

# CARTA DE SERVICIOS

## 2023-2026

### 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.	10
6. Quejas y sugerencias.	11
7. Compromisos de calidad.	12
8. Indicadores del nivel de calidad.	13
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.	14
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.	16
11. Medidas de subsanación.	17
12. Información complementaria.	17

# 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, que planifica las políticas de apoyo al sector cinematográfico y a la producción audiovisual, 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, de estructura orgánica y funciones del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (BOE del 28).

### **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 exportación), así como los titulares de salas de exhibición cinematográfica, aunque no revistan forma empresarial.

La web del Ministerio de Cultura y Deporte informa sobre el procedimiento de inscripción en el Registro de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales. La solicitud de inscripción obligatoria se realiza a través de la sede electrónica del Ministerio (<https://cultura.sede.gob.es>).

- Concesión de ayudas en régimen de concurrencia competitiva.

Ayudas a la producción (largometrajes, cortometrajes); 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 a laboratorios e incubadoras para proyectos audiovisuales.

Las convocatorias de ayudas se anuncian en el “Boletín Oficial del Estado”, y su contenido íntegro y la información sobre el procedimiento de concesión se publican en la web del Ministerio de Cultura y Deporte.

La solicitud y sus modelos normalizados se presentarán obligatoriamente a través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte (<https://cultura.sede.gob.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.

La web del Ministerio de Cultura y Deporte informa sobre el procedimiento para la calificación por grupos de edad de películas y avances cinematográficos. La solicitud y sus modelos normalizados se presentarán obligatoriamente a través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte (<https://cultura.sede.gob.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 la calle San Marcos, 40 (sótano 0), de Madrid.

- 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.

La web del Ministerio de Cultura y Deporte informa sobre el procedimiento para la concesión del certificado de nacionalidad española de las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales. La solicitud y sus modelos normalizados se presentarán obligatoriamente a través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte (<https://cultura.sede.gob.es>).

- 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.

La web del Ministerio de Cultura y Deporte informa sobre el procedimiento para la aprobación de proyectos de coproducción de películas cinematográficas y otras obras audiovisuales realizadas con Empresas extranjeras. La solicitud y sus modelos normalizados se presentarán

obligatoriamente a través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte (<https://cultura.sede.gob.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 ideográfico, 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, dossieres, 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

### 3.1.-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.).

### 3.2.-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).



### 3.3.-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, siempre que tengan la condición de interesados.
- Acceso al Registro Administrativo de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales para conocer datos relativos a las empresas inscritas de las que sean titulares.
- 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 para la concesión de ayudas (Comités asesores).

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.

–Las comunicaciones electrónicas, a través de la dirección [icaa.calificacion@cultura.gob.es](mailto:icaa.calificacion@cultura.gob.es) y por correo postal dirigido a la Dirección General del Organismo, sita en Plaza del Rey, 1, 3ª planta Edificio Central (28071- Madrid).

## 5. Normativa reguladora

### 5.1.-Disposiciones específicas

#### a) Generales:

- Ley 13/2022, de 7 de julio, General de la Comunicación Audiovisual.
- Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine.

#### b) Desarrollo:

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

#### c) Estructura:

- Real Decreto 7/1997, de 10 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funciones del Instituto de la Cinematografía y Artes Audiovisuales.

#### d) Registro y sede electrónica:

- Orden CUL/3410/2009, de 14 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico del Ministerio de Cultura.
- Orden CUL/395/2010, de 17 de febrero, por la que se crea la sede electrónica del Ministerio de Cultura.

#### e) Tasas, precios públicos e incentivos fiscales:

- Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.
- Resolución de 30 de diciembre de 2020, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, por la que se establecen los precios públicos por prestación de servicios y en las actividades desarrolladas por el organismo.

- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (Art. 36.1).

#### **f) Premios de cinematografía:**

- Orden de 22 de junio de 1995, por la que se regulan los Premios Nacionales del Ministerio de Cultura.
- Orden CUD/580/2022 de 22 de junio, 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.

## **6. Quejas y sugerencias**

### **6.1.-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).

- De forma presencial, en el formulario disponible en el Organismo, en los registros de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.
- Por correo electrónico, remitidas a la dirección [uqs.icaa@cultura.gob.es](mailto:uqs.icaa@cultura.gob.es)
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte (<https://cultura.sede.gob.es>).

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.

## 6.2.- 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.

## 6.3.-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 calificación en un 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 un 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 de espectadores en un 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 máximo de 15 días hábiles desde la fecha de su recepción.

En particular, la Filmoteca Española:

- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en la Filmoteca en un plazo máximo de 15 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 un plazo máximo 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 y del certificado de calificación efectuadas en un plazo máximo de 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 un 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 de espectadores expedidas y notificadas a los titulares de salas de exhibición cinematográfica en un 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 máximo de 15 días hábiles desde la fecha de su recepción y porcentaje sobre el total.

En particular, la Filmoteca Española:

Número de:

- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo máximo de 15 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 un plazo máximo 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.

### **10.1.-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.

### **10.2.-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.

### **10.3.-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

Correo electrónico: [direcciongeneralicaa@cultura.gob.es](mailto:direcciongeneralicaa@cultura.gob.es)

Página Web: <https://www.culturaydeporte.gob.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

Correo electrónico: [filmoteca@cultura.gob.es](mailto:filmoteca@cultura.gob.es)

Página web:

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/cine/mc/fe/portada.html>

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: 913693225 (cine); 913691125 (gerencia).

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

**Programación:**

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/cine/mc/fe/cine-dore/programacion.html>

Accesos: Metro: Antón Martín y Tirso de Molina (Línea 1). Lavapiés (Línea 3).

Autobús: 6, 26, 32, 57.

Bicimad: Punto 42.

**-Sede Centro de Conservación y Restauración de Fondos Fílmicos:**

“Ciudad de la Imagen”

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

Teléfono: 910502770; 917114818

Página web:

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/cine/mc/fe/ccrintro.html>

Accesos: Metro ligero 3: Ciudad del Cine.

**-Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:**

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

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)

