

CARTA DE SERVICIOS

2019-2022

INSTITUTO DE LA CINEMATOGRAFÍA Y DE LAS ARTES AUDIOVISUALES



Índice

	<u>Página</u>
1. Datos identificativos y fines de la Unidad.	3
2. Servicios del ICAA.	4
3. Derechos de los usuarios.	8
4. Participación de los usuarios.	9
5. Normativa reguladora.	9
6. Quejas y sugerencias.	13
7. Compromisos de calidad.	14
8. Indicadores del nivel de calidad.	15
9. 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.	16
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.	18
11. Medidas de subsanación.	19
12. Información complementaria.	19

1. Datos identificativos y fines

1.1. Datos identificativos

El Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (ICAA) es un organismo autónomo, de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Cultura y Deporte, cuyas líneas básicas de actuación son el fomento y la promoción, interior y exterior, de la cinematografía y de las artes audiovisuales españolas, y la recuperación, preservación, restauración, documentación y catalogación del patrimonio cinematográfico.

1.2. Fines y funciones

Están establecidos en el Real Decreto 7/1997, de 10 de enero (BOE de 28/01/1997).

Fines (artículo 2).

Corresponde al ICAA la consecución de los siguientes fines:

1. Desarrollar la creación, incrementar la producción y favorecer la distribución de producciones españolas.
2. Alcanzar una proporción aceptable de mercado interior que permita el mantenimiento de todo el conjunto del cine español.
3. Mejorar el grado de competencia de las empresas e incentivar la aplicación de nuevas tecnologías.
4. La proyección exterior de la cinematografía y de las artes audiovisuales españolas.
5. La salvaguardia y difusión del patrimonio cinematográfico español.
6. La comunicación cultural entre las comunidades autónomas en materia de cinematografía y artes audiovisuales.

Funciones (artículo 3).

El ICAA ejercerá las siguientes funciones:

1. El fomento, promoción y ordenación de las actividades cinematográficas y audiovisuales españolas en sus tres aspectos de producción, distribución y exhibición.
2. La promoción de la cinematografía y de las artes audiovisuales españolas.
3. La recuperación, restauración, conservación, investigación y difusión del patrimonio cinematográfico.
4. La cooperación en la formación de profesionales en las distintas especialidades cinematográficas.

5. Las relaciones con organismos e instituciones internacionales y extranjeros de fines similares.
6. La cooperación con las Comunidades Autónomas en materia de cinematografía y artes audiovisuales, de acuerdo con aquéllas.

2. Servicios del ICAA

- Inscripción en el Registro Administrativo de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales del ICAA. Será necesaria para ser beneficiario de certificados de calificación, créditos, ayudas y otros estímulos.

En este Registro, de carácter público, se inscribirán las personas físicas o jurídicas titulares de las empresas establecidas en España que realicen actividades cinematográficas o audiovisuales (producción, distribución, exhibición y demás conexas), así como los titulares de salas de exhibición cinematográfica, aunque no revistan forma empresarial.

El impreso de solicitud de inscripción puede obtenerse en la sede del ICAA o en la web del Ministerio de Cultura y Deporte (www.mecd.es).

- Concesión de ayudas en régimen de concurrencia competitiva.

Ayudas a la creación y al desarrollo (guiones, proyectos de largometraje, proyectos culturales y de formación no reglada); ayudas a la producción (largometrajes, cortometrajes, películas para televisión, series de animación); ayudas a la distribución; ayudas a la conservación del patrimonio cinematográfico; ayudas a la promoción (participación de películas españolas en festivales, organización de festivales y certámenes cinematográficos en España); ayudas para la realización de obras audiovisuales con empleo de nuevas tecnologías.

Las convocatorias de ayudas se publican anualmente en el “Boletín Oficial del Estado”, y pueden, asimismo, consultarse en la web del Ministerio de Cultura y Deporte.

El impreso de solicitud de cada tipo de ayuda puede obtenerse en la sede del ICAA o en la web del Ministerio de Cultura y Deporte (www.mecd.es).

- Calificación de las obras cinematográficas y audiovisuales por grupos de edad.

Antes de proceder a la comercialización, difusión o publicidad de una película cinematográfica u obra audiovisual por cualquier medio o en cualquier soporte en territorio español, deberá ser calificada por el ICAA o por el órgano de la Comunidad Autónoma competente en la materia.

El impreso de solicitud de calificación puede obtenerse en la sede del ICAA o en la web del Ministerio de Cultura y Deporte (www.mecd.es).

La proyección y el visionado de las películas y demás obras audiovisuales, a los efectos de su calificación, se lleva a cabo en las Cabinas y Salas de Proyecciones Cinematográficas con que cuenta el Instituto en el sótano 0 del Edificio San Marcos (Plaza del Rey, 1).

- Certificado de nacionalidad española de una obra cinematográfica o audiovisual.

Tendrán la nacionalidad española las obras cinematográficas y audiovisuales realizadas por una empresa de producción española, o de otro Estado miembro de la Unión Europea establecida en España, así como las obras realizadas en régimen de coproducción con empresas extranjeras.

El certificado de nacionalidad española podrá expedirse, de oficio o a solicitud del interesado, por el ICAA o por el órgano de la Comunidad Autónoma con competencia en la materia.

- Aprobación de proyectos de coproducción.

Las películas cinematográficas que se realicen en régimen de coproducción con empresas extranjeras tendrán la consideración de películas españolas previa aprobación del proyecto de coproducción por el ICAA o por la Comunidad Autónoma que proceda y podrán tener acceso a las ayudas establecidas para las películas españolas.

El impreso de solicitud de aprobación de proyecto de coproducción puede obtenerse en la sede del ICAA o en la web del Ministerio de Cultura y Deporte (www.mecd.es).

- Convenios de colaboración con Bancos y Entidades de crédito.

Con la finalidad de crear un marco financiero favorable a la industria cinematográfica y audiovisual, el ICAA podrá suscribir convenios de colaboración con Bancos y Entidades de crédito para facilitar y ampliar la financiación de las actividades de producción, distribución, difusión, exhibición, industrias técnicas y sector videográfico, así como para el desarrollo de la infraestructura o innovación tecnológica de los citados sectores.

En el marco de dichos convenios, que serán hechos públicos a través del "Boletín Oficial del Estado", el ICAA podrá conceder ayudas para la minoración de intereses.

- Financiación de la producción, distribución y exhibición de películas cinematográficas mediante Fondos (Eurimages) y Programas (Europa Creativa, Ibermedia), europeos e iberoamericanos, en los que participa activamente el ICAA.
- Control de asistencia y rendimientos de las obras cinematográficas.
Los titulares de las salas de exhibición cinematográfica cumplirán los procedimientos de control de asistencia y declaración de rendimientos que permitan conocer con la mayor exactitud, rapidez y fiabilidad los ingresos que obtienen las películas a través de su explotación en salas de exhibición cinematográfica.
- Obtención de datos y elaboración de censos y estadísticas sobre la actividad de los sectores cinematográfico y audiovisual en general, cuya divulgación se efectúa a través de la web del Ministerio de Cultura y Deporte y de publicaciones editadas por el propio Organismo.
- Certificación de la recaudación obtenida por las películas proyectadas, así como del número de espectadores, expedida a solicitud de los titulares de las salas de exhibición cinematográfica.
- Asesoramiento e información permanentes a empresas y particulares acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan a sus solicitudes y sobre el estado de la tramitación de los procedimientos en que tengan la condición de interesados.
Igualmente, se facilita información a medios de comunicación, estudiosos, centros de formación y ciudadanos en general en aquellas materias de la competencia del ICAA.
- La promoción interior y exterior de la producción cinematográfica y audiovisual españolas.
El ICAA facilita la presencia de nuestro cine en certámenes de todo el mundo y organiza muestras o ciclos que den a conocer más ampliamente el cine español en lugares estratégicos.
- El ICAA edita anualmente el Catálogo de Cine Español y el Boletín informativo (películas, recaudación, espectadores, etc.).
En particular, la Filmoteca Española difunde gratuitamente sus proyecciones cinematográficas (ciclos y sesiones) y demás actividades,

mediante la edición de los programas de mano del Cine Doré, hojas de sala, dossiers, etc.

Además, realiza directamente o fomenta investigaciones y estudios, con la finalidad de crear una bibliografía cinematográfica de referencia, con una especial atención a la filmografía española. Estas publicaciones pueden adquirirse en librerías especializadas o en la Librería del Cine Doré (C/ Santa Isabel nº 3, de Madrid), o bien solicitarse a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Cultura y Deporte (C/ Abdón Terradas, nº 7, de Madrid).

- Difusión, mediante la organización de ciclos y sesiones o cualquier otra manifestación cinematográfica, sin fines de lucro, del patrimonio cinematográfico.
- Organización de la concesión y entrega del “Premio Nacional de Cinematografía” y de los Premios “Historia de la Cinematografía” y “Alfabetización audiovisual”.
- Archivos de la Filmoteca Española.
Acceso público a las colecciones de fondos fílmicos, fotográficos y gráficos, con fines de estudio, investigación y difusión del patrimonio cinematográfico.
- Biblioteca de la Filmoteca Española.
Acceso público a los fondos documentales (manuscritos e impresos) y publicaciones periódicas, relacionados con la filmografía nacional e internacional, con fines de consulta, estudio e investigación.
- Organización de exposiciones periódicas con piezas de la Colección Museística de la Filmoteca Española.
- Redes sociales: El ICAA lleva a cabo una intensa actividad divulgativa, educativa y lúdica a través de las redes sociales en las que está presente (Facebook, Twitter, Youtube e Flickr).
- Página web: Ofrece información sobre contacto, datos técnicos de películas, calificación, taquilla y espectadores, convocatorias de ayudas, festivales, publicaciones e informes, alfabetización audiovisual, visitas, fondos catalogados que se conservan en la Filmoteca Española, etc.

3. 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

Los usuarios tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 2).
- Los derechos reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo (BOE del 2).
- A relacionarse electrónicamente con la Administración (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

Derechos específicos

Los usuarios tienen derecho a:

- Obtener información sobre las actividades que desarrolla el ICAA en relación con los sectores cinematográfico y audiovisual.
- Conocer la situación y el estado de la tramitación de los procedimientos relacionados con dichos sectores.
- Acceso al Registro Administrativo de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales para conocer cualesquiera datos que consten en el mismo.
- Recibir información sobre la calificación por grupos de edad otorgada a las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales.

4. Participación de los usuarios

Los diferentes usuarios que operan en el sector audiovisual, desde los creadores, productores, personal técnico y artístico, industrias técnicas, distribuidores, exhibidores y empresas videográficas, así como los particulares, en general, pueden intervenir en la toma de decisiones y en las actuaciones del ICAA, a través de las Asociaciones profesionales de las que, en su caso, forman parte y de los Órganos Colegiados dependientes del Organismo encargados de asesorar sobre la calificación por grupos de edad (Comisión de Calificación de Películas Cinematográficas) y en la concesión de ayudas (Comités asesores de las ayudas que otorga el Instituto).

Además, los usuarios pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

–La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

–Los escritos de comunicación electrónica, a través de las direcciones icaa.calificacion@cultura.gob.es y info.cine@cultura.gob.es, telefónica y postal remitidos a la Dirección General del Organismo, sita en Plaza del Rey, 1, 3ª planta Edificio Central (28071- Madrid).

5. Normativa reguladora

Disposiciones específicas.

-Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine (BOE de 29/12/2007).

-Real Decreto-ley 6/2015, de 14 de mayo, por el que se modifica la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine (BOE de 15/05/2015).

-Real Decreto 7/1997, de 10 de enero, de estructura orgánica y funciones del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (BOE de 28/01/1997).

-Real Decreto 1322/2004, de 28 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 7/1997, de 10 de enero, de estructura orgánica y funciones del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (BOE de 29/05/2004).

-Real Decreto 988/2015, de 30 de octubre, por el que se regula el régimen jurídico de la obligación de financiación anticipada de determinadas obras audiovisuales europeas (BOE de 07/11/2015).

-Real Decreto 1084/2015, de 4 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine. (BOE de 05/12/2015).

-Orden ECD/2784/2015, de 18 de diciembre, por la que se regula el reconocimiento del coste de una película y la inversión del productor (BOE de 23/12/2015).

-Orden ECD/2796/2015, de 18 de diciembre, por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas previstas en el Capítulo III de la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, y se determina la estructura del Registro Administrativo de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales (BOE de 23/12/2015).

-Orden CUL/2834/2009, de 19 de octubre, por la que se dictan normas de aplicación del Real Decreto 2062/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, en las materias de reconocimiento de coste de una película e inversión del productor, establecimiento de las bases reguladoras de las ayudas estatales y estructura del Registro Administrativo de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales (BOE de 24/10/2009). (Derogados artículos 3 a 9).

-Orden CUL/314/2010, de 10 de febrero, por la que se modifican los grupos de edad para la calificación de las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales (BOE de 18/02/2010).

-Orden CUL/1767/2010, de 30 de junio, por la que se modifica la Orden CUL/2834/2009, de 19 de octubre, por la que se dictan normas de aplicación del Real Decreto 2062/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, en las materias de reconocimiento de coste de una película e inversión del productor, establecimiento de las bases reguladoras de las ayudas estatales y estructura del Registro Administrativo de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales (BOE de 02/07/2010).

-Orden CUL/1772/2011, de 21 de junio, por la que se establecen los procedimientos para el cómputo de espectadores de las películas cinematográficas, así como las obligaciones, requisitos y funcionalidades técnicas de los programas informáticos a efectos del control de asistencia y rendimiento de las obras cinematográficas en las salas de exhibición (BOE de 28/06/2011).

-Orden ECD/360/2013, de 27 de febrero, por la que se crean los Premios "Historia de la Cinematografía" y "Alfabetización audiovisual" y se establecen las bases reguladoras para la concesión de los mismos (BOE de 05/03/2013).

-Orden ECD/1473/2014, de 9 de julio, por la que se establece la obligatoriedad de presentación por medios electrónicos de los informes de exhibición previstos en el procedimiento simplificado para el cumplimiento de las obligaciones de control de asistencia y declaración de rendimientos, gestionado por el Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, y se establece un punto de acceso general en el Centro de Información al Ciudadano de la Secretaría de Estado de Cultura (BOE de 06/08/2014)..

-Resolución de 30 de marzo de 2006, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, por la que se fijan los precios públicos de aplicación a los servicios prestados por dicho organismo autónomo (BOE de 31/03/2006).

-Resolución de 16 de febrero de 2010, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, por la que se establecen criterios para la calificación por grupos de edad de las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales, así como pictogramas informativos (BOE de 19/02/2010).

-Resolución de 2 de julio de 2010, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, por la que se establecen criterios para la obtención del certificado cultural a los efectos del cumplimiento de los requisitos necesarios en materia de ayudas a la amortización de largometrajes (BOE de 15/07/2010).

-Resolución de 17 de mayo de 2011, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, por la que se establece la aplicación del procedimiento para la presentación de la autoliquidación y las condiciones para el pago por vía telemática de la tasa por examen de películas cinematográficas y otras obras audiovisuales para su calificación por grupos de edad (BOE de 24/05/2011).

-Resolución de 27 de octubre de 2011, del Instituto de la Cinematografía y las Artes Audiovisuales, por la que se modifica el procedimiento establecido en el Anexo II de la Orden CUL/1772/2011, de 21 de junio, por la que se establecen los procedimientos para el cómputo de espectadores de las películas cinematográficas, así como las obligaciones, requisitos y funcionalidades técnicas de los programas informáticos a efectos del control de asistencia y rendimiento de obras cinematográficas (BOE de 04/11/2011).

-Resolución de 16 de noviembre de 2011, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, por la que se establecen criterios para el otorgamiento a las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales de la categoría «Especialmente recomendada para el fomento de la igualdad de género», así como pictograma informativo (BOE de 28/11/2011).

Disposiciones generales.

-Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social: Artículo 38. Tasa por examen de películas cinematográficas y

otras obras audiovisuales, para su calificación por grupos de edad (modificado por la disposición final 50ª de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, BOE de 05/03/2011)

-Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE de 18/11/2003).

-Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (BOE de 01/04/2010). (Obligación de los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisiva de cobertura estatal o autonómica a la financiación anticipada de la producción europea de películas cinematográficas). (Financiación anticipada de producción europea de películas cinematográficas).

-Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades (BOE de 28/11/2014). (Deducción por inversiones en producciones cinematográficas, series audiovisuales y espectáculos en vivo de artes escénicas y musicales).

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 02/10/2015).

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 02/10/2015).

-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 (BOE de 25/07/2006).

-Real Decreto 432/1999, de 12 de marzo, de adaptación de diversos organismos autónomos a las previsiones de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (BOE de 23/03/1999).

-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 (BOE de 29/06/1995). (Premio Nacional de Cinematografía)

-Orden 18 de enero de 2000, por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura (BOE de 26/01/2000).

-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 (BOE de 02/02/2010).

6. Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios del ICAA, de acuerdo con lo dispuesto 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 03/09/2005), en la “Guía para la gestión de quejas y sugerencias”, aprobada por Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública (BOE de 28/02/2006), y revisada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) en 2013, así como en la “Guía para la gestión de quejas y sugerencias en el Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales”, aprobada por Resolución de 21 de marzo de 2011, del Director General del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en el Organismo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante escrito dirigido a la Unidad de Quejas y Sugerencias del ICAA (Servicio de Personal y Asuntos Generales), ubicada en la Plaza del Rey, 1, planta 4ª del Edificio de San Marcos. 28071, Madrid; teléfono 91 7017206; fax 91 7017357.
- Por correo electrónico, remitidas a la dirección uqs.icaa@cultura.gob.es
- Por Internet, a través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte,

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

Presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en 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 Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Ministerio de 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 no tendrán, en ningún caso, la calificación 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 aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

7. Compromisos de calidad

El Organismo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Notificar al solicitante la resolución de calificación por grupos de edad de las obras cinematográficas y audiovisuales, así como el certificado de distribución en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
- Expedir y notificar el certificado de nacionalidad española de las obras cinematográficas y audiovisuales en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
- Expedir y notificar a los titulares de salas de exhibición cinematográfica, certificaciones sobre la recaudación obtenida por las películas proyectadas y sobre el número espectadores en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud.

- Contestar, por escrito, en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la fecha de su recepción, a las consultas realizadas por los ciudadanos sobre sus solicitudes o sobre la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en el ICAA en un plazo inferior a 10 días hábiles desde la fecha de su recepción.

Filmoteca Española:

- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en la Filmoteca en un plazo inferior a 10 días hábiles desde la fecha de su recepción.
- Realizar un mínimo de dieciséis actividades culturales y educativas al año en la sede de la Filmoteca.
- Atender las peticiones de los investigadores para el acceso a los fondos fílmicos. Estimada la petición, se responderá en el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud, indicando los fondos disponibles para el visionado y ofreciendo un calendario en función de la disponibilidad de los instrumentos técnicos necesarios (moviola, magnetoscopio). Se respetarán, siempre que no exista riesgo de pérdida o deterioro patrimonial, las necesidades de los investigadores en cuanto a títulos o referencias, así como los soportes de investigación y las fechas.
- Colaborar con otras instituciones y presencia de la Filmoteca en actividades internacionales, realizando un mínimo de seis actividades.

8. Indicadores del nivel de calidad

El ICAA evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

Número de:

- Notificaciones de la resolución de calificación y del certificado de distribución efectuadas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Certificados de nacionalidad española de las obras cinematográficas y audiovisuales expedidos y notificados en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Certificaciones sobre la recaudación obtenida por las películas proyectadas y sobre el número espectadores expedidas y notificadas a los titulares de salas de exhibición cinematográfica, en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud y porcentaje sobre el total.

- Consultas realizadas por los ciudadanos sobre sus solicitudes o sobre la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, que hayan sido contestadas por escrito en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de su recepción y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde la fecha de su recepción y porcentaje sobre el total.

Filmoteca Española:

- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde la fecha de su recepción y porcentaje sobre el total.
- Actividades culturales y educativas celebradas al año en la sede de la Filmoteca y número de asistentes a las mismas.
- Peticiones de los investigadores para el acceso a los fondos fílmicos, que se hayan contestado satisfactoriamente en el plazo de 10 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Colaboraciones con otras instituciones y presencia de la Filmoteca en actividades internacionales.

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

- **Para asegurar la igualdad de género**, el ICAA presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los usuarios.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

- En cuanto a **medidas de atención a la diversidad, facilitadoras del acceso a los servicios y destinadas a la mejora de las condiciones del servicio**, se citan las siguientes:
 - Acceso al registro electrónico del Ministerio de 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 (BOE de 24/03/2007).
 - Empleados con formación adecuada y dotados de las habilidades necesarias para una correcta atención al público: respeto y cortesía, receptividad, escucha activa, lenguaje comprensible, respeto a la confidencialidad.
- **Para asegurar una óptima atención al público**, la actuación del personal del ICAA se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:
- Compromiso ético de actuación: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del ICAA velará para que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
 - Reglas de atención al público:
En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del ICAA 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.

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

El ICAA 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 Cultura y Deporte, al que está adscrito.

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 sistema de quejas y sugerencias recogido en la presente Carta.

PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

El ICAA participa de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental, que son competencia de la Subdirección General de Gestión Económica y Asuntos Generales del Departamento. 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, cartuchos de tinta).
- 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.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de la normativa vigente, el ICAA aplica las medidas definidas en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene que se regulan desde la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Departamento.

Entre las principales actuaciones que se realizan en este ámbito destacan:

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

11. Medidas de subsanación

En caso de que se produjera el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos mediante la publicación de esta Carta de Servicios, los usuarios podrán presentar una reclamación por escrito ante la Dirección General del ICAA, Unidad responsable de la misma.

El titular de la Dirección General del ICAA contestará por escrito estas reclamaciones. En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas de ese incumplimiento y las medidas adoptadas para su corrección.

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

12. Información Complementaria

Horario

Atención al público: de 9:00 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

Direcciones y teléfonos

-Sede central ICAA (Ministerio de Cultura y Deporte):

Plaza del Rey, nº 1 (28071- Madrid).

Teléfono: 91 7017289

Fax: 91 7017400

Correo electrónico: direcciongeneralicaa@cultura.gob.es

Página Web: www.mecd.es

Accesos: Metro: Banco de España (Línea 2), Chueca (Línea 5).

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.

Bicimad: Punto 20.

-Sede Filmoteca Española (dirección, administración, centro de documentación,
biblioteca, archivo).

C/ Magdalena, nº 10 (28071-Madrid).

Teléfono: 914672606

Fax: 914672611

Correo electrónico: secretaria.filmoteca@cultura.gob.es

Página web: www.mecd.es

Accesos: Metro: Tirso de Molina y Antón Martín (Línea 1).

Autobús: 6, 26, 32, 57

Bicimad: Punto 41.

-Sede Cine Doré:

C/ Santa Isabel, nº 3 (28071-Madrid).

Teléfono: 913692118 (gerencia); 913691125 (taquillas).

Fax: 913691250

Accesos: Metro: Antón Martín y Tirso de Molina (Línea 1).

Lavapiés (Línea 3).

Autobús: 6, 26, 32, 57.

Bicimad: Punto 42.

Proyecciones: De martes a domingo, a partir de las 17:30 horas.

Programación: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/cine/mc/fe/cine-dore/programacion.html>

-Sede Centro de Conservación y Restauración de Fondos Fílmicos:

“Ciudad de la Imagen”

C/ Juan de Orduña, 1 (28223-Pozuelo de Alarcón).

Teléfono: 910502775

Fax: 917118013

Página web: www.mecd.es

Accesos: Metro ligero 3: Ciudad del Cine.

-Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:

<https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica/cultura.html>.

La unidad responsable de la Carta de Servicios es el titular de la Dirección General del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (ICAA)

