CARTA DE SERVICIOS
ESCUELA DE MÚSICA

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓN

La Escuela Municipal de Música Can Roig i Torres, es un centro docente en el que se llevan a cabo estudios de música no reglados estructurados en diferentes programas docentes, recogidos en el Proyecto Educativo de Centro (PEC), y que se adecuan a la diversidad de necesidades formativas del alumnado, con las especialidades correspondientes.

La Escuela Municipal de Música es un centro público de estudios musicales, reconocido y autorizado por el Departamento de Enseñanza de la Generalitat. La titularidad es del Patronato Municipal de Música de Santa Coloma de Gramenet, organismo autónomo local, de carácter administrativo, del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, dotado de personalidad jurídica propia.

Índice

1. **Identificación** 5
2. **Misión y valores** 5
3. **Servicios** 6
4. **Compromisos de calidad** 9
5. **Compensaciones en caso de incumplimiento** 11
6. **Canales de participación** 11
7. **Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos** 11
8. **Normativa** 12
9. **Derechos y responsabilidades de la ciudadanía** 12
10. **Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas** 15

1. Identificación

Nombre del servicio	Escuela Municipal de Música Can Roig i Torres
Adscripción dentro del organigrama municipal	Patronato Municipal de la Música
Equipo responsable	Maite Folqué Lizandra, directora de la Escuela Municipal de Música de Can Roig i Torres José Velasco, director de Cultura, Deportes, Solidaridad i Cooperación
Dirección	Calle Rafael Casanova, núm. 5 08921 Santa Coloma de Gramenet
Cómo llegar	Líneas de metro: L1 Santa Coloma L9N Església Major
Horario (presencial / virtual)	Horario de visita: Atención al público (secretaria): de 18 a 20h. Horario de la Escuela: de 15 a 22 h.
Teléfono	933 912 451
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/
Dirección electrónica	canroigitorres@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión de la Escuela de Música es ofrecer enseñanza, práctica y asesoramiento musical a todas aquellas personas y entidades que estén interesadas, contribuyendo a la difusión, desarrollo, cohesión social y mejora de la calidad de vida del municipio, mediante servicios de prestigio, próximos, accesibles y atentos a las necesidades y sensibilidades que conviven.

Los valores son el compromiso con la organización, el diálogo, la participación, la creatividad, la innovación, la mejora continua y el trabajo en equipo.

3. Servicios

3.1 Oferta Formativa

3.1.1 Estudios musicales desde los 3 años

Dividido en tres niveles (Sensibilización P3, Sensibilización P4 y Sensibilización P5). Estos cursos están destinados a potenciar la educación y los hábitos musicales de los infantes desde los 3 años. Se trabajará la música y el movimiento, aspectos fundamentales que contribuirán al desarrollo artístico y global del alumnado.

3.1.2 CRIC (Curso rotativo de instrumento colectivo)

Rueda de instrumentos donde el alumnado tiene la oportunidad de probar todos los instrumentos de la Escuela antes de decidir cuál quiere estudiar en un futuro.

Destinatarios/as: Niños y niñas de 6 años

3.1.3 Estudios de nivel elemental y medio no reglados (diploma expedido por el centro)

Son estudios de 4 y 6 cursos de duración, respectivamente, y constan de las asignaturas de lenguaje musical, instrumento en clases compartidas o individuales (según el nivel), canto coral, grupos instrumentales y música de cámara (según el nivel).

Destinatarios/as: A partir de los 7 años según plazas disponibles

o

3.1.4 Cursos de Ampliación Musical

Consta de cuatro cursos con las asignaturas de lenguaje musical e instrumento que son obligatorias y con orquesta, canto coral y música de cámara que son optativas, y dos cursos más solo con instrumento con la posibilidad de hacer asignaturas optativas. Requiere menos tiempo de dedicación que el nivel medio.

Destinatarios/as: Todas las edades a partir de 13 años según plazas disponibles

3.1.5 Módulo de Capacitación a Grado Superior

Curso de preparación para acceder a los centros de Estudios Superiores de Música

Destinatarios/as: A partir de los 16 años que hayan acabado el nivel medio

3.1.6 Clases individuales y colectivas : acordeón, piano, guitarra, flauta travesera, clarinete, saxofón, canto, violín, viola, violonchelo, contrabajo

Hasta 2º nivel elemental son clases compartidas (2/3 alumnos/as). Según el nivel, las clases son de 30 min, 45 min o 60 min semanales.

Destinatarios/as: Todas las edades según plazas disponibles

3.1.7 Taller de adultos

Taller de hora y media semanal donde se imparten nociones básicas de lenguaje musical.

3.1.8 Canto Coral

Es la disciplina que nos ayudará a cantar en grupo haciendo servir correctamente la voz, el primer instrumento musical que tenemos a nuestro alcance desde que somos pequeños/as. Clases semanales de 45 min o 1h 30 min según el nivel.

Destinatarios/as: A partir de los 8 años

3.1.9 Grupos instrumentales y Orquestas

Clases semanales de 1 h o 1h 30 min según los niveles de las diferentes formaciones instrumentales de la Escuela.

Destinatarios/as: Todas las edades según los grupos

3.1.10 Música de Cámara

Clases semanales de grupos musicales de pequeño formato de 30 min, 45 min o 60 min semanales según la formación (duetos, tríos, cuartetos).

Destinatarios/as: Alumnado a partir de 2º Nivel Medio o Ampliación

3.1.11 Talleres para bebés, de instrumentos de viento metal, de bateria y percusión, guitarra eléctrica, piano moderno y combo

Talleres que se programan anualmente sobre las diferentes especialidades.

Cómo solicitar el servicio:	Todos estos servicios se solicitan mediante preinscripción y matrícula. Más información a la web de la Escuela: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/

3.2 Otras Actividades

3.2.1 Conciertos

Conciertos académicos (Santa Cecilia, Navidad, Sant Jordi y Final de Curso) y los organizados por la Escuela gratuitos y abiertos al público, dentro del Ciclo Can Roig i Torres en Concierto (Matinées Musicals con los coros de la Escuela, Músicos Emergentes con músicos, algunos/as de ellos/as formados/as en la Escuela, con una carrera musical en proyección, Conciertos en 3/4 a cargo del profesorado de la Escuela, Producciones Escuela y proyectos organizados desde los diferentes departamentos de la Escuela).

3.2.2 Clases magistrales

Clases para el alumnado de la Escuela y de fuera con profesorado invitado de renombre en el panorama musical. Se organiza desde los diferentes departamentos.
Se accede a través de los formularios que se hacen puntualmente. Información en el facebook y en la web de la Escuela: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/

3.2.3 Intercambios

Están dirigidos al alumnado de la Escuela. Se hacen intercambios de nuestros Grupos Musicales y Orquestas con otros de características similares de dentro y fuera de Cataluña.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
	Percepción de las personas usuarias
1	**Atender adecuadamente y de manera personalizada las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	**Ofrecer un nivel formativo satisfactorio, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	**Ofrecer un sistema organizativo de centro adaptado a las necesidades de las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
4	**Mantener en buen estado las instalaciones del centro para un desarrollo adecuado de las actividades, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
5	**Ofrecer actividades de escuela óptimamente valoradas, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
6	**Conseguir una valoración satisfactoria de las personas usuarias sobre los servicios generales, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
7	**Mantener actualizada la información del centre a través de la web y las redes sociales, con un grado de satisfacción como mínimo de 5 puntos, en el 80% de los casos, sobre la cantidad y calidad de la información.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
	Gestión de centro
8	**Recibir menos de 10 quejas al año por información inadecuada o incompleta.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias.

	▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
9	**Conseguir como mínimo que el 30% del alumnado sea de larga duración sobre el total de alumnos.** ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
10	**Conseguir como mínimo que el 32% del alumnado sea de corta duración sobre el total del alumnado.** ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
11	**Conseguir que el 10% del alumnado de larga duración sea también de corta duración sobre el total del alumnado.** ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
12	**Obtener un 90% de alumnado de proyectos comunitarios sobre el total de alumnado.** ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
13	**Conseguir 90 horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía.** ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado para el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
14	**Obtener como media 5 años de permanencia del alumnado de larga duración.** ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado para el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
15	**Ofrecer como mínimo clases de 15 instrumentos diferentes.** ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado para el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.

Cuando 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.

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/

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que den 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.

Los canales para incorporar la percepción de las familias y el alumnado pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas, en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación establecidos en el Reglamento de Participación ciudadana y Gobierno Abierto del 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción anual
- Escritos dirigidos a la Escuela.
- Mediante las redes sociales http: //www.facebook.com/CanRoigiTorres/

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Los/las usuarios/as se pueden dirigir presencialmente a la Escuela de Música, llamar por teléfono en horario de atención al público y/o poniéndose en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico canroigitorres@gramenet.cat. También pueden utilizar los siguientes canales de contacto:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* 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 y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamando por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación.
- Decreto 179/1993, de 27 de julio, por el que se regulan las escuelas de música y de danza.
- Decreto 102/2010, de 3 de agosto, de autonomía de los centros educativos.
- Decreto 155/2010, de 2 de noviembre, de la dirección de los centros educativos públicos y personal directivo profesional docente.
- Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre los derechos y deberes del alumnado y regulación de la convivencia en los centros educativos no universitarios de Cataluña.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

Alumnado

- Todo el alumnado tiene los mismos derechos y deberes básicos, sin más distinciones que las derivadas de su edad y de las enseñanzas que estén cursando.
- Aquellos derechos recogidos en la normativa vigente.
- Por razones de seguridad los y las menores de edad no podrán quedarse solos/as en el patio de la Escuela fuera de sus horas de clase.
- Derecho a recibir una formación de calidad que permita conseguir el desarrollo correspondiente a los objetivos determinados en su especialidad y dentro de la oferta prevista por el ente titular del centre.
- Derecho a una valoración objetiva de su progreso personal y rendimiento escolar, por lo que ha de recibir información sobre los criterios y procedimientos de evaluación, de acuerdo con los objetivos y contenidos de la enseñanza.

- Derecho a utilizar las instalaciones del Centro para realizar actividades de estudio que lo requieran (ensayos de grupos y coral) de acuerdo con aquello que se establece en el artículo 25 de este reglamento.
- Derecho a que respeten su libertad de conciencia, convicciones religiosas, morales o ideológicas, así como su intimidad en cuanto a creencias y/ o convicciones, su orientación sexual y su identidad de género.
- Derecho a que se respete su integridad física y moral y su dignidad personal. El alumno/la alumna nunca puede ser objeto de tratos vejatorios o degradantes.
- Derecho a desarrollar su aprendizaje en unas buenas condiciones de seguridad e higiene.
- Solicitar las aclaraciones necesarias respecto de las valoraciones que se realicen sobre su proceso de aprendizaje. En el caso que después de las aclaraciones se produzca un desacuerdo con las cualificaciones finales, podrán solicitar por escrito la revisión de esta cualificación o decisión.
- Participar en el funcionamiento y en la vida del centre, en la actividad escolar y en su gestión.

Padres/Madres o representantes legales del alumnado

- Participar en la vida del centro de acuerdo con la normativa vigente.
- Conocer el funcionamiento del centro y cómo se aplica el su Proyecto Educativo.
- Derecho a recibir información y orientación sobre el rendimiento académico de sus hijos/as en el horario establecido a este efecto.
- Derecho a la información sobre las ausencias injustificadas de sus hijos/as.
- Derecho a la información sobre las posibles anomalías de conducta que requieran una acción conjunta.
- Derecho a dirigirse al profesorado correspondiente, en el horario establecido y con cita previa, para formular cualquier observación o queja sobre la actividad escolar de sus hijos/as. En el caso de considerar que no han estado debidamente atendidos/as, pueden solicitar una reunión con el/la director/a del centro.
- Hacer llegar propuestas a sus representantes en el Consejo Escolar.
- Derecho a tener información de sus representantes de los aspectos tratados en el Consejo Escolar.

9.2. Responsabilidades

Alumnado

- El deber principal del alumnado es aprovechar positivamente la plaza escolar que se pone a su disposición. Por tanto, el interés por aprender y la asistencia a clase, es decir, el deber de estudiar es la consecuencia del derecho fundamental a la educación.
- Aquellos derechos recogidos en la normativa vigente.

- Formalizar su reserva de plaza en la fecha y horario que establece la Escuela Municipal de Música.
- Asistir a clase con puntualidad y participar en las actividades orientadas al desarrollo de los planes de estudio, manteniendo la debida aplicación.
- Respetar rigurosamente los horarios aprobados para el desarrollo de las actividades del centro.
- Seguir las orientaciones del profesorado respecto a su aprendizaje y mostrarle el debido respeto y consideración, igual que a la resta de la comunidad educativa.
- Responder las cuestiones educativas planteadas por el profesorado y realizar las pruebas educativas que le propongan.
- Asistir en el caso que haya una convocatoria del profesorado para participar en alguna actuación pública, así como también asistir los ensayos correspondientes. Las salidas o actividades de los/las alumnas menores de edad fuera del centre necesitaran de la autorización de los padres.
- Se prohíbe expresamente que los/las alumnos/as del centro paseen por los pasillos y otras instalaciones en horario lectivo durante el tiempo que les correspondería estar en el aula donde se está impartiendo la materia en la cual están matriculados.
- Los/las alumnos/as menores de edad no podrán abandonar el centro durante las horas lectivas, excepto que haya un permiso exprés i por escrito de sus padres y madres o representantes legales. En el caso que los/as menores vuelvan solos/as a casa, los padres y madres o representantes legales deberán firmar la correspondiente autorización.
- Avisar con antelación de las ausencias que se puedan prever, especialmente si se trata de ensayos o actividades de igual consideración.
- Justificar les faltas de asistencia a clase. Los/las menores de 18 años deberán presentar un justificante por escrito firmado por su padre, madre o tutor/a.
- Respetar el ejercicio de los derechos y las libertades de los y las miembros de la comunidad educativa del centro.

Padres/Madres o representantes legales del alumnado

- Aceptar y respetar el Proyecto Educativo y las normas que rigen el Centro.
- Implicarse en la educación de sus hijos/as y promover la participación en las actividades de la Escuela.
- Colaborar con sus hijos/as para encontrar el tiempo, espacio y herramientas necesarias para realizar el estudio adecuado de la música en casa.
- No interferir en la labor del profesorado, respetando las normas relativas tanto en el acceso a las instalaciones como al mantenimiento del orden dentro del centro.
- Acudir a les citaciones que la Dirección de la Escuela y el profesorado les cursen.
- Mantener actualizados los datos del alumnado e informar a la secretaria.
- Informar al/a la tutor/a de cualquier cambio que altere el normal funcionamiento de la conducta y rendimiento del alumnado.
- Justificar las faltas de asistencia a clase de sus hijos e hijas.

- Asumir las responsabilidades que comporten los cargos representativos para los que hayan estado escogidos/as, en el caso que estos órganos se constituyan.

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 a los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

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

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) 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 estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán a 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 semestre del año posterior al año evaluable.

El/la director/a de la Escuela de Música 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 30/11/2017

	BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	**Aprobaciones iniciales**	**Aprobaciones definitivas**
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Ampliación de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020
	Próxima actualización: 2025/2026		

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/es/**