

A través de esta carta de servicios, el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (en adelante, ICAC) manifiesta la voluntad de prestar sus servicios cumpliendo los compromisos de calidad y eficacia que en ella se especifican.

Este compromiso de actuación se orienta principalmente a mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos, proporcionándoles información anticipada sobre las actuaciones del ICAC.

1. PRESENTACIÓN

El artículo 2 del Real decreto 302/1989 de 17 de marzo por el que se aprueba el Estatuto y estructura orgánica del ICAC establece las funciones del Instituto, entre las que cabe destacar 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).

Esta carta de servicios supone dar a conocer a los ciudadanos los servicios que presta y los compromisos que asume el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas intentando anticiparse a las nuevas necesidades que puedan crearse en relación con ellos, y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ICAC

El artículo 29 del Real Decreto Ley 1/2011 de 1 de julio por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Auditoría establece que el ICAC es un Organismo autónomo adscrito al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

El artículo 2 del Real Decreto 302/1989 de 17 de marzo por el que se aprueba el estatuto y la estructura orgánica del ICAC señala como funciones del mismo las siguientes:

- a) La realización de los trabajos técnicos y propuesta del Plan General de Contabilidad adaptado a las Directivas de la Comunidad Económica Europea y a las Leyes en que se regulen estas materias, así como la aprobación de las adaptaciones de este Plan a los distintos sectores de la actividad económica.
- b) El establecimiento de los criterios de desarrollo de aquellos puntos del Plan General de Contabilidad y de las adaptaciones sectoriales del mismo que se estimen convenientes para la correcta aplicación de dichas normas que se publicarán en el Boletín del ICAC.
- c) El perfeccionamiento y la actualización permanentes de la planificación contable y de la actividad de auditoría de cuentas, a cuyo fin propondrá al Ministro de

Asuntos Económicos y Transformación Digital. Las modificaciones legislativas o reglamentarias necesarias para armonizarlas con las disposiciones emanadas de la Comunidad Económica Europea o de acuerdo con el propio progreso contable y de la actividad de auditoría de cuentas.

- d) El control y disciplina del ejercicio de la actividad de auditoría de cuentas regulada en la Ley 19/1988, de 12 de julio hoy LEY DE 2015, y de los auditores de cuentas, mediante la realización de controles técnicos de las auditorías de cuentas y el ejercicio de la potestad sancionadora aplicable a los auditores de cuentas y a las sociedades de auditorías que regula el capítulo III de la Ley citada.
- e) El establecimiento de un Registro Oficial de Auditores de Cuentas, la autorización para su inscripción en el mismo de los auditores de cuentas y sociedades de auditoría, la creación y mantenimiento del Boletín del Instituto, la determinación de las normas básicas que habrán de seguir los exámenes de aptitud profesional que realicen las Corporaciones profesionales de derecho público, así como la aprobación de las respectivas convocatorias, y el control, vigilancia y custodia de las fianzas a constituir por los auditores de cuentas.
- f) La homologación y publicación, en su caso, de las normas técnicas de auditoría, elaboradas por las Corporaciones de derecho público representativas de quienes realicen auditorías de cuentas y de acuerdo con los principios generales y práctica comúnmente admitida en los países de la CEE, así como la elaboración, adaptación o revisión de las mismas normas en el caso de que las referidas Corporaciones no procediesen a efectuar tal elaboración, adaptación o revisión, previo el correspondiente requerimiento por parte del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.
- g) La realización y 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.
- h) La coordinación y cooperación técnica en materia contable y de auditoría de cuentas, con los Organismos Internacionales, y en particular con la CEE, así como con los nacionales sean Corporaciones de derecho público o asociaciones dedicadas a la investigación. Para el cumplimiento de estas funciones una representación del Instituto, de acuerdo con los Órganos correspondientes del Ministerio de Asuntos Exteriores, asistirá a las reuniones que se convoquen por comisiones o grupos de trabajo especializados en estas materias de los que España forma parte y pertenezcan a organizaciones internacionales gubernamentales.

3. SERVICIOS PRESTADOS POR EL ICAC

3.1. Asesoramiento en materia de Contabilidad y Auditoría

- Atención de consultas

Los usuarios podrán formular consultas en materia de auditoría y contabilidad. A estos efectos, se consideran consultas las solicitudes de asesoramiento e información general sobre las dudas suscitadas en la aplicación de la normativa de Contabilidad y Auditoría.

Los canales de comunicación para estos servicios son los siguientes:

- Contabilidad: <http://icac.gob.es/contabilidad/presentacion-de-consultas>
- Auditoría: <http://icac.gob.es/auditoria/presentacion-de-consultas>

3.2. Registro de auditores y sociedades de auditoría

Información sobre: datos identificativos de los auditores y sociedades de auditoría que se recogen en el artículo 7 del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2011 de 1 de julio.

Los canales de información general son los siguientes

- Información telemática en la página web <http://www.icac.gob.es/servicios-roac/servicios>
- Atención telemática en la página web, dirigiéndose al servicio de ROAC en <http://icac.gob.es/icac/contacto> y seleccionando en el campo unidad organizativa el valor "ROAC".

3.3. Informes y Memorias.

Publicación, entre otros, de los siguientes documentos:

- Memoria anual de actividades de cuentas (en español y en inglés), accesible desde el icono de Memoria de Actividades en <http://www.icac.gob.es/icac/icac-cifras>
- Memoria de cuentas anuales, accesible desde el icono de Cuentas Anuales en <http://www.icac.gob.es/icac/icac-cifras>

3.4. Información actualizada de la normativa vigente relacionada con la Contabilidad y la Auditoría

El ICAC lleva a cabo, tanto en su página web como a través del BOICAC la publicidad

de la normativa vigente que afecta a las materias de Contabilidad y la Auditoría.

Exclusivamente, en su página web, realiza la publicación de:

- Información sobre el estado de tramitación de los proyectos normativos.
- Guías de cumplimentación de los modelos de declaraciones a remitir al ICAC

3.5. Homologación Cursos y/o Dispensas

- Servicios relacionados con la formación teórica para acceso al ROAC
 - Dispensas genéricas de títulos:
 - A través de la página web, en el enlace <http://www.icac.gob.es/servicios-roac/formacion-examenes-roac> los auditores pueden consultar los programas de enseñanza teórica para acceso al ROAC homologados.
 - Dispensas individuales
 - Se resuelven solicitudes individuales de dispensa para la primera fase del examen de acceso al ROAC.
Se pueden solicitar cumplimentado el formulario de contacto <http://icac.gob.es/icac/contacto>: escribiendo en el asunto el texto “DISPENSAS INDIVIDUALES” y seleccionando en el campo unidad organizativa el valor “Subdirección General de Normas Técnicas”.
- Servicios relacionados con la obligación de formación continuada de los auditores inscritos en el ROAC:
 - Reconocimiento de centros:
 - En la página web <http://www.icac.gob.es/auditoria/formacioncontinuada> se publican los centros organizadores que han sido homologados como centros de formación continuada de auditores y las actividades concretas que han sido homologadas.
 - Homologación de actividades por centros no reconocidos
 - En la página web <http://www.icac.gob.es/auditoria/formacioncontinuada> se publican las actividades concretas que han sido homologadas de los centros no reconocidos.
 - Prórrogas por fuerza mayor
 - Se resuelven individualmente las dispensas proporcionales de los auditores en los que concurra alguna causa de fuerza mayor por la



que no hayan podido realizar la formación continuada obligatoria. Se pueden solicitar cumplimentado el formulario de contacto <http://icac.gob.es/icac/contacto>: escribiendo en el asunto el texto "PRÓRROGAS POR FUERZA MAYOR" y seleccionando en el campo unidad organizativa" el valor "Subdirección General de Normas Técnicas".

3.6. Publicaciones

Las principales publicaciones del Instituto son:

- BOICAC:
 - Frecuencia: trimestral.
 - Soporte electrónico, acceso a través de la web del organismo en <http://www.icac.gob.es/publicaciones-boicac>

- Compendio de normativa en materia de Contabilidad y/o Auditoría.
 - Frecuencia: entre 1 y 3 veces por año.
 - Soporte: hojas sueltas para carpetas actualizables

Cualquier consulta o petición se puede realizar rellenando el formulario de contacto disponible en <http://icac.gob.es/icac/contacto> y seleccionando en el campo unidad organizativa el valor "Servicio de Publicaciones".

3.7. Biblioteca

Fondo bibliográfico en relación con las materias de Contabilidad y Auditoría. Existen diversas formas de acceso a la biblioteca:

- Presencial: se puede consultar de lunes a viernes de 9 a 14 horas en la sede del ICAC, en la calle Huertas, 26 -, planta baja, 28014 Madrid.
- Telemática: se puede consultar el fondo bibliográfico a través de la página web del ICAC, accediendo a <http://icac.gob.es/categorias-publicaciones>
- Se pueden realizar consultas sobre el fondo bibliográfico realizando una consulta en <http://icac.gob.es/icac/contacto> y seleccionando en el campo unidad organizativa el valor "Servicio de Biblioteca y documentación2.

4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS, EMPRESAS, AUDITORES y SOCIEDADES DE AUDITORÍA

Sin perjuicio de los derechos que la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, reconoce a los ciudadanos en su artículo 35, en sus relaciones con la

Administración, la normativa de Auditoría establece los mecanismos para poder presentar denuncias sobre las actuaciones realizadas por los auditores y sociedades de auditoría en el art 78 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.

5. NORMATIVA REGULADORA

La principal normativa reguladora de los servicios prestados por el ICAC se encuentra en los siguientes textos legales:

- Real Decreto 302/1989 de 17 de marzo por el que se aprueba el Estatuto y la Estructura Orgánica del ICAC
- Real Decreto Legislativo 1/2011 de 1 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas
- 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.

6. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

Los ciudadanos y los usuarios de servicios de auditoría podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios que ofrece a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias respecto a la actuación del ICAC en los formularios de quejas y sugerencias habilitados al efecto en la propia sede, en cualquiera de los registros generales de la Administración General del Estado o seleccionando la opción “Quejas y Sugerencias” en <http://icac.gob.es/icac/contacto>
- Por correo postal.

7. COMPROMISOS DE CALIDAD

Los servicios prestados por el ICAC, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- **Responder a todas las peticiones/cuestiones planteadas** con la cumplimentación del formulario de contacto y en el menor plazo de tiempo posible. El ciudadano recibirá un correo, a la dirección de correo que indique, como acuse de recibo de su petición/cuestión tras cumplimentar y enviar dicho formulario en la página web (<http://icac.gob.es/icac/contacto>)
- **Resolver las quejas y sugerencias** planteadas en los plazos establecidos en el Real Decreto 951/2015 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- **Incremento de los procedimientos** que se llevan a cabo por vía telemática, para evitar al ciudadano desplazamientos innecesarios y agilizar los procedimientos.
- **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 48 horas.
- **Reducción del tiempo de espera** en el caso de las consultas y presentación de reclamaciones y quejas de manera presencial.
- **Actualización diaria 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
- **Facilitar información** sobre los datos públicos del registro oficial de auditores de cuentas.
- Llevar a cabo un **seguimiento permanente** de las quejas formuladas por la actuación del ICAC.

8. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

La calidad de los servicios del ICAC se evaluará a través de los siguientes indicadores:

- Plazos máximos, medio y mínimo de contestación a las consultas, quejas y reclamaciones.
- Número de procedimientos telemáticos incorporados cada año.
- Días/mes de no disponibilidad permanente de los servicios telemáticos.
- Número de actualizaciones de la información proporcionada en la página web del ICAC.
- Porcentaje de quejas por la actuación del ICAC en relación con el número total de

expedientes tramitados.

9. QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Secretaría General será la encargada de la gestión de las quejas y sugerencias planteadas en relación con los servicios prestados por el ICAC.

Dichas quejas se podrán presentar bien a través de soporte en papel en el Registro o bien a través de la página Web del ICAC (<http://icac.gob.es/icac/contacto>). También se podrán presentar a la Inspección General de los Servicios.

Todas las quejas y sugerencias serán contestadas conforme a lo establecido en la normativa aplicable, en concreto según lo establecido en el Real Decreto 951/2005 de 3 de septiembre, Resolución del 6 de febrero de la Secretaría General para la Administración Pública, e Instrucción de la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda de 25 de julio del 2007

10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

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 Secretario/a General 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.

11. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En el marco de su compromiso creciente por la calidad, el ICAC practica políticas activas en materia de accesibilidad a sus instalaciones y su información, de prevención de riesgos laborales, y de sostenibilidad mediante la mejora en la utilización de sus recursos materiales.

12. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad Responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las

correspondientes acciones de mejora, es la Secretaría General.

Su dirección es la siguiente: c/Huertas, nº 26, 28014 Madrid

13. CÓMO CONTACTAR CON EL ICAC

• **A través de la página web, como vía preferente:**

Para ello tiene a su disposición un formulario de contacto en <http://icac.gob.es/icac/contacto>, en el que usted podrá dirigirse de forma específica, explicando el mensaje/pregunta que desea enviar e indicando a que unidad organizativa o servicio desea dirigirse. Para ello, sencillamente deberá cumplimentar los campos que se solicitan y seleccionar una de las siguientes unidades organizativas que se recogen en la siguiente tabla, tal como se muestran en el formulario de contacto.

Unidades y Servicios	Formulario de contacto
Presidencia	<p>Nombre y apellidos *</p> <input type="text" value="evita.martin"/> <p>Email de contacto *</p> <input type="text" value="eva.martin@icac.gob.es"/> <p>Nº de ROAC</p> <input type="text"/> <small>(Rellenar únicamente si Ud. está inscrito en ROAC)</small> <p>Asunto sobre el que desea contactar *</p> <input type="text"/> <p>Detalle del asunto *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>Documentación adicional</p> <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado <small>Máximo 1 fichero. límite de 10 MB. Tipos permitidos: gif, jpg, jpeg, png, bmp, eps, tif, pict, psd, txt, rtf, html, odf, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls,xlsx, xml. 10 MB limit per form.</small> <p>Unidad a la que se dirige *</p> <input type="text" value="- Seleccionar -"/>
Secretaría General	
Subdirección General de Control Técnico	
Subdirección General de Normas Técnicas	
Subdirección General de Normalización y Técnica Contable	
Servicio de Roac	
Servicio de Tasas	
Servicio de Biblioteca y documentación	
Servicio de Publicaciones	
Servicio de Quejas y Sugerencias	



•**Por teléfono:**

Unidades	Teléfonos
Centralita	913895600
Secretaría General	913895619
Subdirección General de Normalización y Técnica Contable	913895625
Subdirección General de Control Técnico	913895616
Subdirección General de Normas Técnicas de Auditoría	913895617
Registro Oficial de Auditores de Cuentas	913895600

•**Por correo Postal:**

Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas
c/ Huertas, nº 26 – 28014 Madrid