

# Teatro Kursaal

## Cartas de Servicios

### 1. Presentación

*Desde la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra el TEATRO KURSAAL.*

*El Teatro Kursaal persigue el mayor conocimiento por parte del público del hecho escénico, que lleve a la creación de un público de calidad, crítico y con criterio.*

*Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, evaluando periódicamente las distintas actividades culturales o artísticas que se realizan en el Kursaal y, con ello conseguir una mejora continua del servicio.*

*Con la elaboración de la Carta de Servicios del Teatro Kursaal, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.*

### 2. Datos de Carácter General y Normativa

#### Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 del 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Cultura y Festejos.

#### Definición- Misión.

La misión del Teatro Kursaal es promover, promocionar y difundir el teatro, la música, la danza y otras actividades culturales o artísticas que tengan por objeto el conocimiento y la difusión de las diversas manifestaciones culturales.

#### Normativa Reguladora.

#### Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017)
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

### **Derechos de los Ciudadanos.**

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a una Administración comprensible.
- e) Derecho a presentar documentos.
- f) Derecho a no tener que presentar documentos.
- g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

### **3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana.**

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

#### **Sistema de Quejas y Sugerencias.**

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

#### 4. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Teatro Kursaal.

##### TEATRO KURSAAL.

C/ Cándido Lobera, 8 (esquina con C/ Pablo Vallescá)

##### HORARIO DE TAQUILLA

- De lunes a viernes: 11.00 a 13.00 y de 18.00 a 20.00 horas.
- Otros horarios especiales para determinar por la Dirección General de Cultura y Festejos.

#### 5. Servicios Prestados.

El Teatro Kursaal ofrece diferentes servicios, entre los que se encuentran:

- **Información cultural:** La Consejería de Cultura facilita periódicamente la programación cultural de teatro, música, danza y otras disciplinas en rueda de prensa para su difusión en los medios de comunicación habituales (TV, radio, prensa), en el portal institucional de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)) y a través del correo electrónico a los usuarios registrados en [amigosdelacultura@melilla.es](mailto:amigosdelacultura@melilla.es)

Asimismo, desde esta área se establece una planificación de actividades culturales acorde a una oferta cultural dirigida al ciudadano que comprenda campañas de teatro foráneo y local, programación musical, danza, cine y otros eventos relacionados con la actividad propia del Teatro.

- **Venta de entradas:** Anunciada la actividad o el evento, las entradas se ponen a la venta en las taquillas del Teatro. Actualmente, se está estudiando la viabilidad de la venta de entradas on-line.
- **Servicio de azafatas/acomodadores:** El Teatro dispone de este servicio para informar al usuario de la localización de su butaca y puerta de acceso. Una vez que dé comienzo la función

o el espectáculo no se permitirá la entrada a ningún usuario, por lo que habrá que cumplir con las normas de puntualidad.

- **Zonas de acceso para personas con movilidad reducida.**
- **Servicio de guardarropa:** El usuario puede depositar objetos y/o prendas, si lo necesita, con la correspondiente consigna.
- **Servicio de información:** El servicio de azafatas/acomodadores podrá informar al usuario de las distintas dependencias del Teatro, así como localización de los servicios WC, bar/cafetería, sala de ensayos, etc.
- **Servicio de Ambigú/Bar/Cafetería:** El Teatro dispone de este servicio para tomar algún aperitivo o bebida, siendo el único espacio permitido para ello. Este servicio estará abierto antes, en los descansos y al finalizar el evento.
- **Servicio de Mantenimiento, Limpieza y Vigilancia:** El Teatro cuenta con un servicio de mantenimiento, limpieza y vigilancia permanente para cualquier imprevisto o urgencia.
- **Conferencias/Congresos/Ponencias:** El Teatro cuenta con el equipamiento necesario para convertirse en foro de conferencias, debates, congresos, ponencias, jornadas formativas, mesas redondas, presentaciones de libros, etc.
- **Acceso a Internet-Área Wifi:** Servicio para usuarios que asistan a eventos que requieran del mencionado servicio.
- **Circuito cerrado de TV/Radio:** El Teatro dispone de la infraestructura necesaria para llevar a cabo programas de radio y/o televisión en directo.
- **Audiovisuales:** El Teatro cuenta con el equipamiento necesario para convertirse en una *sala de cine* para ofrecer películas en formatos diversos como 35 mm, digital y en 3D.
- **Servicio de asistencia técnica y escénica:** Este servicio orienta al usuario interesado por la producción de alguna actividad en el Teatro, sobre la realización, características técnicas y el equipamiento necesario para ello.

## 6. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial. Además, la información cultural y el acceso a la Zona-Wifi se realizan de forma telemática.

## 7. Plazos.

Los plazos para acceder a los servicios son los siguientes:

- Información cultural: 15 días de antelación como mínimo.
- Venta de entradas: Inmediato en el horario establecido y 1 hora antes del inicio del evento.
- Servicio de acceso a las instalaciones: Inmediato (las puertas se abrirán 30 minutos antes del inicio del evento). Una vez se haya iniciado el evento no se permitirá el acceso a las distintas zonas.
- Servicio de acceso a personas con movilidad reducida: Inmediato (las puertas se abrirán 30 minutos antes del inicio del evento). Una vez dé inicio el evento no se permitirá el acceso a las distintas zonas.
- Servicio azafatas/acomodadores/guardarropa: Inmediato.

- Servicio de vigilancia: Inmediato.
- Servicio de limpieza/mantenimiento: Inmediato

## 8. Compromisos.

### Genéricos:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos

1. Que el nivel medio de satisfacción en relación con la Calidad del Teatro será igual o superior a 4 sobre 5.
2. Que se dará difusión e información de todos los eventos culturales a través de la Agenda Cultural ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)), así como en los distintos medios de comunicación.
3. Que la venta de entradas se realizará de forma inmediata, una vez anunciado el evento.
4. Cada usuario podrá adquirir, como máximo 6 entradas del evento cultural.

## 9. Indicadores

1. Nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro KURSAAL.
2. Agenda cultural, número de ruedas de prensa, publicaciones.
3. Tiempo transcurrido desde el anuncio del evento cultural y la venta de entrada.
4. Número de entradas a la venta/ usuario.

## 10. Datos complementarios

### Horarios y lugares de atención al público

- **Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor**  
C/ Miguel de Cervantes, 7  
Teléfono: 952699193  
Fax: 952699158

### **HORARIO**

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

- **Teatro Kursaal**

C/ Cándido Lobera, 8 (esquina con C/ Pablo Vallescá).

Teléfono: 952699296

**HORARIO DE TAQUILLA**

De lunes a viernes: 11.00 a 13.00 y de 18.00 a 20.00 horas

(Otros horarios especiales a determinar por la Consejería de Cultura).

- **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.**
- **Teléfono de información y atención al ciudadano 010.**

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**

**[www.melilla.es](http://www.melilla.es)**

**Unidad Responsable del Servicio**

*Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor*

*Dirección General de Cultura y Festejos*

*Negociado de Actividades, Promoción y Difusión*

*Correo electrónico: [consejeriacultura@melilla.es](mailto:consejeriacultura@melilla.es)*