



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

**CARTA DE SERVICIOS  
DE LOS  
CENTROS MUNICIPALES INTEGRADOS  
DEL  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA**



# Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## Introducción

### Texto del Alcalde

#### Misión:

Son equipamientos de carácter público y de gestión municipal que ofrecen diversos servicios, programas y actividades a toda la ciudadanía promoviendo la participación ciudadana a través de la utilización de espacios donde se desarrollen proyectos procedentes de diferentes colectivos ciudadanos. Estos centros se caracterizan por:

- a. Ser lugares de encuentro de la comunidad
- b. Contar con una estructura descentralizada, al estar ubicados en diferentes zonas de la ciudad
- c. Estar organizados en red
- d. Ser centros de recursos y prestación de infraestructuras.

#### Relación de Servicios Generales que se prestan en los Centros

1. **Información General:** presencial y/o telefónica dirigido a la población que demanda información de las actividades y servicios que se desarrollan en los Centros; derivando, en su caso, a los lugares donde pueda obtener respuesta.
2. **Prestación de diversos Servicios Municipales:** Los Centros Municipales Integrados podrán prestar, entre otros, los siguientes servicios municipales: Bibliotecas, CEAS, Deportes, Cultura, Atención al Ciudadano, etc. Dicha prestación se verá regulada por sus propias cartas de servicios.
3. **Programación de actividades:**
  - a. En estos Centros se desarrollan también actividades socioculturales de carácter infantil como son las semicolonias infantiles de Navidad y verano.
4. **Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana:** en estos Centros se pretende reforzar el tejido asociativo mediante las siguientes actuaciones:
  - a. Facilitar infraestructuras y equipamientos a asociaciones y colectivos ciudadanos
  - b. Colaborar con entidades y asociaciones sin ánimo de lucro en el desarrollo de sus proyectos
  - c. Asesorar, promover y fomentar el asociacionismo entre los diversos colectivos



# Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## Normativa Reguladora

Reglamento para la Participación Democrática en la Ciudad de Salamanca,  
aprobado por el Pleno Municipal el 4 de Junio de 2009.

## Compromisos de Calidad ofrecidos.

1. **Exponer en los tablones de Anuncios:** Informar a la ciudadanía de manera precisa y con una periodicidad semanal de los servicios y actividades que se desarrollan en los centros, a través cuadrantes de información de las actividades y programas que se desarrollen en los mismos, que deberán estar expuestos al público cada lunes a partir de las 10:00 h. y en los que se deberán detallar los siguientes aspectos:

Actividad:  
Instalación:  
Fecha:  
Hora:  
Entidad organizadora:  
Destinatarios:

2. **Poner a disposición de los usuarios** de los centros un **catálogo** en el que se detallan todos los recursos de uso público existentes en cada centro (espacios, salas, aulas, equipos audiovisuales, etc.), así como las condiciones de su uso para asegurar el buen estado y condiciones de los mismos.
3. **Ofertar un mínimo de 350 plazas al año** para las actividades dirigidas a la infancia en los períodos de vacaciones escolares de verano y Navidad mediante programas específicos.
4. **Comunicar las solicitudes de utilización** de los espacios en plazo inferior 5 días hábiles desde el momento en que se realiza la solicitud, consiguiendo un porcentaje de cumplimiento  $\geq 80\%$ .
5. **Contestar al ciudadano que ha formulado una queja o sugerencia** en un plazo de 15 días hábiles, sobre las acciones desarrolladas o el proceso seguido para su resolución, consiguiendo un porcentaje de cumplimiento  $\geq 80\%$ .



## Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

### Indicadores de Seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad

Los indicadores asociados a los compromisos asumidos serán los siguientes:

1. Cuadrantes de fechas con la información semanal de actividades que se desarrollan en cada centro.
2. Existencia de Catálogos de espacios y recursos de cada centro.
3. Nº de plazas para actividades infantiles de verano y navidad  $\geq 350$ .
4.  $(\text{N}^\circ \text{ solicitudes contestadas en un plazo } \leq 5 \text{ días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ total de solicitudes para utilización de espacios}) \times 100 \geq 80\%$ . Medición mensual.
5.  $(\text{N}^\circ \text{ quejas y sugerencias contestadas en un plazo } \leq 15 \text{ días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ total quejas y sugerencias presentadas}) \times 100 \geq 80\%$ . Medición mensual.

### Forma de acceso de los usuarios al uso de los recursos disponibles en los Centros:

Para utilizar las infraestructuras y equipamientos, las asociaciones y colectivos ciudadanos deberán dar los siguientes pasos:

**1.- Obtener información sobre los espacios y recursos disponibles en cada centro**, para ello podrá consultar los catálogos y las normas generales de funcionamiento que estarán a disposición del público en cada uno de los centros y en la web de Participación Social y Voluntariado. La disponibilidad de fechas y horarios del espacio o del recurso concreto que le interese, deberá ser consultada en el propio centro, presencial o telefónicamente.

**2.- Solicitar espacios o recursos:** para ello, la persona interesada deberá rellenar una solicitud normalizada que le facilitarán en cada centro, o que podrá descargar de la página web. Una vez cumplimentada con los datos requeridos deberá entregarla a los responsables del centro.

**3.- Recibir la confirmación de reserva:** En un plazo no superior a cinco días hábiles le confirmarán la reserva de la solicitud. En el caso de ésta no sea posible, le ofrecerán otras alternativas en el propio centro o en otros centros de nuestra Red.



# Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## Formas de contacto con la Sección de Participación Ciudadana:

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Centros:

- Por escrito en cada uno de los centros y en el Registro General del Ayuntamiento.
- Por teléfono
- Por correo electrónico a la dirección: [participacionsocial@aytosalamanca.es](mailto:participacionsocial@aytosalamanca.es)

## Coordinación General de los Centros

### SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Dirección:** C/ Peña Primera nº 17-19 1º. 37002 SALAMANCA

**Teléfonos:** 923 27 91 30 / 923 27 91 64

**Fax:** 923 27 91 65

**Correo electrónico:** [participaciónsocial@aytosalamanca.es](mailto:participaciónsocial@aytosalamanca.es)

**Página WEB:** <http://participacionsocial.aytosalamanca.es>

## Datos identificativos de cada Centro:

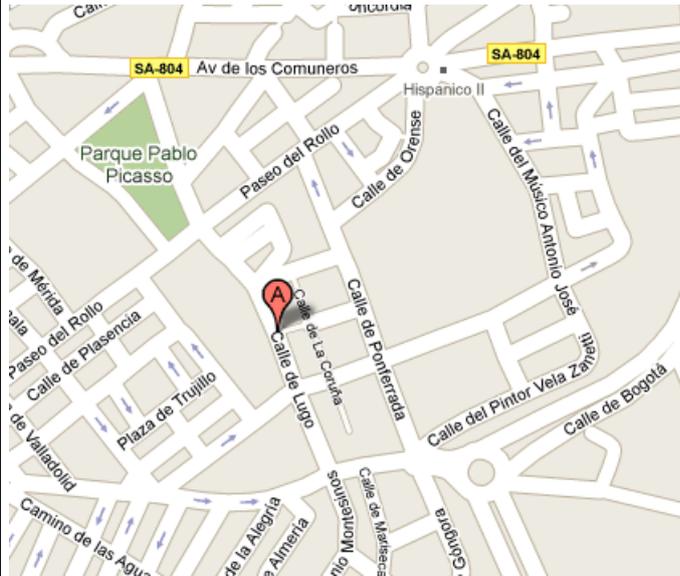


# Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## Centro Municipal Integrado Miraltormes

### Plano de localización del Centro



### Ubicación del Centro



#### El **Centro Municipal Integrado Miraltormes**

se encuentra situado en:

**C/ Lugo nº 9  
37003 Salamanca  
Tlfno. 923183690  
923182513**

### Horario



**De Lunes a viernes**

**Mañanas: 9:00 a 14:00  
Tardes: 17:00 a 22:00**

### ¿Cómo llegar?



**Autobuses:  
Líneas 4, 7 Y 12**

### Servicios que se prestan

- **Biblioteca Municipal**
- **C.E.A.S.**
- **Actividades Deportivas**
- **Actividades culturales**

### Recursos disponibles

- **Catálogo de dependencias y recursos para préstamo a colectivos.**



# Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## Centro Municipal Integrado de Pizarrales

### Plano de localización del Centro



### ¿Cómo llegar?

Autobuses:  
Líneas 2 y 12

El **Centro Municipal Integrado de Pizarrales**, está formado por las siguientes instalaciones:

- Iglesia Vieja de Pizarrales
- CEAS de Pizarrales
- Centro Unamuno

### Acceso a las diversas Instalaciones

#### IGLESIA VIEJA DE PIZARRALES



Carretera de Ledesma s/n  
37006 SALAMANCA  
Tfno.: 923 25 03 15



**Horario:**  
De Lunes a viernes  
  
Tardes: 17:00 a 22:00

#### CENTRO UNAMUNO



C/ Profesor Lucas nº 23  
37006 SALAMANCA  
Tfno 923 28 20 46



**Horario:**  
De Lunes a viernes  
  
Mañanas: 9:00 a 14:00  
Tardes: 17:00 a 22:00

#### CEAS DE PIZARRALES



C/ Ruiz de Zorrilla nº 30  
37006 SALAMANCA  
Tfno.: 923120426/923120900



**Horario:**  
**L, X, J y V**  
Mañanas: 9:00 a 14:00

#### Servicios que se prestan

- **Actividades culturales**
- **Exposiciones**

#### Recursos disponibles

- **Catálogo de dependencias y recursos para préstamo a colectivos.**

#### Servicios que se prestan

- **Centro de Formación y Orientación laboral**
- **Escuela de Música**
- **Actividades culturales**

#### Recursos disponibles

- **Catálogo de dependencias y recursos para préstamo a colectivos.**

#### Servicios que se prestan

- **Servicios Sociales**
- **Ludoteca**



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## **Centro Municipal Integrado Julián Sánchez "El Charro"**

### Plano de localización del Centro



### Ubicación del Centro



#### **El Centro Municipal Integrado Julián Sánchez "El Charro"**

se encuentra situado en:

**Plaza de la Concordia s/n.  
Alfonso de Castro nº 32  
37005 Salamanca**

**Tlfn. 923 125 695**

**e-mail:**

**cmicharro@aytosalamanca.es**

### Horario



**Horario:  
De Lunes a sábado  
Mañanas: 9:00 a 14:00  
Tardes: 17:00 a 22:00**

**Domingos  
Mañanas: 9:00 a 14:00**

### ¿Cómo llegar?



Autobuses:  
Líneas 3, 6 y 7

### Servicios que se prestan

- **Servicio de Atención Ciudadana y Tributaria**
- **C.E.A.S.**
- **Espacio digital. Actividades informáticas bajo tutela de la JCyL.**
- **Actividades Deportivas**
- **Actividades culturales**
- **Ludoteca**
- **Exposiciones**
- **Hemeroteca**

### Recursos disponibles

- **Catálogo de dependencias y recursos para préstamo a colectivos.**

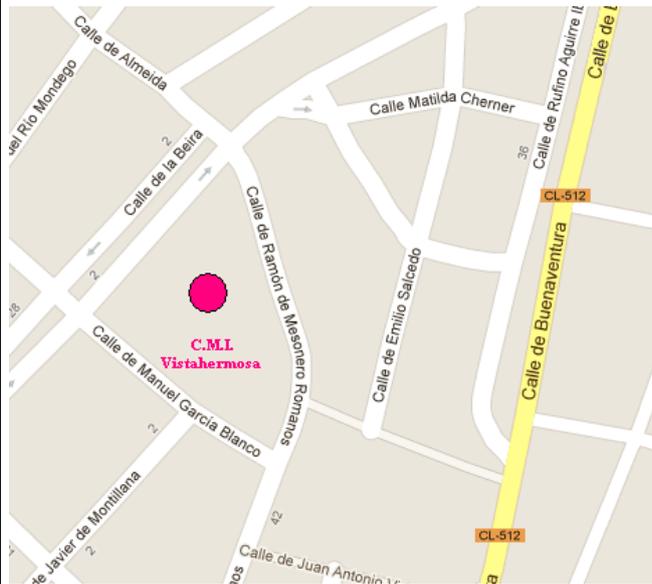


# Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## Centro Municipal Integrado de Vistahermosa

### Plano de localización del Centro



### Ubicación del Centro



#### El Centro Municipal Integrado de Vistahermosa

se encuentra situado en:

**C/ Ramón de Mesonero Romanos  
nº 10-22**

**Tlfn. 923 280 438/923 192 488**

### Horario



**Horario:**  
**De Lunes a viernes**  
**Mañanas: 10:00 a 14:00**  
**Tardes: 17:00 a 21:00**

**Sábados**  
**Mañanas: 10:00 a 14:00**

### ¿Cómo llegar?



Autobuses:  
Línea 10

### Servicios que se prestan

- **C.E.A.S**
- **Biblioteca Municipal**
- **Actividades culturales**
- **Actividades deportivas**
- **Exposiciones**
- **Ludoteca**

### Recursos disponibles

- **Catálogo de dependencias y recursos para préstamo a colectivos.**



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Área de Bienestar Social  
Participación Ciudadana

## **Centro Municipal Integrado de Tejares**

Plano de localización del Centro



Ubicación del Centro



**El Centro Municipal de Tejares**

se encuentra situado en:

**Avda. Juan Pablo II, nº 26  
Tlfno. 923 19 09 62**

Horario



**Horario:  
De Lunes a viernes  
Tardes: 17:00 a 22:00**

¿Cómo llegar?



Autobuses:  
Línea 1 y 11

Servicios que se prestan

- **C.E.A.S**
- **Actividades culturales**
- **Exposiciones**

Recursos disponibles

- **Catálogo de dependencias y recursos para préstamo a colectivos.**