

Fecha de aprobación: 17 de marzo de 2011
Fecha de la última evaluación: 15 de abril de 2016

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una importante infraestructura de equipamientos culturales gestionados por los Distritos -centros culturales y socioculturales, principalmente, y también salas de exposición, salas de estudio y lectura, etc.- desde los que se presta una amplia y variada oferta de actividades y servicios que da respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura de los barrios, atendiendo a la gran diversidad social y cultural de cada uno de ellos.

Esta acción cultural descentralizada forma parte de la estrategia de gobierno para una ciudad cohesionada facilitando el acceso a la cultura con instalaciones próximas de calidad y con programas de actividades. Todo ello se completa con la oferta de servicios y actividades que los Distritos ponen a disposición de la comunidad fuera de los equipamientos con la finalidad de diversificar la programación y extender a otros ámbitos el fomento del diálogo y la diversidad cultural y la integración social del individuo así como de facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.

Con el proceso de elaboración, implantación y gestión de la Carta de Servicios de las Actividades Socioculturales de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid, se persiguen los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios y actividades socioculturales que prestan los Distritos y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Establecer los compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, aumentando el grado de satisfacción a la ciudadanía.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación del servicio.
- Promover la participación ciudadana.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorar los servicios prestados.

La Carta de Servicios constituye un conjunto de principios que deben estar presentes en el trabajo diario de las unidades prestadoras de las actividades y servicios socioculturales de los Distritos y representa un elemento de identidad y cohesión con el fin de conseguir un servicio de calidad.

La Carta de Servicios **se aprobó** por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 17 de marzo de 2011. Este texto corresponde a la evaluación anual realizada en abril de 2016; con ella el **Ayuntamiento de Madrid** manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

2. Datos de carácter general

Órgano directivo

Las competencias de coordinación de actividades socioculturales corresponden al Área de Gobierno de Cultura y Deportes.

Las competencias de dirección y gestión de equipamientos así como la de la programación de la actividad sociocultural del Distrito, corresponden a los propios distritos, según se establece en el artículo 3 del Reglamento Orgánico de los **Distritos** de la Ciudad de Madrid, de 23 de diciembre de 2004.

Estas competencias referentes a las materias de cultura, se concretan en las atribuciones de las gerencias de los distritos bajo la superior dirección del concejal presidente.

Unidad prestadora del servicio

La Unidad prestadora del servicio es la **Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas de los Distritos**, se adscribe a la Secretaría del Distrito. Esta Unidad es la responsable de la programación y contratación de las actividades socioculturales que se realizan en el ámbito del Distrito, para lo cual cuenta con la colaboración de los **Directores de los Centros Culturales y Socioculturales**, equipamientos de los que, al menos, existe uno en cada Distrito.

En el caso de las actividades culturales, además de la programación de los distritos y los centros, se desarrollan programas culturales desde Coordinación General de Las Artes, Turismo y Promoción Exterior, dependiente del Área de Gobierno de Las Artes, Deportes y Turismo.

3. Normativa

Normativa general

- Artículo 51 de la Constitución Española de 1978.

Leyes Orgánicas, Leyes y Reales Decretos

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que entra en vigor el 3 de octubre de 2016 (salvo alguna excepción).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que entra en vigor el 3 de octubre de 2016 y expresamente deroga la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha ley.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Normativa municipal general

- Acuerdo de 22 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las directrices para el desarrollo de los presupuestos participativos a través de la web de Gobierno Abierto.
- Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad.

- Acuerdo de 3 de diciembre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se adoptan directrices para el desarrollo de audiencias públicas que se realicen a través de la web de Gobierno Abierto.
- Acuerdo de 10 de septiembre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se adoptan directrices para el ejercicio del derecho de propuesta.
- Decreto de 14 de junio de 2012, de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción 4/2012 relativa a la participación del Ayuntamiento de Madrid en redes y medios sociales.
- Acuerdo del Pleno, de 30 de marzo de 2011, por el que se aprueba la ordenanza por la que se adaptan al ámbito de la ciudad de Madrid las previsiones contenidas en la normativa estatal y autonómica de transposición de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
- Decreto de 1 de septiembre de 2010, del delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, por el que se crean la sede electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 8 de noviembre de 2006, del Concejal de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, por el que se establece el modelo organizativo de gestión del portal web municipal (munimadrid), y de la intranet del ayuntamiento de Madrid (ayre).
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid y su normativa de desarrollo.
- Reglamento Orgánico de los Distritos de la Ciudad de Madrid, de 23 de diciembre de 2004.
- Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 23 de julio de 2004, sobre la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones; creación, funciones y composición.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.

Normativa municipal estructura y competencias

- Acuerdo en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización del Área de Gobierno de de Cultura y Deportes y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos.
- Decreto en vigor de la Alcaldesa, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y estructura de los Distritos y se delegan competencias en las Juntas Municipales, en los Concejales Presidentes y en los Gerentes de los Distritos.

Normativa específica

- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, con las modificaciones introducidas por la disposición final cuarta de la Ley 42/2006, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2007.
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Criterio de actuación común para el funcionamiento de los cursos y talleres impartidos en los Centros Culturales y Socioculturales de los Distritos, aprobados por la Concejalía de Coordinación Territorial en fecha 11 de noviembre de 2009.
- Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios o la Realización de Actividades, aprobada por acuerdo del Ayuntamiento Pleno de fecha 29 de diciembre de 2009.
- Ordenanza Reguladora de la Gestión de los Recintos de Ferias y Festejos Populares de las Juntas Municipales de Distrito, aprobada por Acuerdo Plenario de 30 de Julio de 1998.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de las/los usuarias/os de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- a) Tener acceso a la información sobre los servicios y actividades socioculturales ofertados:
 - La oferta de servicios y actividades y su forma de acceso.
 - Las instalaciones y los equipamientos disponibles.
 - Los horarios de prestación de los servicios.
 - La lista de precios vigentes.
 - Cualquier modificación de horarios, precios u otro tipo de incidencias o supresión de servicios.
 - Las normas de uso de la prestación de los servicios y actividades socioculturales.
- b) Derecho a acceder y utilizar todos los servicios y actividades socioculturales que ofrecen los Distritos dentro de los límites establecidos en las condiciones de uso.
- c) Disponer de instalaciones y equipamientos socioculturales en buenas condiciones y medios adecuados para la prestación de los servicios.
- d) Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio y ser atendidos con respeto y cortesía por parte del mismo.
- e) Recibir el servicio por personal con la cualificación adecuada.

- f) Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.
- g) Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Responsabilidades

Las responsabilidades que la ciudadanía asume al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- a) Hacer un uso adecuado de los equipamientos socioculturales, respetando los espacios y materiales, velando por su integridad y manejándolos con corrección.
- b) Respetar los horarios y normas de uso de los equipamientos y servicios socioculturales, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- c) Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios/os y personal de los equipamientos socioculturales y que no interfiera con el normal desarrollo de los mismos.
- d) Facilitar información veraz y comunicar cambios en su situación que afecten al uso del servicio.
- e) Abonar el precio, en su caso, y conservar los documentos de pago de los diversos servicios durante su período de validez.
- f) Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo de permanencia en los equipamientos.
- g) Sugerir posibles mejoras que contribuyan a aumentar la calidad en la prestación del servicio.

5. Mecanismos y modalidades de participación

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el **derecho** de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la Ciudad.

Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan:

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan el 2% de apoyos pueden

someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).

- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, encuesta presencial de carácter bienal que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de los madrileños con los servicios públicos municipales, así como conocer la opinión ciudadana respecto a la calidad de vida en la ciudad.

Para avanzar de un modo decidido hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid**, destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente. En ella, a través de la plataforma de participación [decide.madrid](https://www.madrid.es/decide) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

En los Distritos se realizan encuestas de satisfacción periódicas a las/los usuarias/os de los servicios prestados.






6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho a presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se podrán **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- www.madrid.es/contactar.


- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo, postal o electrónico, dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado 9 de esta Carta.
- Los Centros Culturales y Socioculturales, en la medida en que se arbitre la fórmula para su presentación a través de "buzones".
- El correo postal dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 9, Datos de carácter complementario).


Servicio: Presencial  Correo electrónico  Correo postal  Teléfono 010  Web madrid.es 


Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se **contestarán** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los Compromisos asumidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.


7. Servicios prestados


Los servicios que se describen a continuación van dirigidos a toda la población, salvo los destinados a un segmento determinado, y persiguen, entre otros, los objetivos de fomento de ocio y tiempo libre, difusión cultural, formación permanente no reglada, contacto social, creación de redes en el distrito y hacer accesibles económicamente un amplio número de actividades:

1.- Cursos y talleres:  Actividades de formación no reglada de carácter teórico y/o práctico que se desarrollan dentro de los Centros Culturales/Socioculturales Municipales.

2.- Visitas culturales:  Actividades de formación que combinan la exposición teórica con la explicación "in situ" del lugar o muestra de interés artístico, histórico o social que se visita.

3.- Jornadas, seminarios y conferencias:  Actividades esporádicas de divulgación cultural sobre temas específicos de interés.


4.- Espectáculos y artes escénicas:  Representaciones y actuaciones musicales, teatrales, de danza o cine en todas sus modalidades


5.- Exposiciones y muestras:  Exposiciones y muestras de trabajos o proyectos particulares o colectivos de carácter artístico o cultural.

6.- Certámenes:  Convocatorias de premios o reconocimientos de carácter cultural.

7.- Autorización de la utilización de espacios:    

Utilización de instalaciones e infraestructuras por grupos o entidades, para el desarrollo de actividades sociales y/o culturales de interés general.

8.- Salas de lectura/ estudio:  Proporcionan un espacio abierto al público para el fomento y apoyo del estudio y la lectura.

9.- Campamentos:  Actividades lúdicas, deportivas, culturales y pedagógicas dirigidas al público infantil y juvenil.

Para la prestación de estos servicios, las Unidades prestadoras realizan las siguientes tareas:

- Estudiar las necesidades del Distrito.
- Planificar, programar y difundir las actividades que se realizan.
- Informar y orientar a las/los usuarias/os.
- Gestionar la inscripción según los criterios de selección establecidos.
- Organizar y supervisar la actividad.
- Resolver las incidencias que se produzcan en el desarrollo de la actividad.
- Evaluar los resultados.

8. Compromisos de calidad

Los compromisos que se recogen en la Carta de los Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid son:

1. Disponer de **instalaciones adecuadas** al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas. El nivel de satisfacción de las/los usuarias/os con las instalaciones debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 al 10.

Indicadores asociados:

1.1 Valoración media de la satisfacción de las/los usuarias/os con las instalaciones de los equipamientos socioculturales.

2. Se dispondrá de unos **medios materiales** para la realización de actividades, actualizados y renovados con frecuencia. La valoración de la satisfacción de las/los usuarias/os con el material debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

2.1. Valoración media de la satisfacción de las/los usuarias/os con el estado/calidad del material.

3. La **oferta de actividades** se adaptará a las necesidades de la población del distrito de forma que la satisfacción de las/los usuarias/os con la programación sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y la puntuación entre 0-3 no superará el 5%.

Indicador asociado:

3.1 Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la programación sociocultural.

3.2 Porcentaje de puntuación en satisfacción entre 0-3.

4. Se mantendrá la **programación de cursos y talleres** publicada anualmente, respetando calendarios y horarios, de forma que el 80% de las/los usuarias/os estén satisfechos con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10 y la puntuación entre 0-3 no supere el 5%.

Indicadores asociados:

- 4.1. Porcentaje de usuarias/os satisfechos con el mantenimiento de la programación.
- 4.2. Porcentaje de usuarias/os que otorgan una puntuación inferior a 3.

5. Los cursos y talleres se impartirán por **personal cualificado y profesional** que cumplirá los objetivos marcados para las distintas materias programadas. La valoración media de la satisfacción de las/los usuarias/os con la preparación del personal será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y la puntuación entre 0-3 no supere el 5%.

Indicadores asociados:

- 5.1. Valoración media de la satisfacción con la preparación del personal.
- 5.2. Porcentaje de puntuación en satisfacción entre 0-3.

6. Se resolverán las peticiones de información e incidencias por parte del personal de los Centros proporcionando un **trato amable y cortés**, de forma que la valoración media de las/los usuarias/os sea igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10.

Indicador asociado:

- 6.1 Valoración media de la satisfacción de las/los usuarias/os con el trato recibido por parte del personal de los Centros.

7. **Se informará sobre las actividades socioculturales** (programación, fechas, horarios y lugares de celebración, etc.) a través de, al menos, 4 medios incluyendo la de la propia página web.

Indicador asociado:

- 7.1 Medios por los que se difunde la información.

8. Se prestarán las diversas actividades socioculturales con **amplios horarios y adaptados a las necesidades de las/los usuarias/os**: Centros Culturales y Socioculturales abiertos una media de 10 hrs. diarias, incluidos los fines de semana.

Indicador asociado:

- 8.1 Media diaria de horas de apertura.

9. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días naturales desde su presentación.

Indicadores asociados:

9.1 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por actividades socioculturales.

9.2 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

9.3 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.

9.4 Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por actividades socioculturales.

9.5 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en www.madrid.es, en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.



9. Datos de carácter complementario



9.1 Datos de localización



- **Distritos**



Unidades de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas:



Centros Culturales y Socioculturales



| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono | Transporte:   | |
|---|--|------------------------------|---|--|
| CENTRO Gerencia de Distrito C/ Mayor, 72 Tlf.: 915.881445/46 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.882.318/ 19 Fax.: 915.882.315 cultucentro@madrid.es | Centro Cultural Puerta de Toledo C/ Gran Vía de San Francisco, 2 | 913.662.728 | Puerta de Toledo | 3-17-18-23-35-60-148-C |
| | Centro Sociocultural Clara del Rey C/ Palma, 36 | 915.222.823/ 915.324.171 | Noviciado-Bilbao-San Bernardo | 3-40-147 |
| | Centro Sociocultural Lavapiés C/ Olivar, 46 | 915.060.712 | Lavapiés | 6-26-27-32-34-36-41-57-119 |
| ARGANZUELA Gerencia de Distrito Pº de la Chopera, 10 Tlf.: 915.886.174/4.04.03 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.886.197/ 915886168 Fax.: 915.886.293 cultuarqanzuela@madrid.es | Centro Cultural Casa del Reloj Pº de la Chopera, 10 | 914800395/ 915886207 | Legazpi | 6-18-19-22-45-47-76-78-79-85-86-88-123-148-247 |
| | Centro Sociocultural Arganzuela C/ Canarias, 17 | 914681224/ 915.063.610 | Palos de la Frontera | 6-8-18-19-45-47-55-59-85-86-102-247 |
| RETIRO Gerencia de Distrito Avda. Ciudad de Barcelona, 162 Tlf.: 915.886.354/ 914801400/915132830 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.886.385/38/46 Fax.: 914.801.402 culturretiro@madrid.es | Centro Cultural Casa de Vacas Pº de Colombia, s/n (Parque del Retiro) | 914.095.819 | Retiro | 1-2-9-15-19-20-28-51-52-63-74 |
| | Centro Sociocultural La Cabaña Pza. Mariano de Cavia, s/n (Parque del Retiro) | 915.040.131/ 915046546 | Menéndez Pelayo | 14-26-32-63-152-C |
| | Centro Sociocultural Luis Peidro C/ Luis Peidro, 2 | 915.016.942/ 915011015 | Puente de vallecas | 113-148 |
| | Centro Sociocultural Mercado de Ibiza C/ Ibiza, 8 | 915571885/ 915572601 | Ibiza | 61-26-C2 |
| SALAMANCA Gerencia de Distrito C/ Velázquez, 52 Tlf.: 915.886.476/ 77 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.885454/915886485/ 915133023 Fax.: 915.886.423 cultusalamanca@madrid.es | Centro Cultural Buenavista Avda. de los Toreros, 5 | 917.240.800/01 | Diego de León | 1-12-26-48-56-61-74-C |
| | Centro Cultural Quinta del Berro Enrique D'Almonte s/n | 915.570.805/07/08/09 | O'Donell | 26-30-C |
| | Centro Sociocultural Maestro Alonso C/ Maestro Alonso, 6 | 913.560.806/07/ 917268800 | Ventas | 12-21-38-53-106-110-146 |



| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono |  Transporte:  | |
|---|---|-----------------------------|---|--|
| <u>CHAMARTÍN</u> Gerencia de Distrito C/ Príncipe de Vergara, 142 Tlf.: 915.886.570/59 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 914800434/915886509/86 Fax.: 915.880.318 cultuchamartin@madrid.es | Centro Cultural Nicolás Salmerón C/ Mantuano, 51 c/v C/ Pradillo | 915.103.751(53751) | Concha Espina-Cruz del Rayo-Prosperidad | 1-9-16-19-29-52-73-120-122 |
| | Centro Sociocultural Luis Gonzaga C/ Príncipe de Vergara, 142 | 915.885.219/ 915886596 | Cruz del Rayo-Prosperidad | 1-9-29-52 |
| <u>TETUÁN</u> Gerencia de Distrito C/ Bravo Murillo, 357 Tlf.: 915.886.692/ 93 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.886.678/ 59/77/915887096/915133184 Fax.: 915.886.651 cultutetuan@madrid.es | Centro Sociocultural José de Espronceda C/ Almansa, 9 | 915.536.160/ 915536480 | Cuatro Caminos | 3-6-45-64-66-124-127-128-C |
| | Centro Sociocultural Tetuán C/ Bravo Murillo, 251 | 915.790.851 | Tetuán | 66-124 |
| | Centro Cultural Eduardo Úrculo Pza. Donoso, 5 | 917.337.249/ 913.239.749 | Ventilla | 49-L9 |
| <u>CHAMBERÍ</u> Gerencia de Distrito Pza. de Chamberí, 4 Tlf.: 915.886.799/80/ 915886004 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.944179/915946192 Fax.: 915.913.908 cultuchamberi@madrid.es | Centro Cultural Galileo C/ Galileo, 39 | 915.913.901 | Quevedo-Argüelles | 16-61 |
| <u>FUENCARRAL-EL PARDO</u> Gerencia de Distrito Avda. Monforte de Lemos, 40 Tlf.: 915.880.368/ 69/71 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.886.884/ 87 Fax.: 915.886.821 pciudadanafuencarral@madrid.es | Centro Cultural Alfredo Kraus Glorieta Pradera de Vaquerizas, s/n | 913.767.085(5.70.85) | Lacoma | 49-64 |
| | Centro Cultural La Vaguada Avda. Monforte de Lemos, 36-38 | 915.886.883/81 | Barrio del Pilar-Peñagrande | 42-49-83-128-132-134-147 |
| | Centro Sociocultural Alfonso XII C/ Mira el Río, 4 (El Pardo) | 913.762.060/62 | --- | 601-Salida desde Intercambiador de Moncloa |



| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono | Transporte:   | |
|--|---|------------------------------|---|---|
| | Centro Sociocultural Montecarmelo Ctra. de Colmenar Viejo, Km. 13 | 917.364.151 | --- | 134-178-712-713-716-717 |
| | Centro Sociocultural Rafael de León C/ Isla de Ons, 14 | 917.310.350/51 | Avda. de la Ilustración | 49-64-67-83-133 |
| | Centro Sociocultural Valle Inclán C/ Arzobispo Morcillo, s/n (Parque Norte) | 913.230.805 | Begoña | 66-67-124-132-134-135-137 |
| | Centro Sociocultural Valverde Pza. de las Islas Azores, 1 | 917.364.760/61 | Fuencarral-Begoña | 66-137-152 ^a -153-704-711 (SE) |
| MONCLOA-ARAVACA Gerencia de Distrito Pza. de la Moncloa, 1 Tlf.: 915.886.997 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.886.920/ 914800444 Fax.: 915.886.977 cultumoncloa@madrid.es | Centro Cultural Julio Cortázar C/ Antonio Machado, 20 | 913.734.375/ 913.734.518 | Valdezarza-Antonio Machado | 64-82-127-132 |
| | Centro Cultural Moncloa Pza. Moncloa, 1 | 914.800.586/87 | Moncloa | 1-44-46-82-83-132-133-144-160-A-G-C |
| | Centro Sociocultural Agustín Díaz Pº Comandante Fortea, 42 | 915.487.772/73 | Príncipe Pío | 41-46-75 |
| | Centro Sociocultural Aravaca C/ Zarza, 20 | 917.400.880/82/83 | --- | 160-161-656-657 |
| | Centro Sociocultural Juan Gris C/ Francos Rodríguez, 100 | 914.507.865/ 914.507.998 | Francos Rodríguez | 44-64-124-126-127-128-132 |
| LATINA Gerencia de Distrito Avda. General Fanjul, 2 Tlf.: 915.889.819/ 18/20 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915889731/915889863/89872 Fax.: 917.108.479 cultulatina@madrid.es | Latinarte Avda. General Fanjul, 2 | 915889863 | Aluche | 17-31-117-121-131-139-H |
| | Centro Cultural Campamento Ctra. Boadilla del Monte, 40 B | 915.120.890 | Colonia Jardín | 65 |
| | Centro Cultural Fernando de los Ríos C/ Camarena, 8-10 | 917.198.993/94/ 915889878 | Casa de Campo/Aluche | 25-31-121-138 |

| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono | Transporte:   | |
|---|--|-----------------------------|---|----------------------|
| | Centro Cultural Lucero C/ Latina c/v C/ Castroserna | 915.267.820/21 | Laguna-Lucero | 31-55-119-138 |
| | Centro Cultural Miguel Hernández C/ Serradilla, 13 | 917.066.300 | Metro Aviación Española/ Cercanías Renfe Las Águilas | 17-34-39-117-139 |
| | Centro Sociocultural Almirante Churruca C/ Fuente del Tiro, 72 | 915.090.581 | Aviación Española | 17-34-39 |
| | Centro Sociocultural El Greco C/ El Greco, s/n c/v C/ Villamanin | 914.793.261/ 914.793.150 | Batán | 36-39-65 |
| | Centro Sociocultural Latina C/ Rodrigo de Arana, 50 | 915.095.470/71 | Aluche | 17-34-117 |
| | Centro Sociocultural San José de Calasanz C/ María del Carmen, 65 | 914.649.304 | Puerta del Angel | 138-500 |
| CARABANCHEL | Centro Cultural Fernando Lázaro Carreter C/ La Verdad, 29 | 914646109 | Urgel-Marqués de Vadillo | N16-34-35-118 |
| Gerencia de Distrito Pza. de Carabanchel, 1 Tlf.: 915.887.186/ 85 | Centro Cultural San Francisco La Prensa C/ Aliseda, 4 | 914251982 | San Francisco | 47-108-121-131-135 |
| Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.887.128/ 914.801.440/41 Fax.: 915.887.132 cultucarabanchel@madrid.es | Centro Sociocultural Blasco Ibañez C/ Soldado José María Rey, 44 | 914.280.554 | Urgel-Carpetana | 17-34-35-119 |
| | Centro Sociocultural García Lorca C/ Eugenia de Montijo, 105 | 915.110.370/71 | Carabanchel Alto | 34-35-47-139-481-486 |
| | Centro Sociocultural Oporto Avda. de Oporto, 78 | 914.603.801 | Oporto-Opañel | 55-81-108-118 |
| USERA | Centro Cultural Meseta de Orcasitas Pza. de la Asociación, s/n | 913.415.677/ 913.415.326 | Cercanías Renfe Orcasur | 78-81-116 |

| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono | Transporte:   | |
|--|---|-----------------------------|---|-----------------------------|
| | | | | |
| Culturales, Formativas y Deportivas Tif.: 915.887.271 Fax.: 915.887.285 cultuusera@madrid.es | Centro Cultural Orcasur Plaza del Pueblo, 2 | 913.188.090 | Cercanías Renfe Orcasur | 78-116 |
| | Centro Cultural Usera Avda. Rafaela Ybarra, 49 | 914606855/ 915690200 | Plaza Elíptica-Usera | 6-47-60-81 |
| | Centro Sociocultural Cánovas del Castillo C/ Julio Aguirre, 10-12 | 915.005.489 | Usera-Legazpi-Almendrales | 6-18-22-23-47-78-85-116-247 |
| | Centro Sociocultural de Usera C/ Cuesta, 4 | 913.920.541/42/43 | Usera | 23-55-60 |
| | Centro Sociocultural San Fermín C/ Estafeta, 33 | 917.920.111 | San Fermín-Orcasur | 23-78-123 |
| <u>PUENTE DE VALLECAS</u> Gerencia de Distrito Avda. de la Albufera, 42 Tif.: 915.887.303/ 04 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tif.: 915.887.307 Fax.: 915.887.372 cultupvallecas@madrid.es | Centro Cultural El Pozo Avda. de las Glorietas, 19-21 | 917.866.372 | Cercanías Renfe El Pozo | 24-102-136 |
| | Centro Sociocultural Alberto Sánchez C/ Risco de Peloché, 14 | 917.570.320/21 | Portazgo-Buenos Aires | 54-58-103-136-141-143 |
| | Centro Sociocultural Aula de Aire Libre C/ Sierra Carbonera, 74 | 917570241 | Nueva Numancia | 10-24-57-111 |
| | Centro Sociocultural Talleres de Creatividad C/ Sierra Carbonera, 74 | 917.570.189/ 917.570.240 | Nueva Numancia | 10-24-57-111 |
| | Centro Cultural Lope de Vega C/ Concejo de Teverga, 1 | 917.570.580/81 | Cercanías Renfe Asamblea de Madrid | 24-102-103-111 |
| <u>MORATALAZ</u> Gerencia de Distrito C/ Fuente Carrantona, 8 | Centro Cultural El Torito Avda. de Moratalaz, 130 | 913.287.385/86 | Artilleros | 20-30-32-71 |

| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono | Transporte:   | |
|--|---|----------------|---|--------------------------|
| | | | | |
| Tlf.: 915.880.454/ 53 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.887.440/ 43/ 913339485 Fax.: 915.887.456 cultumoratalaz@madrid.es | Centro Sociocultural Eduardo Chillida C/ Arroyo Belincoso, 9 | 913.339.141/42 | Vinateros | 30-32-71-113 |
| | Centro Sociocultural Moratalaz C/ Fuente Carrantona, 10 | 915.887.435/59 | Pavones | 8-20-30-71-140-142-144 |
| CIUDAD LINEAL Gerencia de Distrito C/ Hermanos García Noblejas, 14-16 Tlf.: 915.880.497/ 99 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.887.575/ 76 Fax.: 915.880.489 cultuclineal@madrid.es | Centro Cultural La Elipa C/ Santa Felicidad, 39 | 914.055.312 | La Elipa | 15-28-110-113-210 |
| | Centro Cultural Príncipe de Asturias C/ Hermanos G ^a Noblejas, 14 | 915.887.564 | Ciudad Lineal | 4-38-48-70 |
| | Centro Cultural San Juan Bautista C/ San Nemesio, 4 | 914.157.705 | Avda. de la Paz- Arturo Soria | 9-11-53-70-72-73-120-122 |
| | Centro Sociocultural Ciudad Lineal C/ José Luis de Arrese, 81 | 914.055.840 | La Elipa | 15-28-110-113-210 |
| | Centro Sociocultural Juvenil C/ M ^a Teresa Sáenz de Heredia, 50 (Gestionado por el Distrito) | 913260952 | La Elipa | 15-28-110-113-210 |
| | Centro Sociocultural Sambara C/ Sambara, 80 | 914.077.948 | Quintana | 21-38-48-106-146 |
| HORTALEZA Gerencia de Distrito Ctra. de Canillas, 2 Tlf.: 915.887.695 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915887689 Fax.: 915.887.674 cultuhortaleza@madrid.es | Centro Cultural Carril del Conde C/ Carril del Conde, 57 | 917.161.240/42 | Arturo Soria | 73 |
| | Centro Cultural Federico Chueca C/ Benita de Ávila, 17 | 917160959 | Pinar del Rey | 73-87 |
| | Centro Cultural Hortaleza C/ Santa Virgilia, 15 | 913.821.493 | Parque de Santa María | 9-72-107-211 |
| | Centro Sociocultural Huerta de la Salud C/ Mar de Aral 13, Posterior | 913825104 | Parque de Santa María/San Lorenzo | 9-72-107 |

| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono |  Transporte:  | |
|--|--|-------------------------------|---|--|
| | Centro Cultural Sanchinarro C/ Princesa de Éboli c/v Alcalde Conde de Mayalde | 915000603 | Metro Ligero Blasco Ibañez | 172-173-174 |
| <u>VILLAVERDE</u> Gerencia de Distrito C/ Arroyo Bueno, 53 Tlf.: 915.887.784/ 85 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915887799/915888937 Fax.: 915.887.769 cultuvillaverde@madrid.es | Centro Cultural Los Rosales Avda. de los Rosales, 133 | 917.109.273 | Cercanías Renfe Villaverde Bajo Metro Villaverde Bajo Cruce | 85-123 |
| | Centro Sociocultural Ágata C/ Doctor Martín Arévalo, 2 | 917.109.300 | Villaverde Alto | 22-86-130-131 |
| | Centro Sociocultural Bohemios C/ Bohemios, 1 | 917.109.260/63 917.109.263 | Ciudad de los Ángeles | 22-79-85-86-130 |
| | Centro Sociocultural Marconi C/ Acceso a la Colonia, s/n | 917.100.232 | Metro San Cristóbal Cercanías Renfe San Cristóbal Industrial | 79, T41 |
| | Centro Sociocultural San Cristóbal Pza. de los Pinazos, 9 | 917.100.410 | San Cristóbal | 59-79 |
| | Centro Sociocultural Santa Petronila C/ María Martínez Oviol, 12 | 917.109.710 | Villaverde Bajo | 18-22-59-79-85-116-123-130-N13- Líneas Inter.: 411-412 A-412 B-414-415 A-415 B-419-421-422-423-424-426-447-448 |
| <u>VILLA DE VALLECAS</u> Gerencia de Distrito Pº Federico García Lorca 12 Tlf.: 915887853/52 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915880597/915887824/27 cultuvivallecas@madrid.es | Centro Cultural Zazuar C/ Zazuar, 4 | 913.322.529 | Cercanías Renfe Santa Eugenia | 58-63-145 |
| | Centro Sociocultural Francisco Fatou C/ Manuel Vélez, 10 | 913.806.620/21 | Villa de Vallecas | 54-58-103-130-142-143 |

| DISTRITO | Nombre Centro/ Dirección | Teléfono | Transporte:   | |
|---|--|-----------------------------|---|---------------------|
| <u>VICALVARO</u> Gerencia de Distrito Pza. de D. Antonio de Andrés, 18 Tlf.: 915.887.980/ 81 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.887.983/ 84 Fax.: 915.887.915 cultuvicalvaro@madrid.es | Centro Cultural El Madroño C/ Villardondiego, 36 | 917753140/41 | Vicalvaro | 4-100-106-130 |
| | Centro Cultural Valdebernardo C/ Bulevar Indalecio Prieto, 21 | 913.016.460/61/62 | Valdebernardo | 8-71-130 |
| | Centro Sociocultural Vicalvaro C/ Lago Titicaca, 10 | 917.753.201/02/03 | San Cipriano-Vicalvaro | 4-71-100-106-130 |
| <u>SAN BLAS</u> Gerencia de Distrito Avda. de Arcentales, 28 Tlf.: 915.888.088/ 84 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 915.888.065/ 66 Fax.: 915.888.013 cultusanblas@madrid.es | Centro Cultural Antonio Machado C/ San Román del Valle, 8 | 913.135.294/95 | Alsacia | 4-48-70-106-140 |
| | Centro Cultural Auditorio Parque El Paraíso Avda. de Arcentales, 4 (Dentro del parque) | 915.888.065/66/94 | Simancas | 38 |
| | Centro Cultural Buero Vallejo C/ Boltaña, 27 | 917.411.182/ 917.411.013 | Canillejas | 48-77-105-140 |
| | Centro Cultural Ciudad Pegaso Avda. Séptima, 11 | 913209770/ 917415852 | El Capricho | 77 |
| | Centro Sociocultural Miguel de Cervantes C/ Aliaga, 5 | 917.430.078 | Torre Arias-Las Musas | 28-48-140 |
| | Centro Cultural José Luis López Vázquez C/ Febrero, 4 | 913.293.900/ 913.295.211 | --- | 77 |
| <u>BARAJAS</u> Gerencia de Distrito Pza. de Mercurio, 1 Tlf.: 915.880.525/ 26 Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas Tlf.: 914.800.995 Fax.: 915.888.135 cultubarajas@madrid.es | Centro Sociocultural Gloria Fuertes Avda. de Logroño, 179 | 913.120.243/45 | Alameda de Osuna | 105-112-115-151 |
| | Centro Sociocultural Teresa de Calcuta Pza. del Navío, s/n | 913.295.920/ 913.291.226 | Alameda de Osuna | 105-112-114-115-151 |
| | Centro Sociocultural Villa de Barajas C/ Botica, 10 | 913.291.803/ 913.291.676 | Barajas | 101-105-115-201 |

HORARIO: En cada Centro Municipal se establecen los horarios en función de los cursos, talleres y actividades programados.

www.madrid.es (Inicio> El Ayuntamiento> Cultura y Ocio> Centros Culturales del Ayuntamiento de Madrid)

9.2. Otros datos de interés

La asistencia a los cursos y talleres que se imparten en los Centros Municipales requiere el abono de las cuotas de los Precios Públicos correspondientes al epígrafe I) Prestaciones de Servicios para actividades sociales-culturales, culturales y de esparcimiento, de la Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios o la Realización de Actividades, según la redacción vigente.