

Carta de Servicios

2020-2023

Subdirección General del
Protectorado de Fundaciones



Carta de Servicios

2020-2023

Subdirección General del
Protectorado de Fundaciones



Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2019



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

Edita:
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General de Atención al Ciudadano,
Documentación y Publicaciones

NIPO: 822-19-013-2

Índice

Introducción	5
Datos identificativos y fines de la unidad	5
Servicios de la unidad	6
Derechos de los usuarios	7
Participación de los usuarios	7
Normativa reguladora	8
Quejas y sugerencias	9
Compromisos de calidad	11
Indicadores del nivel de calidad	12
Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio	12
Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales	14
Medidas de subsanación	15
Información complementaria	16
Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta de servicios	17

Introducción

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, 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.

Estas medidas se integran en un conjunto de seis programas, uno de los cuales son las cartas de servicios.

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Con la publicación de la presente carta de servicios, la Subdirección General del Protectorado de Fundaciones completa su compromiso respecto al Programa de Cartas de Servicios y 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.

Datos identificativos y fines de la unidad

La Subdirección General del Protectorado de Fundaciones es la unidad que se ocupa del protectorado de aquellas fundaciones que desarrollan su actuación en el territorio de más de una comunidad autónoma, velando por el recto ejercicio del derecho de fundación y por la legalidad en la constitución y funcionamiento de las fundaciones.

Asimismo, tiene como misión asesorar a las fundaciones que se encuentren en proceso de constitu-

ción sobre la normativa aplicable a dicho proceso y a las ya inscritas sobre su régimen jurídico y económico-financiero, así como sobre cualquier cuestión relativa a las actividades desarrolladas en el cumplimiento de sus fines.

La Subdirección General del Protectorado de Fundaciones depende orgánicamente de la Secretaría General Técnica del Ministerio Cultura y Deporte. Su titularidad corresponde al ministro/a, siendo ejercida, por delegación, por el secretario/a general técnico/a.

Servicios de la unidad

Los principales servicios ofrecidos por la Subdirección General del Protectorado de Fundaciones son:

- Constitución de la fundación:
 - Revisión del borrador de estatutos
 - Informe sobre la idoneidad de los fines fundacionales y sobre la suficiencia y adecuación de la dotación
- Gobierno y administración de la fundación:
 - Resolución de autorización para la enajenación y gravamen de bienes y derechos de la dotación fundacional
 - Resolución de autorización anual para la enajenación de valores cotizados
 - Resolución de autorización para contratar con patronos o entidades por ellos representadas
 - Informe de no oposición a la modificación estatutaria
 - Comprobación de las cuentas anuales y de los planes de actuación
- Extinción de la fundación:
 - Informe de no oposición a la fusión de fundaciones
 - Resolución de ratificación de la extinción de la fundación

- Asesoramiento e información:
 - Asesoramiento a las fundaciones en trámite de constitución
 - Información sobre el régimen jurídico y económico-financiero de las fundaciones
 - Información sobre la tramitación de los distintos procedimientos competencia del Protectorado

Derechos específicos de los usuarios

Las fundaciones ya inscritas y las que se encuentren en periodo de constitución tienen derecho a ser asesoradas por el Protectorado sobre aquellos asuntos que afecten a su régimen jurídico y económico-financiero, así como sobre las cuestiones que se refieran a las actividades desarrolladas por aquellas en cumplimiento de sus fines, prestándoles a tal efecto el apoyo necesario.

Además, con carácter general, los usuarios tienen los derechos reconocidos en los artículos 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Participación de los usuarios

La Subdirección General del Protectorado de Fundaciones fomenta la colaboración ciudadana canalizándola a través de distintas vías con el objetivo de mejorar la prestación de nuestros servicios:

- La formulación de las quejas y sugerencias tramitadas conforme a lo previsto en esta Carta.
- Remisión de escritos dirigidos a esta Unidad (Plaza del Rey, número 6, 1ª planta. 28004 Madrid).
- Remisión de correos electrónicos a nuestros buzones:
 - juridico.fundaciones@cultura.gob.es
 - cuentas.fundaciones@cultura.gob.es

Normativa reguladora

El marco jurídico que incide en la actividad del Protectorado de fundaciones está configurado por las siguientes normas:

- En materia sustantiva:
 - Constitución española de 27 de diciembre de 1978, artículo 34.
 - Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.
 - Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de fundaciones de competencia estatal.
 - Real Decreto 1611/2007, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de fundaciones de competencia estatal.
 - Real Decreto 817/2018, de 6 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Cultura y Deporte y se modifica el Real Decreto 595/2018, de 22 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
 - Orden PRE/2537/2015, de 26 de noviembre, por la que se dispone la entrada en funcionamiento y la sede del Registro de Fundaciones de Competencia Estatal.
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- En materia fiscal:
 - Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades no lucrativas y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
 - 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.

- En materia contable:
 - Resolución de 26 de marzo de 2013, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se aprueba el Plan de Contabilidad de pequeñas y medianas entidades sin fines lucrativos.
 - Resolución de 26 de marzo de 2013, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad de las entidades sin fines lucrativos.
 - Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos.
 - Disposiciones adicionales segunda y tercera del Real Decreto 1517/2011, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas.
 - Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del Protectorado de Fundaciones según lo 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), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, a través del formulario disponible en el Protectorado y en la Unidad de Quejas y Sugerencias (UQS) ubicada en la sede de la Oficina de Atención al Ciudadano,

sita en Madrid, en Plaza del Rey 1. Teléfono: 91 701 74 81. También podrán presentarse en cualquier otra UQS u oficina de Registro de la Administración General del Estado.

- Por correo electrónico, a la dirección: juridico.fundaciones@cultura.gob.es
- Por correo postal, mediante envío de un escrito a la Subdirección General de Protectorado de Fundaciones. Plaza del Rey, 6, 1ª planta. 28004 Madrid.
- A través de la sede electrónica: <https://cultura.sede.gob.es>

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 condicionarán, 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.

Compromisos de calidad

La relación de servicios prestados y los derechos concretos reconocidos a los usuarios y a las fundaciones ya constituidas en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Actuaciones que se resolverán en un plazo no superior a 80 días naturales:
 - Resolución de autorización para la enajenación y gravamen de bienes y derechos de la dotación fundacional
 - Resolución de autorización para contratar con patronos o entidades por ellos representadas
 - Comprobación de las cuentas anuales y de los planes de actuación
 - Informe de no oposición a la fusión de fundaciones
 - Informe de no oposición a la modificación estatutaria
 - Resolución de ratificación de la extinción de la fundación
- Actuaciones que se resolverán en un plazo no superior a 30 días naturales:
 - Revisión del borrador de estatutos
 - Informe sobre la idoneidad de los fines fundacionales y sobre la suficiencia y adecuación de la dotación
 - Resolución de autorización anual para la enajenación de valores cotizados
- Actuaciones que se realizarán en un plazo no superior a 10 días hábiles:
 - Asesoramiento e información por correo electrónico
 - Citas presenciales
 - Respuesta a las quejas y sugerencias

Indicadores del nivel de calidad

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Subdirección General del Protectorado de Fundaciones:

Número de:

- Resoluciones de autorización para la enajenación y gravamen de bienes y derechos de la dotación fundacional, resoluciones de autorización para contratar con patronos o entidades por ellos representadas, comprobaciones de las cuentas anuales y de los planes de actuación, informes de no oposición a la fusión de fundaciones, informes de no oposición a la modificación estatutaria y resoluciones de ratificación de la extinción de la fundación realizadas en un plazo no superior a 80 días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Revisiones de borradores de estatutos, informes sobre la idoneidad de los fines fundacionales y sobre la suficiencia y adecuación de la dotación y resoluciones de autorización anual para la enajenación de valores cotizados realizados en un plazo no superior a 30 días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Consultas por correo electrónico atendidas, citas señaladas y quejas y sugerencias contestadas en el plazo no superior a 10 días hábiles desde su recepción 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

- Para asegurar la igualdad de género, la Subdirección General de Protectorado de Fundaciones presta sus servicios conforme a criterios plena-

mente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.

- Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información al público en la zona de acceso y rampas en la entrada principal para personas con movilidad reducida.
- En cuanto a colectivos con necesidades especiales, la página web cumple con normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas discapacitadas y se hace un esfuerzo por aumentar la información del Protectorado de Fundaciones disponible en su página web, con las ventajas que esto supone para los ciudadanos.
- 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.
 - Reglas de atención al público: 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

Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales

Gestión de calidad

En aras del aseguramiento de la calidad, la Subdirección General del Protectorado de Fundaciones facilita que los propios usuarios puedan comprobar, para así evitar demoras innecesarias en los procedimientos, que la documentación que presentan reúne todos los requisitos exigibles legal y reglamentariamente. A este efecto, los usuarios disponen en la página web de Fundaciones, en el apartado «Modelos orientativos», de:

- Modelos de solicitud para cualquier trámite que la Fundación necesite cursar en el que se relacionan los documentos que debe acompañar
- Modelos de los documentos que debe presentar

Desde el 1 de diciembre del 2016, es obligatorio utilizar la Aplicación de Cuentas Anuales y Planes de Actuación para la elaboración de estos documentos. En la página web se encuentran a disposición de los usuarios guías y manuales explicativos de la citada aplicación.

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; se tiene en consideración la información facilitada por los usuarios mediante el sistema de quejas y sugerencias recogido en la presente Carta de Servicios.

Protección medioambiental

La Subdirección General de Protectorado de Fundaciones participa de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental, que son competencia de la Subdirección General de Gestión Económica y Asuntos Generales del Ministerio de 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, tóneres
- 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, la Subdirección General de Protectorado de Fundaciones 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 Ministerio de Cultura y Deporte.

Entre las principales actuaciones que se realizan en este ámbito, promovidas desde la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios, 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 usuarios que consideren que el Protectorado de Fundaciones ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta podrán dirigir un escrito o reclamación a la Subdirección General del Protectorado de Fundaciones, responsable de la Carta de Servicios, que contestará por escrito. En caso de in-

cumplimiento, el/la subdirector/a general enviará un escrito de disculpas dando cuenta de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

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

Información complementaria

Horarios

Atención presencial y directa al público: el horario de atención al público es de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, previa cita solicitada a través del buzón juridico.fundaciones@cultura.gob.es.

El lugar de atención al público son las oficinas de la Subdirección General del Protectorado de Fundaciones situadas en la Plaza del Rey n.º 6, 1.ª planta, de Madrid.

Dirección postal

Subdirección General del Protectorado de Fundaciones. Ministerio de Cultura y Deporte. Plaza del Rey, número 6, 1.ª planta. 28004 Madrid.

Atención telefónica

La Subdirección General del Protectorado de Fundaciones atenderá todas las llamadas telefónicas en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Teléfonos de consulta y solicitud de cita previa:

- Información General del Ministerio de Cultura y Deporte: 91 701 74 81
- Área jurídica: 91 362 52 70
- Área contable: 91 362 52 71

Comunicaciones electrónicas

- Correos electrónicos
juridico.fundaciones@cultura.gob.es
cuentas.fundaciones@cultura.gob.es

- Página web

<http://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/fundaciones/inicio.html>

- Sede electrónica

<https://cultura.sede.gob.es>

Cómo llegar

Formas de acceder mediante transporte público:

- Autobuses: Calle de Alcalá (esquina Gran Vía): líneas 1, 2, 74, 146, 202. Plaza de Cibeles: líneas 5, 14, 15, 20, 27, 45, 51, 52, 53, 150.
- Metro: Sevilla y Banco de España (Línea 2). Chueca (Línea 5).

Párking público más cercano

Plaza del Rey, s/n.

BiciMAD más cercano

C/ Alcalá, 45.

Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta de servicios

El titular de la Subdirección General del Protectorado de Fundaciones es el responsable de la Carta de Servicios y será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección postal de la unidad responsable es la siguiente: Subdirección General del Protectorado de Fundaciones. Ministerio de Cultura y Deporte. Plaza del Rey, número 6, 1.ª planta. 28004 Madrid.

Los números de teléfono son: 91 362 52 70 y 91 362 52 71.

La dirección electrónica es: juridico.fundaciones@cultura.gob.es

Plano de situación:

