



Carta de Servicios de **Centros Cívicos** del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Fecha del documento: [21/10/2016]

Fecha de aprobación en JGL: [02/11/2016]

Unidad Responsable (DIR 3): [CULTURA]

Fecha de última actualización: [21/10/2016]

Versión: [v.1.]

Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (**) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: [www.leganes.org/aviso legal](http://www.leganes.org/aviso%20legal)

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO.....	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	3
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	4
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	6
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS	7
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO	7
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	9
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	9

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO

Los Centros Cívicos son equipamientos municipales de carácter prioritariamente cultural cuyos objetivos están orientados al fomento y desarrollo de actividades artísticas, formativas y de ocio, caracterizados por:

- Tener una estructura descentralizada por los diferentes barrios del municipio constituidos en red
- Se dirigen a todos los sectores de población
- Son centros de recursos para el barrio donde se ubican.
- Sirven de plataforma de encuentro, participación y de formación.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES

- Reglamento de participación ciudadana.
- Ley de bases de Régimen Local.

3. SERVICIOS PRESTADOS

Información, servicio de información presencial, telefónica escrita (gráfica) dirigido a la población que demanda información de las diversas actividades realizadas en los Centros Cívicos y derivándole, en su caso, a los lugares donde pueda obtener la respuesta.

Biblioteca, Servicio público dirigido a los ciudadanos de Leganés, formado por cinco bibliotecas integradas en los Centros Cívicos

Comunicación, Edición de revistas y programaciones. Página web y Aplicación para móviles "La calle de la cultura".

Talleres y cursos, conjunto de actividades formativas, creativas y de ocio orientadas a la participación ciudadana, al desarrollo de la creatividad y al enriquecimiento personal

Espectáculos (música, teatro, danza, cine), actos de difusión cultural para fomentar el disfrute enriquecedor del ocio y el tiempo libre, dirigidos a toda la población y centrados en el Teatro, la Danza, la Música y el Cine

Exposiciones, espacios destinados a mostrar la creación artística individual o colectiva en sus diferentes expresiones (escultura, pintura, artesanía....) con carácter divulgativo o didáctico.

Centro de Recursos, conjunto de equipamientos, espacios e infraestructuras que se ponen al servicio de las entidades, colectivos y profesionales para el desarrollo de su propia actividad, siempre que tenga carácter sociocultural.

Actos institucionales, actos programados por las instituciones públicas (Ayuntamiento, Comunidad de Madrid, Estado).

4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

- La información relativa a las actividades que se desarrollan en los Centros Cívicos se encuentra a su disposición en conserjería. Para todas las actividades se informa de:
 - Actividad
 - Lugar
 - Fecha
 - Hora
 - Destinatario
 - Precio
- Las actividades realizadas en los Centros Cívicos se publican en distintos medios:
 - A Escena
 - Periódico municipal
 - Web Y APP "La calle de la cultura"
 - Prensa local

- Estas revistas y programaciones se encuentra a su disposición en los Centros Cívicos y edificios municipales
- Trabajamos para obtener más de un 8 sobre 10 en cuanto la limpieza y el estado de conservación en la encuesta de satisfacción anual.
- Todos los espectáculos se encontrarán señalizados para mayor comodidad
- Todos los espectáculos organizados por el Ayuntamiento de Leganés comienzan a la hora establecida. En caso de anulación se devuelve en dinero.
- Se realizará una oferta cultural variada todos los fines de semana a excepción de los periodos de vacaciones en los que se llevará a cabo una programación específica.
- Se garantiza la calidad del espectáculo través de un proceso de selección y visionado de los espectáculos.
- Se podrá adquirir las entradas numeradas (salvo Teatro Egaleo) a los espectáculos con al menos dos meses de antelación a través de internet y/teléfono. El día del espectáculo se podrán adquirir en la taquilla del centro, siempre que queden entradas sin vender anticipadamente.
- Ponemos a su disposición precios reducidos para los niños y personas de la tercera edad.
- Ofrecemos la posibilidad inscribirse a los cursos y talleres a lo largo del periodo lectivo siempre y cuando exista disponibilidad de plazas
- Realizamos más de 30 cursos, ofreciendo más de 2.300 plazas, en horarios de mañana, tarde y noche.
- En todos los cursos contamos con profesores cualificados.
- Realizaremos al menos 35 exposiciones al año siendo el 20% de las mismas para promoción de artistas locales.
- Todas las exposiciones contarán con un folleto de mano y un catálogo específico.

- Las exposiciones realizadas en los Centros Cívicos del Ayuntamiento de Leganés tienen un marcado interés social siendo al menos el 10 % de carácter didáctico.
- Las solicitudes para la utilización de los espacios disponibles en los Centros Cívicos tendrán una respuesta no superior a 5 días hábiles.

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- % de cumplimentación de los cuadrantes de actividades.
- % de actividades publicadas en medios.
- Media de la valoración obtenida para la limpieza y el estado de conservación (encuesta de satisfacción anual).
- % de actividades sin señalización.
- % de espectáculos que comienzan puntualmente.
- Numero de fines de semana con programación.
- % de espectáculos con visionado.
- Grado de disponibilidad de los servicios de ventas anticipadas y presenciales.
- % de espectáculos con precios reducidos para niños y personas de la tercera edad.
- % de solicitudes que han conllevado inscripción.
- Numero de cursos.
- % de cursos distribuido por horario.
- % de profesores cualificados.
- Número de exposiciones.
- % de artistas locales.
- % de exposiciones con material divulgativo.
- % de exposiciones con carácter didáctico.
- Número de días.

Los indicadores de resultados de los compromisos asumibles se publicarán en la web del ayuntamiento:

www.leganes.org

La actualización será semestral, excepto para los indicadores que por su naturaleza sea anual (p.ej. encuestas de satisfacción).

6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los usuarios del servicio podrán colaborar en lo que deseen en la prestación del mismo a través de los siguientes medios:

- a) Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- b) Mediante la formulación de sugerencias y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta.

7. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- página web de cultura /Lacalledelaculturadeleganes.es
- Aplicación para móvil “LA CALLE DE LA CULTURA”.
- redessocialescultura@leganes.org

Centros Cívicos

<p>CC Julián Besteriro</p> <p>Avda. del Rey Juan Carlos I, 20 28915 Zona Zarzaquemada 91 2489690 Fax: 912489692</p> <p><u>Horario:</u> Lunes a viernes: 8:00-22:00 Otros horarios de apertura en función de la programación.</p> <p><u>Transportes:</u> Metrosur: Julián Besteiro Cercanías: C-5 Autobuses: 481, 484, 485, 488</p>	<p>CC Rigoberta Menchú</p> <p>Avda. del Rey Juan Carlos I, 100 28916 Zona Carrascal 91 2489610 Fax: 912489612</p> <p><u>Horario:</u> Lunes a sábado: 8:00-22:00 Otros horarios de apertura en función de la programación.</p> <p><u>Transportes:</u> Metrosur: Carrascal Cercanías: C-5 Autobuses: 481, 483, 485, 488</p>
<p>CC Santiago Amón</p> <p>Plaza Pablo Casals, 1 28911 Leganés 91 2489590 Fax: 912489552</p> <p><u>Horario:</u> Lunes a viernes: 8:00-22:00 Otros horarios de apertura en función de la programación.</p> <p><u>Transportes:</u> Metrosur: Severo Ochoa Cercanías: C-5 Autobuses: 481, 485, 486</p>	<p>CC José Saramago</p> <p>Avda. del Mediterráneo, 22 28912 Barrio San Nicasio- Campo de Tiro 91 2489580</p> <p><u>Horario:</u> Lunes a sábado: 8:00-22:00 Otros horarios de apertura en función de la programación.</p> <p><u>Transportes:</u> Metrosur: San Nicasio Cercanías: C-5 Autobuses: 482</p>
<p>C.C. Enrique Tierno Galván</p> <p>Calle San Amando, 20 28917 Leganés 91 2489544</p> <p><u>Horario:</u> Lunes a sábado viernes: 8:00-22:00 Otros horarios de apertura en función de la programación.</p> <p><u>Transportes:</u> Metro: L11. Autobuses: 483, 486, 487, N802</p>	<p>C.M. Las Dehesillas.</p> <p>Avda. del Museo, 4 28914 Leganés 91 2489630</p> <p><u>Horario:</u> Lunes a viernes: 8:00-22:00 Otros horarios de apertura en función de la programación</p> <p><u>Transportes:</u> Metrosur: Casa del Reloj Autobuses: L1, 450, 468,481</p>
<p>Teatro Egaleo</p> <p>Avda. Rey Juan Carlos I, 10 28915 Leganés 91 6863987/912489560</p> <p><u>Horario:</u> Sólo en verano, según programación</p> <p><u>Transportes:</u> Metrosur: Julián Besteiro Autobuses: 432, 483, 485, 488, 496, 497</p>	

Información y atención al ciudadano:

Servicio de Atención al Ciudadano
Casa del Reloj. Avda. Gibraltar 2
28912 Leganés (Madrid)

Horario de atención al público:

Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. (excepto Julio y Agosto)

Sábados 9:00 -13:00 h.

Cómo llegar: Parada de MetroSur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 484 y 432

Teléfono 010 (912489010 si llama desde fuera de Leganés)

Horario: Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

Página Web: www.leganes.org

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos se asumirá en la memoria del servicio y se definirán acciones de mejora.

9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano
- Edificios municipales con atención directa al público.
- SAC móvil
- Por teléfono, a través del 010
- Por correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org
- A través de la página web municipal: www.leganes.org

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.