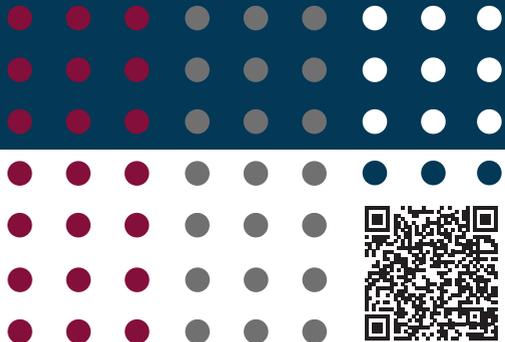


CARTA DE SERVICIOS



# JUAN BAUTISTA GUIASOLA ESCUELA DE MÚSICA DE EIBAR



# INTRODUCCIÓN

Mediante esta carta de servicios queremos exponer a la ciudadanía los servicios que desde la Escuela de Música de Eibar ofrecemos en nuestro trabajo diario y, los compromisos que adquirimos para llevarlos a cabo. Todo ello teniendo en cuenta la calidad con el objetivo de lograr una mejora continua.

## MISIÓN

La Escuela de Música Juan Bautista Gisasola tiene como misión el ofrecer a los/as vecinos/as de Eibar un proyecto de educación musical pedagógicamente atractivo, musicalmente eficaz, basado en una enseñanza instrumental completa abierta a todas las tendencias musicales y a partir de los 4 años, sin límite de edad.

Para ello contamos con un conjunto de profesionales involucrados/as en la tarea de prestar cada día un mejor servicio a la sociedad eibarresa en general y al alumnado en particular.

## VISIÓN

Desde la Escuela de Música queremos que la educación musical, como educación artística que es, influya en el desarrollo como personas de nuestro alumnado, contribuyendo al desarrollo de sus valores, sensibilidad y actitudes ante la vida en general.

## VALORES

- Creemos en la música como herramienta de comunicación, cambio e innovación.
- Respeto: a los compañeros/as, al profesorado, a las diferencias.
- Disciplina: porque la práctica continua es parte del proceso de aprendizaje, conduce al éxito y se hace extensiva al resto de la vida.
- Trabajo en equipo: en nuestras dinámicas de trabajo y en las que se generan en el aula.
- Profesionalidad: nos comprometemos con la labor educativa y con la música.
- Carácter integrador: ofrecemos servicios para todo tipo de personas.
- Compromiso con la educación. Nos alineamos con la igualdad de oportunidades y el aprendizaje a lo largo de la vida.

# RESPONSABLES

**RESPONSABLE POLÍTICO:** Francisco Javier Lejardi Galarraga

**RESPONSABLE TÉCNICO:** José Luis González Blanco

# ALGUNOS DATOS

**Teléfono:** 943 70 84 35 / 943 70 27 25

**Dirección:** Edificio PORTALEA, 3º y 4º planta. Bista Eder, 10 - 1 - 20600 EIBAR

**Dirección de correo electrónico:** musikaeskola@musikaeskola.eibareus/ jbgmusikaeskola@gmail.com

**Página web:** [www.eibar.eus/es/cultura/escuelas-municipales/escuela-de-musica](http://www.eibar.eus/es/cultura/escuelas-municipales/escuela-de-musica)

**Bulego-ordutegia:**

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 15:00

# PLANO

**Coordenadas GPS:** Lat. 43,1846674884 / Lon. -2,46999263763428



# SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	COMO PRESTAMOS EL SERVICIO / DETALLES
<b>INFORMACIÓN, ORIENTACION Y ASESORAMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de matriculación.</li> <li>• Tarifas.</li> <li>• Horarios.</li> <li>• Tutorías.</li> <li>• Préstamo de instrumentos.</li> <li>• Aulas de estudio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Email</li> <li>• Página web</li> </ul>
<b>CLASES PRESENCIALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Música y Movimiento ( 4,5 y 6 años).</li> <li>• Lenguaje musical a partir de 7 años.</li> <li>• Lenguaje musical para adultos.</li> <li>• Especialidades instrumentales.</li> <li>• Agrupaciones.</li> <li>• Musicoterapia.</li> <li>• Ver oferta educativa <a href="https://www.eibar.eus/es/cultura/escuelas-municipales/escuela-de-musica/disciplinas-instrumentos">https://www.eibar.eus/es/cultura/escuelas-municipales/escuela-de-musica/disciplinas-instrumentos</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> </ul>
<b>DINAMIZACIÓN MUSICAL DE LA CIUDAD A TRAVES DE LAS ACTUACIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audiciones en el Coliseo, actuaciones en las residencias de mayores, actuaciones en fiestas, Navidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Difusión en Redes Sociales</li> </ul>

# NUESTROS COMPROMISOS

<b>COMPROMISOS PARA MEJORAR LA CALIDAD</b>	<b>INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (CÓMO LOS MEDIREMOS)</b>
<p>Atender a los/as alumnos y familias de una manera respetuosa y profesional.</p> <p>Conseguir un 7,5 en la encuesta sobre satisfacción de la persona usuaria.</p>	<p>Grado de satisfacción del alumnado y las familias con respecto a la información, accesibilidad y trato recibidos.</p>
<p>Disponibilidad de la información sobre la matriculación en distintos canales.</p> <p>Conseguir un 7,5 en la encuesta sobre satisfacción de la persona usuaria.</p>	<p>Grado de satisfacción del alumnado y las familias con respecto a la información de la matriculación.</p>
<p>Envío de la información sobre la cesión de instrumentos a los/as potenciales usuarios/as.</p> <p>Conseguir un 6,5 en la encuesta sobre satisfacción de la persona usuaria.</p>	<p>Grado de satisfacción del alumnado y las familias con respecto a la cesión de instrumentos.</p>
<p>Contar con unas instalaciones y equipamientos adecuados para la impartición de las clases.</p> <p>Conseguir un 7,5 en la encuesta sobre satisfacción de la persona usuaria.</p>	<p>Grado de satisfacción del alumnado y las familias con respecto a las instalaciones y equipamiento.</p>
<p>Disponer de un profesorado profesional, motivado y en continua formación.</p> <p>Conseguir un 7,5 en la encuesta sobre satisfacción de la persona usuaria.</p>	<p>Grado de satisfacción del alumnado y las familias con respecto al profesorado.</p>

# GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Realizaremos el seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos estableciendo diferentes indicadores. Los datos se recogerán cada 2 años y se analizarán para extraer conclusiones.

La información de dicho seguimiento se publicará en la página web del Ayuntamiento.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En el caso de no poder cumplir alguno de los compromisos se analizarán las razones y se pondrán en marcha medidas para mejorar el servicio, siempre que dichas medidas estén en nuestras manos.

En el caso de no poder cumplir los compromisos por razones ajenas al servicio, se tomarán de inmediato las medidas necesarias para que los usuarios no sufran perjuicio alguno.

# DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- A ser respetadas en su dignidad personal y al trato adecuado sin menoscabo de aquella.
- A que su rendimiento escolar sea valorado con criterios de objetividad.
- A formular ante el Director Pedagógico o profesorado iniciativas, sugerencias o reclamaciones.
- A que se respete el horario académico establecido y en los supuestos de suspensión de la actividad docente, a ser notificado y, en su caso, a plantearse la situación a fin de buscar la solución adecuada.
- A ser informadas periódicamente sobre la evolución de sus estudios.
- A recibir una enseñanza de calidad, de acuerdo con las normas de la Escuela.

# DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Asistir a las clases de las asignaturas y agrupaciones o conjuntos en que participan.
- Dedicar al estudio, el tiempo y la dedicación que requiere. Acreditarán el aprovechamiento adecuado a la dedicación recibida del Centro.
- Cumplir las disposiciones y órdenes del profesorado.
- Dar conocimiento de cambio de su domicilio.
- Efectuar puntualmente los pagos de las tasas de matriculación.
- Realizar los tramites y procedimientos necesarios para la cesión de instrumentos, así como en su devolución.
- A reparar y reponer los daños que causen en el edificio y materiales del Centro, así como los instrumentos en cesión.

## VÍAS DE PARTICIPACIÓN PARA LOS ALUMNOS/AS

- Las personas interesadas en colaborar en la mejora de los diferentes servicios de la Escuela de Música de Eibar lo podrán hacer a través de la participación en las encuestas de satisfacción (alumnado y familias) que se realizarán cada 2 años.
- La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones podrán realizarse presentándolas en la secretaría del centro, depositándolas en el buzón de sugerencias, presentándolas en PEGORA o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [kultura@eibar.eus](mailto:kultura@eibar.eus). Se responderá a las sugerencias, quejas y reclamaciones a través de la misma vía en que han sido presentadas y en un plazo máximo de 15 días.

# NORMATIVAS Y LEYES

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Decreto 289/1992 de 27 de octubre de 1992 del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, por el que se establece la creación y funcionamiento de los Centros de Enseñanza Musical, no reglada Escuelas de Música en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Reglamento de Régimen interno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

**“Impreso en papel 100% reciclado totalmente libre de cloro”.**

Publicado en marzo de **2022**.