

CARTA DE SERVICIOS
TEATRO SAGARRA
Y AUDITORIO
CAN ROIG I TORRES

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	9
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	9
6. Canales de participación.....	10
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	10
8. Normativa	11
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	11
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	11

1. Identificación

Nombre del servicio	Teatro Sagarra y Auditorio Can Roig i Torres
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Equipo responsable	David Marin Pla, director del Teatro Sagarra Jose Velasco Martínez, director de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Dirección	Teatro: C/de Lluís Companys, 27 Auditorio: C/ Rafael Casanova, 5
Cómo llegar a los dos equipamientos	Metro Línea 1 Parada Santa Coloma Bus M-27 M-28 M-30 Parking plaza de la Vila, tres horas de aparcamiento por 1,04€
Horario (presencial / virtual)	-Para los horarios de los espectáculos, consulten las diferentes programaciones. -Para atención a profesionales y a entidades sociales, es necesario pedir cita previa y/o visitas concertadas en el correo electrónico fernandezhs@gramenet.cat.
Venda anticipada de localidades	-Presencial: Viernes de 10 a 14 h y de 17 a 20 h y dos horas antes de cada representación. -Virtual: www.ticketea.com
Teléfono	Teatro: 934 624 054 Auditorio: 934 624 053
Web	www.teatresagarra.cat www.auditoricanroigitorres.cat
Adreça electrònica	teatresagarra@gramenet.cat canroigitorres@gramenet.cat

2. Misión y valores

Definir e impulsar las líneas estratégicas del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet sobre la promoción, difusión e información de las actividades relacionadas con las artes escénicas y musicales de la ciudad.

Los valores propugnados son: transparencia, objetividad, fiabilidad, diálogo, coordinación, participación y colaboración con todos/as los/as agentes culturales relacionados/as con los ámbitos artísticos del teatro y la música.

3. Servicios

3.1. Cesión de salas

Las salas del Teatro y el Auditorio pueden ser utilizadas por grupos y entidades que deseen realizar actividades culturales. Para obtener la autorización correspondiente los/as solicitantes deberán de garantizar el cumplimiento de las condiciones administrativas, seguridad y protección de las actividades.

Destinatarios/as:	Grupos, entidades, colectivos, centros educativos de la ciudad, compañías, etc.
Cómo solicitar el acceso:	Instancia a través de la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC). Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o en la web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.2 Difusión de la programación de teatro y música

El Teatro y el Auditorio hacen difusión de manera permanente de las actividades que organizan para poner en conocimiento de la ciudadanía la oferta cultural programada.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el acceso:	Habitualmente la información está disponible en los equipamientos y medios de comunicación local e institucionales (web, hoja informativa, folletos, programas de mano, etc.)

3.3 Socio/a del Sagarra Club y/o de los/as Amigos/as del Auditorio

Hacerse socio/socia del Sagarra Club y/o de los/as Amigos/as del Auditorio permite obtener descuentos especiales de hasta el 50% así como la posibilidad de asistir a preestrenos, charlas y ruedas de prensa, etc.

Destinatarios/as:	Público en general
Cómo solicitar el acceso:	-Sagarra Club: mediante la compra de 3 entradas diferentes de los espectáculos de la programación del Teatro Sagarra.

-Amigos del Auditorio: mediante la compra de 3 entradas diferentes de los conciertos del Auditorio.

3.4. Organización y colaboración en festivales de música y teatro

El Teatro y el Auditorio colaboran en la organización, entre otros, de los siguientes festivales municipales y supramunicipales: Festival Grec BCN, Festival de Guitarra de Barcelona, Festival de Jazz de Barcelona, Santako in Blues, FITI...

Destinatarios/as:	Entidades públicas y privadas organizadoras de festivales.
Cómo solicitar el acceso:	Acuerdo específico entre la dirección del Teatro/Auditorio y la dirección del festival correspondiente.

3.5 Residencia de compañías profesionales a cambio de estrenos

El Teatro y el Auditorio ofrecen a los/as creadores/as escénicos/as y musicales la posibilidad de utilizar sus instalaciones para hacer ensayos y estancias, a cambio de estrenar sus espectáculos y permitir el libre acceso al público colomense. La organización establecerá los espacios teniendo en cuenta las necesidades de cada proyecto.

Destinatarios/as:	Compañías profesionales de teatro, música y danza que estén preparando estrenos de espectáculos.
Cómo solicitar el acceso:	Acuerdo entre la dirección del Teatro/Auditorio y la dirección de la compañía correspondiente.

3.6 Grabación de discos de profesionales de la música a cambio de actuaciones

Oferta de estancias de formaciones profesionales a las instalaciones del Auditorio para ultimar producciones musicales antes de la presentación oficial. Libre acceso para el público colomense.

Destinatarios/as:	Formaciones profesionales musicales.
Cómo solicitar el acceso:	Acuerdo entre la dirección del Teatro/Auditorio y la dirección de las formaciones musicales correspondientes.

3.7 Ensayos generales de diversas tipologías de grupos amateurs y escolares

Oferta de estancias de grupos amateurs y escolares en las instalaciones del Teatro para ultimar producciones teatrales antes de la presentación oficial.

Destinatarios/as:	Grupos amateurs y escolares según tipologías de espectáculos.
Cómo solicitar el acceso:	Acuerdo entre la dirección del Teatro y la dirección de los grupos correspondientes.

3.8 Programación de ciclos de teatro, música y danza dentro del Programa de Actividades Escolares (PAE)

El Servicio de Educación del Ayuntamiento organiza el Programa de Actividades Escolares con el objetivo de ofrecer actividades diversas y complementarias a los currículums de las escuelas de Santa Coloma. El Teatro y el Auditorio colaboran en este programa incorporando actividades, espectáculos, obras de teatro, música y danza.

Al inicio del curso el profesorado puede escoger las actividades del programa que considere más convenientes para que su alumnado participe.

Destinatario/as:	Profesorado de los centros educativos de la ciudad
Cómo solicitar el acceso:	-A través del Servicio de Educación del Ayuntamiento, Rambla de Sant Sebastià, 98-100, tel. 934 624 062 o 934 624 000, extensión 2529. -A través del formulario de inscripción en la web municipal https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/teatre-sagarra/ -Por correo electrónico: paecc@gramenet.cat

3.9 Estancias musicales con carácter profesional

Residencia de músicos/as profesionales para impartir cursos intensivos para el alumnado de la Escuela Can Roig i Torres de grado medio o similar. Se realiza en colaboración con la Escuela Superior de Música de Cataluña, el Conservatorio del Liceu y otros conservatorios de Cataluña y Europa.

Destinatarios/as:	Alumnado de formación musical medio o similar.
Cómo solicitar el acceso:	Formalización a través de la dirección de la Escuela Municipal de Música. Teléfono de contacto 933 912 451

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Formalizar con acuerdos previos con las personas que soliciten el uso del teatro y del auditorio, el cumplimiento de la normativa de seguridad y protección de actos públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016
2	<p>Mantener la información actualizada en la web municipal, de manera clara y accesible, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016
3	<p>Dedicar el 40% de la programación del Teatro a 12 acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016
4	<p>Conseguir una asistencia de 3.500 espectadores/as a las acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Quando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso. En este sentido, los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivos en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos a los equipamientos.
- Opinión a través de las redes sociales:
 - Auditori Can Roig i Torres:
<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres>
 - Teatre Sagarra: <https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC>

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora de estos equipamientos, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El sistema 'QUI', para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos, relacionados con los servicios municipales, disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

En todo caso, los usuarios/as se pueden dirigir presencialmente a los equipamientos en horario de atención al público y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico. Igualmente, la dirección del Teatro Sagarra y del Auditorio Can Roig i Torres recogen y tramitan las quejas y sugerencias de los /as usuarios/as a través de la atención telefónica.

8. Normativa

- Cumplimiento del Reglamento de seguridad y protección de los actos públicos adscritos al Teatro Sagarra y Auditorio Can Roig i Torres, según decreto 30/2015 catálogos de actividades, centros e instalaciones obligados a adoptar medidas de autoprotección.
- Código Técnico de la Edificación (RD 314/2006) documentos básicos SI y SU, normativa vigente. Condición indispensable para la cesión, tanto para entidades cívicas y culturales, como para compañías profesionales que hagan uso del equipamiento.
- Liquidación del impuesto de los derechos de autor/a (SGAE) en todos aquellos espectáculos y conciertos a cargo de los grupos, compañías o entidades que generen ingresos de taquilla.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Presentar una queja o reclamación sobre el servicio recibido.
- Protección de datos de carácter personal.
- Recibir un trato de respeto y deferencia por parte del personal del servicio.
- Recibir información de los requisitos para acceder a las prestaciones que se ofrecen.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales de Cataluña.

9.2 Responsabilidades

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta el Servicio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones.
- Respetar las condiciones de convivencia con el vecindario que vive cerca del Teatro y el Auditorio.
- Formalizar la documentación requerida per hacer uso de las instalaciones.
- Cumplir las condiciones de seguridad, situaciones de emergencias y evacuación, establecidas para el uso de cada equipamiento.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la director/a del Teatro Sagarra y el Auditorio de Can Roig i Torres será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Nueva redacción más completa y esclarecedora	Decreto núm. 7041, de 20 de julio de 2018	--
2	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019



3	-Actualización de cargos responsables, eliminación de correos personales y otras precisiones	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**