

CARTA DE SERVICIOS CONCEJALÍA DE CULTURA



1. Finalidad de la carta

La Carta de Servicios de Cultura informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Elche, los compromisos de calidad asumidos y los canales disponibles para realizar consultas, solicitudes, propuestas, sugerencias o quejas.

2. Misión

Promover el acceso de la ciudadanía a la cultura, impulsar la programación cultural del municipio, apoyar la creación artística y facilitar el uso de espacios culturales municipales, contribuyendo a una oferta diversa, cercana, participativa y de calidad.

3. Personas destinatarias

- Ciudadanía de Elche que participa en actividades culturales municipales.
- Público asistente a espectáculos, conciertos, exposiciones, cine, talleres y otras propuestas culturales.
- Artistas, compañías, asociaciones culturales, entidades y colectivos ciudadanos.
- Centros educativos, AMPAS y alumnado participante en programas culturales.
- Profesionales, empresas y promotores vinculados a la actividad cultural.
- Visitantes interesados en la oferta cultural y patrimonial del municipio.

4. Servicios principales

- Información y atención sobre programación cultural, actividades, espacios, horarios, entradas y procedimientos relacionados con el área.
- Programación de artes escénicas, música, danza, cine, exposiciones, literatura, actividades familiares y propuestas culturales para diferentes públicos.
- Gestión y coordinación de espacios culturales municipales como el Gran Teatro, L'Escorxador, La Llotja, el Cine Odeón, salas expositivas y otros equipamientos culturales.
- Tramitación de solicitudes de uso, cesión o alquiler de espacios culturales conforme a las condiciones establecidas.
- Apoyo y colaboración con asociaciones, entidades, compañías, artistas y colectivos culturales del municipio.
- Difusión de la agenda cultural municipal a través de la web, portales culturales, redes sociales y canales oficiales.
- Impulso de actividades culturales en barrios, pedanías, centros educativos y espacios públicos.
- Gestión de iniciativas de fomento de la lectura, creación artística, participación cultural y dinamización del tejido cultural local.
- Coordinación con otras áreas municipales y entidades públicas o privadas para el desarrollo de proyectos culturales.

5. Compromisos de calidad

- Atender de forma correcta, profesional y respetuosa a las personas usuarias.

- Ofrecer información clara y actualizada sobre la programación cultural municipal y los espacios dependientes del área.
- Responder las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Tramitar o derivar las solicitudes que no sean competencia directa del área en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Mantener actualizada la información básica de programación, horarios y canales de venta o inscripción en los medios oficiales.
- Informar de cambios relevantes en actividades, horarios, espacios o condiciones de acceso cuando sean conocidos por el servicio.
- Atender quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Favorecer una programación cultural plural, accesible y orientada a diferentes edades y perfiles de público.
- Promover la colaboración con entidades culturales, centros educativos y agentes del sector.
- Impulsar la mejora continua del servicio a partir de incidencias, sugerencias e indicadores de seguimiento.

6. Indicadores de seguimiento

- Número de consultas atendidas por teléfono, correo electrónico y atención presencial.
- Porcentaje de consultas respondidas dentro del plazo comprometido.
- Número de actividades culturales programadas o apoyadas por el área.
- Número de asistentes a actividades, espectáculos y espacios culturales municipales.
- Número de solicitudes de uso, cesión o alquiler de espacios culturales tramitadas.
- Número de entidades, asociaciones, compañías o artistas atendidos o colaboradores.
- Número de acciones de difusión realizadas en canales oficiales.
- Número de incidencias comunicadas y tiempo medio de resolución o derivación.
- Número de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en plazo.
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias, cuando se realicen encuestas.

7. Derechos de las personas usuarias

- Recibir una atención correcta, igualitaria y respetuosa.
- Obtener información clara sobre programación, espacios, horarios, entradas, inscripciones y trámites culturales.
- Conocer las condiciones de uso de los espacios culturales municipales.
- Presentar solicitudes, propuestas, quejas y sugerencias por los canales habilitados.
- Recibir respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Acceder a la información pública en los términos previstos por la normativa de transparencia.

8. Deberes de las personas usuarias

- Hacer un uso adecuado de espacios, equipamientos y materiales culturales municipales.
- Respetar las normas de funcionamiento, aforo, seguridad y convivencia de cada actividad o espacio.
- Tratar con respeto al personal municipal, personal de sala, artistas y demás personas usuarias.
- Facilitar datos veraces cuando sean necesarios para tramitar solicitudes, reservas o inscripciones.
- Comunicar incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio o a la información publicada.

9. Canales de atención

Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Elche

- Dirección: Calle Sants Metges, 3, 03203 Elche.
- Correo electrónico: cultura@elche.es.
- Web municipal: www.elche.es/cultura/.
- Agenda cultural: www.elxcultura.es.
- Información y trámites municipales: www.elche.es.

Los horarios, actividades, programación, venta de entradas, inscripciones y condiciones específicas deberán consultarse en los canales oficiales, al poder variar por temporada, programación o necesidades del servicio.

10. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias podrán presentarse a través de los canales oficiales habilitados por el Ayuntamiento de Elche y por la Concejalía de Cultura. Cuando la cuestión planteada no sea competencia directa del área, se orientará a la persona usuaria hacia el órgano o entidad correspondiente.

11. Revisión de la carta

Esta Carta de Servicios deberá revisarse, al menos, cada dos años o cuando se produzcan cambios relevantes en la organización, competencias, canales de atención, servicios prestados o compromisos de calidad.

12. Observación para Transparencia

Antes de su aprobación definitiva conviene validar internamente los plazos de respuesta, los responsables de medición de indicadores, los canales oficiales de cada espacio cultural y la periodicidad con la que se publicarán los resultados de cumplimiento.