



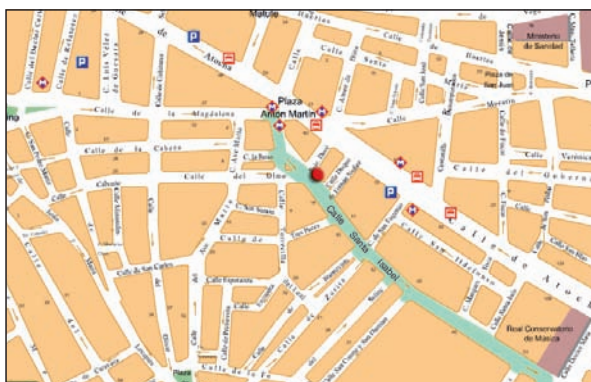
Sede de la Filmoteca Española

*Administración; Centro Documentación;
Archivo Fondos Audiovisuales:*

C/. Magdalena, 10 - 28012 MADRID
Teléfono: 91 467 26 00
Página web: www.mcu.es

Accesos

Metro: Antón Martín, Tirso de Molina y Lavapiés
Autobuses: 6, 26, 32 y 57



Sede del Cine Doré (Filmoteca)

C/. Santa Isabel, 3 - 28012 MADRID
Teléfono Gerencia: 91 369 21 18
Teléfono Taquillas: 91 369 11 25
Página Web: www.mcu.es

Accesos

Metro: Antón Martín, Tirso de Molina y Lavapiés
Autobuses: 6, 26, 32 y 57



Sede del ICAA

Ministerio de Cultura:

Plaza del Rey, 1 - 28071 MADRID
Teléfono: 91 701 70 00
Página Web: www.mcu.es

Accesos

Metro: Banco España y Chueca
Autobuses: 1, 2, 3, 74, 146

LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE
SERVICIOS ES LA DIRECCIÓN DEL ICAA



I.C.A.A.

Instituto de la
Cinematografía
y de las
Artes Audiovisuales

**Carta de
Servicios**

EL ICAA PRESTA, ENTRE OTROS, LOS SIGUIENTES SERVICIOS

- Inscripción en el Registro Público de Empresas Cinematográficas y Audiovisuales.
- Gestión de ayudas y subvenciones a empresas del sector audiovisual y a festivales de cine.
- Calificación de películas y obras audiovisuales por grupos de edades, previo pago de las tasas correspondientes.
- Expedición del certificado de nacionalidad española de las películas que cumplen determinados requisitos.
- Aprobación de coproducciones.
- Establecimiento de convenios para la financiación de actividades cinematográficas a través de entidades de crédito.
- Financiación a la producción, coproducción y distribución de películas por programas y organismos europeos (Eurimages; Media; Ibermedia, etc) en los que participa el ICAA.
- Seguimiento de la explotación comercial de las películas para establecer medidas de fomento del cine y protección de los derechos de autor.
- Elaboración de datos estadísticos del sector y expedición de certificados sobre la recaudación y espectadores de cada película a sus titulares.
- Promoción y difusión interior y exterior de la producción cinematográfica y audiovisual española a través de festivales, muestras, semanas, etc.
- Difusión interior a los sectores profesionales de la información procedente del extranjero.
- Publicación anual del Catálogo de Cine Español y del Boletín Informativo (películas, recaudaciones, espectadores).
- Organización de la concesión y entrega del Premio Nacional de Cinematografía.
- Filmoteca Española: difusión del patrimonio cinematográfico. Proyecciones en el Cine Doré (Madrid).
- Facilitar el acceso a los fondos fílmicos y documentales (Biblioteca, archivo gráfico y documental) de la Filmoteca para su estudio e investigación.
- Edición de publicaciones: programas mensuales, hojas de sala, dossiers gratuitos. Promoción de investigaciones cinematográficas: monografías, filmografías y catálogos y edición de las mismas.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS

- A la información sobre actividades que realiza el ICAA en relación con las empresas del sector cinematográfico.
- A la información sobre la situación y estado de tramitación de los expedientes relacionados con dichas empresas.
- Al acceso al Registro de Empresas para conocer datos contenidos en el mismo.
- A recibir información sobre la calificación por grupos de edad asignada a las películas.

Los ciudadanos en su relación con el ICAA y la Filmoteca Española tienen los derechos que recoge la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (RJAP y PAC) en su artículo 35; asimismo, el derecho de acceso a Archivos y Registros en los términos del artículo 37 del mismo texto legal. Tienen derecho a información general a efectos de conocer los derechos concretos que se derivan de los servicios que se prestan y a información particular para conocer el estado o contenido de los procedimientos en tramitación, siempre y cuando tengan la condición de interesado en el procedimiento, en los términos establecidos en el artículo 31 de la Ley 30/1992.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Las empresas del Sector Cinematográfico participan en actividades y decisiones del ICAA, a través de las Asociaciones profesionales que en su caso forman parte de los Órganos Colegiados dependientes del Organismo.

Los particulares no pertenecientes al Sector Cinematográfico pueden participar mediante escritos remitidos al ICAA.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Inscripción de una empresa o de modificaciones en el Registro de Empresas del ICAA y comunicación al interesado en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud.
- Resolución de las solicitudes de calificación y expedición de certificados en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud.
- Expedición del certificado de nacionalidad española de las películas en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud.
- Expedición de certificados sobre recaudación y espectadores de las películas a los titulares de las mismas en el plazo máximo de veinte días desde la presentación de la solicitud.
- Información escrita en un plazo máximo de veinte días sobre las consultas de los interesados en relación con sus expedientes, trámites o solicitudes.
- Filmoteca: Exhibición de las películas en versión original. Conseguir un grado de satisfacción en los espectadores, de tal forma que las reclamaciones y quejas no superen el número de quince al año.
- Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos fílmicos. Estimada la petición, se responderá en diez días hábiles, informando de los fondos disponibles para el visionado y ofertando un calendario en función de la disponibilidad de los instrumentos que lo permitan (moviola, magnetoscopio).

Se respetará 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.

- Anunciar en la página web del Ministerio de Cultura el título de las exposiciones que organiza la Filmoteca Española, fecha y horario de apertura. Entrada gratuita.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Número de empresas inscritas en el Registro de Empresas, así como modificaciones inscritas en el mismo, en un plazo inferior a un mes.
- Número de películas calificadas y expedición de certificados de calificación en un plazo inferior a un mes.
- Número de certificados de nacionalidad española de las películas en un plazo inferior a un mes.
- Número de certificados sobre recaudación y espectadores de las películas en un plazo inferior a veinte días.
- Número de consultas escritas atendidas en un plazo inferior a veinte días.
- Filmoteca: -Número de espectadores del cine Doré. Número de avisos en el tablón de anuncios de los espectadores advirtiéndoles que, por las causas que fuere, se producen cambios en la programación o alguna copia se proyecta en versión doblada.
- Número de quejas y reclamaciones presentadas y sugerencias recibidas y atendidas.
- Reseñas de la Filmoteca en medios de comunicación y revistas especializadas.
- Peticiones de acceso a los fondos de la Filmoteca efectuadas por los investigadores que han sido contestadas satisfactoriamente en el plazo de diez días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Número de servicios prestados.
- Actividades culturales y educativas celebradas en la Filmoteca y número de asistentes.
- Colaboración con otras instituciones y presencia de la Filmoteca en actividades internacionales.
- Número de quejas por no anunciar exposiciones en página web.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Carta de disculpas del responsable de la Subdirección correspondiente, comunicando personalmente al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada. Las reclamaciones por incumplimiento podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según el procedimiento establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio y en la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias, aprobada por Resolución de 6 de febrero de 2006 (B.O.E. de 28 de febrero de 2006).