



**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS PROMOCIÓN CULTURAL





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	8
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	10
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	11
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	12
8. MARCO NORMATIVO	16



1.- INFORMACIÓN GENERAL.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey, es el responsable del diseño y desarrollo de la política cultural en el municipio. El plan municipal de cultural está integrado por diversos programas orientados a la promoción y difusión de la cultura como servicio público, para lo que dispone una importante infraestructura de equipamientos culturales próximos y de calidad, desde los que se presta una amplia y variada oferta de actividades y servicios que dan respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura, atendiendo a la diversidad social y cultural del municipio.

También es el responsable de potenciar el conocimiento y disfrute de nuestras tradiciones y de nuestra memoria como ciudad, actividades que se ponen a disposición de la comunidad fuera de los equipamientos culturales.

El Ayuntamiento de Arganda, como promotor, hace partícipes en la elaboración y evaluación de los diferentes programas culturales, a las asociaciones, entidades y colectivos del municipio, a través de los consejos municipales de cultura y festejos, constituidos como órganos de participación ciudadana, lo que permite ir modificando y adaptando las actividades de acuerdo a las nuevas exigencias y demandas.

2.-MISIÓN.

Contribuir a la promoción y difusión de la creación artística y cultural, con el fin de incrementar los niveles participativos de la comunidad en el ámbito cultural, propiciando el acceso a la creación, disfrute y consumo de los bienes culturales.

Facilitar el acceso a las expresiones culturales en todas sus manifestaciones artísticas, lo que permite el desarrollo personal y cultural de la población como factor determinante para el desarrollo local.



3.- SERVICIOS PRESTADOS.

Los servicios que se describen a continuación se agrupan por bloques temáticos, dirigidos a toda la población, salvo los destinados a un segmento determinado.

SERVICIOS DEL ÁREA		INSTALACIONES MUNICIPALES				
		C.C PILAR MIRÓ	AUDITORIO MONTESSERRAT CABALLÉ	CASA DEL REY	CENTRO INTEGRADO "La Poveda"	
FORMACIÓN	1. CURSOS Y TALLERES CULTURALES					
	Oferta formativa, no reglada, de carácter teórico / práctico. Recurso para informar y/o formar sobre las posibilidades de ocupar el ocio y tiempo libre.	Danza/ Idiomas / Gastronomía / Salud y Bienestar / Artes Plásticas y Manualidades/ Nuevas Tecnologías e Imagen/ Artes Escénicas y Comunicación Audiovisual/ Humanidades / Expresión corporal / Apoyo al aprendizaje/Ajedrez	X			X
		Periodo de Octubre a Junio (inscripciones en Septiembre)	X			X
		Público a partir de 12 años.	X			X
		Atención a la diversidad e igualdad.	X	X	X	X
ACTIVIDADES	2. ESPECTÁCULOS Y ARTES ESCÉNICAS DE SALA					
	Programa que contempla la organización y oferta de programación estable de artes escénicas, música, teatro, danza, circo.	Campaña regular de espectáculos.		X		
		Campaña escolar de artes escénicas		X		
		La + Joven escena		X		
		Sube a tu escenario		X		
Alquiler o Cesión de salas		X	X	X	X	



SERVICIOS DEL ÁREA		ESPACIOS PÚBLICOS MUNICIPALES (Plazas, Parques y Jardines, Calles...)	
ACTIVIDADES	3. ESPECTÁCULOS Y ARTES ESCÉNICAS DE CALLE/ FIESTAS	X	
	<p>Programación profesional de Artes de calle en periodo estival y el contexto de la celebración de las diferentes Fiestas y festejos que se celebran en la localidad, con el fin de ofrecer espacios de ocio y encuentro ciudadano y ofrecer otra mirada lúdico / festiva sobre las artes escénicas.</p>	Diciembre / enero: Programa espacial vacaciones de Navidad. Pasacalles y Cabalgata de Reyes.	X
		Febrero / marzo: Carnavales. Pasacalles y espectáculos musicales.	X
		Abril: Semana Cervantina. Espectáculos de teatro, música y danza.	X
		Junio: <ul style="list-style-type: none"> - Fiestas de San Juan. Música en vivo y Orquesta. Festival Las hogueras de San Juan. - Primavera en la Calle - Fiestas en el Puente Arganda 	X
		Julio: <ul style="list-style-type: none"> - Fiestas de Santiago. Orquesta y Clásicos en verano (música clásica) - Fiestas Virgen del Carmen, en La Poveda. Música en vivo, orquestas, actividades de animación - Cine de verano 	X
		Agosto: Fiestas de San Roque: Música en vivo, orquestas, actividades de animación y teatro familiar.	X
		Septiembre: Fiestas Patronales. Música en vivo, danza, teatro, exposiciones ...	X



SERVICIOS DEL ÁREA		INSTALACIONES MUNICIPALES					
		C.C. PILAR MIRÓ	AUDITORIO MONTESERRAT CABALLÉ	CASA DEL REY	CENTRO INTEGRADO "La Poveda"	PATIO CENTRAL ESMAR	
PROGRAMACIÓN	4. EXPOSICIONES Y MUESTRA DE ARTES PLÁSTICAS						
	El programa expositivo se basa fundamentalmente el contribuir a la difusión y promoción de las artes plásticas y visuales en todas sus manifestaciones artísticas y divulgativas, bien de artistas ya consagrados como de jóvenes autores y otras de carácter más general e informativo organizados por las diferentes Áreas Municipales.	Campaña regular de exposiciones			X		
		Exposiciones didácticas. Campaña escolar de artes plásticas.	X		X		
		Otras exposiciones	X		X		X
	5. CONCURSOS Y CERTÁMENES						
	Este programa pretende potenciar la participación en actividades de expresión artística así como fomentar la participación en la vida municipal a través de la creación	Concurso Escolar de Christmas			X		
		Concurso de comparsas y disfraces.		X			
		Concurso de Carteles Fiestas Patronales	X				
		Concurso de fotografía digital: Instantes de las Fiestas Virgen del Carmen. La Poveda	-	-	-	-	
		Concurso de fotografía: Instantes de las Fiestas Patronales.	-	-	-	-	
Festival Internacional de Cine. Arganda del Rey			X				
Otros Concursos y Certámenes						X	



SERVICIOS DEL ÁREA		INSTALACIONES MUNICIPALES			
		C.C. PILAR MIRÓ	AUDITORIO MONTESERRAT CABALLÉ	CASA DEL REY	CENTRO INTEGRADO "La Poveda"
6. FORMACIÓN DE PÚBLICOS					
FORMACIÓN PÚBLICOS	Servicios al espectador	Encuentro con el Público: Encuentros entre el público y el equipo artístico	x		
		Aprendiendo a escuchar/ Aprendiendo en Danza: Presentación de los conciertos y espectáculos de danza.	x		
		Photocall, podrán hacerse fotos con los actores, actrices, al finalizar el espectáculo.	x		
		Encuentros con el arte. Visitas guiadas a exposiciones y encuentros entre el público y los artistas	x	x	
7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
PARTICIPACIÓN	Consejo Municipal de Cultura	Órgano de participación ciudadana, cuya función es la de permitir procesos de relación, debate, coordinación, evaluación y de seguimiento del Plan Municipal de Cultura.	x		



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.1.	Atender las expectativas de la ciudadanía, ofreciendo una oferta variada de cursos, con el objetivo de que la oferta pueda ser atractiva, apostando por la innovación al tiempo que se mantienen los talleres que son demandados del curso anterior.	I.1.	Número de cursos y talleres ofertados a partir de demandas de personas usuarias y propuestas ciudadanas. Porcentajes con respecto al curso anterior.
C.2	Alcanzar el 65% de ocupación de las acciones formativas en funcionamiento.	I.2.	Porcentaje de ocupación sobre el total de nº de plazas de cursos en funcionamiento.
C.3.	Ofrecer una <u>oferta formativa</u> anual diversa y de calidad garantizando una valoración igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5 de al menos el 65% de los/as usuarios/as.	I.3.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5.
C.4.	<p>Promocionar actividades culturales, socioculturales y festivas en distintos ámbitos.</p> <p>Ofertar, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 40 cursos 8 fiestas. 18 espectáculos de artes escénicas profesionales en sala (música, teatro, danza, cine, circo danza). 1 espectáculo por cada ciclo educativo, en campaña escolar de Artes Escénicas. 4 Espectáculos de la + juvenescena. 4 Espectáculos de "sube a tu escenario". 40 cesiones a colectivos 40 cesiones a otras áreas municipales. 9 alquileres de instalaciones. 3 exposiciones profesionales. 3 exposiciones didácticas. 4 exposiciones de otras áreas municipales. 4 concursos. 	I.4.A	Número de actividades ofertadas de cada tipo.
		I.4.B	Número de actividades realizadas en colaboración con otras áreas municipales
		I.4.C	Número de actividades realizadas en colaboración con otros colectivos
		I.4.D	Porcentaje de cumplimiento en el número de actividades finalmente ofertadas
		I.4.E	Porcentaje de entradas electrónicas sobre el total de entradas vendidas.



COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.5	Informar sobre las <u>actividades socioculturales</u> (programación, fechas, horarios y lugares de celebración, etc.) a través de, al menos, 4 medios diferentes incluyendo la de la propia página web.	I.5.	Número de canales de difusión
C.6	Ofrecer un <u>programa expositivo</u> variado y de calidad garantizando una valoración igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5 de al menos el 75% de los/as usuarios/as.	I.6.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5.
C.7	Ofrecer un programa de <u>artes escénicas</u> de calle y de sala variado y de calidad garantizando una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5 de al menos el 75% de los/as usuarios/as.	I.7.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C.8	Fomentar la <u>participación activa del alumnado</u> de escuelas e institutos a través de diversas actividades culturales (campañas, concursos, exposiciones, exhibiciones, muestras...) garantizando una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5 de al menos el 75% de los/as usuarios/as.	I.8.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C.9	Apostar por la <u>formación de públicos</u> mediante actuaciones dirigidas al espectador/a garantizando una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5 de al menos el 75% de los/as usuarios/as.	I.9.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C.10	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales en el 75% de los/as usuarios/as.	I.10.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C.11	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato y atención recibida en el 75% de los/as usuarios/as.	I.11.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los/as usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos)
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del área.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.
- En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de las actividades culturales, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible las instancias y/o solicitudes dirigidas a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias 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 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.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, “*Datos de Localización y Contacto*” de la Carta de Servicios). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

Centro Cultural Pilar Miró

Calle Pablo Iglesias, 1, 28500-Arganda del Rey

- **Ofrece:**

Centro de gestión y administración de Cultura y Educación en que se centralizan todos los talleres culturales y extraescolares, así como cesión y alquiler de espacios a colectivos y empresas.



Horario de atención al público:

Lunes a Viernes de 8:00 a 21:00 h.

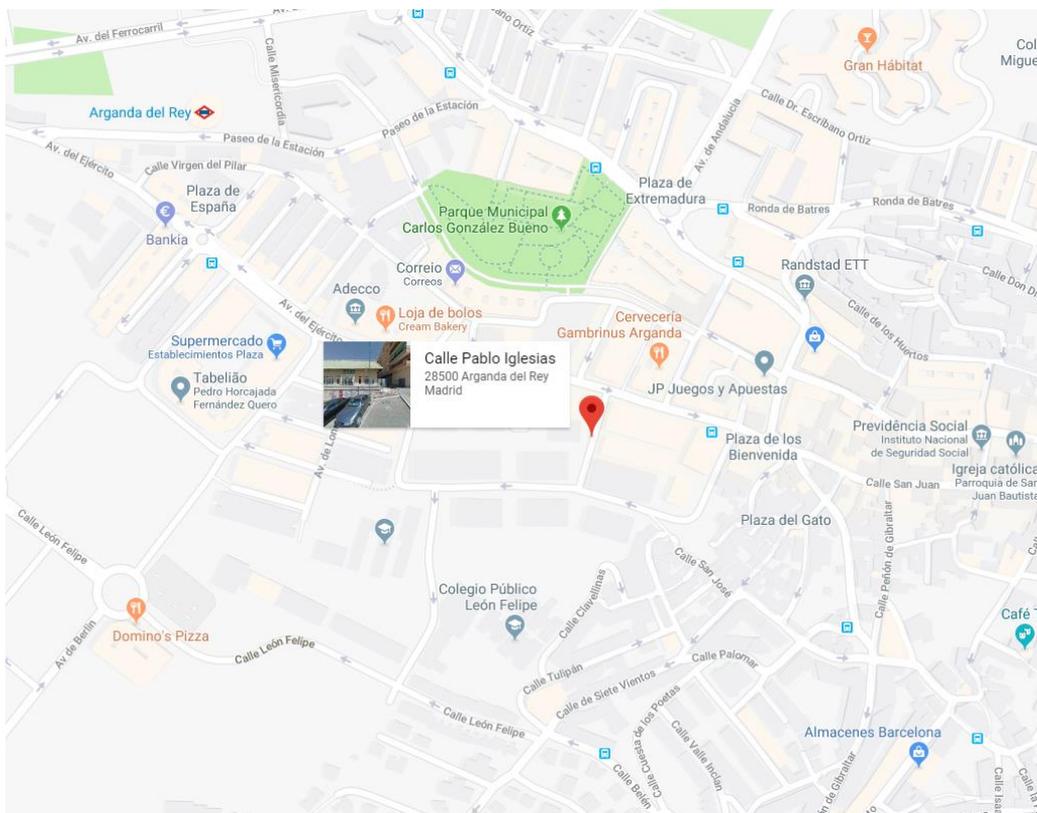
Talleres Culturales: de lunes a viernes de 9:30 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.

Actividades Extraescolares: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00 h.

Punto de venta de Entradas de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 - Instantticket.es



Atención Telefónica: 010 / 918711344 Ext. 3.





Auditorio Montserrat Caballé.

Calle Mar de Alborán, 1, 28500-Arganda del Rey.

- **Ofrece:**

Espacio escénico en que se exhiben las actividades de artes escénicas y visuales contratadas por el Ayuntamiento, los actos instituciones y/o realizados por otras áreas municipales, la cesión y alquiler de instalaciones a colectivos y empresas.



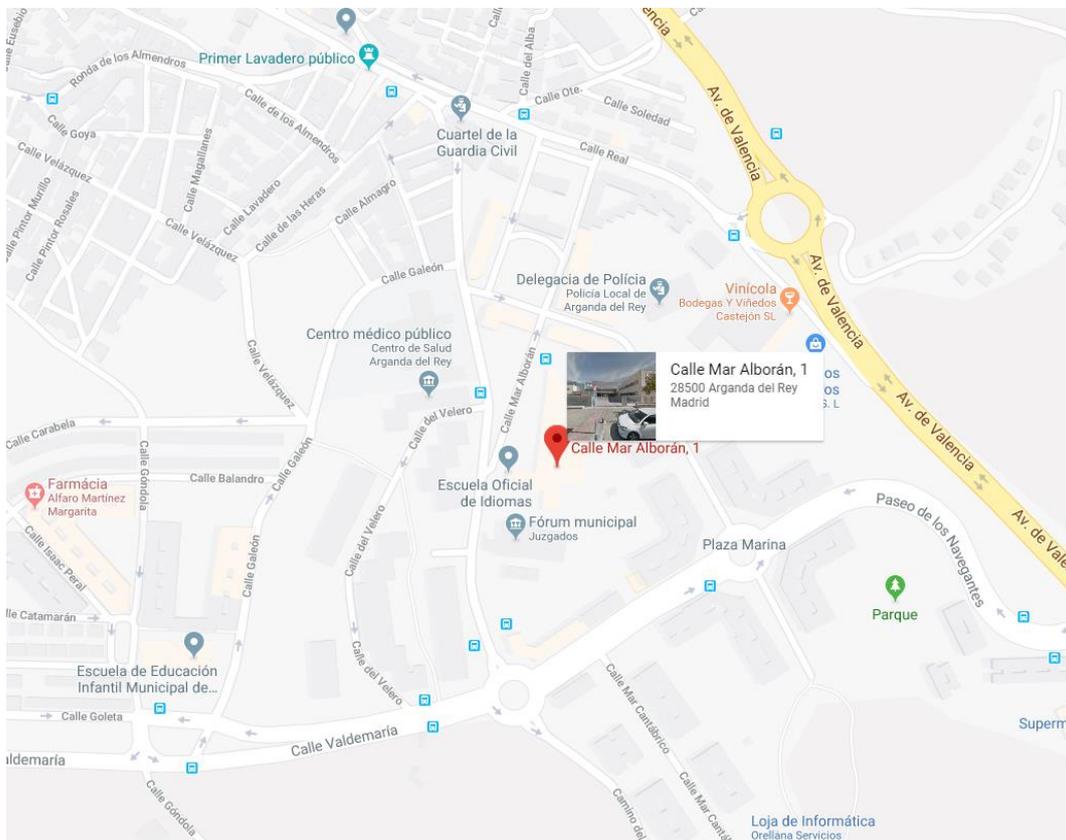
Horario de atención al público:

Lunes a Viernes de 8:00 a 22:00 h.

Venta de Entradas de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 - Instantiket.es



Atención Telefónica: 010 / 91 875 84 27/28





Centro Integrado de La Poveda.

Calle Formentera, 1, 28500 Arganda del Rey.

- **Ofrece:**
Centro cultural en el que conviven actividades de información, formación (cursos, talleres culturales y actividades extraescolares), biblioteca municipal y cesión de sala para uso multidisciplinar.



Horario de atención al público:

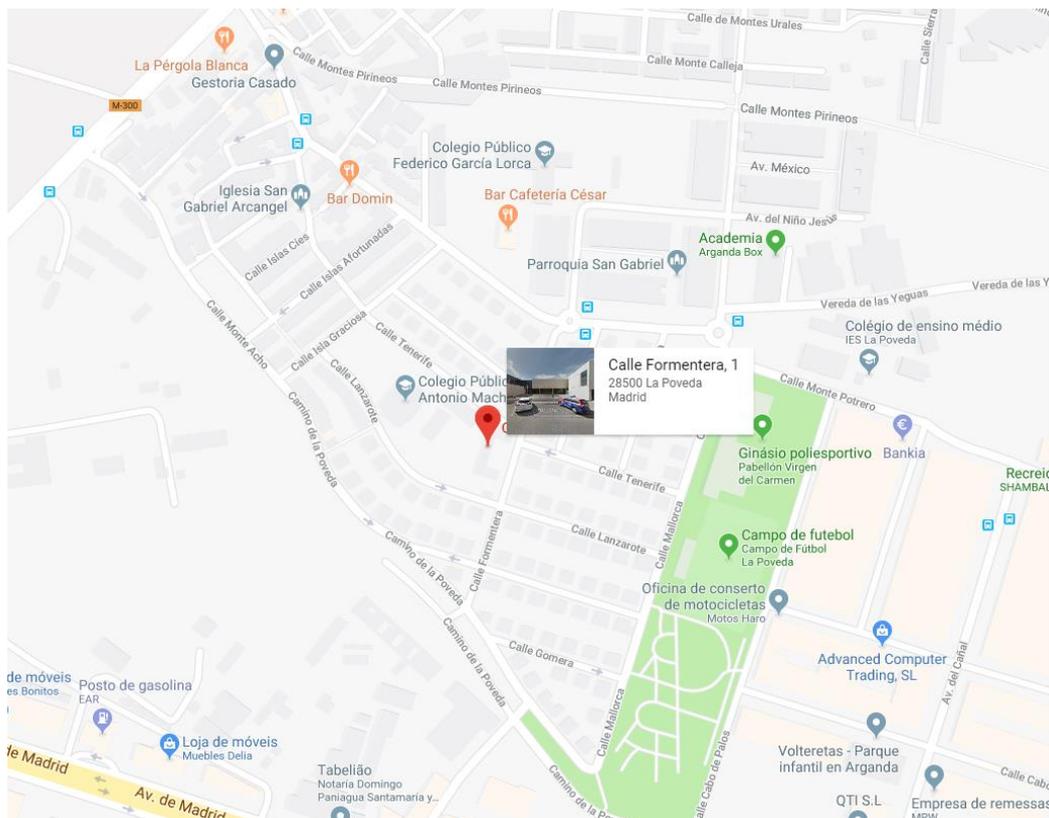
Lunes a Viernes de 8:00 a 21:00 h.

Sábados de 9:00 a 14:00 h.

Venta de Entradas de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 - Instanticket.es



Atención Telefónica: 010 / 918758439





Centro Cultural Casa del Rey.

Avenida del Ejército, s/n 28500-Arganda del Rey.

• **Ofrece:**

Espacio expositivo, con equipamiento específico para el montaje de exposiciones, con visitas guiadas y talleres.



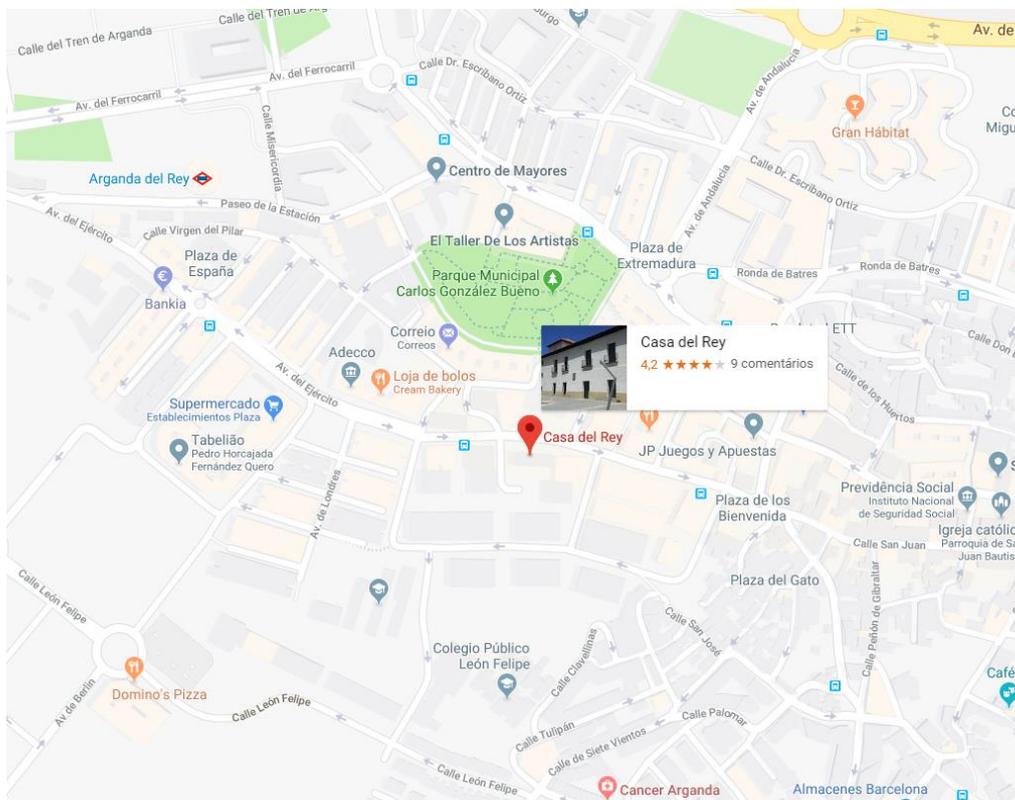
Horario de visitas al público:

Lunes a Sábado de 17:00 a 21:00.

Visitas concertadas con Centros Educativos en horario escolar. Solicitud en Sala exposiciones.



Atención Telefónica: 010 / 918711344 Ext. 3



TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	cultura@ayto-arganda.es
 PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-cultura/espacio-cultural/
VENTA DE ENTRADAS	Instanticket.es



8.- MARCO NORMATIVO.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#)).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#)).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)). Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#)).
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#)).
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#)).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#)) y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).
- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:



Nacional.

- Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. ([BOE nº 267 de 06/11/1982](#))

Regional.

- [Decreto 163/2008](#), de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad y control de acceso a Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

- [Orden 10494/2002](#), de 18 de noviembre, de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, por la que se regula la celebración de actividades recreativas extraordinarias durante las Fiestas de Navidad, Fin de Año y Reyes, así como los espectáculos extraordinarios.

- [Decreto 184/1998](#), de 22 de octubre, por el que se aprueba el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas, Establecimientos, Locales e Instalaciones.

- [Ley 17/1997](#), de 4 de julio de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (legislación consolidada).

Local:

- Reglamento Orgánico de Funcionamiento ([BOC 24/05/1993. Modificación: BOC 15/11/1996](#)).

- Precios públicos de talleres culturales ([BOCM nº 173 de 23 de Julio de 2013](#))

- Precios públicos por prestación de servicios y actividades socioculturales ([BOCM nº 29 de 04/02/2010](#)).

Convenios Nacionales:

- [Platea INAEM](#)

- [Red Nacional de Teatros](#)

- [Danza a Escena](#)



Convenios Regionales:

- [Red de Teatros](#)
- [Red Itiner](#)