



Carta de Servicios Actividades Socioculturales en los Distritos



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 dialogo 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.



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.



SERVICIOS PRESTADOS

- 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.



COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

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.

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 sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 en la encuesta de satisfacción y la puntuación entre 0-3 no superará el 5%.

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 esté satisfecho, y la puntuación entre 0-3 no superará el 5%.

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 superará el 5%.



COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

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

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.

9) Se recibirán y tramitarán las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** relativas a los servicios prestados, presentadas por la ciudadanía, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán 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.



COMPROMISOS DE CALIDAD

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 (ver apartado correspondiente). 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.



SUGERENCIAS y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Madrid dispone de 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 y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

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

- El Portal Web Municipal, en la dirección www.madrid.es/contactar
- El Teléfono 010
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid

- Las Oficinas de Registro
- Los Centros Culturales y Socioculturales, en la medida en que se arbitre la fórmula para su presentación a través de “buzones”.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 9, Datos de carácter complementario del texto de la Carta de Servicios).

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



DERECHOS y RESPONSABILIDADES

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.

DERECHOS y RESPONSABILIDADES

Asimismo las/los usuarias/os han de asumir las siguientes **responsabilidades**:

- a) Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia los demás usuarias/os .
- b) Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- c) Hacer uso adecuado de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos y colaborando en su buen mantenimiento.
- d) Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- e) Rellenar de forma concreta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, proporcionando los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- f) Satisfacer las tasas establecidas en aquellos servicios en los que así esté dispuesto.
- g) Cumplir las disposiciones previstas en la normativa vigente en relación con las materias objeto de esta Carta de Servicios.
- h) Facilitar la actuación inspectora, en lo referente al acceso a las dependencias del establecimiento, suministro de información y/o documentación, toma de muestras, o cualquier otro tipo de control.



Participación

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

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. ■ Las audiencias públicas. ■ Las iniciativas populares. ■ 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 (ver apartado correspondiente). ■ 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.

Para avanzar hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto** del Ayuntamiento de Madrid. En ella, a través de la plataforma de participación **decide.madrid** se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento, etc.

**Debates****Propones****Decides****Se hace**

Datos de localización y contacto Distritos

DISTRITO	Gerencia de Distrito	Unidad de Actividades Culturales
<u>CENTRO</u>	C/ Mayor, 72 Tlf.: 915.880.970	Tlf.: 915.882.318/ 19 cultucentro@madrid.es
<u>ARGANZUELA</u>	Paseo de la Chopera, 10 Tlf.: 915.886.174/75	Tlf.: 915.886.168/ 23 cultuarganzuela@madrid.es
<u>RETIRO</u>	Avda. Ciudad de Barcelona, 164 Tlf.: 915.886.353/ 54	Tlf.: 915.886.346/ 48 culturetiro@madrid.es
<u>SALAMANCA</u>	C/ Velázquez, 52 Tlf.: 915.886.461/ 62	Tlf.: 915.886.488/ 85 participasalamanca@madrid.es
<u>CHAMARTÍN</u>	C/ Príncipe de Vergara, 142 Tlf.: 915.886.570	Tlf.: 915.886.509/ 86 cultuchamartin@madrid.es
<u>TETUÁN</u>	C/ Bravo Murillo, 357 Tlf.: 915.886.692/ 93	Tlf.: 915.886.678/ 59 cultutetuan@madrid.es
<u>CHAMBERÍ</u>	Pza. de Chamberí, 4 Tlf.: 915.886.799	Tlf.: 915.944.074 cultuchamberi@madrid.es
<u>FUENCARRAL-EL PARDO</u>	Avda. Monforte de Lemos, 40 Tlf.: 915.880.368/ 69	Tlf.: 915.886.884/ 87 pciudadanafuencarral@madrid.es
<u>MONCLOA-ARAVACA</u>	Pza. Moncloa, 1 Tlf.: 915.886.997	Tlf.: 915.886.920/ 90 cultumoncloa@madrid.es
<u>LATINA</u>	Avda. General Fanjul, 2 Tlf.: 915.889.819/ 18	Tlf.: 917.107.945/ 87.02 cultulatina@madrid.es
<u>CARABANCHEL</u>	Pza. Carabanchel, 1 Tlf.: 915.887.186/ 85	Tlf.: 915.887.128/ 914.801.441 cultucarabanchel@madrid.es
<u>USERA</u>	Avda. Rafaela Ybarra, 41 Tlf.: 915.887.279/ 80	Tlf.: 915.887.271 cultuusera@madrid.es



Datos de localización y contacto Distritos

DISTRITO	Gerencia de Distrito	Unidad de Actividades Culturales
<u>PUENTE DE VALLECAS</u>	Avda. Albufera, 42 Tlf.: 915.887.303/ 04	Tlf.: 915.887.307 cultupvallecas@madrid.es
<u>MORATALAZ</u>	C/ Fuente Carrantona, 8 Tlf.: 915.880.454/ 55	Tlf.: 915.887.440/ 43 cultumoratalaz@madrid.es
<u>CIUDAD LINEAL</u>	C/ Hermanos García Noblejas, 14 Tlf.: 915.880.497/ 99	Tlf.: 915.887.575/ 76 cultuclineal@madrid.es
<u>HORTALEZA</u>	Ctra. de Canillas, 2 Tlf.: 915.887.695	Tlf.: 915.887.656/ 89 cultuhortaleza@madrid.es
<u>VILLAVERDE</u>	C/ Arroyo Bueno, 53 Tlf.: 915.887.784/ 85	Tlf.: 915.887.799 cultuvillaverde@madrid.es
<u>VILLA DE VALLECAS</u>	Paseo Federico García Lorca, 12 Tlf.: 915.887.853/52	Tlf.: 915.880.597 cultuvallecas@madrid.es
<u>VICÁLVARO</u>	Pza. D. Antonio de Andrés, 18 Tlf.: 915.887.980/ 81	Tlf.: 915.887.983/ 84 cultuvicalvaro@madrid.es
<u>SAN BLAS</u>	Avda. Arcentales, 28 Tlf.: 915.888.088/ 84	Tlf.: 915.888.065/ 66 cultusanblas@madrid.es
<u>BARAJAS</u>	Pza. de Mercurio, 1 Tlf.: 915.880.525/ 26	Tlf.: 915.888.136/ 37 cultubarajas@madrid.es

Información general: Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid,
Teléfono 010 (24 horas) y www.madrid.es

Para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones el Teléfono 010 e internet (www.madrid.es/contactar) están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días

Además de la información contenida en este documento, se puede consultar en www.madrid.es en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#) el contenido íntegro de la Carta, la normativa y los resultados de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos.