

*Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural
Organismo Pagador de Andalucía*

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA
DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
FONDOS AGRARIOS
PLAN 2015**

ÍNDICE

1	Introducción	3
1.1	Objetivos y naturaleza de la auditoría realizada	3
1.2	Alcance y limitaciones	4
1.3	Descripción del trabajo realizado	4
1.4	Siglas y abreviaturas utilizadas.....	5
1.5	Legislación y/o documentación de referencia	5
2	Observaciones, recomendaciones, evaluaciones y comentarios	6
2.1	Seguimiento de compromisos e indicadores de la Dirección General de Fondos Agrarios	6
2.2	Seguimiento de compromisos e indicadores de la Subdirección de Gestión y Control Integrado de Ayudas.....	7
2.3	Seguimiento de compromisos e indicadores de la Subdirección de Actuaciones en Fondos Agrarios.....	9
2.4	Seguimiento de compromisos e indicadores de la Subdirección Económico Financiera	12
2.5	Seguimiento de compromisos e indicadores de la Oficina de Procesos de Datos	13
2.6	Conclusiones	14
3.	Otros aspectos	15
4.	Planes de mejora	16
5.	Ficha técnica	17

1 Introducción

1.1 Objetivos y naturaleza de la auditoría realizada

El objetivo principal del Servicio de Auditoría Interna de la Dirección General de Fondos Agrarios es, según los términos del Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 907/2014 de la Comisión, asegurar el efectivo funcionamiento del sistema de control interno del Organismo Pagador, verificando si los procedimientos adoptados por éste son adecuados, aseguran la conformidad con los reglamentos comunitarios, y si la contabilidad es precisa, completa y realizada a tiempo.

El SAI es independiente de las demás áreas y departamentos de la Dirección General de Fondos Agrarios, estando bajo la dependencia directa del Director de la misma (artículo 11.2 del Decreto 38/2007, de 13 de febrero). El trabajo del Servicio se realiza de acuerdo a normas internacionalmente aceptadas, se registra en documentos de trabajo y se plasma en informes y recomendaciones dirigidas a los órganos de dirección del Organismo.

De acuerdo a las "Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna" del Instituto de Auditores Internos (IAI), el auditor interno debe estar alerta a los riesgos materiales que pudieran afectar los objetivos, las operaciones o los recursos. La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización mediante la identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, y la contribución a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control.

El Servicio de Auditoría Interna ejerce en el Organismo Pagador de Andalucía esa función de auditoría interna independiente, realizando auditorías que se incorporan a sus planes anuales, estando previstas las mismas en su Plan Quinquenal de actuación. Atendiendo a la planificación recogida en el 4º Plan Quinquenal (2013-2017) de este Servicio, se organizan ciertas áreas para cumplir con ese objetivo. Una de ellas es objeto de examen en este informe: Evaluación de la Carta de Servicios de la Dirección General de Fondos Agrarios.

Mediante el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

En dicho Decreto se establece el seguimiento de las cartas de servicios, por lo que en el primer trimestre del año los órganos, organismos y unidades que cuenten con una Carta de Servicios aprobada y publicada elaborarán un informe detallado sobre la observancia de la misma durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se propongan aplicar.

La Orden de 15 de septiembre de 2004 aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General del entonces Fondo Andaluz de Garantía Agraria, modificada por Resolución del 8 de marzo de 2006, Resolución del 8 de abril de 2008 y posteriormente por la Resolución de 1 de julio de 2009.

En la propia Carta de Servicios se establece que "La unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios es el Servicio de Auditoría Interna de la Dirección General de Fondos Agrarios".

El contenido de este informe tiene carácter confidencial y se agradece a todos los usuarios del mismo que mantengan tal carácter, especialmente respecto a toda persona que no pertenezca a las unidades administrativas implicadas.

1.2 Alcance y limitaciones

La Carta de Servicios de la Dirección General de Fondos Agrarios entró en vigor el 25 de septiembre de 2004 y fue modificada por primera vez mediante Resolución de 8 de marzo de 2006 (publicada en BOJA nº 61, de 30 de marzo de 2006).

Posteriormente ha sido modificada mediante Resolución de 8 de abril de 2008 (publicada en BOJA nº 91, de 8 de mayo de 2008) y Resolución de 1 de julio de 2009 (publicada en BOJA nº 95, de 5 de agosto de 2009), con el objetivo de adaptar la Carta de Servicios a la nueva estructura del Organismo Pagador y recoger la experiencia de los seguimientos de años anteriores.

A la fecha de emisión del presente informe, se está en proceso de actualización de la Carta de Servicios vigente. Por este motivo, el presente informe de seguimiento se ha realizado sobre los indicadores aprobados en la tercera modificación.

En el alcance de este informe se ha incluido el valor de los indicadores de referencia de los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014, supliendo la ausencia de informes de seguimiento en los años 2011, 2012, 2013 y 2014.

Como la Carta de Servicios no está actualizada no se ha realizado la encuesta para analizar el nivel de satisfacción de los perceptores de las ayudas, ya que el análisis que se obtendría sobre el nivel de satisfacción relativo a los servicios ofrecidos por la Dirección General de Fondos Agrarios sería obsoleto; por este motivo se ha eliminado del alcance del informe el apartado referente al análisis de la satisfacción a los beneficiarios.

1.3 Descripción del trabajo realizado

Nuestro trabajo se ha realizado atendiendo a las normas técnicas de auditoría descritas en el apartado 2 del Manual de Procedimientos del Servicio de Auditoría Interna, el cual, a su vez se ha basado principalmente en las Normas Internacionales de Auditoría publicadas por el Instituto de Auditores Internos, el International Accounting Standards Committee y la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, así como en las Normas de Auditoría del Instituto de Censores y Auditores de Cuentas (ICAC).

Este informe constituye una excepción a lo establecido en el Procedimiento Operativo de generación de informes del Manual del Servicio de Auditoría Interna, (edición vigente), al no estar sometido a fase de alegaciones.

Sobre la base de lo indicado anteriormente, los pasos seguidos durante la realización del trabajo se resumen a continuación:

- ⇒ Identificación y análisis de la normativa aplicable: El objetivo en esta fase consistió en identificar los compromisos adquiridos por parte de la Dirección General de Fondos Agrarios.
- ⇒ Definición de aspectos a analizar y elaboración del Programa de Trabajo.
- ⇒ Ejecución del programa de trabajo.
- ⇒ Tratamiento de las observaciones realizadas y obtención de conclusiones.

⇒ Elaboración del informe.

Este trabajo se ha llevado a cabo en el mes de marzo y abril de 2015.

1.4 Siglas y abreviaturas utilizadas

DD.TT.	Delegaciones Territoriales.
FEGA	Fondo Español de Garantía Agraria.
SAI	Servicio de Auditoría Interna.
SEF	Subdirección Económico Financiera.

1.5 Legislación y/o documentación de referencia

Decreto 262/1988, de 2 de agosto. Establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

Orden de 15 de septiembre de 2004, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Fondo Andaluz de Garantía Agraria.

Resolución de 8 de marzo de 2006, por la que se modifica la Carta de Servicios del Fondo Andaluz de Garantía Agraria.

Resolución de 8 de abril de 2008, por la que se modifica la Carta de Servicios del Fondo Andaluz de Garantía Agraria.

Resolución de 1 de julio de 2009, de la Dirección General de Fondos Agrarios, por la que se aprueba la actualización de su Carta de Servicios.

Instrucción de la Dirección General del FAGA y la Dirección del Organismo Pagador de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante la que se modifica instrucción anterior sobre adopción de las medidas necesarias para la adecuada atención e información al ciudadano y tramitación de las quejas y reclamaciones formuladas a las unidades administrativas de la Dirección General.

2 Observaciones, recomendaciones, evaluaciones y comentarios

A efectos de una mayor comprensión, enunciaremos cada uno de los compromisos asumidos por la Dirección General, las Subdirecciones y los Servicios en la Carta de Servicios, así como los indicadores correspondientes a cada compromiso.

Como se comentó en el apartado 1.2, los indicadores son los definidos en la Carta de Servicios vigente, modificada por última vez mediante Resolución de 1 de julio de 2009.

2.1 Seguimiento de compromisos e indicadores de la Dirección General de Fondos Agrarios

COMPROMISO	Alcanzar una puntuación global en la encuesta sobre la opinión de los perceptores de ayudas igual o superior a 3,20 sobre 5.			
INDICADOR	Puntuación global obtenida en la encuesta sobre la opinión de los perceptores de ayudas.			
VALOR DE REFERENCIA 3,20	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	3,56	3,46	3,42	N/A
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	N/A	N/A	N/A	N/A
COMENTARIO:	Desde el año 2010 no se ha realizado la encuesta sobre la opinión de los perceptores de las ayudas por lo que no puede valorarse este indicador.			

COMPROMISO	Responder las reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días siguientes a su recepción en la Dirección General de Fondos Agrarios, al menos en el 80% de los casos.			
INDICADOR	Porcentaje de reclamaciones presentadas en las hojas oficiales de la Junta de Andalucía respondidas en los 8 días siguientes a su recepción en la Dirección General de Fondos Agrarios en el año natural.			
VALOR DE REFERENCIA 80%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	20%	25%	0%	0%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	0%	0%	0%	0%

COMENTARIO: En los últimos años no se han respondido las quejas en el plazo establecido de los 8 días, no estando este plazo establecido en ninguna normativa nacional ni autonómica, y con la experiencia adquirida, se ha propuesto modificar este indicador ampliando el plazo a 15 días. Se reforzarán los mecanismos para asegurar el cumplimiento del nuevo compromiso establecido.

2.2 Seguimiento de compromisos e indicadores de la Subdirección de Gestión y Control Integrado de Ayudas

COMPROMISO	Realizar el 40% de los controles de campo de superficies en solicitud única antes del primer día del período de pago.			
INDICADOR	Porcentaje de controles de campo de superficies en solicitud única realizados antes del primer día del período de pago de la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 40%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	58,19%	97,75%	98,63%	98,17%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	94,65%	98,60%	96,53%	96,98%

COMPROMISO	Realizar el 40% de los controles de campo de productores de tabaco antes del primer día del período de pago.			
INDICADOR	Porcentaje de controles de campo de las solicitudes de ayuda a los productores de tabaco realizados antes del primer día del período de pago de la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 40%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	100%	96,68%	100%	100%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	100%	100%	100%	100%

COMPROMISO	Realizar el 40% de los controles de campo de productores de frutos de cáscara antes del primer día del período de pago.			
INDICADOR	Porcentaje de controles de campo de las solicitudes de ayuda a los frutos de cáscara realizados antes del primer día del período de pago de la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 40%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	95,52%	100%	99,12%	98,34%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	29,09%	99,43%	100%	100%

COMPROMISO	Realizar la primera validación de la solicitud única antes del 1 de octubre.
-------------------	--

INDICADOR	Fecha de la primera validación de la solicitud única para la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 1/10/2007	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	21/07/2006	14/06/2007	17/07/2008	22/06/2009
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	25/06/2010	16/06/2011	29/06/2012	18/06/2013

COMPROMISO	Realizar el 50% de los pagos totales en el ámbito del Régimen de Pago Único en dos meses desde la fecha de inicio del período de pago.			
INDICADOR	Porcentaje de importes pagados en los dos primeros meses del período de pago del Régimen de Pago Único de la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 50%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	63,47%	84,59%	85,06%	90,93%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	89,37%	90,56%	90,15%	89,60%

COMPROMISO	Realizar el 60% de los pagos totales de la Ayuda a los productores de ovino-caprino en dos meses desde la fecha de inicio del período de pago.			
INDICADOR	Porcentaje de importes pagados en los dos primeros meses del período de pago de la Ayuda a los productores de ovino-caprino de la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 60%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	85,96%	67,31%	83,14%	89,75%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	95,26%	99,61%	97,98%	92,65%

COMPROMISO	Resolver y notificar el 80% de las solicitudes de transferencias y/o cesiones de derechos de Pago Único antes del inicio del período de pago.			
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de transferencias y/o cesiones de derechos de Pago Único cuya resolución definitiva se emitió antes del inicio del período de pago de la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 80%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	100%	85,72%	92,69%	87%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	91%	93%	95%	95%

COMPROMISO	Resolver y notificar el 80% de las solicitudes de derechos de			
-------------------	---	--	--	--

	Pago Único de la Reserva Nacional antes del inicio del periodo de pago.			
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de derechos de Pago Único de Reserva Nacional cuya resolución definitiva se emitió antes del inicio del periodo de pago de la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 80%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	100%	98,75%	99,66%	95%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	98%	99%	98%	96%

2.3 Seguimiento de compromisos e indicadores de la Subdirección de Actuaciones en Fondos Agrarios

COMPROMISO	Pagar las solicitudes de ayuda que procedan, correspondientes a los planes de reestructuración del sector azucarero, en la 1ª semana de los meses de febrero y junio, para el 100% de las empresas azucareras y el 80% de cultivadores.			
INDICADOR	Porcentaje de perceptores (empresas azucareras con plan de reestructuración aprobado) cuyo pago se ha efectuado en la primera semana del mes correspondiente.			
VALOR DE REFERENCIA 100%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	100%	50%	100%	N/A
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	N/A	N/A	N/A	N/A
INDICADOR	Porcentaje de perceptores (cultivadores incluidos en un plan de reestructuración aprobado) cuyo pago se ha efectuado en la primera semana del mes correspondiente.			
VALOR DE REFERENCIA 80%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	88%	39%	90%	N/A
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	N/A	N/A	N/A	N/A
COMENTARIO: Estos indicadores no aplican desde el año 2010 porque desde ese año no se efectúan pagos correspondientes a estas ayudas.				

COMPROMISO	Autorizar el pago del 80% de las solicitudes de ayuda de los regímenes de ayudas al almacenamiento privado y ayuda al consumo de leche y productos lácteos en centros escolares, en el 70% del período de pago.
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de pago de ofertas de almacenamiento privado y de suministro de leche y productos lácteos en centros escolares, que se autorizan al pago en el

	70% del plazo máximo disponible.			
VALOR DE REFERENCIA 80%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	92,59%	65,5%	91,40%	99%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	93%	96%	98%	75%
COMENTARIO: El valor del año 2014 corresponde a la ayuda por consumo de productos lácteos en centros escolares. En el año 2014 no se realizaron pagos por la ayuda al almacenamiento privado. En los últimos años, los pagos correspondientes a almacenamiento privado se han realizado por aceite de oliva (años 2010, 2012 y 2013) y carne de porcino (año 2011). En el año 2014 se han redistribuido los efectivos disponible en la Subdirección para una mayor eficiencia lo que ha supuesto una reducción puntual de este indicador.				

COMPROMISO	Realizar la apertura del 90% de las declaraciones erróneas presentadas en la aplicación SITALAC_CA, previa petición del usuario, en 2 días hábiles como máximo.			
INDICADOR	Porcentaje de declaraciones erróneas de usuarios de la aplicación SITALAC_CA dispuestas para su subsanación en el plazo máximo de dos días hábiles.			
VALOR DE REFERENCIA 90%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	93,75%	100%	96%	97%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	100%	100%	100%	100%

COMPROMISO	Efectuar el 85% de los controles de transporte de leche en el marco del R(CE) 595/2004, antes del 28 de febrero del período en curso correspondiente.			
INDICADOR	Porcentaje de controles de transporte de leche realizados en el ámbito del R(CE) 595/2004 realizados antes del 28 de febrero del periodo en curso.			
VALOR DE REFERENCIA 85%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	92%	92%	75%	13%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	46%	67%	100%	54%
COMENTARIO: La fecha máxima para ejecutar estos controles exigida por el Plan de Controles del FEGA es el 31/03. El Gestor estableció como compromiso de gestión ejecutarlos antes del 28/02; este compromiso interno fue trasladado a este indicador. En los últimos años, por una redistribución de los recursos disponibles, no se ha cumplido la fecha del 28/02 pero siempre se ha cumplido que el 100% de estos controles se han realizado en el plazo establecido (antes del 31/03). En la modificación de la Carta de Servicios se cambiará este compromiso estableciendo la fecha exigida por el FEGA, más acorde a los recursos disponibles.				

COMPROMISO	Efectuar el 75% de los controles a productores con entregas de leche en el marco del R(CE) 595/2004, antes del 28 de febrero del período en curso correspondiente.			
INDICADOR	Porcentaje de controles a productores con entregas de leche realizados en el ámbito del R(CE) 595/2004 realizados antes del 28 de febrero del periodo en curso.			
VALOR DE REFERENCIA 75%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	96%	104%	76%	63%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	77%	62%	100%	100%

COMPROMISO	Efectuar el 70% de los controles a las Organizaciones de Productores de Frutas y Hortalizas autonómicas en el ámbito del R(CE) 1433/2003, antes del 31 de julio del año de aplicación del plan de control correspondiente.			
INDICADOR	Porcentaje de controles realizados a las Organizaciones de Productores de Frutas y Hortalizas autonómicas en el ámbito del R(CE) 1433/2003 realizados antes del 31 de julio del año de aplicación del plan de control correspondiente.			
VALOR DE REFERENCIA 70%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	69%	74%	94%	84%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	63%	12%	48%	44%

COMENTARIO: Debido a la necesidad de distribuir la capacidad de trabajo de las diferentes unidades a lo largo del año, el cumplimiento de este compromiso supondría un inadecuado uso de los recursos disponibles que no conllevaría la correspondiente mejora del servicio. Este indicador ha dejado de ser representativo en los últimos años.

COMPROMISO	Realizar todos los controles sobre los planes de reestructuración contemplados en el art. 25 del R(CE) 968/2006, 20 días antes de la finalización del plazo establecido por la normativa.			
INDICADOR	Porcentaje de controles sobre planes de reestructuración realizados 20 días antes de la finalización del plazo establecido por la normativa.			
VALOR DE REFERENCIA 100%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	100%	100%	100%	50%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	50%	80%	N/A	N/A

COMENTARIO: Desde el año 2013 no había que hacer controles sobre los planes de reestructuración contemplados en el art. 25 del R(CE) 968/2006.

2.4 Seguimiento de compromisos e indicadores de la Subdirección Económico Financiera

COMPROMISO	Emitir el 90% de las propuestas de pago material a efectuar por la Consejería de Economía y Hacienda en un plazo máximo de 5 días naturales desde la recepción de la orden de ejecución de los gastos.			
INDICADOR	Porcentaje de propuestas de pago generadas durante el año n en un plazo no superior a 5 días naturales desde la recepción de la orden de ejecución.			
VALOR DE REFERENCIA 90%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	99,94%	100%	99,63%	98,83%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	99,90%	96,62%	99,99%	99,40%

COMPROMISO	Emitir el 85% de las resoluciones de liberación de garantías en un plazo máximo de 7 días naturales desde el día siguiente a la recepción de la propuesta de liberación en la Subdirección.			
INDICADOR	Porcentaje de garantías liberadas en el año n dentro del plazo de 7 días naturales desde el día siguiente a la recepción de su propuesta de liberación.			
VALOR DE REFERENCIA 85%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	91,38%	95,35%	96,15%	N/A
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	N/A	N/A	N/A	N/A
COMENTARIO: Este indicador ha dejado de ser representativo al modificarse el procedimiento de tramitación de la liberación de las garantías, correspondiendo la liberación de la garantía a la unidad ante la que se constituye.				

COMPROMISO	Emitir el 85% de los informes individualizados de pagos en los 7 días naturales siguientes a la fecha de entrada de la solicitud.			
INDICADOR	Porcentaje de informes de pagos emitidos en el año n dentro del plazo de 7 días naturales desde el día siguiente a la recepción de su solicitud.			
VALOR DE REFERENCIA 85%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	98,35%	65,82%	94,62%	92,85%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	95,33%	90,9%	93,12%	93,25%

2.5 Seguimiento de compromisos e indicadores de la Oficina de Procesos de Datos

COMPROMISO	Gestionar el 95% de las incidencias informáticas comunicadas en el plazo máximo de 10 días hábiles.			
INDICADOR	Porcentaje de incidencias informáticas gestionadas en el año n en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su comunicación.			
VALOR DE REFERENCIA 95%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	96,70%	95,89%	99,47%	90,72%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	95,57%	94,82%	90,84%	96,1%

COMPROMISO	Enviar los certificados anuales de pagos con anterioridad al 1 de abril para facilitar la declaración fiscal a los preceptores de ayudas.			
INDICADOR	Porcentaje de certificados de pagos anuales enviados antes del 1 de abril del año n.			
VALOR DE REFERENCIA 100%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	100%	100%	100%	N/A
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	N/A	N/A	N/A	N/A
COMENTARIO: Estos certificados son remitidos a los perceptores de las ayudas por la Subdirección Económica Financiera desde el año 2010.				

COMPROMISO	Proponer al pago el 95% de los beneficiarios de pago adicional con anterioridad a los últimos 15 días del plazo dado por el FEGA. Si no se fija este plazo, la propuesta se realizaría en los 60 días siguientes a la recepción del fichero del FEGA.			
INDICADOR	Porcentaje de beneficiarios de pago adicional cuyo pago se ha propuesto en el plazo comprometido, para la campaña n-1.			
VALOR DE REFERENCIA 95%	VALOR AÑO 2007	VALOR AÑO 2008	VALOR AÑO 2009	VALOR AÑO 2010
	100%	99,86%	99,86%	100%
	VALOR AÑO 2011	VALOR AÑO 2012	VALOR AÑO 2013	VALOR AÑO 2014
	N/A	N/A	N/A	N/A
COMENTARIO: Desde el año 2011 no se realizan pagos adicionales, por lo que este indicador ha dejado de ser relevante.				

2.6 Conclusiones

Como se ha observado en los apartados anteriores, algunos indicadores han dejado de ser significativos o no proceden como consecuencia de los cambios producidos en la gestión de las ayudas, ya que los indicadores evaluados por las unidades gestoras son los definidos en la Carta de Servicios vigente, cuya última modificación se realizó mediante Resolución de 1 de julio de 2009.

En la modificación de la Carta de Servicios en la que se está trabajando se van a eliminar aquellos indicadores que ya no son representativos o no proceden así como se van a definir nuevos indicadores identificados por las unidades gestoras a partir de los cambios producidos en los últimos años en la gestión de las ayudas.

La modificación de la Carta de Servicios para adaptarla al nuevo marco normativo se hará en el primer semestre del año 2015; el seguimiento de la Carta de Servicios del próximo año se basará en los indicadores que se actualicen con la modificación de la Carta de Servicios del año 2015.

3. Otros aspectos

Además de los compromisos e indicadores analizados, en la Carta de Servicios aparecen otros aspectos que hemos incluido en nuestro seguimiento:

Divulgación de la Carta de Servicios.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 del Decreto 317/2003, hemos verificado la adecuada divulgación de la Carta de Servicios de la Dirección General de Fondos Agrarios a través de la publicación en la página web de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, así como en el Portal de la Junta de Andalucía.

Únicamente en el Servicio de Ayudas de la DDT de Huelva dependiente de la CAPDER existen cuatrípticos a disposición de los beneficiarios de las ayudas.

Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Se ha solicitado información sobre las reclamaciones y sugerencias realizadas por los preceptores de las ayudas a la Dirección General de Fondos Agrarios mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones. En el año 2014 no se ha presentado ninguna sugerencia ni reclamación por esta vía.

Mantenimiento del certificado de calidad ISO 9001:2000 por parte de la Subdirección Económico financiero de la Dirección General de Fondos Agrarios

La SEF ha mantenido el certificado de calidad ISO 9001:2000 hasta febrero de 2011, en la actualidad no lo tiene.

Sistema de gestión de la seguridad de la información basado en la norma UNE-EN ISO/IEC 27001 en la Dirección General del Organismo Pagador

Actualmente se tiene implantado en la Dirección General del Organismo Pagador un sistema de gestión de la seguridad de la información basado en la norma UNE-EN ISO/IEC 27001. Se tiene previsto obtener la certificación correspondiente en octubre de 2016, cumpliendo con lo establecido en el Reglamento(CE) 907/2014 ya que en la fecha de emisión de este informe se está trabajando para publicar los pliegos correspondientes y firmar un contrato con una empresa especializada en septiembre de 2015.

4. Planes de mejora

Durante el año 2015 se revisaran los indicadores de los compromisos adquiridos por la Dirección, las Subdirecciones y los Servicios, y se actualizará la Carta de Servicios de la Dirección General de Fondos Agrarios.

Asimismo, se pondrán en marcha los mecanismos adecuados para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos que no han sido alcanzados en los años anteriores.

En Sevilla a 23 de abril de 2015

LA JEFA DEL SERVICIO DE
AUDITORÍA INTERNA



Fdo.: Estrella Navarro García

5. Ficha técnica

CARTA DE SERVICIOS	Carta de Servicios de la Dirección General de Fondos Agrarios
ORGANISMO	Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía
UNIDAD RESPONSABLE	Dirección General de Fondos Agrarios
PUBLICACIÓN EN BOJA	Nº 151, de 5 agosto de 2009
FOLLETOS DIVULGATIVOS	En el momento de la aprobación inicial de la Carta de Servicios, se llevó a cabo su divulgación mediante un cuatriptico distribuido a través de las dependencias de los Servicios de Ayudas de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural y las Oficinas de Información al Ciudadano de la Administración de la Junta de Andalucía
DIRECCION PAGINA WEB	http://www.cap.junta-andalucia.es/agriculturaypesca/portal/la-consejeria/cartas-de-servicio/index.html
CARGO DEL RESPONSABLE	Jefe del Servicio de Auditoría Interna