

CARTA DE SERVICIOS CENTRO CULTURAL DE ARCHENA “RAMÓN CENTENERO”

El Real Decreto 951/2005, donde se expone el contenido que deben de orientar a las cartas de servicio, es el que, desde el Centro Cultural Ramón Centenero, hemos seguido para proporcionar al conjunto de la ciudadanía una visión rápida y general de las actividades culturales prestadas. Además, supone una herramienta de análisis de calidad en la prestación del servicio. De este modo, se consigue impulsar una mejora de dicho servicio mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los **compromisos** adquiridos y plasmados en la misma carta de servicios, por lo que este documento implica un compromiso entre el centro cultural y la comunidad.

En mayo del 2008, entró en vigor la norma UNE de AENOR 93200:2008 de Carta de Servicio, donde se establece el contenido mínimo que debe incluir toda carta de servicios y que podemos describir como los documentos que sirven de herramienta informativa a distintos órganos, organismos y entidades de la Administración General dirigidas a la población y vecindario la localidad como presentación de los servicios disponibles, así como de los derechos de los ciudadanos en relación a estos servicios.

El Centro Cultural deberá revisar periódicamente la Carta de Servicios e informar al usuario del grado de cumplimiento de los compromisos contraídos.

Carácter general y legal:

- Posibilitar el acceso a toda la información de una forma fácil, rápida y organizada.
- Acoger a todo el vecindario de la localidad, independientemente de su origen cultural, ideología o preferencias culturales.
- Fomentar la comunicación en lo que a la participación y colaboración ciudadana respecta.
- Promover la formación permanente del personal perteneciente a organismos relacionados con entes culturales, tanto pertenecientes al Ayuntamiento como si no.
- Normalizar los procesos técnicos y los procedimientos para el acceso a los recursos culturales que ofrece el centro.
- Innovar en los servicios y actividades ofrecidas, de manera que permitan ampliar la cobertura de necesidades de las comunidades vulnerables atendidas. Esta finalidad lleva implícita la necesidad de promover la formación del personal laboral para entender las necesidades de la comunidad y con esto generar la innovación de los servicios y actividades relacionadas con el ámbito cultural.

Los servicios prestados por el centro cultural, deben desarrollarse de acuerdo a los compromisos adquiridos en dicho documento, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Salón de actos.
- Aula de arte, pintura y dibujo. Taller Municipal de Pintura.
- Aula de la Escuela Municipal de Teatro.
- Diversas aulas polivalentes.
- Aulas de estudio.
- Espacios de almacenaje.

De los servicios prestados por el centro cultural:

- Oferta y participación en las diferentes salas.
- Orientación e información general y bibliográfica, tanto presencial como electrónica.
- Posibilidad de realizar inscripciones, de manera virtual o presencial, de las diferentes actividades ofertadas.
- Actividades socioculturales como exposiciones, conferencias, cuentacuentos, talleres de lectoescritura, etc.
- Actividades y visitas relacionadas con el patrimonio medioambiental de la comarca del Valle de Ricote y Archena.
- Dinamización de reuniones de diferentes asociaciones de todo tipo (vecinos, federaciones, etc.).

En cuanto a los *derechos* de los usuarios en relación a los servicios prestados el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece entre otros:

- Acceso libre y gratuito a las dependencias públicas, sin acreditación de identidad.
- Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y de forma personal por el personal contratado.
- Recibir información sobre colecciones, recursos y servicios.
- Buzón de sugerencias para presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.

En cuanto a los *deberes* que deben cumplir los usuarios, se establecen:

- Cumplir las medidas de seguridad establecidas en cada momento.
- Uso adecuado de fondos, equipos e instalaciones.
- Mantener un comportamiento correcto y mantener el orden.

- Identificarse para hacer uso de determinados servicios.
- Respetar la legislación vigente en propiedad intelectual.
- Abstenerse de consumir alimentos y bebidas.
- Respetar condiciones de uso de instalaciones y servicios.
- Respetar horarios, instalaciones y materiales.
- Abstenerse de subrayar, escribir o mutilar los materiales.

Compromiso de Calidad e indicadores de evaluación:

El centro cultural se compromete a que los servicios que presta tengan un sistema de evaluación y un compromiso de calidad, para ello deben de tenerse en cuenta:

- Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.
- Garantizar la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en los modelos de formularios que maneja.
- Fomentar el acceso y entendimiento de los diferentes agentes culturales de la localidad en lo que respecta a la información que se presta de las actividades culturales.
- Fomentar la participación de la población, independientemente de su ideología, edad, sexo, origen cultural, etc.
- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por escrito se tramitarán en el plazo máximo de siete días.

Normativa reguladora:

- Real Decreto 951/2005 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Norma UNE de AENOR 93200:2008 de Cartas de Servicio.

La participación y colaboración de los ciudadanos para la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos se articula mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentación de las encuestas de satisfacción, que son:

- Presencial, en el propio centro cultural.

- Telemática, a través del e-mail de los diferentes miembros y personal contratado de la Concejalía de Cultura o de las redes sociales del mismo organismo (Facebook e Instagram).
- Escrita, a través de los formularios existentes en la biblioteca, en el apartado de atención al usuario, o por el correo postal del centro cultural.
- Participación en las encuestas de satisfacción.
- Presentación de las sugerencias y quejas.

De carácter complementario:

Centro Cultural Ramón Centro.

C/ Virgen de la Salud, 48 – Archena (Murcia). C.P. 30600

Contacto: Teléfono, 626239333 // archenacultural@gmail.com

Redes Sociales: Instagram @culturadearchena Facebook @culturaarchena

Web: www.archena.es

Horarios: De lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 horas y de 16.00 a 20.00 horas.