

CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONDOS AGRARIOS

PRÓLOGO

La trascendencia económica y social de las ayudas de la Política Agrícola Común en Andalucía exige facilitar a sus destinatarios toda la información posible sobre la gestión y pago de las mismas. En el periodo 2007-2013 dicha Política Agrícola Común se basará en dos instrumentos financieros separados, el Fondo Europeo Agrícola de Garantía (FEAGA) y el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER). Una de las unidades encargadas del pago de estos fondos es la Dirección General de Fondos Agrarios, dependiente de la Consejería de Agricultura y Pesca.

El propósito de esta Carta de Servicios es dar a conocer los servicios que presta dicha Dirección General, facilitando a los usuarios la obtención de información, así como la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Las líneas de ayuda a pagar al sector agrario andaluz se gestionan en el marco de una compleja normativa comunitaria, nacional y autonómica, caracterizada por su alta variabilidad y de acuerdo a unos plazos de pago heterogéneos y rigurosos.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.1 Datos identificativos de la Dirección General de Fondos Agrarios.

El Decreto 38/2007 de 13 de febrero regula el Organismo Pagador y designa el Organismo de Certificación y la Autoridad de Gestión de los Fondos Europeos Agrícolas en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Por otra parte, el Decreto 120/2008 de 29 de abril, establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura y Pesca, y concretamente en su artículo 11 se definen las funciones de la Dirección General de Fondos Agrarios en el sentido expuesto en el siguiente apartado de la presente Carta de Servicios.

Las funciones de la Dirección General de Fondos Agrarios se ejercen en el ámbito provincial a través de los Servicios de Ayudas existentes en cada una de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Agricultura y Pesca.

El organigrama de la Dirección General de Fondos Agrarios está conformado por:

- La Subdirección de Gestión y Control Integrado de Ayudas, formada por:
 - el Servicio Pago Único



- el Servicio de Planificación y Liquidación de Campañas
- el Servicio de Ayudas Directas
- el Servicio de Ayudas Medidas de Acompañamiento
- el Servicio de Control e Inspección de Campo

- La Subdirección de Actuaciones en Fondos Agrícolas, formada por:
 - el Servicio de Intervención y FEADER
 - el Servicio de Productos Hortofrutícolas, Vitivinícolas e Industriales
 - el Servicio de Control e Inspección Territorial

- La Subdirección Económico Financiera, formada por:
 - el Servicio de Recuperación
 - el Servicio de Contabilidad
 - el Servicio de Pagos

- El Servicio de Auditoría Interna.
- La Oficina de Proceso de Datos.

I.II Misión de la Dirección General de Fondos Agrarios.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 120/2008, de 29 de abril, la Dirección General de Fondos Agrarios ejercerá, las funciones establecidas en el artículo 30 de la Ley 9/2009, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Asímismo, en relación con los Fondos Europeos Agrícolas, además de las funciones que le corresponden en virtud del Decreto 38/2007, de 13 febrero, y, las siguientes:

- a) La gestión de las ayudas y subvenciones financiadas con cargo al FEAGA, así como de aquellas otras que se le atribuyan.
- b) Las actuaciones que correspondan a la Consejería de Agricultura y Pesca relativas a la regulación e intervención de los mercados agrarios.
- c) El ejercicio de las funciones que se determinen en la normativa reguladora del organismo pagador de los Fondos Europeos Agrícolas.

Así mismo, y como Centro Directivo de la Consejería, de acuerdo con sus competencias, asume la gestión de determinadas ayudas y subvenciones financiadas con cargo al FEADER.

I.III Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el Servicio de Auditoría Interna de la Dirección General de Fondos Agrarios.



I.IV Formas de colaboración y participación con la Dirección General de Fondos Agrarios.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Dirección General de Fondos Agrarios en calidad de clientes podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- 1.- Encuestas enviadas a los perceptores de ayudas.
- 2.- Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- 3.- Buzones de contacto vía Internet (correo electrónico):
 - ayudas.olivar.cap@juntadeandalucia.es
 - ayudaspac.cap@juntadeandalucia.es
- 4.- Participación en mesas sectoriales o colectivos de interés que se constituyan.

I.V Normativa reguladora.

Dado el gran volumen de normativa que regula tanto el funcionamiento de la Dirección General de Fondos Agrarios como los servicios prestados por este organismo, y puesto que además dicha normativa es frecuentemente renovada, remitimos para su detalle actualizado a la pagina web de la Consejería de Agricultura y Pesca en el apartado de normativa:

www.Consejería de Agricultura y Pesca.junta-andalucia.es/agriculturaypesca/

Asimismo, la normativa básica de referencia está disponible en el Directorio de la Central de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza:

www.cjap.junta-andalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara

II. SERVICIOS

II.1 A la Dirección General de Fondos Agrarios le corresponde:

- a) La Resolución de los procedimientos de concesión de subvenciones financiadas total o parcialmente con cargo a los Fondos Europeos Agrícolas, así como las resoluciones que deban dictarse en la fase de concesión, contabilidad y recuperación de pagos e intereses.
- b) Medir la satisfacción de los clientes de la Dirección General de Fondos Agrarios por los servicios ofrecidos a través de encuestas.
- c) La adopción de cuantas medidas sean necesarias para el buen funcionamiento y el cumplimiento de los fines propios de la Dirección General de Fondos Agrarios.
- d) Cualquier otra función que le asigne la normativa aplicable.

II.2 A la Subdirección de Gestión y Control Integrado de Ayudas le corresponde:

- a) Verificar los hechos sobre la base de los cuales se autorizan los pagos a los solicitantes, así como las demás comprobaciones de carácter técnico, en relación con las ayudas incluidas en el Anexo I del Reglamento (CE) nº 1782/2003.
- b) Autorizar los pagos de las ayudas gestionadas una vez realizados los controles pertinentes dirigidos a verificar su conformidad con la normativa vigente.
- c) Suministrar información y gestionar los derechos de ayuda en el marco del Régimen de Pago Único.



- d) Desarrollar normativamente las líneas de ayuda gestionadas por esta Subdirección en el marco de la Comunidad Autónoma.
- e) Facilitar la comunicación con el beneficiario a través de canales de información como trípticos, sms, página web, información telefónica, etc...

II.3 A la Subdirección de Actuaciones en Fondos Agrícolas le corresponde:

- a) Efectuar los pagos a los solicitantes de ayudas, previa comprobación de los requerimientos de carácter técnico y administrativo.
- b) Verificar los hechos en base a los cuales se receptionan las ofertas en las operaciones de compra y almacenamiento de productos sujetos a almacenamiento público.
- c) Verificar los hechos en base a los cuales se autorizan los pagos a los solicitantes, así como las demás comprobaciones de carácter técnico, en relación con las ayudas relacionadas con la intervención y regulación de los mercados agrarios.
- d) Autorizar como comprador en el Régimen de la Tasa láctea.
- e) Resolver incidencias en las declaraciones grabadas con errores por los usuarios en Tasa láctea.
- f) Realizar controles e inspecciones sobre el terreno en el ámbito de la Subdirección de Intervención y Regulación de Mercados.

II.4 A la Subdirección Económico Financiera le corresponde:

- a) Ordenar la ejecución de los pagos y su adecuada materialización en las cuentas designadas por los solicitantes.
- b) Contabilizar las garantías obtenidas en el Registro Único de Garantías.
- c) Llevar un Registro Único de Deudores con objeto de facilitar la gestión de la recuperación de pagos indebidos.
- d) Emitir informes individualizados de los pagos efectuados en el año natural.
- e) Emitir la Resolución de liberación de garantías de las ayudas sujetas a depósitos de garantías según normativa.
- f) Informar telefónicamente sobre los pagos efectuados para todas las ayudas.

II.5 Al Servicio de Auditoría Interna le corresponde:

- a) Efectuar la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

II.6 A la Oficina de Proceso de Datos le corresponde:

- a) Mantener, en coordinación con el Servicio de Informática de la Consejería de Agricultura y Pesca, la funcionalidad informática de la Dirección General de Fondos Agrarios.
- b) Comunicar los pagos efectuados por la Dirección General de Fondos Agrarios durante el año natural.
- c) Implementar y realizar el seguimiento y mantenimiento del sistema de gestión de seguridad de la información, en coordinación con el Servicio de Informática de la Consejería de Agricultura y Pesca.
- d) Realizar las propuestas de pago correspondientes al pago adicional.



III. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho a:

- a) Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- b) Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- c) Ser atendidas de forma directa y personalizada.
- d) Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- e) Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- f) Obtener una orientación positiva.
- g) Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- h) Acceso electrónico a los Servicios Públicos, en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos.
- i) Garantía de protección de sus datos personales, en cumplimiento de la Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

- a) Las personas usuarias y la ciudadanía, como clientes tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Dirección General de Fondos Agrarios.
- b) El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con la Dirección General de Fondos Agrarios, ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
- c) El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico.

<http://lsr.cjap.junta-andalucia.es/lrsi/inicio.jsp>

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

- a) Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Consejería de Agricultura y Pesca, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web, indicada en el apartado anterior:



- b) Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web.
- c) Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en el Registro de documentos de la Consejería de Agricultura y Pesca así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.

IV.III. Tramitación.

- a) Realizada la sugerencia o reclamación en el Registro de la Consejería, el Negociado de Registro comunicará a la Unidad/Servicio de la Dirección General de Fondos Agrarios afectado, la sugerencia o reclamación interpuesta.
- b) Recibida la sugerencia o reclamación en la unidad/Servicio afectado, éste, en el plazo de 15 días y previas las aclaraciones que estime pertinente recabar de la persona interesada, informará a la Dirección General de Fondos Agrarios, que notificará al interesado/a las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la notificación a la persona interesada, a la Inspección General de Servicios (Inspector Provincial).
- c) En caso de no reflejar en la correspondiente sugerencia o reclamación sus datos identificativos o su dirección completa, ésta será admitida por la Dirección General de Fondos Agrarios, si bien el ciudadano debe conocer que tal déficit en la hoja de reclamación, además de dificultar la posible investigación de los hechos denunciados, imposibilitaría la obtención de la respuesta del órgano reclamado.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Dirección General de Fondos Agrarios, la ciudadanía, como clientes, podrán dirigirse a:

- **Direcciones y teléfonos:**
 - Dirección General de Fondos Agrarios
Consejería de Agricultura y Pesca.
C/ Tabladilla s/n.
41013 Sevilla.
Tfno.: 955 032 100
 - Almería: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
C/ Hermanos Machado, 4 – 3º.
04004 Almería.
Tfno.: 950 011 000
 - Cádiz: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
Plaza de la Constitución, 3.
11071 Cádiz.



Tfno.: 956 007 600

- Córdoba: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
C/ Santo Tomás de Aquino, 1 - 5º y 6º.
14004 Córdoba.
Tfno.: 957 001 000
- Granada: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
C/ Gran Vía de Colón, 48.
18001 Granada.
Tfno.: 958 025 100
- Huelva: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
C/ Los Mozárabes, 8.
21002 Huelva.
Tfno.: 959 005 000
- Jaén: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
Avda. de Madrid, 19.
23009 Jaén.
Tfno.: 953 001 000
- Málaga: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
Avda. de la Aurora, s/n.
29002 Málaga.
Tfno.: 951 038 247
- Sevilla: Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca
Servicio de Ayudas
C/Seda, s/n. (Polígono Hytasa – Nave 5)
41071 Sevilla.
Tfno.: 955 033 600
- Direcciones de Internet.
 - Dirección de Internet:
<http://www.cap.junta-andalucia.es/agriculturaypesca/>
 - Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía:
www.lsr.cjap.juntaandalucia.es/lssi/inicio.jsp

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Dirección General de Fondos Agrarios, sita en la sede de los Servicios Centrales de la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las siguientes líneas:

- Línea 1: parada c/ Manuel Siurot.
- Línea 2: parada Ciudad sanitaria.



- Línea 6: parada Ciudad sanitaria y Avda. de la Palmera.
- Línea 31: parada c/ Manuel Siurot y c/ Cardenal Bueno Monreal.
- Línea 33: parada c/ Manuel Siurot.
- Línea 34: parada Avda. de la Palmera.
- Línea 37: parada c/ Manuel Siurot.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA

APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por la Dirección General de Fondos Agrarios recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

I.1 A la Dirección General de Fondos Agrarios le corresponde:

- a) Alcanzar una puntuación global en la encuesta sobre la opinión de los perceptores de ayudas igual o superior a 3,2 sobre 5.
- b) 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.

I.2 A la Subdirección de Gestión y Control Integrado de Ayudas le corresponde:

- a) Realizar el 40% de los controles de campo de superficies en solicitud única antes del primer día del período de pago.
- b) Realizar el 40% de los controles de campo de productores de tabaco antes del primer día del período de pago.
- c) Realizar el 40% de los controles de campo de productores de frutos de cáscara antes del primer día del período de pago.
- d) Realizar la primera validación de la solicitud única antes del 1 de octubre.
- e) Realizar el 50% de los pagos totales en el ámbito del Régimen de Pago Único en dos meses desde la fecha de inicio del periodo de pago.
- f) 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 periodo de pago.
- g) Resolver y notificar el 80% de las solicitudes de transferencias y/o cesiones de derechos de pago único antes del inicio del periodo de pago.
- h) Resolver y notificar el 80% de las solicitudes de derechos de pago único de la Reserva Nacional antes del inicio del periodo de pago.

I.3 A la Subdirección de Actuaciones en Fondos Agrícolas le corresponde:

- a) 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 los cultivadores.
- b) 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.



- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Efectuar el 70% de los controles a las Organizaciones de Productores de Frutas y Hortalizas autonómicas en el ámbito del R(CE) 1580/2007, antes del 31 de julio del año de aplicación del plan de control correspondiente.
- g) 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.

I.4 A la Subdirección Económico Financiera le corresponde:

- a) 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.
- b) 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 el Servicio.
- c) Emitir el 85% de los informes individualizados de pagos en los 7 días naturales siguientes a la fecha de entrada de la solicitud.

I.5 A la Oficina de Proceso de Datos le corresponde:

- a) Gestionar el 95% de las incidencias informáticas comunicadas en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- b) Enviar los certificados anuales de pagos con anterioridad al 1 de abril para facilitar la declaración fiscal a los perceptores de ayudas.
- c) 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.

II. INDICADORES

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Dirección General de Fondos Agrarios se establecen los siguiente indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

II.1 Respecto a la Dirección General de Fondos Agrarios:

- a) Puntuación global obtenida en la encuesta sobre la opinión de los perceptores de ayudas.
- b) 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, para el año natural.

II.2 Respecto a la Subdirección de Gestión y Control Integrado de Ayudas:

- a) Porcentaje de controles de campo de superficies en solicitud única realizados antes del primer día del periodo de pago de la campaña n-1.



- b) Porcentaje de controles de campo de las solicitudes de ayuda a los productores de tabaco realizados antes del primer día del periodo de pago de la campaña n-1.
- c) Porcentaje de controles de campo de las solicitudes de ayuda a los frutos de cáscara realizados antes del primer día del periodo de pago de la campaña n-1.
- d) Fecha de la primera validación de la solicitud única para la campaña n-1.
- e) Porcentaje de importes pagados en los dos primeros meses del periodo de pago del Régimen de Pago Único de la campaña n-1.
- f) Porcentaje de importes pagados en los dos primeros meses del periodo de pago de la Ayuda a los productores de ovino-caprino de la campaña n-1.
- g) Porcentaje de solicitudes de transferencia y/o cesiones de derechos de pago único cuya resolución definitiva se emitió antes del inicio del periodo de pago de la campaña n-1.
- h) 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.

II.3 Respecto a la Subdirección de Actuaciones en Fondos Agrícolas:

- a) Porcentaje de perceptores (empresas azucareras con plan de reestructuración aprobado) cuyo pago se ha efectuado en la primera semana del mes correspondiente.
- b) Porcentaje de perceptores (cultivadores incluidos en un plan de reestructuración aprobado) cuyo pago se ha efectuado en la primera semana del mes correspondiente.
- c) 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.
- d) Porcentaje de declaraciones erróneas de usuarios de la aplicación SITALAC_CA dispuestas para su subsanación en el plazo máximo de dos días hábiles.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Porcentaje de controles realizados a las Organizaciones de Productores de Frutas y Hortalizas autonómicas en el ámbito del R(CE) 1580/2007 realizados antes del 31 de julio del año de aplicación del plan de control correspondiente.
- h) Porcentaje de controles sobre planes de reestructuración realizados 20 días antes de la finalización del plazo establecido por la normativa.

II.4 Respecto a la Subdirección Económico Financiera:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

II.5 Respecto a la Oficina de Proceso de Datos:

- a) Porcentaje de incidencias informáticas gestionadas en el año n en el plazo de diez días hábiles desde su comunicación.



- b) Porcentaje de certificados de pagos anuales enviados antes del 1 de abril del año n.
- c) Porcentaje de beneficiarios de pago adicional cuyo pago se ha propuesto en el plazo comprometido, para la campaña n-1.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I. Horarios de atención al público.

- a) El horario de atención al público en información presencial es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.
- b) El horario de atención al público en información telefónica es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.
- c) El horario de la línea de atención telefónica sobre los pagos efectuados para todas las ayudas a través del teléfono **955 032 152**, es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.
- d) El servicio de información y consultas a través de la web de la Consejería de Agricultura y Pesca, funciona las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año: <http://www.cap.junta-andalucia.es/agriculturaypesca/>
- e) El servicio de información y consultas vía correo electrónico está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

II. Otros datos de interés.

- a) Certificación de Sistema de Gestión de la Calidad de la Subdirección Económico Financiera de la Dirección General de Fondos Agrarios ISO 9001/2000, en vigor desde el 25 de febrero de 2002.

