



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

icac Instituto de Contabilidad y
Auditoría de Cuentas



CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE CUENTAS

2015 - 2018



C/Huertas,26
28014 MADRD
TEL: 91 389 56 00
FAX: 91 429 94 86

ÍNDICE

1. DATOS GENERALES Y LEGALES

- 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ICAC
- 1.2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL ICAC
 - 1.2.1. ASESORAMIENTO EN MATERIA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 - 1.2.2. INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA VIGENTE
 - 1.2.3. REGISTRO DE AUDITORES Y SOCIEDADES DE AUDITORÍA
 - 1.2.4. EL CONTROL Y DISCIPLINA DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA
 - 1.2.5. HOMOLOGACIÓN DE CURSOS Y/O DIPLOMAS
 - 1.2.6. INFORMES Y MEMORIAS
 - 1.2.7. PUBLICACIONES
 - 1.2.8. BIBLIOTECA
- 1.3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS, EMPRESAS, AUDITORES Y SOCIEDADES DE AUDITORÍA
- 1.4. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE SERVICIOS DE AUDITORÍA
- 1.5. QUEJAS Y SUGERENCIAS
- 1.6. NORMATIVA REGULADORA

2. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

- 2.1. SERVICIOS PRESTADOS POR EL ICAC
- 2.2. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

3. MEDIOS DE IGUALDAD DE GÉNERO

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

5. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- 6.1. DIRECCIONES Y TELÉFONOS
- 6.2. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA
- 6.3. HORARIO Y MEDIOS DE TRANSPORTE
- 6.4. EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. DATOS GENERALES Y LEGALES

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.

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.

1.1. 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 Economía y Competitividad

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 Instituto 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 Instituto.
- 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 Economía y Hacienda 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, 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.

1.2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL ICAC

1.2.1. 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:

1. Solicitud de información por escrito: dirigido a los diferentes servicios por razón de materia.
 - a. Tradicional: c/ Huertas 26, 28014 Madrid
 - b. Correo electrónico:
 - Contabilidad: contabilidad@icac.mineco.es
 - Auditoría: normas.técnicas@icac.mineco.es
2. Solicitud a través de la oficina virtual: a través del acceso que se encuentra en la página web del ICAC

1.2.2. 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.
- Normas técnicas de Auditoría
- Guías de cumplimentación de los modelos de declaraciones a remitir al ICAC
- Información actualizada de las convocatorias de exámenes de aptitud profesional para poder ser inscritos en el ROAC.

1.2.3 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

- Atención Telefónica: a través del teléfono 913895600
- Atención por escrito:
 - Tradicional: c/ Huertas 26 , 28014 Madrid
 - Correo electrónico: roac@icac.mineco.es
- Atención telemática en la página web del ICAC

1.2.4 Control y Disciplina de la actividad de auditoría

- Conforme a lo establecido en el artículo 78 del Real Decreto 1517/2011 de 31 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Auditoría de Cuentas, cualquier ciudadano podrá poner en conocimiento del ICAC la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción tipificada por el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2011 de 1 de julio mediante el procedimiento de denuncia pública.
- Medios de presentación de una denuncia pública:
 - Por Registro: en cualquiera de los Registros Generales de la Administración General del Estado, y concretamente en el Registro del ICAC de la calle Huertas 26 de Madrid.
 - Por correo electrónico: control@icac.mineco.es

1.2.5. 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 del ICAC, 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 por correo ordinario dirigido a la sede del Instituto (C/ Huertas 26, 28014 Madrid) o por correo electrónico normas.técnicas@icac.mineco.es
- Servicios relacionados con la obligación de formación continuada de los auditores inscritos en el ROAC:
 - Reconocimiento de centros:
 - En la página web del ICAC, 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 del ICAC, se publican las actividades concretas que han sido homologadas de los centros no reconocidos.
 - Dispensas por causa 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 por correo ordinario dirigido a la sede del Instituto (C/ Huertas 26, 28014 Madrid) o por correo electrónico normas.técnicas@icac.mineco.es

1.2.6. Informes y Memorias.

Publicación, entre otros, de los siguientes documentos:

- Memoria anual de actividades de cuentas. Disponible a través de la página web del ICAC
- Memoria de cuentas anuales. Disponible a través de la página web del ICAC.

1.2.7. Publicaciones

Las principales publicaciones del Instituto son:

- BOICAC:
 - Frecuencia: trimestral.
 - Soporte:
 - Papel.
 - Electrónico, acceso a través de la web del organismo, catálogo de publicaciones, a texto en PDF con accesibilidad cuando el BOICAC está agotado en papel.

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

- Premios ASEPUC
 - Frecuencia: anualmente.
 - Soporte: en línea, a través de la web del organismo

Cualquier consulta o petición se puede realizar a través de:

- Telefónicamente: a través del teléfono 913895650
- Por escrito
 - Correo Tradicional: c/ Huertas, 26 / c/ Moratín, 14 – 28014 Madrid
 - Correo electrónico: dirigiéndose a publicaciones@icac.mineco.es

1.2.8. Biblioteca

Fondo bibliográfico especializado en materia de Contabilidad y Auditoría. Para satisfacer las necesidades de consulta e investigación de los usuarios existen espacios en zonas de lectura donde es posible acceder a los documentos.

Existen diversas formas para prestar el servicio de 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
- Se pueden realizar consultas sobre el fondo bibliográfico realizando una consulta a través del correo biblioteca@icac.mineco.es

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

Sin perjuicio de los derechos que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Así tendrán derecho a:

- 1) A poner por escrito en conocimiento del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción tipificada en el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aportando cuanta información y datos obren en su poder y haciendo referencia expresa a las normas reguladoras de la actividad de auditoría que hayan podido resultar incumplidas en la actuación del auditor de cuentas o sociedad de auditoría.
- 2) A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 3) Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los

servicios del Instituto.

- 4) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Publicas.
- 5) A la utilización de sistemas de firma electrónico admitidos en el ámbito de las Administraciones Publicas.
- 6) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Publicas.
- 7) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

1.4. 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 la 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 o en cualquiera de los registros generales de la Administración General del Estado.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección:
icac@icac.mineco.es
- Por correo postal en cualquiera de sus modalidades.

1.5. 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, bien a través de la página Web del ICAC (en contáctenos), o bien a través de correo postal a la atención de la Secretaría General del ICAC c/Huertas 26, 28014 Madrid..

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.

1.6. 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.

2 COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

2.1. COMPROMISOS

Los servicios prestados por el ICAC, se prestarán conforme a los siguientes 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 registro oficial de auditores de cuentas, 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 las dispensas**, siendo el plazo máximo de un 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.

2.2. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

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

| 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 premios |
| Número de reuniones con organismos internacionales en materia contable o de auditoría de un año con respecto al anterior | 2 reuniones |

3. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

Los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación a todos los usuarios garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y condiciones de prestación.

4. 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 titular del Organismo objeto de las Cartas 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.

5. 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.

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

6.1. DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

icac Instituto de Contabilidad y
Auditoría de Cuentas

c/ Huertas, nº 26 – 28014 Madrid
Tef91 389 56 00 (centralita)
Fax: 91 429 94 86
Página WEB: www.icac.meh.es

INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE CUENTAS

| Unidades | Teléfonos | Fax Centro |
|--|------------------|-------------------|
| Centralita | 913895600 | 914299486 |
| Secretaría General | 913895619 | |
| Informática | 913895646/84/01 | |
| Subdirección General de Normalización y Técnica Contable | 913895625 | |
| Subdirección General de Control Técnico | 913895616 | |
| Subdirección General de Normas Técnicas de Auditoría y Depósito de Cuentas | 913895617 | |
| Registro Oficial de Auditores de Cuentas | 913895600 | |

6.2. 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.

6.3. HORARIO Y MEDIOS DE TRANSPORTE

El horario mínimo es de lunes a viernes de 9:00 a 14:30

- Líneas de metro:
 - Línea 1: Antón Martín, Sol, Gran Vía y Atocha
 - Línea 2: Sevilla y Sol
 - Línea 3: Sol
 - Línea 4: Gran Vía

- Líneas de autobús:
 - Antón Martín: 6, 26, y 32
 - Sol: 5, 15, 20, 50, 51, 52, 53, y 150
 - Paseo del Prado: 10, 14, 27, 34, y 45



6.4. EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios se hará anualmente y se publicará en el apartado de calidad de la web del ICAC

El periodo de vigencia de esta carta de servicios es de 2015- 2018

NIPO: 724-15-004-2

e-NIPO: 724-15-005-8