



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Patronato Municipal de
CULTURA

**CARTAS DE SERVICIO
PATRONATO MUNICIPAL DE
CULTURA DE ALICANTE**



Patronato de Cultura

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación - Derechos de los ciudadanos

Misión

Localización , Teléfonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento ...

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Patronato de Cultura

Presentación

El Organismo Autónomo “Patronato Municipal de Cultura de Alicante”,, creado en el año 2000 al amparo del artículo 85.3 b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, es una Entidad administrativa, con personalidad jurídica, patrimonio y tesorería propios y diferenciados, y con capacidad de obrar y autonomía de gestión en los términos establecidos en las leyes y en sus propios Estatutos, que tiene la consideración de Administración Pública y actúa, bajo la dependencia del Ayuntamiento de Alicante y vinculado a él, en régimen de descentralización funcional.

El Patronato tiene como objetivo general la ejecución de la política cultural definida por los Órganos de Gobierno del Ente Local en el ámbito de sus competencias, así como la administración de los medios necesarios para llevarla a término, mediante la promoción, organización y gestión de sus programas . Sus actuaciones pretenden difundir todas las modalidades artísticas y culturales posibles, así como promover la conservación , preservación y difusión del patrimonio cultural de la ciudad y su disfrute por todos los ciudadanos alicantinos y visitantes de cualquier edad o condición.



Patronato de Cultura

Derechos de los ciudadanos

- El PMC promoverá y tutelara el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho conforme al art. 44.1 de la Constitución española.
- Todos los ciudadanos tienen derecho de petición individual y colectiva, en la forma y con los efectos determinados por la ley. (art. 29 de CE)
- Los ciudadanos tienen derecho a participar, de forma individual o colectiva, en la vida cultural y social de la ciudad de Alicante.
- El Patronato velará por la protección y defensa de la identidad, de los valores e intereses y del respeto a la diversidad cultural de la ciudad de Alicante.
- El PMC conservará, preservar y difundirá su Patrimonio Histórico, Artístico y Monumental, e impulsará las políticas que garanticen el acrecentamiento del Patrimonio Cultural Alicantino.
- Los ciudadanos tienen derecho a ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por el PMC.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del PMC
- Los reconocidos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios y la Ley 57/2003 de 16 de Diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- A disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias en todas la infraestructuras culturales al servicio del ciudadano
- A acceder gratuitamente o con tarifa reducida según los requisitos de la normativa vigente en cada actividad



Patronato de Cultura

Misión

El Patronato tiene como objetivo la promoción, organización y gestión de la política cultural definida por el Ayuntamiento, así como la administración de los medios necesarios para llevarla a término. Para conseguirlo el Patronato dirigirá su actuación a:

- La organización y gestión de todas aquellas actividades ciudadanas que puedan beneficiar el incremento y la calidad de la oferta cultural de la ciudad de Alicante.**
- La organización y gestión de las actividades culturales del Ayuntamiento o de sus organismos, así como la participación en actividades conjuntas con otras Administraciones o Entidades.**
- La elaboración para el Gobierno Municipal de los estudios y propuestas en su ámbito.**
- El establecimiento de relaciones de colaboración con otras administraciones del Estado, de la Generalitat o cualquier organismo público o privado en orden a la promoción y realización de actividades culturales.**
- El desarrollo y promoción de cualquier actividad cultural, científica y artística, prestando especial atención a todas las manifestaciones de la vida cultural alicantina.**
- La coordinación, potenciación y ayuda a las iniciativas culturales de los distintos grupos del municipio, fomentando la participación ciudadana en todos los ámbitos culturales.**
- La gestión de las instalaciones y equipamientos municipales o con participación municipal, de interés cultural para la ciudad.**



Patronato de Cultura

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

SEDE DEL PATRONATO:

**Centro Municipal de las Artes
Plaza Quijano nº 2
03002 ALICANTE**

Teléfono: 965147160 (centralita)

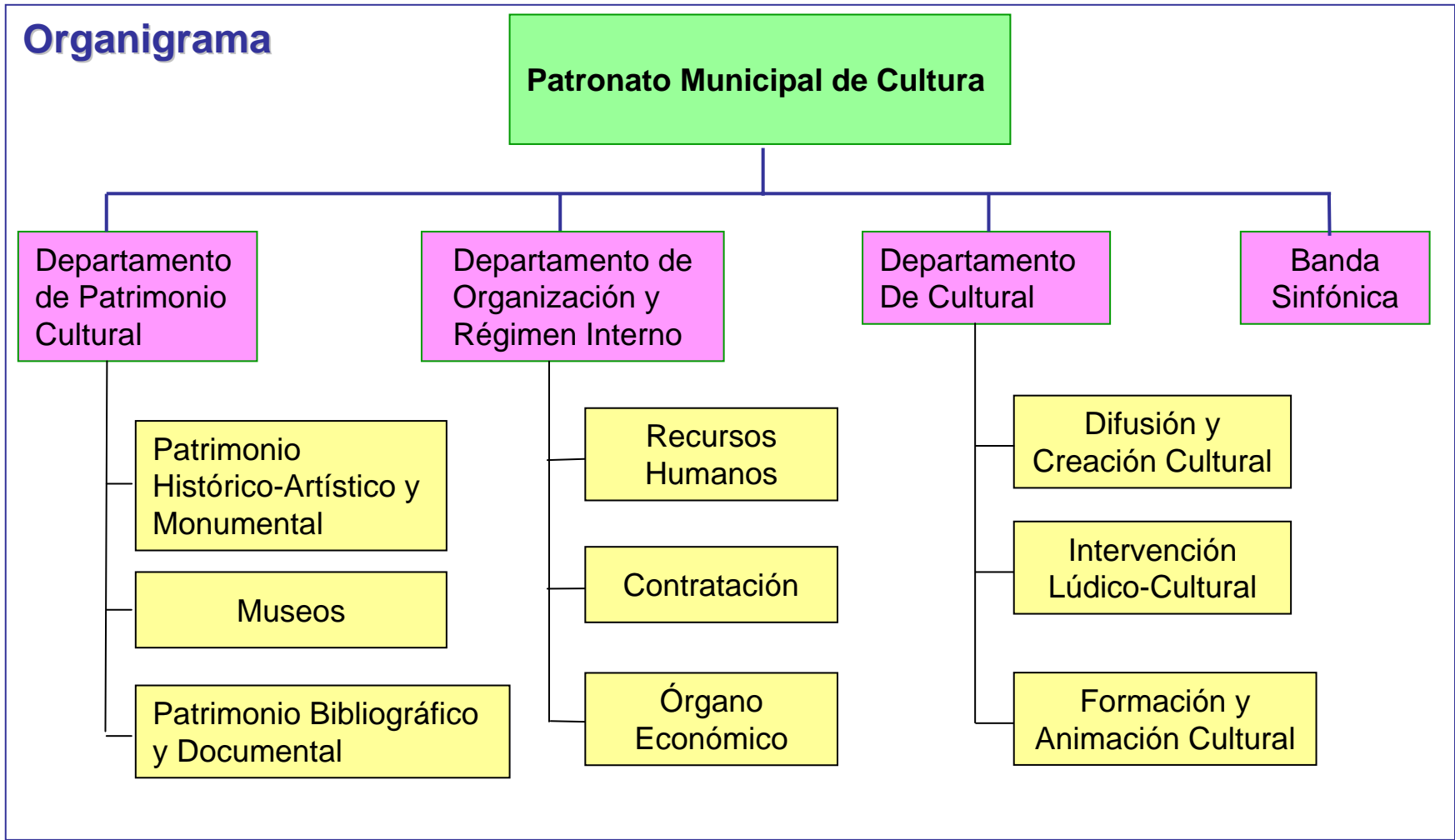
Fax: 965200643

E-mail: pmc@alicante-ayto.es

Horario de atención al público : De 9:00-14:00.



Patronato de Cultura





Patronato de Cultura

Relación con el resto del Ayuntamiento y otras Instituciones

En su actividad cotidiana, el Patronato Municipal de Cultura tiene relación con todos los restantes ámbitos, Concejalías, Organismos Autónomos y Servicios Municipales del Ayuntamiento de Alicante.

Asimismo, el Patronato mantiene relaciones de colaboración con otras administraciones y con instituciones, organizaciones y asociaciones del ámbito privado (La Caixa, CAM, Universidad Alicante, Ateneo Científico, Literario y Artístico de Alicante, APSA, AFEMA, IVAM ...) con el fin de lograr una mayor proyección de sus iniciativas culturales .

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

El Jefe del Servicio de Cultura, será el responsable de la Carta de Servicios y el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes medidas de mejora.



Patronato de Cultura

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos pueden colaborar en la mejora de los servicios, programas y actividades del Patronato Municipal de Cultura manifestando su opinión:

- **de manera presencial en las dependencias del Patronato**
- **mediante comunicación telefónica, fax, correo postal**
- **muy especialmente, y debido al auge de las nuevas tecnologías, mediante correo electrónico y buzón de sugerencias en la pag. WEB oficial del Patronato.**

Las peticiones , reclamaciones y recursos podrán presentarse por escrito a través del Registro del Patronato Municipal de Cultura mediante un impreso normalizado a disposición del ciudadano, en horario de atención al público de Lunes a Viernes de 9.00 a 14.00

Quejas y sugerencias. El Patronato podrá:

- **Quejas: asumir el contenido de las quejas en su toma de decisiones**
- **Sugerencias: incorporar iniciativas ciudadanas en sus programaciones**

El Patronato mantendrá encuentros con los responsables de las asociaciones culturales de Alicante y otros agentes, a petición propia y/o de los interesados.



Patronato de Cultura

Descripción de los servicios realizados

El Patronato Municipal de Cultura, para su correcto funcionamiento, articula su actividad y la prestación de servicios en diferentes áreas departamentales:

Departamento de Cultura

- Planificación, gestión, coordinación y ejecución de los programas y servicios de difusión cultural, intervención lúdica y formación/ animación.
- Diseño integral de programas, estrategias y procedimientos de actuación
- Colaboración y/o coproducción de ciclos y exhibiciones culturales
- Gestión y cesión de equipamientos culturales. Gestión coordina de estos.
- Promoción y divulgación de grupos y artistas con preferencia del ámbito alicantino
- Contratación de grupos y servicios culturales
- Planifica, gestiona, coordina y dirige la ejecución de los montajes de obra artística a disponer en las instalaciones municipales y se responsabiliza de las funciones de devolución y desalojo.
- Diseño de espacios expositivos y adecuación de las instalaciones a la estimación de los visitantes.



Patronato de Cultura

Descripción de los servicios realizados

Departamento de Patrimonio Cultural: estructurado en tres áreas diferenciadas

PATRIMONIO HISTORICO, ARTÍSTICO Y MONUMENTAL:

- Protección de zonas arqueológicas del término municipal.
- Restauración, mantenimiento y puesta en valor del patrimonio cultural de la ciudad.
- Custodia y conservación del patrimonio histórico de la ciudad.
- Acciones divulgativas y de difusión del patrimonio histórico de la ciudad.
- Custodia y salvaguarda de las colecciones municipales de artes plásticas y cinematográficas.
- Potenciación de la memoria gráfica

PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL:

- Custodia y catalogación del archivo de carácter histórico, donaciones, legados y del archivo de carácter administrativo municipal.
- Planificación de actividades culturales, proyectos de promoción y difusión ,
- Premios y concursos. Ferias del Libro.
- Organización y planificación de los servicios bibliotecarios municipales.

MUSEOS

- Difusión y exposición permanente de los fondos propios de la ciudad de Alicante de Artes Plásticas (pintura y escultura)..
- Servicio público Museos de Alicante (MUSA).



Patronato de Cultura

Descripción de los servicios realizados

Banda Sinfónica

- Realiza actividades musicales y optimización de las mismas en:
 - Auditorio de la Explanada.
 - Barrios y otros.
- Colaboración con el Conservatorio para la formación y prácticas de los alumnos del mismo.
- Actividades de apoyo educativo.

Departamento de Organización y Régimen Interno tiene como áreas de actuación la gestión de los recursos humanos, la comunicación , la contratación, los aspectos de gestión económica del Patronato de Cultura y presta los diferentes servicios:

- la planificación, gestión, coordinación y ejecución de las contrataciones referente a medios humanos necesarios para la gestión y ejecución de los servicios .
- gestión y control presupuestario, contable y financiero de la actividad del Patronato
- tramitación de los procedimientos de contratación, convenios y subvenciones
- difundir a la opinión pública las actividades del Patronato para optimizar su imagen.



Patronato de Cultura

Compromisos de calidad asumidos

Son compromisos que vinculan a toda la organización la corrección y amabilidad en el trato al ciudadano, la accesibilidad en todas las modalidades de intervención y mejora de la eficacia y eficiencia que debe presidir su actividad

Departamento de Cultura

- **Realización de programas y actividades paralelas complementarias atendiendo a la diversidad y diferentes ámbitos culturales**
- **Impulsar la complementariedad de acciones y su desarrollo en nuevos espacios para aproximar la oferta al ciudadano interesado.**
- **Ofertar formación no reglada para adultos con horarios amplios y adecuados.**
- **Mantener y mejorar la ubicación territorial de los espacios dedicados a actividades fomentando la gestión desconcentrada atendiendo a las necesidades de los diferentes distritos de la ciudad**
- **Fomentar la organización en RED, para atraer colaboradores, patrocinios y nuevas posibilidades organizativas.**
- **Montaje de exposiciones y otros eventos sin demoras en el calendario creando itinerarios atractivos. Impulso de las visitas guiadas.**



Patronato de Cultura

Compromisos de calidad asumidos

Departamento de Patrimonio Cultural

- Facilitar información a ciudadanos, profesionales o investigadores.
- Actualización de la catalogación de los fondos culturales.
- Mejora en la conservación de los bienes culturales.
- Difusión del patrimonio cultural, facilitando su visita.
- Aumento patrimonio documental, bibliográfico.
- Mayor difusión documental y mejora Técnicas conservación
- Facilitar las visitas a los distintos museos mediante horarios flexibles.
- Proporcionar al visitante información del itinerario y contenido de las exposiciones.

Banda Sinfónica

- Interpretar Obras de mayor dificultad
- Obras con mayor instrumentación
- Estrenos de compositores de la Comunidad Valenciana
- Recoger todos los géneros de las tendencias musicales de todas las épocas en el Archivo y adquisición de partituras y encargo de transcripciones



Patronato de Cultura

Compromisos de calidad asumidos

Departamento de Organización y Régimen Interno

- Promover una cultura de prevención de la siniestralidad laboral y reducción del absentismo laboral.
- Realizar los ingresos de devengo mensual en el plazo establecido.
- Tramitación de vacantes y necesidades de personal sin generar alteración del servicio.
- Gestión presupuestaria y contable adecuada a las necesidades surgidas en la ejecución del presupuesto en función de los programas establecidos.
- Registro contable íntegro e informatizado conforme a normativa.
- Seguimiento y homologación de las contrataciones del PMC
- Minimizar en los expedientes de contratación la repercusión económica al ciudadano.
- Mejora de las acciones de comunicación en términos de accesibilidad , mejora de la imagen del Patronato e incremento de campañas y anuncios publicitarios.
- Anotaciones en el fichero de registro de entrada y salida en 48 horas máximo.



Patronato de Cultura

Indicadores de evaluación –

Se presentan a continuación dos bloques de indicadores:

- Los totalizadores de la gestión que implica a toda la organización
- Los específicos de las diferentes áreas departamentales

Indicadores de evaluación – Actividad general del Patronato

	INDICADOR
Trato al / con el ciudadano	- Nº de quejas y reclamaciones - Nº de sugerencias - Nº de peticiones atendidas
Accesibilidad	-Nº de visitas página WEB del Patronato -Nº total de Usuarios/Beneficiarios directos de los Programas Culturales
Eficacia y eficiencia	-Grado de ejecución del Plan de Actuación Anual -Grado de Ejecución de los Presupuestos Anuales (Ingresos y Gastos)



Patronato de Cultura

Indicadores de evaluación – Departamento de Cultura

	INDICADOR
Difusión y creación cultural	<ul style="list-style-type: none">- Número asistentes. Comparativa con años anteriores- Número de programas y actividades realizados- Coste medio por espectador- Nº medios Comunicación que han publicitado actividades
Intervención Lúdica Cultural	<ul style="list-style-type: none">- Número total de actividades en parques- Número de participantes en actividades en parques- Número de talleres en parques- Número de espectáculos realizados en parques
Formación y Animación Cultural	<ul style="list-style-type: none">- Talleres de Formación no reglada solicitados- Número de talleres realizados- Número de participantes totales
Salas Artísticas	<ul style="list-style-type: none">- Número de exposiciones y eventos realizados- Número de visitantes a exposiciones y eventos



Patronato de Cultura

Indicadores de evaluación – Departamento de Patrimonio Cultural

	INDICADOR
Patrimonio Histórico, Artístico y Monumental	<ul style="list-style-type: none">- Número de programas y actividades realizados- Nº apariciones en medios Comunicación publicitando actividades- Nº expedientes urbanísticos tramitados.- Nº de excavaciones arqueológicas realizadas o coordinadas.
Museos	<ul style="list-style-type: none">- Número asistentes. Comparativa con años anteriores- Nº apariciones en medios Comunicación publicitando actividades- Número de exposiciones y eventos realizados- Número de visitantes a exposiciones y eventos
Patrimonio Bibliográfico y Documental	<ul style="list-style-type: none">- Nº préstamos de materiales en bibliotecas realizados- Número de solicitantes totales de servicios bibliotecarios.- Total de consultas realizadas de documentación histórica en el AMA- Préstamos realizados de documentación administrativa por el AMA- Porcentaje de consultas resueltas sobre las realizadas en el AMA



Patronato de Cultura

Indicadores de evaluación – Departamento de Organización y Régimen Interno (1 de 2)

	INDICADOR
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">- Vacantes de la oferta de empleo tramitadas- Contrataciones y subvenciones- Convenios y acuerdos- Altas, Bajas y Modificaciones de Registro- (IRPF, SS, SERVEF)
Órgano Económico	<ul style="list-style-type: none">-Número de Altas de Terceros para pagos-Número de facturas registradas-Número de pagos realizados-Grado de ejecución del Presupuesto de Gastos



Patronato de Cultura

Indicadores de evaluación – Departamento de Organización y Régimen Interno (2 de 2)

	INDICADOR
Contratación	<ul style="list-style-type: none">- Número de Decretos en materia de contratación- Número de Contratos Menores- Número de Contratos excluidos los Menores- Número de recursos administrativos
Comunicación	<ul style="list-style-type: none">- Número de Informaciones colgadas en la página WEB del Patronato- Comunicados de Prensa, fotos, discursos, textos para catálogos- Número de acciones para la difusión informativa
Secretaría y Gerencia	<ul style="list-style-type: none">- Número de Documentos elaborados- Número de expedientes incoados- Nº de documentos registrados de Entrada/ Salida



Patronato de Cultura

Indicadores de evaluación – Banda Sinfónica

La asistencia del público a los conciertos constituye un excelente baremo de la calidad ofrecida cuando a la finalización del concierto expresan su satisfacción.

La importancia de nuestro Archivo musical se demuestra por la infinidad de solicitudes que recibimos por partes de sociedades musicales de la Comunidad para préstamo de obras.

INDICADORES

- Número de sugerencias de ciudadanos respecto a inclusión de obras en el programa
- Número de actuaciones de la banda
- Porcentaje medio de público respecto al aforo posible de los diferentes conciertos
- Número de solicitudes de obras al archivo de la Banda Sinfónica