

CARTA DE SERVEIS
TEATRE SAGARRA
I L'AUDITORI
CAN ROIG I TORRES

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	8
5. Compensacions en cas d'incompliment	9
6. Canals de participació	10
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	10
8. Normativa	10
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	11
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	11

1. Identificació

Nom del servei	Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	David Marin Pla, director del Teatre Sagarra Jose Velasco Martínez, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Teatre: C/Lluís Companys, 27 Auditori: C/ Rafael Casanova, 5
Com arribar-hi als dos equipaments	Metro Línia 1 Parada Santa Coloma Bus M-27 M-28 M-30 Pàrquing plaça de la Vila, tres hores d'aparcament per 1,04€
Horari (presencial / virtual)	-Per als horaris dels espectacles, consulteu les diferents programacions. -Per a l'atenció a professionals i a entitats socials, cal demanar cita prèvia i/o visites concertades al correu electrònic fernandezhs@gramenet.cat.
Venda anticipada de localitats	-Presencial: Divendres de 10 a 14 h i de 17 a 20 h i dues hores abans de cada representació. -Virtual: www.ticketea.com
Telèfon	Teatre: 934 624 054 Auditori: 934 624 053
Web	www.teatresagarra.cat www.auditoricanroigitorres.cat
Adreça electrònica	teatresagarra@gramenet.cat canroigitorres@gramenet.cat

2. Missió i valors

Definir i impulsar les línies estratègiques de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la promoció, difusió i informació de les activitats relacionades amb les arts escèniques i musicals de la ciutat.

Els valors propugnats són: transparència, objectivitat, fiabilitat, diàleg, coordinació, participació i col·laboració amb tots els agents culturals relacionats amb els àmbits artístics del teatre i la música.

3. Serveis

3.1. Cessió de sales

Les sales del Teatre i l'Auditori poden ser utilitzades per grups i entitats que desitgin realitzar activitats culturals. Per obtenir l'autorització corresponent els/les sol·licitants hauran de garantir el compliment de les condicions administratives, seguretat i protecció de les activitats.

Destinatari/àries:	Grups, entitats, col·lectius, centres educatius de la ciutat, companyies, etc.
Com sol·licitar l'accés:	Instància a través de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o al web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.2 Difusió de la programació de teatre i música

El Teatre i l'Auditori fan difusió de manera permanent de les activitats que organitzen per posar en coneixement de la ciutadania l'oferta cultural programada.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar l'accés:	Habitualment la informació està disponible als equipaments i mitjans de comunicació local i institucionals (web, full informatiu, fulletons, programes de mà, etc.)

3.3 Soci/sòcia del Sagarra Club i/o dels Amics de l'Auditori

Fer-se soci/sòcia del Sagarra Club i/o dels Amics de l'Auditori permet obtenir descomptes especials de fins al 50% així com la possibilitat d'assistir a preestrenes, xerrades i rodes de premsa, etc.

Destinatari/àries:	Públic en general
Com sol·licitar l'accés:	-Sagarra Club: mitjançant la compra de 3 entrades diferents dels espectacles de la programació del Teatre Sagarra. -Amics de l'Auditori: mitjançant la compra de 3 entrades diferents

dels concerts de l'Auditori.

3.4. Organització i col·laboració en festivals de música i teatre

El Teatre i l'Auditori col·laboren en l'organització, entre d'altres, dels següents festivals municipals i supramunicipals: Festival Grec BCN, Festival de Guitarra de Barcelona, Festival de Jazz de Barcelona, Santako in Blues, FITI...

Destinatari/àries:	Entitats públiques i privades organitzadores de festivals.
Com sol·licitar l'accés:	Acord específic entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció del festival corresponent.

3.5 Residència de companyies professionals a canvi d'estrenes

El Teatre i l'Auditori ofereixen als creadors escènics i musicals la possibilitat de fer ús de les seves instal·lacions per fer assajos i estàncies, a canvi d'estrenar-hi els seus espectacles i permetre el lliure accés al públic colomenc. L'organització establirà els espais tenint en compte les necessitats de cada projecte.

Destinatari/àries:	Companyies professionals de teatre, música i dansa que estiguin preparant estrenes d'espectacles.
Com sol·licitar l'accés:	Acord entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció de la companyia corresponent.

3.6 Gravació de discos de professionals de la música a canvi d'actuacions

Oferta d'estàncies de formacions professionals a les instal·lacions de l'Auditori per a ultimar produccions musicals abans de la presentació oficial. Lliure accés per al públic colomenc.

Destinatari/àries:	Formacions professionals musicals.
Com sol·licitar l'accés:	Acord entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció de les formacions musicals corresponents.

3.7 Assaigs generals de diverses tipologies de grups amateurs i escolars

Oferta d'estàncies de grups amateurs i escolars a les instal·lacions del Teatre per ultimar produccions teatrals abans de la presentació oficial.

Destinatari/àries:	Grups amateurs i escolars segons tipologies d'espectacles.
--------------------	--

Com sol·licitar l'accés: Acord entre la direcció del Teatre i la direcció dels grups corresponents.

3.8 Programació de cicles de teatre, música i dansa dins el Programa d'Activitats Escolars (PAE)

El Servei d'Educació de l'Ajuntament organitza el Programa d'Activitats Escolars amb l'objectiu d'oferir activitats diverses i complementàries als currículums de les escoles de Santa Coloma. El Teatre i l'Auditori col·laboren en aquest programa tot incorporant activitats, espectacles, obres de teatre, música i dansa.

A l'inici del curs el professorat pot escollir les activitats del programa que consideri més convenient per tal que el seu alumnat participi.

Destinatari/àries: Professorat dels centres educatius de la ciutat

Com sol·licitar l'accés: -A través del Servei d'Educació de l'Ajuntament, Rambla Sant Sebastià, 98-100, tel. 934 624 062 o 934 624 000, extensió 2529.
-A través del formulari d'inscripció a la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/teatre-sagarra/>
-Per correu electrònic: paecc@gramenet.cat

3.9 Estades musicals amb caràcter professional

Residència de músics professionals per impartir cursos intensius per a l'alumnat de l'Escola Can Roig i Torres de grau mitjà o similar. Es realitza en col·laboració amb l'Escola Superior de Música de Catalunya, el Conservatori del Liceu i d'altres conservatoris de Catalunya i Europa.

Destinatari/àries: Alumnes de formació musical mitjà o similar.

Com sol·licitar l'accés: Formalització a través de la direcció de l'Escola Municipal de Música. Telèfon de contacte 933 912 451

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Formalitzar amb acords previs amb les persones que sol·licitin l'ús del teatre i de l'auditori, el compliment de la normativa de seguretat i	100%	100%	*	*

	protecció d'actes públics. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 				
2	Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	2	2	*	*
3	Dedicar el 40% de la programació del Teatre a 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	43%	43%	*	*
4	Aconseguir una assistència de 3.500 espectadors a les accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	4.550	4.850	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens. En aquest sentit, els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits als equipaments.
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - Auditori Can Roig i Torres: <https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres>
 - Teatre Sagarra: <https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC>

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora d'aquests equipaments, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El sistema 'QUI', per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment als equipaments en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic. Igualment, la direcció del Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres recullen i tramiten totes les queixes i suggeriments dels usuaris i usuàries a través de l'atenció telefònica.

8. Normativa

- Compliment del Reglament de seguretat i protecció dels actes públics adscrits al Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres, segons decret 30/2015 catàlegs d'activitats, centres i instal·lacions obligats a adoptar mesures d'autoprotecció.

- Codi Tècnic de l'Edificació (RD 314/2006) documents bàsics SI i SU, normativa vigent. Condició indispensable per a la cessió, tant per a entitats cíviques i culturals, com per a companyies professionals que facin ús de l'equipament.
- Liquidació de l'impost dels drets d'autor (SGAE) en tots aquells espectacles i concerts a càrrec dels grups, companyies o entitats que generin ingressos de taquilla.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part del personal del servei.
- Rebre informació dels requisits per accedir a les prestacions que s'ofereixen.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya.

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Respectar les condicions de convivència amb els veïns i veïnes que viuen a prop del Teatre i l'Auditori.
- Formalitzar la documentació requerida per fer ús de les instal·lacions.
- Complir les condicions de seguretat, situacions d'emergències i evacuació, establertes per a l'ús de cada equipament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment

anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la director del Teatre Sagarra i l'Auditori de Can Roig i Torres serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Nova redacció més complerta i aclaridora	Decret núm. 7041, de 20 de juliol de 2018	--
2	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
3	-Actualització de càrrecs responsables, eliminació de correus personals i altres precisions	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**