

# **CARTA DE SERVEIS** **ESCOLA DE MÚSICA**

**2025**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	5
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	9
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	11
<b>6. Canals de participació</b> .....	11
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	11
<b>8. Normativa</b> .....	12
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	12
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	14

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Escola Municipal de Música Can Roig i Torres
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Patronat Municipal de la Música
<b>Equip responsable</b>	Maite Folqué Lizandra, directora de l'Escola Municipal de Música de Cant Roig i Torres  José Velasco, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Adreça</b>	Carrer Rafael Casanova, núm. 5 08921 Santa Coloma de Gramenet
<b>Com arribar-hi</b>	Línies de metro: L1 Santa Coloma L9N Església Major
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Horari de visita: Atenció al públic (secretaria): de 18 a 20h. Horari de l'Escola: de 15 a 22 h.
<b>Telèfon</b>	933 912 451
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	canroigitorres@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió de l'Escola de Música és oferir ensenyament, pràctica i assessorament musical a totes aquelles persones i entitats que hi estiguin interessades, tot contribuint a la difusió, desenvolupament, cohesió social i millora de la qualitat de vida del municipi, mitjançant serveis de prestigi, propers, accessibles i atents a les necessitats i sensibilitats que hi conviuen.

Els valors són el compromís amb l'organització, el diàleg, la participació, la creativitat, la innovació, la millora contínua i el treball en equip.

## 3. Serveis

### 3.1 Oferta Formativa



### 3.1.6 Classes individuals i col·lectives : acordió, piano, guitarra, flauta travessera, clarinet, saxòfon, cant, violí, viola, violoncel, contrabaix

Fins a 2n nivell elemental són classes compartides (2/3 alumnes). Segons el nivell les classes són de 30 min, 45 min o 60 min setmanals.

Destinatari/àries: Totes les edats segons places disponibles

### 3.1.7 Taller d'adults

Taller d'hora i mitja setmanal on s'imparteixen nocions bàsiques de llenguatge musical.

### 3.1.8 Cant Coral

És la disciplina que ens ajudarà a cantar en grup fent servir correctament la veu, el primer instrument musical que tenim a l'abast des que som petits. Classes setmanals de 45 min o 1h 30 min segons el nivell.

Destinatari/àries: A partir dels 8 anys

### 3.1.9 Grups instrumentals i Orquestres

Classes setmanals d'1 h o 1h 30 min segons els nivells de les diferents formacions instrumentals de l'Escola.

Destinatari/àries: Totes les edats segons els grups

### 3.1.10 Música de Cambra

Classes setmanals de grups musicals de petit format de 30 min, 45 min o 60 min setmanals segons la formació (duets, trios, quartets).

Destinatari/àries: Alumnes a partir de 2n Nivell Mitjà o Ampliació

### 3.1.11 Tallers per a nadons, d'instruments de vent metall, de bateria i percussió, guitarra elèctrica, piano modern i combo

Tallers que es programen anualment sobre les diferents especialitats.

Com sol·licitar el servei:

Tots aquests serveis se sol·liciten mitjançant preinscripció i matrícula. Més informació al web de l'Escola:  
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/>

## **3.2 Altres Activitats**

### 3.2.1 Concerts

Concerts acadèmics (Santa Cecília, Nadal, San Jordi i Final de Curs) i els organitzats per l'Escola gratuïts i oberts al públic, dins el Cicle Can Roig i Torres en Concert (Matinées Musicals amb els cors de l'Escola, Músics Emergents amb músics alguns d'ells/es formats/ades a l'Escola amb una carrera musical en projecció, Concerts en 3/4 a càrrec dels professors de l'Escola, Produccions Escola i projectes organitzats des dels diferents departaments de l'Escola).

### 3.2.2 Classes magistrals

Classes per als/les alumnes de l'Escola i de fora amb professors convidats de renom en el panorama musical. S'organitza des dels diferents departaments.

S'accedeix a través dels formularis que es fan puntualment. Informació al facebook i a la web de l'Escola: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/>

### 3.2.3 Intercanvis

Estan adreçats als/les alumnes de l'Escola. Es fan intercanvis dels nostres Grups Musicals i Orquestres amb d'altres de característiques similars d'altres indrets de Catalunya i de fora.



#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
<b>Percepció de les persones usuàries</b>	
1	<p><b>Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
2	<p><b>Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
3	<p><b>Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
4	<p><b>Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
5	<p><b>Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
6	<p><b>Aconseguir una valoració satisfactòria de les persones usuàries sobre els serveis generals, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
7	<p><b>Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts, en el 80% dels casos, sobre la quantitat i qualitat de la informació.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
<b>Gestió de centre</b>	
8	<p><b>Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>

9	<p><b>Assolir com a mínim que el 30% dels alumnes siguin de llarga durada sobre el total d'alumnes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
10	<p><b>Assolir com a mínim que el 32% dels alumnes siguin de curta durada sobre el total d'alumnes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
11	<p><b>Assolir que el 10% dels alumnes de llarga durada són també de curta durada sobre el total d'alumnes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
12	<p><b>Obtenir un 90% d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
13	<p><b>Aconseguir 90 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
14	<p><b>Obtenir com a mitjana 5 anys de permanència dels alumnes de llarga durada .</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
15	<p><b>Oferir com a mínim classes de 15 instruments diferents.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

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 procediment següent:

- 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 la seva repetició.
- 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.

Els canals per incorporar la percepció de les famílies i l'alumnat 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 anual
- Escrits dirigits a l'Escola.
- Mitjançant les xarxes socials <http://www.facebook.com/CanRoigiTorres/>

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les usuaris/àries es poden dirigir presencialment a l'Escola de Música, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic [canroigitorres@gramenet.cat](mailto:canroigitorres@gramenet.cat). També poden utilitzar els següents canals de contacte:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* 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 al Ciutadà, 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 es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'Educació.
- Decret 179/1993, de 27 de juliol, pel qual es regulen les escoles de música i de dansa.
- Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.
- Decret 155/2010, de 2 de novembre, de la direcció dels centres educatius públics i personal directiu professional docent.
- Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre els drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1 Drets

#### Alumnat

- Tot l'alumnat té els mateixos drets i deures bàsics, sense més distincions que les derivades de la seva edat i dels ensenyaments que es trobin cursant.
- Aquells drets recollits a la normativa vigent.
- Per raons de seguretat els menors d'edat no podran quedar-se sols/les en el pati de l'Escola fora de les seves hores de classe.
- Dret a rebre una formació de qualitat que permeti aconseguir el desenvolupament adient als objectius determinats en la seva especialitat i dins l'oferta prevista per l'ens titular del centre.
- Dret a una valoració objectiva del seu progrés personal i rendiment escolar, per la qual cosa ha de rebre informació sobre els criteris i procediments d'avaluació, d'acord amb els objectius i continguts de l'ensenyament.
- Dret a fer servir les instal·lacions del Centre per realitzar activitats d'estudi que ho requereixin (assaigs de grups i coral) d'acord amb allò que s'estableix a l'article 25 d'aquest reglament.
- Dret a que respectin la seva llibertat de consciència, conviccions religioses, morals o ideològiques, així com la seva intimitat quant a creences i/o conviccions, la seva orientació sexual i la seva identitat de gènere.

- Dret a que es respecti la seva integritat física i moral i la seva dignitat personal. L'alumne/a mai pot ser objecte de tractes vexatoris o degradants.
- Dret a desenvolupar el seu aprenentatge en unes bones condicions de seguretat i higiene.
- Sol·licitar els aclariments necessaris respecte de les valoracions que es realitzin sobre el seu procés d'aprenentatge. En el cas que després dels aclariments es produeixi un desacord amb les qualificacions finals, podran sol·licitar per escrit la revisió d'aquesta qualificació o decisió.
- Participar en el funcionament i en la vida del centre, en l'activitat escolar i en la seva gestió.

### **Pares/Mares o representants legals de l'alumnat**

- Participar en la vida del centre d'acord amb la normativa vigent.
- Conèixer el funcionament del centre i com s'aplica el seu Projecte Educatiu.
- Dret a rebre informació i orientació sobre el rendiment acadèmic dels seus fills en l'horari establert a aquest efecte.
- Dret a la informació sobre les absències injustificades dels seus fills.
- Dret a la informació sobre les possibles anomalies de conducta que requereixin una acció conjunta.
- Dret a dirigir-se al professorat corresponent, en l'horari establert i amb cita prèvia, per tal de formular qualsevol observació o queixa sobre l'activitat escolar dels seus fills i filles. En el cas de considerar que no han estat degudament atesos, poden sol·licitar una reunió amb la directora del centre.
- Fer arribar propostes als seus i les seves representants en el Consell Escolar.
- Dret a tenir informació dels seus i les seves representants dels aspectes tractats en el Consell Escolar.

## **9.2. Responsabilitats**

### **Alumnat**

- El deure principal de l'alumnat és aprofitar positivament la plaça escolar que es posa a la seva disposició. Per tant, l'interès per aprendre i l'assistència a classe, és a dir, el deure d'estudiar és la conseqüència del dret fonamental a l'educació.
- Aquells drets recollits a la normativa vigent.
- Formalitzar la seva reserva de plaça en la data i horari que estableix l'Escola Municipal de Música.
- Assistir a classe amb puntualitat i participar en les activitats orientades al desenvolupament dels plans d'estudi, mantenint la deguda aplicació.
- Respectar rigorosament els horaris aprovats per al desenvolupament de les activitats del centre.
- Seguir les orientacions del professorat respecte del seu aprenentatge i mostrar-li el degut respecte i consideració, igual que a la resta de la comunitat educativa.

- Respondre les qüestions educatives plantejades pel professorat i realitzar les proves educatives que li proposin.
- Assistir en el cas que hi hagi una convocatòria del professorat per participar en alguna actuació pública, així com també assistir als assaigs corresponents. Les sortides o activitats dels/les alumnes menors d'edat fora del centre necessitaran de l'autorització dels pares.
- Es prohibeix expressament que els/les alumnes del centre passegin pels passadissos i altres instal·lacions en horari lectiu durant el temps que els correspondria romandre a l'aula on s'està impartint la matèria en la qual estan matriculats.
- Els/les alumnes menors d'edat no podran abandonar el centre durant les hores lectives, llevat que hi hagi un permís exprés i per escrit dels seus pares i mares o representants legals. En el cas que els menors tornin sols a casa, els pares i mares o representants legals hauran de signar la corresponent autorització.
- Avisar amb antelació de les absències que es puguin preveure, especialment si es tracta d'assaigs o activitats d'igual consideració.
- Justificar les faltes d'assistència a classe. Els/les menors de 18 anys hauran de presentar un justificant per escrit signat pel seu pare, mare o tutor.
- Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels i les membres de la comunitat educativa del centre.

#### **Pares/Mares o representants legals dels/les alumnes**

- Acceptar i respectar el Projecte Educatiu i les normes que regeixen el Centre.
- Implicar-se en l'educació dels seus fills i filles i promoure la participació en les activitats de l'Escola.
- Col·laborar amb els seus fills i filles a trobar el temps, l'espai i les eines necessàries per realitzar l'estudi adequat de la música a casa.
- No interferir en la labor del professorat, respectant les normes relatives tant a l'accés a les instal·lacions com al manteniment de l'ordre dins el centre.
- Acudir a les citacions que la Direcció de l'Escola i el professorat els cursin.
- Mantenir actualitzades les dades de l'alumne/a i informar-ne a la secretaria.
- Informar al tutor/a de qualsevol canvi que alteri el normal funcionament de la conducta i rendiment de l'alumne/a.
- Justificar les faltes d'assistència a classe dels seus fills i filles.
- Assumir les responsabilitats que comportin els càrrecs representatius pels quals hagin estat triats/ades, en el cas que aquests òrgans es constituïssin.

## **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 servei.

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/a de l'Escola de Música 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	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Ampliació de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020



Propera actualització: segon semestre de 2020
---

<b>Retiment de comptes</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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](http://www.gramenet.cat)**