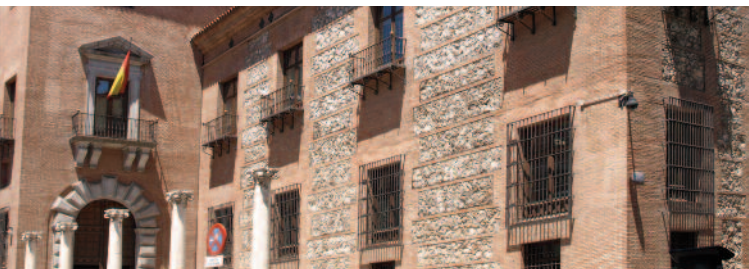


# Carta de Servicios

2016-2019

Subdirección General  
de Promoción de Industrias  
Culturales y Mecenazgo



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



# Carta de Servicios

Subdirección General  
de Promoción de Industrias  
Culturales y Mecenazgo



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL  
DE POLÍTICA E INDUSTRIAS CULTURALES  
Y DEL LIBRO

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE PROMOCIÓN DE INDUSTRIAS  
CULTURALES Y MECENAZGO





Catálogo de publicaciones del Ministerio:

[www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)

Catálogo general de publicaciones oficiales:

[publicacionesoficiales.boe.es](http://publicacionesoficiales.boe.es)

Edición 2016



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General  
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-16-013-8

# Índice

Introducción **7**

Datos identificativos y fines de la Unidad **7**

Servicios de la Unidad **10**

Derechos de los usuarios **13**

Participación de los usuarios **18**

Normativa reguladora **18**

Quejas y sugerencias **20**

Compromisos de calidad **22**

Indicadores del nivel de calidad **23**

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio **24**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **26**

Medidas de subsanación **28**

Información complementaria **28**

Otros datos de interés **30**



## Introducción

El Real Decreto 951/2005, de 29 julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, expone un conjunto de medidas orientadas a alcanzar un mejor funcionamiento de la Administración Pública, que permitan obtener un incremento en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, así como facilitar elementos de participación a los usuarios.

Las medidas integran un conjunto de seis programas básicos, dirigidos a la mejora continua del servicio. Entre ellos, se incluye el Programa de Cartas de Servicios que rige el presente documento.

Las Cartas de Servicios son el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado, dan a conocer a la ciudadanía los servicios que prestan, los compromisos de calidad que asumen, así como los derechos que asisten a sus usuarios.

Con la publicación de la presente Carta de Servicios, la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo completa su compromiso respecto al Programa de Cartas de Servicios, así como, reafirma su determinación para mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, la información que ofrece al ciudadano y la transparencia en su gestión. De la misma manera, aporta un nuevo instrumento para avanzar en la difusión, promoción y apoyo a las industrias culturales.

## Datos identificativos y fines de la Unidad

### Datos identificativos

La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo, es una unidad dependiente de la Dirección General de Política e Industrias



Culturales y del Libro del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que fue creada mediante el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

La actividad de la Subdirección se rige por el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas, estableciendo líneas de actuación eficaces y asumiendo, por otra parte, los ejes principales que rigen la acción del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que incluyen el reconocimiento de la diversidad cultural, el fortalecimiento de la cooperación y la consideración de la cultura como instrumento de desarrollo económico y de cohesión social.

## Fines

La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo, articula su funcionamiento a través del ejercicio de las funciones que tiene encomendadas y que están establecidas en el Artículo 9 del Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:

- a) El diseño de las políticas de promoción de las industrias culturales, así como su desarrollo, o coordinación cuando correspondan a competencias concretas del resto de los centros directivos u organismos públicos del Departamento.
- b) El diseño de las políticas de acción y promoción cultural, así como su desarrollo, o coordinación cuando correspondan a competencias concretas del resto de los centros directivos u organismos públicos del Departamento. La colaboración con otras instituciones, entidades y personas públicas o privadas para el desarrollo de programas de acción cultural conjuntos.
- c) El impulso de la participación de la sociedad en los procesos de creación, dinamización cultural y obten-

ción de recursos a través de programas de patrocinio, voluntariado y turismo cultural, en coordinación, en este último caso, con los órganos de la Administración General del Estado competentes en materia de promoción turística.

- d) El establecimiento y la gestión, en su caso, del régimen de subvenciones y ayudas que no sean competencia específica de otro órgano directivo, de acuerdo con los objetivos determinados en los programas del Ministerio.
- e) El impulso y la coordinación de las actividades de mecenazgo relativas al Departamento.

Para dar una respuesta de calidad al conjunto de sus competencias, la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo elabora un Plan de Fomento de Industrias Culturales y Creativas, que se actualiza anualmente y establece las principales líneas de actuación en las que se enmarcan sus acciones. En la actualidad sus principales objetivos son:

- Apoyar a empresas y entidades sin fines de lucro para que estas superen los umbrales mínimos de eficiencia y/o rentabilidad que les permita competir en un mercado global.
- Cooperar con estructuras e instituciones para fomentar la colaboración, asociacionismo, integración, alianzas y creación de redes.
- Mejorar la formación empresarial y contribuir a la profesionalización del sector cultural y creativo.
- Generar y consolidar el empleo en todos los sectores culturales.
- Potenciar la incorporación de la tecnología en la actividad de las industrias culturales y creativas y los efectos transversales de la creatividad e innovación cultural en la economía.
- Incrementar la participación social y el reconocimiento público del sector.





## Servicios de la Unidad

Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos descritos en el Plan de Fomento de las Industrias Culturales y Creativas, la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo viene trabajando a través de diferentes líneas de actuación, cuya puesta en marcha conforman y se traducen en los servicios que por parte de esta unidad se ofrecen al ciudadano:

### 1. INDUSTRIAS CULTURALES

#### BECAS

La Subdirección General de Industrias Culturales y Mecenazgo, gestiona la línea de Becas Formarte, de formación y especialización en materias de la competencia de Instituciones Culturales dependientes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. El objeto de estas becas es contribuir a la formación de especialistas en materias artísticas, gestión cultural, archivística, conservación y restauración, museología y biblioteconomía, mediante la realización de un programa de actividades teórico-práctico en dependencias y organismos públicos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

#### AYUDAS

La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo, viene apoyando proyectos culturales a través de las dos líneas de ayuda que gestiona:

- Ayudas para la modernización e innovación de las industrias culturales y creativas mediante proyectos digitales y tecnológicos. Esta línea está dirigida a autónomos, pequeñas empresas y microempresas y con ellas se pretende favorecer la materialización de proyectos que promuevan la modernización, innovación y adaptación tecnológica de las industrias culturales, que sean económicamente identificables y

diferenciables dentro de la actividad de la empresa y que se dirijan a la producción y/o distribución de bienes de uso y difusión cultural. Se trata de promover las inversiones materiales o inmateriales en el desarrollo de un producto cultural con un alto impacto tecnológico.

- Ayudas para la acción y promoción cultural. Dirigidas a entidades sin ánimo de lucro. Con esta línea de ayuda se pretende apoyar proyectos culturales que persigan difundir la cultura española en todas sus manifestaciones, potenciar tanto la vertebración del sector como la formación de sus profesionales así como favorecer los vínculos culturales entre las Comunidades Autónomas y el fomento de España como destino turístico cultural.

Ambas líneas de ayudas se convocan en régimen de concurrencia competitiva, de acuerdo con los principios de objetividad, transparencia, no discriminación y publicidad.

## AVALES Y PRÉSTAMOS

Préstamos: Están dirigidos a empresas del sector de las industrias culturales que acrediten condiciones de solvencia y viabilidad de su proyecto. Con su convocatoria la unidad pretende contribuir a aumentar la competitividad de las industrias culturales y creativas y reforzar y cohesionar el sector.

Avales: Es una línea dirigida a subvencionar el coste de los avales necesarios en la obtención de préstamos destinados a la puesta en marcha de nuevos proyectos de las industrias culturales. Los interesados pueden presentar sus solicitudes ante la entidad que gestiona la línea: Crea SGR

## 2. MECENAZGO

En lo que se refiere al mecenazgo los servicios que se ofrecen al ciudadano desde esta unidad son los siguientes:

- Información relativa a la regulación vigente sobre incentivos fiscales.
- Realización de análisis y estudios.
- Promoción y difusión.
- Fomento de la cultura del mecenazgo entre las empresas y los particulares.
- Coordinación de las acciones de mecenazgo en la Secretaría de Estado de Cultura.

### 3. OTRAS ACTUACIONES

#### PREMIOS

La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo, gestiona la Convocatoria del *Premio Nacional de Televisión*, que distingue anualmente el trabajo de los profesionales que desarrollan sus funciones en dicho medio.

#### PORTAL ESPAÑA ES CULTURA

España es Cultura tiene como finalidad la promoción y difusión de nuestra oferta cultural tanto en el interior como en el exterior de España. El portal se constituye como instrumento de servicio público y como herramienta fundamental de apoyo a los agentes económicos cuya actividad gira en torno a la cultura. España es Cultura reúne toda la información relativa a la diversidad y riqueza cultural de nuestro país, mostrando los recursos de una forma sencilla e intuitiva y ofreciendo al ciudadano información sobre más de 14 600 productos culturales.

#### SUBVENCIONES NOMINATIVAS

Las subvenciones de esta naturaleza están previstas nominativamente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado y, por lo tanto, su objeto es congruente con la clasificación funcional y económica del correspondiente crédito presupuestario. En este sentido, la Subdirección General de Promoción de Industrias

Culturales y Mecenazgo gestiona subvenciones nominativas dirigidas a Fundaciones y Asociaciones del sector, que tienen como finalidad la puesta en funcionamiento de actividades culturales de interés.

## ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, CONGRESOS Y JORNADAS

La Unidad viene trabajando en la organización de eventos, congresos y jornadas con la finalidad de fomentar, apoyar, impulsar y difundir tanto las industrias culturales como el mecenazgo.

### 4. SERVICIOS DE CARÁCTER HORIZONTAL DERIVADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS GESTIONADOS Y ENUMERADOS ANTERIORMENTE

- Expedición de documentos y certificaciones.
- Asesoramiento e información:
  - Presencial.
  - Telefónica.
  - Escrita (carta o fax).
  - Correo electrónico.
  - A través de la web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

## Derechos de los usuarios

### Derechos constitucionales

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

## Derechos genéricos


La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo informará sobre las actividades que realiza y velará por el cumplimiento de los derechos que los ciudadanos tienen reconocidos.

Así en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02/10/2015), se reconocen los siguientes derechos recogidos en los artículos 13, 14 y 53 de la Ley:

«**Artículo 13:** Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas:

Quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en el resto del ordenamiento jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

- 
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
  - h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
  - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

**Artículo 14:** Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas:

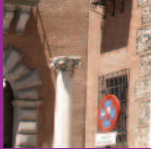
1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.
2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
  - a) Las personas jurídicas.
  - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
  - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
  - d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.
3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

**Artículo 53:** Derechos del interesado en el procedimiento administrativo:

- 1. Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:
  - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en



- el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
  - c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
  - d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
  - e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
  - f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
  - g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
  - h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
  - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
2. Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:



- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario».

## Participación de los usuarios

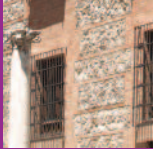
La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo fomenta los instrumentos que favorecen las relaciones de cooperación entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y diferentes instituciones y entidades, tanto en el ámbito nacional como internacional. Asimismo fomenta la colaboración ciudadana canalizando diversas vías de participación.

Los usuarios podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- Reuniones, visitas, llamadas telefónicas así como remisión de escritos o correos electrónicos a la sede de la Subdirección General ([secretaria.sgpicm@mecd.es](mailto:secretaria.sgpicm@mecd.es)), sita en Plaza del Rey, 1 - 1.ª planta. 28004 Madrid.
- Participación en los actos y eventos en materia de industrias culturales y/o mecenazgo organizados desde la Subdirección General.
- Formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo establecido en esta Carta de Servicios.

## Normativa reguladora

- Constitución Española de 1978 (CE).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



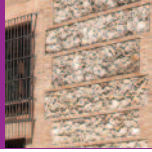
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso a la Sociedad de la Información.
- Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades.
- Real Decreto 1270/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación del régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.
- Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas y los criterios contables específicos para microempresas.
- Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Orden ECD/465/2012, de 2 de marzo, de delegación de competencias del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, modificada por Orden ECD/463/2015, de 9 de marzo.
- Orden CUL/3810/2004, de 15 de noviembre, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de becas de formación y especialización en actividades y materias de la competencia de las instituciones culturales dependientes del Ministerio de Cultura.

- Orden CUL/2912/2010, de 10 de noviembre, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas en régimen de concurrencia competitiva del Ministerio de Cultura y de sus organismos públicos.
- Orden CUL/163/2010, de 27 de enero, por la que se aprueba el procedimiento de concesión de subvenciones nominativas del Ministerio de Cultura y de sus organismos públicos.
- Orden de 22 de junio de 1995 por la que se regulan los Premios Nacionales del Ministerio de Cultura y se convocan los correspondientes al año 1995.
- Orden CUL/2735/2010, de 14 de octubre, por la que se modifica la Orden de 22 de junio de 1995, por la que se regulan los Premios Nacionales del Ministerio de Cultura.
- Orden CUL/3009/2011, de 3 de noviembre, por la que se modifica la Orden de 22 de junio de 1995, por la que se regulan los Premios Nacionales del Ministerio de Cultura.
- Orden CUL/3410/2009, de 14 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico del Ministerio de Cultura.
- Orden CUL/3411/2009, de 14 de diciembre, por la que se regulan las comunicaciones electrónicas para procedimientos de ayudas de la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo.
- Orden ECD/366/2016, de 18 de marzo, por la que se establece la obligatoriedad de comunicación y notificación por medios electrónicos en los procedimientos de convocatoria de las becas Culturex y Formarte.

## Quejas y sugerencias

### Formas de presentación

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Real



Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre de 2005), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en la Subdirección General, en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección: [secretaria.sgpicm@mecd.es](mailto:secretaria.sgpicm@mecd.es)
- Por correo postal, mediante escrito dirigido al titular de la Subdirección General, ubicada en la Plaza del Rey, 1 - 1.ª planta. 28004 Madrid.
- A través de la Sede electrónica del Departamento: <http://www.mecd.gob.es/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/general/educacion/998258/ficha.html>
- Las sugerencias pueden ser anónimas, y comunicadas por carta, teléfono, fax o correo electrónico.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados en su formulación por los empleados públicos responsables.

## Plazos de contestación

De conformidad con el mencionado Real Decreto, la Unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que

dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.


## Efectos

Las quejas formuladas, en ningún caso, tendrán la consideración de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados en el procedimiento.

## Compromisos de calidad

La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Se realizará una convocatoria anual de las dos líneas de ayudas gestionadas en la unidad, salvo modificaciones presupuestarias u otras disposiciones:
  - Ayudas para la modernización e innovación de las industrias culturales y creativas mediante proyectos digitales y tecnológicos dirigidas a autónomos, pequeñas empresas y microempresas.
  - Ayudas para la acción y promoción cultural dirigidas a entidades sin ánimo de lucro
- Se realizará una convocatoria anual del Premio Nacional de Televisión, salvo modificaciones presupuestarias u otras disposiciones.
- Se realizará una convocatoria anual de Becas Formarte.
- Siempre que las solicitudes reúnan los requisitos necesarios:
  - Los certificados, diplomas y documentos relacionados con las competencias de la Subdirección



General se expedirán en un plazo máximo de diez días hábiles, desde la recepción de la solicitud.

- Las solicitudes de información personalizada sobre el estado de los procedimientos, se resolverán en un plazo máximo de diez días hábiles, desde la fecha de su recepción.
- Las solicitudes de ayudas, subvenciones y becas en concurrencia competitiva dependientes de la Subdirección, se resolverán en un plazo máximo de seis meses desde la publicación oficial de la convocatoria.
- Las solicitudes de subvenciones nominativas se resolverán en un plazo máximo de seis meses desde su recepción.
- La información por escrito se remitirá en un plazo no superior a diez días hábiles, salvo petición de información adicional o subsanación. Si se requiere la realización de trámites complejos, el plazo será como máximo de dos meses.
- Las consultas por correo electrónico se resolverán en un máximo de diez días hábiles desde su recepción.
- Las quejas y sugerencias se responderán en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción.

## Indicadores del nivel de calidad

La Subdirección General evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Convocatorias anuales de ayudas gestionadas en la Unidad.
- Convocatoria anual del Premio Nacional de Televisión.
- Convocatoria anual de becas Formarte.
- Certificados, diplomas y documentos relacionados con las competencias de la Subdirección expedidos en un plazo máximo de diez días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.



- Solicitudes de información personalizada sobre el estado de los procedimientos atendidas en un plazo máximo de diez días hábiles desde la fecha de su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de ayudas, subvenciones y becas en concurrencia competitiva resueltas en el plazo máximo de seis meses desde la publicación de la convocatoria y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de subvenciones nominativas resueltas en el plazo máximo de seis meses desde la publicación oficial de la convocatoria y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de información atendidas por escrito en un plazo máximo de diez días hábiles, si son sencillas, y en un plazo de 2 meses, si son complejas, y porcentajes sobre los totales.
- Solicitudes de información atendidas por correo electrónico en un plazo máximo de diez días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo máximo de diez días hábiles y porcentaje sobre el total.

## **Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio**

### **A. MEDIDAS EN MATERIA DE IGUALDAD DE GÉNERO**

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a la totalidad de ciudadanas y ciudadanos, por lo que está

asegurada la igualdad de género en el acceso a los servicios ofrecidos por la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo y en las condiciones de prestación.

Los principios que han inspirado el “Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades 2014-2016” han sido tenidos en cuenta para la elaboración del Plan de Fomento de las Industrias Culturales.

Para conformar las Comisiones de Estudio y Valoración en las convocatorias gestionadas por la unidad, se promoverá la presencia equilibrada de mujeres y hombres, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

## **B. MEDIDAS DE ATENCIÓN**

### **A LA DIVERSIDAD, FACILITADORAS DEL ACCESO A LOS SERVICIOS Y DESTINADAS A LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO**

- Acceso al Registro Electrónico del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para numerosos procedimientos administrativos, en base a la regulación establecida en la Orden CUL/3410/2009, de 14 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico del Ministerio de Cultura.
- Adaptación de los puestos de trabajo y servicios a las necesidades de trabajadores y usuarios con discapacidad, en base a lo dispuesto en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación a personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal de esta Unidad se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario el personal de esta Unidad velará por





que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, actuación eficiente y trato personalizado.

- En el desarrollo de su trabajo diario el personal de la Unidad que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
  - Identificarse adecuadamente.
  - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
  - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
  - Atender al público en todo momento con amabilidad.

Desde la Subdirección General se impulsa el acercamiento y la colaboración con colectivos culturales minoritarios.

## **Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo comparte con las demás Unidades del Departamento los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y seguridad e higiene en el trabajo que posee el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

### **A. GESTIÓN DE CALIDAD**

El sistema de valoración establecido, acerca del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad, es de carácter periódico y se realiza mediante mecanismos de evaluación interna, teniendo en consideración la información facilitada por los usuarios mediante el sis-

tema de quejas y sugerencias recogido en la presente Carta.

## **B. PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL**

La Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo participa de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental, que son competencia de la Oficialía Mayor del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Entre las actuaciones específicas que incorpora en este ámbito se incluyen:

- Recogida y reciclaje sistemático del papel y de la tinta.
- Recogida sistemática de todos los residuos potencialmente contaminantes: pilas, tóners.
- Reducción del uso del papel con la implantación gradual de planes para el uso de soportes informáticos alternativos.
- Recogida de envases de papel y vidrio.
- Medidas de ahorro energético.

## **C. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

En cumplimiento de la normativa vigente la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo, aplica las medidas definidas en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene que se regulan desde la Subdirección General de Personal del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Entre las principales actuaciones que se realizan en este ámbito, promovidas desde la Subdirección General de Personal destacan:

- Realización de evaluaciones iniciales de riesgos y de las correspondientes planificaciones preventivas.
- Impulso de acciones de formación general y específica.
- Planes de emergencia.
- Acciones de vigilancia de la salud de los trabajadores.



## Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito al Subdirector General, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, el Subdirector General, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Información complementaria

### Horario

#### ATENCIÓN PRESENCIAL Y DIRECTA AL PÚBLICO

Horario de atención al público: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, previa cita.

Lugar de atención al público: oficinas de la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo.

### Dirección

Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo  
Plaza del Rey, 1 - 1.ª planta  
28004 Madrid.

### Atención telefónica

– Ayudas para la modernización e innovación de las industrias culturales y creativas mediante proyectos digitales y tecnológicos.

91 7016235 / 91 7017000 (ext. 32112 / ext. 32110)

- Ayudas de acción y promoción cultural:  
91 7016222 / 91 7017151
- Becas de formación y especialización y Becas FormArte:  
91 7017118 / 91 7017113 / 91 7017000 (ext. 32102)

## Correo electrónico

Correo electrónico (Industrias Culturales):  
secretaria.sgpicm@mecd.es

## Página web

- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:  
<http://www.mecd.gob.es/>
- Cultura: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/>
- Industrias Culturales y Mecenazgo:  
<http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/industriasculturales.html>
- Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: <https://sede.educacion.gob.es/portada.html>

## Cómo llegar

Estaciones de Metro:

Banco de España (Línea 2) y Chueca (Línea 5).

BiciMadrid: 20,18, 19, 58, 28

Aparcamiento: Plaza del Rey, Plaza de Pedro Zerolo

Principales paradas de autobús:

- Calle de Alcalá, semiesquina Marqués de Valdeiglesias:  
Líneas 1, 2, 74, 146, 202.
- Plaza de Cibeles:  
Líneas 5, 9, 14, 15, 20, 27, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 150.



## Otros datos de interés

Dentro del marco de sus competencias, la Subdirección General de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo realiza otras actividades cuyo conocimiento se considera de interés para los usuarios:

- Colaboración constante con otras unidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y participación activa en iniciativas conjuntas.
- Fomento de la participación de las Comunidades Autónomas en la tramitación de convocatorias de ayudas, subvenciones y premios, y en las Comisiones de Estudio y Valoración para su resolución posterior.
- Realización anual del *Plan de comprobación de actividades objeto de ayudas*, según lo previsto en el artículo 85 del Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones 38/2003, de 17 de noviembre.

\* La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Industrias Culturales y Mecenazgo, a través de su titular.

