

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Potenciación de la atención telefónica en relación con las consultas, quejas y reclamaciones. En el caso de que no se pueda atender de forma inmediata, se devolverá la llamada al interesado en el plazo máximo de 72 horas.
- ✓ Reducción del tiempo de espera en el caso de las consultas y presentación de reclamaciones y quejas de manera presencial, máximo 60 minutos entrada en registro de la consulta, reclamación o queja.
- ✓ Actualización semanal de los contenidos de la web, para mantener al ciudadano informado en todo momento de los cambios normativos que se produzcan en el ámbito de la Contabilidad, la Auditoría y el ROAC.
- ✓ Reducción del tiempo de espera para recibir la información sobre los datos públicos del ROAC, siendo el plazo máximo 20 días.
- ✓ Reducción del tiempo desde que llega una denuncia pública hasta que se inicia el estudio de la misma, siendo el plazo máximo de 20 días.
- ✓ Reducción del plazo de contestación de dispensas, siendo el plazo máximo de 1 mes.
- ✓ Entregar documentos de la biblioteca en menos de 90 minutos desde que el usuario cursa la solicitud.
- ✓ Convocatoria de premios que fomenten la investigación, estudio y publicación de la normalización contable y de auditoría de Cuentas, mínimo una convocatoria de un premio al año.
- ✓ Cooperación internacional en materia contable y de auditoría, aumento 2 reuniones al año.

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Indicadores	Compromisos
Días/mes no disponibilidad permanente de servicios telefónicos	3 días hábiles
% De entradas de consultas, quejas y reclamaciones de forma presencial atendidas en registro en un tiempo igual o inferior a 60 minutos	60 minutos
% De cambios y novedades normativas difundidas en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles	5 días hábiles
% De respuestas a las solicitudes de datos públicos del ROAC realizadas en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles	20 días hábiles
% Tiempo transcurrido entre la recepción de una denuncia pública y el inicio de su estudio	20 días hábiles
% De respuestas a las peticiones de dispensa realizadas en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles	20 días hábiles
% De entrega de documentos de la biblioteca en un tiempo igual o inferior a 90 minutos	90 minutos
% De premios concedidos al año por trabajos de investigación en materia contable o de auditoría igual o inferior a 1	1 premio
Número de reuniones con organismos internacionales en materia contable o de auditoría de un año con respecto al anterior	2 reuniones

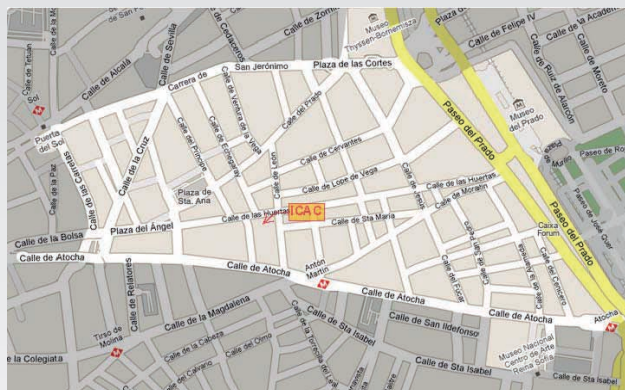
## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones que se planteen en lo concerniente a esta Carta de Servicios se dirigirán a la Secretaría General. Cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta, el titular del Organismo informará por escrito al interesado sobre las circunstancias que hayan motivado tal incumplimiento. En ningún caso las quejas, sugerencias o reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Secretaría General, es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta de Servicios y de impulsar las correspondientes acciones de mejora.

## LOCALIZACIÓN Y ACCESOS



Metro: Antón Martín (línea 1)

Autobús:

(Líneas con parada c/ Atocha) 6, 26, 32

(Líneas con parada Pº del Prado) 10, 14, 27, 34, 37, 45

La versión íntegra de esta Carta de Servicios está disponible en la página Web: [www.icac.meh.es](http://www.icac.meh.es)

NIPO: 724-15-004-2

e-NIPO: 724-15-005-8

D.L.:M-12358-2015

## PRESENTACIÓN

El ICAC, Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, es un Organismo autónomo, creado por la Ley 19/1988, de Auditoría de Cuentas, adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad.

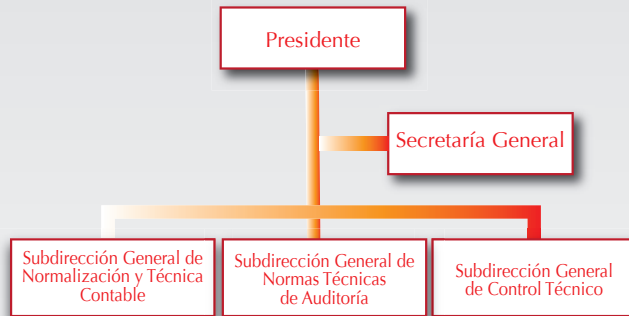
Teniendo como funciones destacadas la regulación de la Contabilidad y la Auditoría, la supervisión de los auditores y Sociedades de auditoría y la llevanza del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (en adelante ROAC).

## NORMATIVA REGULADORA

Su actividad, viene regulada en los siguientes textos legales:

- Real Decreto 302/1989 de 17 de marzo de aprobación de Estatuto y estructura orgánica.
- Real Decreto Legislativo 1/2011 de 1 de julio por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas.
- Y en su Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1517/2011, de 31 de octubre.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



- Subdirección General de Normalización y Técnica Contable.
- Subdirección General de Normas Técnicas de Auditoría.
- Subdirección General de Control Técnico.
- Secretaría General.

## Órganos rectores del ICAC son:

El Presidente, el Comité de Auditoría de Cuentas y el Consejo de Contabilidad.

## SERVICIOS QUE PRESTA

- ✓ Asesoramiento en materia de Contabilidad y Auditoría: Los usuarios pueden formular consultas en estas materias, considerando como tales las solicitudes de asesoramiento e información general sobre dudas suscitadas en la aplicación de la normativa de Contabilidad y Auditoría.

- ✓ Información actualizada de la normativa vigente relacionada con la Contabilidad y Auditoría.
- ✓ Información sobre datos identificativos de los auditores y Sociedades de Auditoría inscritos en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC).
- ✓ Control y Disciplina de la actividad de auditoría.
- ✓ Homologación y publicación, en su caso, de las Normas Técnicas de Auditoría.
- ✓ Información actualizada de las convocatorias de exámenes de aptitud profesional que realicen las Corporaciones de derecho público, previa aprobación por el ICAC, a fin de poder inscribirse en el ROAC.
- ✓ Ejercicio de la potestad sancionadora por el incumplimiento por parte de las sociedades mercantiles de la obligación del depósito de las cuentas anuales en el Registro Mercantil.
- ✓ Memoria anual de actividades de cuentas.
- ✓ Memoria de cuentas anuales.
- ✓ Guías de cumplimentación de los modelos de declaraciones a remitir al ICAC.
- ✓ Información sobre los programas homologados de enseñanza teórica para acceso al ROAC.
- ✓ Resolución de solicitudes sobre dispensas individuales de acceso al ROAC.
- ✓ Servicios relacionados con la obligación de formación continua de los auditores inscritos en el ROAC.
- ✓ Servicio de publicaciones y biblioteca, para promoción de las actividades de investigación, estudio, documentación, difusión y publicación necesarias para el desarrollo y perfeccionamiento de la normalización contable y de la actividad de auditoría de cuentas.

## DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS

Sin perjuicio de los derechos que la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reconoce a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, la normativa de Auditoría establece los mecanismos para poder presentar denuncias sobre las actuaciones realizadas por los auditores y sociedades de auditoría.

Además, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios que ofrece el ICAC, todo ello a través de los siguientes medios:

## TELÉFONOS DE CONTACTO

### Centralita:

91 389 56 00 - Fax: 91 429 94 86

### Secretaría General

91 389 56 19

### Publicaciones:

91 389 56 50

### ROAC:

91 389 56 00

### Biblioteca:

91 389 58 13

### Subdirección General de Normalización y Técnica Contable:

91 389 56 25

### Subdirección General de Normas Técnicas de Auditoría:

91 389 56 17

### Depósito de Cuentas Anuales:

91 389 56 69/53/49

### Subdirección General de Control Técnico:

91 389 56 16

### Dirección Postal:

C/ Huertas, 26 - 28014 Madrid

### página web:

[www.icac.meh.es](http://www.icac.meh.es)

### Subsede electrónica:

<https://sede.mineco.gob.es/portal/site/sede/icac>

## SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Los usuarios pueden dirigirse, con carácter general a:

[icac@icac.mineco.es](mailto:icac@icac.mineco.es)

y, según la materia, a los servicios electrónicos:

### Secretaría General:

[sec.general@icac.mineco.es](mailto:sec.general@icac.mineco.es)

### Contabilidad:

[contabilidad@icac.mineco.es](mailto:contabilidad@icac.mineco.es)

### Auditoría:

[normas.tecnicas@icac.mineco.es](mailto:normas.tecnicas@icac.mineco.es)

[control@icac.mineco.es](mailto:control@icac.mineco.es)

### ROAC:

[roac@icac.mineco.es](mailto:roac@icac.mineco.es)

### Publicaciones:

[publicaciones@icac.mineco.es](mailto:publicaciones@icac.mineco.es)

### Biblioteca:

[biblioteca@icac.mineco.es](mailto:biblioteca@icac.mineco.es)

La Secretaría General será la encargada de la gestión de las quejas y sugerencias planteadas en relación con los servicios prestados por el ICAC. Se podrán presentar por escrito en el Registro o bien a través de la web.