La presente 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.

Con ella el FEGA asume 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.

Presidente del FEGA

Plano de situación del FEGA



■ Información de carácter complementario

Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA)
Unidad Administrativa C/Beneficencia,8
Madrid 28004

Centralita 91 347 65 00/ 91 347 63 10

Autobús: 3, 40, 37 y 149

Metro: Líneas 1 y 10. Estación de Tribunal

Unidad Administrativa C/ Almagro, 33
Madrid 28010

Centralita 91 347 46 00

Autobús: 7, 40 y 147

Metro: Línea 5. Estación de Rubén Darío

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
de Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas



Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA)

Carta de Servicios

2008



PRINCIPALES SERVICIOS

- 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 aquellos, con el fin de regular la oferta y demanda del mercado
- La liquidación y recaudación de la tasa láctea con el seguimiento y control del sistema de retenciones.
- La gestión y mejora de la red básica de almacenamiento público.
- La tramitación y gestión de las restituciones a la exportación y ayudas similares.
- La gestión de los documentos de control de tráfico intracomunitario.
- El seguimiento de la gestión de las ayudas previstas en el Régimen Específico de Abastecimiento de las Islas Canarias.
- La gestión del suministro de alimentos procedentes de las existencias de intervención en beneficio de las personas más necesitadas de la Unión Europea.
- 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 de manera presencial, telefónica, 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 del Organismo.
- Recepción y registro de la documentación presentada por los ciudadanos en la Oficina de Registro del FEGA.
- Información y consulta de monografías y publicaciones periódicas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios ofrecidos por el FEGA y que se recogen en esta Carta 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, en los cinco primeros días del mes.
- 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.

▪ 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.

- 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.
- 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
- Información telefónica por la Unidad competente en la materia. La contestación será inmediata o con devolución de la llamada el mismo día, salvo que la consulta planteada requiera de actuaciones complementarias por parte de la Unidad, en cuyo caso de acordará con el peticionario.
- 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; y en el plazo de 72 horas, las consultas relativas a la información incluida en la página Web.
- Información presencial mediante visita concertada, en el plazo máximo de un mes desde la solicitud.
- Difusión en la página Web del Informe de Actividad del FEGA, en el primer semestre del año.
- Registrar la documentación recibida el mismo día de su llegada y remitirla al órgano competente para su tramitación.
- 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.

INDICADORES

- 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 (Restituciones 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 que el parcelario del catastro de rústica sea idéntico al del SIGPAC.
- Superficie (kilómetros cuadrados) de territorio en el cual las ortofotos han sido renovadas 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 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 del Informe de Actividad del Organismo.
- 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 solicitadas.
- Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de consulta y el acceso a la documentación del Archivo Histórico del FEGA.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

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, de forma presencial, por correo postal y en cualquier registro de la Administración General del Estado.

Asimismo y si se dispone de certificado de firma electrónica, cumplimentando el formulario que figura en la página Web del FEGA, <http://www.fega.es>, dentro del apartado "Registro Telemático".

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

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

- Correo electrónico dirigido a unidad-de-apoyo@fega.mapya.es
- La formulación de Quejas relacionadas con la prestación de dichos servicios y de Sugerencias que pudieran ayudar a perfeccionar estas prestaciones.

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 declarados 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.