



DURANGO MUSIKA

ORGANISMO AUTÓNOMO DEL AYUNTAMIENTO DE DURANGO

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de Publicación: Julio 2018

Vigente hasta: Julio 2020

Versión 8



Escuela de Música y Conservatorio de Grado Medio Bartolomé Ertzilla Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Durango

La Escuela de Música y Conservatorio Municipal de Grado Medio Bartolomé Ertzilla elabora esta Carta de Servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que presta junto con los compromisos adquiridos respecto a la enseñanza musical, como un bien necesario en nuestra sociedad. Todo ello con el objetivo de alcanzar día a día mayores niveles de calidad.

Esta carta de servicios se revisa anualmente y se implantan las acciones de mejora.

Dónde estamos

Montevideo, 7
48200 Durango
Tel: 94 603 00 35
Fax: 94 603 00 36
email: bertzilla@durango-udala.net
web: www.durangomusika.net
 Facebook: www.facebook.com/durangomusikaeskola

Nuestra Misión



Un alumno en clase de Txistu

Somos la Escuela Municipal de Música y el Conservatorio Profesional de Grado Medio “Bartolomé Ertzilla”; Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Durango.

Nuestra razón de ser es transmitir a nuestro alumnado una Educación y una Formación musical de calidad, flexible y personalizada. Abarca todo tipo de estilos musicales y está dirigida a un alumnado a partir de los 4 años, sin límite de edad.

Nuestra finalidad se centra en atender una triple demanda:

- Educar y motivar a nuestro alumnado para disfrutar de la música.
- Formar al alumnado para ser músico amateur.
- Capacitarle para una posterior profesionalización.

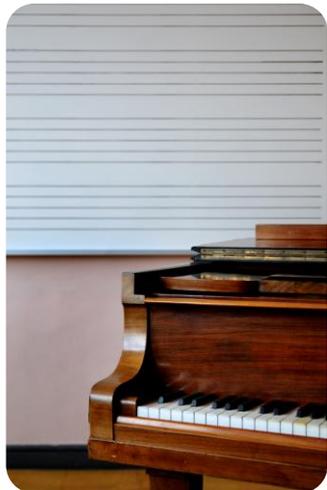
Del mismo modo manifestamos nuestro compromiso con la Sociedad asumiendo la función de vehículo difusor de la música

con el fin de contribuir al enriquecimiento cultural de nuestro entorno.

Horarios, medios y lugares de atención al público



La secretaría del centro

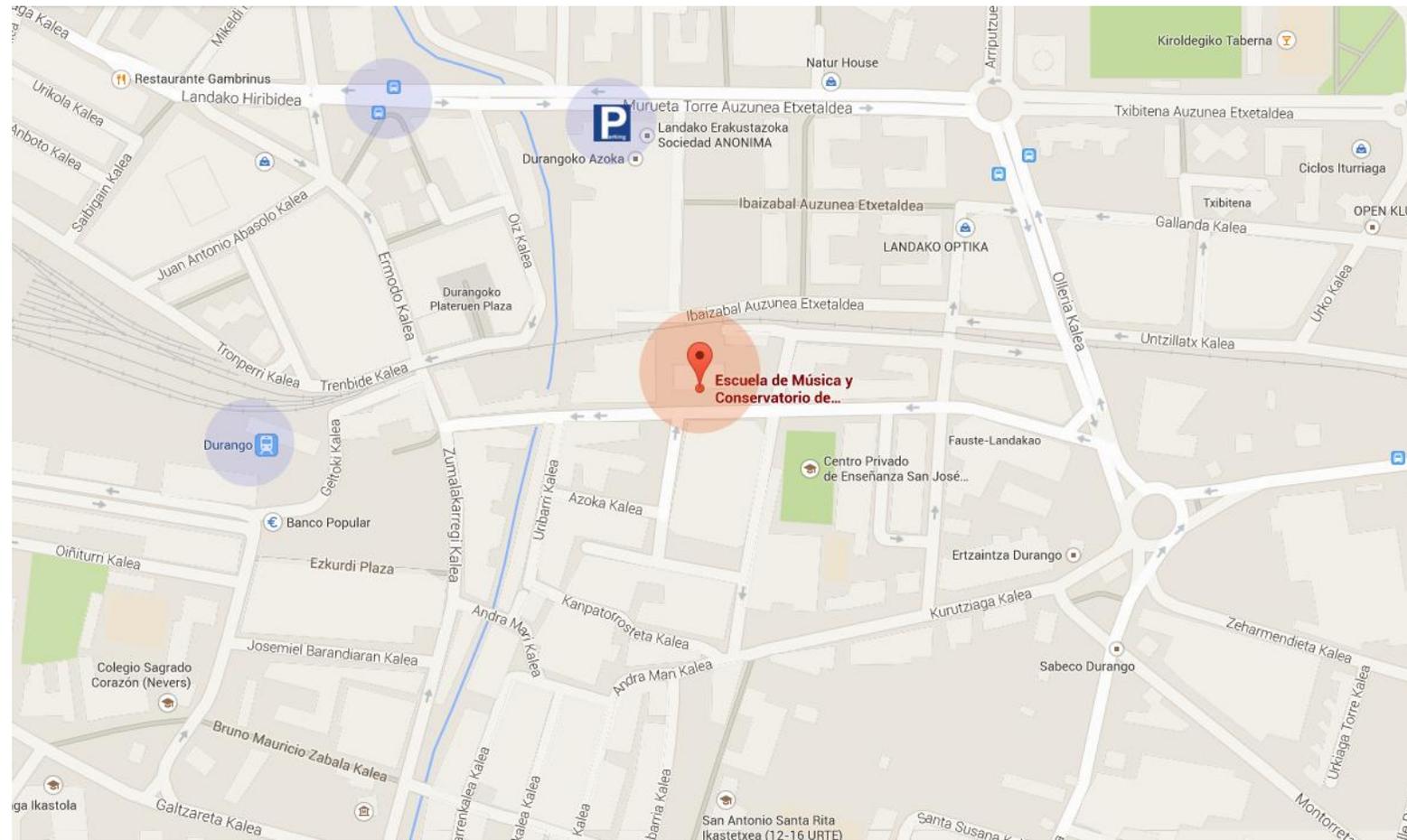


Un piano

Secretaría	Servicios	Todos los servicios relacionados con la actividad administrativa		
	Direcciones	Montevideo etorbidea, 7 48200 Durango		
		Tel: 94 603 00 35 Fax:94 603 00 36 www.durangomusika.net bertzilla@durango-udala.net		
Horario	Lunes 11:30-15:00 16:00-19:00	Martes-Viernes: 11:30-15:00	Julio-L-V 11:30-15:00	
Oficina de Servicio de Atención a la ciudadanía (SAC)	Servicios	Atención e información a la persona usuaria Matriculación		
	Direcciones	Barrenkalea, 17 48200 Durango		
		Tlf. 94 603 00 00 sac@durango-udala.net www.durango-udala.net		
Horario	Lunes-Jueves: 08:00-14:00 16:00-19:00	Viernes: 08:00-14:00	Junio, julio, agosto L- V:08:00-14:00	
Transporte	Autobús		Tren	Coche
	A3923 Elorrio-Durango-Bilbao A3933 Durango-Bilbao A3915 Ondarroa-Durango-Bilbao A3911 Durango-Lemoa-Hospital-Bilbao A3912 Eibar-Ermua-Durango-Lemoa-Hospital		Parada: DURANGO	Parking: Landako Gunea

Plano de acceso

Coordenadas GPS:
43º10.178'. W2º37.862'



Edificio del centro



Edificio del centro

Descripción de los servicios y compromisos adquiridos (I)

Servicio	Modalidad de prestación (*)	Compromiso	Indicador
<p>1.-Información, orientación y asesoramiento.</p> <p>Información clara y detallada, a través de un trato cercano y agradable, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La oferta educativa del centro: niveles, calendarios, horarios... • Duración del proceso de aprendizaje • Formas de pago, subvenciones, becas • Tramitación de matrículas 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Telefónica • Página Web(*) • E-mail 	<p>1.1- Atender a la persona usuaria de forma correcta, amable y profesional, ofreciéndole información detallada referente a niveles, horarios, matriculación, exámenes, becas y ayudas... de tal manera que las personas usuarias a través de la encuesta de satisfacción (familia) valoren la atención recibida con un mínimo 8 puntos sobre 10.</p>	<p>1.1.1- Grado de satisfacción de las familias con respecto a la información, accesibilidad y trato recibidos.</p>
		<p>1.2- Realizar al menos una reunión de tutoría con más del 95% las familias o tutores del alumnado de instrumento menor de 18 años.</p>	<p>1.2.1- % de tutorías realizadas</p>
<p>2.-Escuela de Música - Clases presenciales.</p> <p>Educar al alumnado (a partir de los 4 años) para ser músico amateur y/o para su futura profesionalización a través de la impartición de clases prácticas y personalizadas mediante una evaluación continua. Contamos para tal fin con un personal formado, cualificado y motivado, así como con unos recursos materiales adecuados.</p> <p>VER OFERTA EDUCATIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial 	<p>2.1- Ofrecer una enseñanza personalizada que cubra las necesidades y objetivos del alumnado en la Escuela de Música. De tal manera que el alumnado a través de la encuesta de satisfacción valore el proyecto y sistema educativo de la escuela con una media de 8 puntos sobre 10.</p>	<p>2.1.1-Grado de satisfacción del alumnado de escuela de música con respecto al proyecto y sistema educativo de la escuela.</p>
		<p>2.2- Disponer de personal profesional, motivado y en continua formación, de tal manera que más del 40% del profesorado realice actividades de formación y que el alumnado a través de la encuesta de satisfacción valore la profesionalidad del profesorado con una media de 8 puntos sobre 10.</p>	<p>2.2.1- % de profesorado que realiza formación pedagógica</p> <p>2.2.2- Grado de satisfacción del alumnado de escuela de música con respecto a la profesionalidad del profesorado.</p>
		<p>2.3- Contar con unos recursos materiales adecuados, para la impartición de las clases. De tal manera que el alumnado a través de la encuesta de satisfacción, valore los recursos materiales empleados en la impartición de las clases, con una media de 8 puntos sobre 10.</p>	<p>2.3.1-Grado de satisfacción del alumnado de escuela de música con respecto a los recursos materiales empleados para la impartición de clases.</p>

(*) Para acceder a la zona de alumnado de la página web es necesario ser un usuario registrado.

Descripción de los servicios y compromisos adquiridos (II)

Servicio	Modalidad de prestación	Compromiso	Indicador
<p>3.- Conservatorio de Grado Medio - Clases presenciales.</p> <p>Formar al alumnado (a partir de los 12 años) para ser músico profesional a través de la impartición de clases prácticas y personalizadas mediante una evaluación continua. Contamos para tal fin con un personal formado, cualificado y motivado, así como con unos recursos materiales adecuados. VER OFERTA EDUCATIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial 	<p>3.1- Ofrecer una enseñanza personalizada que cubra las necesidades y objetivos del alumnado en el Conservatorio de Grado Medio. De tal manera que el alumnado a través de la encuesta de satisfacción valore el proyecto y sistema educativo del conservatorio con una media de 8 puntos sobre 10.</p> <p>3.2- Disponer de personal profesional, motivado y en continua formación, de tal manera que más del 40% del profesorado realice actividades de formación y que alumnado a través de la encuesta de satisfacción valore la profesionalidad del profesorado con una media de 8 puntos sobre 10.</p> <p>3.3- Contar con unos recursos materiales adecuados, para la impartición de las clases. De tal manera que el alumnado a través de la encuesta de satisfacción, valore los recursos materiales empleados en la impartición de las clases, con una media de 8 puntos sobre 10.</p>	<p>3.1.1- Grado de satisfacción del alumnado de conservatorio con respecto al proyecto y sistema educativo del conservatorio.</p> <p>3.2.1- % de profesorado que realiza formación pedagógica</p> <p>3.2.2- Grado de satisfacción del alumnado de conservatorio de música con respecto a la profesionalidad del profesorado.</p> <p>3.3.1- Grado de satisfacción del alumnado de conservatorio con respecto a los recursos materiales empleados para la impartición de clases.</p>
<p>4.- Dinamización musical del entorno mediante la repercusión de actividades y conciertos</p> <p>Fomentar la cultura y la educación musical a través de conciertos y actuaciones del alumnado y profesorado del centro, ya sea por programación propia o llevando a cabo actividades conjuntas con otras entidades educativas y/o musicales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Página Web • E-mail 	<p>4.1- Ser agentes activos en proyectos diseñados para la difusión de la cultura musical entre la ciudadanía, organizando un mínimo de 35 actividades musicales en el municipio a lo largo del curso y consiguiendo un mínimo de 3.500 personas que acudan como público a lo largo del curso escolar.</p>	<p>4.1.1- Número de actividades y conciertos organizados por el centro.</p> <p>4.1.2- Número de personas que acuden como público a los conciertos organizados por el centro.</p>

En caso de no cumplir con alguno de los compromisos mencionados, se analizarán las causas y se publicarán las acciones de mejora que se llevarán a cabo, junto con los resultados de los indicadores en el siguiente enlace. [ENLACE A LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LOS COMPROMISOS](#)
 En la gestión de la escuela disponemos de otros indicadores que pueden ser de interés: [ENLACE A OTROS INDICADORES DE INTERÉS](#)



Una alumna tocando el oboe



Un alumno tocando el violín

Especialidades instrumentales ESCUELA

- CUERDA: Violín; Viola; Cello; Contrabajo; Bajo Eléctrico
- VIENTO: Oboe; Txistu; Saxo; Flauta; Clarinete; Trompeta
- Percusión
- Canto y Conjunto Coral
- Piano
- Guitarra Eléctrica

Otras asignaturas

- Lenguaje musical
- Orff
- Armonía moderna
- Armonía clásica
- Audiciones comentadas
- Música de cámara
- Informática musical
- Música moderna: combos
- Percusión del mundo
- Orquesta
- Banda
- Coro
- Conjuntos Instrumentales

Especialidades instrumentales CONSERVATORIO

- Piano
- Violín
- Viola
- Cello
- Contrabajo
- Clarinete
- Trompeta
- Flauta
- Oboe
- Saxo
- Txistu
- Batería
- Bajo Eléctrico
- Guitarra Eléctrica
- Canto

Formas de colaboración ciudadana

Las personas interesadas en colaborar en la mejora de los diferentes servicios de la Escuela de Música y Conservatorio de Grado Medio Bartolomé Ertzilla lo podrán hacer a través de:

La participación en las encuestas de satisfacción (alumnado y familias) una vez cada dos años. Los resultados de las encuestas se enviarán por correo electrónico a todo el alumnado y familias que nos hayan facilitado su correo electrónico y se publicarán en la página web.

La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través de los siguientes canales:

- presentándolas en la secretaría o conserjería del centro
- a través de la página web: Sugerencias y Quejas
- depositándolas en el buzón de sugerencias
- presentándolas en la oficina de atención a la ciudadanía (SAC)
- enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: bertzilla@durango-udala.net.

Desde el centro 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.

Derechos del alumnado

El alumnado de la Escuela de Música y Conservatorio de Grado Medio Bartolomé Ertzilla tienen las siguientes derechos:

- 1** Recibir una enseñanza de calidad y utilizar los medios materiales que para dicha finalidad se encuentran en el centro.
- 2** Ser valorado con criterios de objetividad en su rendimiento escolar.
- 3** Elegir sus representantes, siguiendo la normativa de los órganos de gobierno del centro.
- 4** Ser atendida de forma igualitaria, directa y personalizada con el máximo respeto en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- 5** Tener acceso sin discriminación a las instalaciones y servicios del centro.
- 6** Poder presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que consideren oportuna.
- 7** Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad según la legislación vigente.

Obligaciones del alumnado

El alumnado de la Escuela de Música y Conservatorio de Grado Medio Bartolomé Ertzilla tienen las siguientes obligaciones:

- 1** Asistir a clase y dedicar al estudio de una asignatura el tiempo, y medios materiales que se requiera.
- 2** Participar en las actividades programadas por el centro asistiendo a los ensayos que se estimen necesarios.
- 3** Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia las personas, bienes muebles e inmuebles del centro, sin causar perjuicio o daños a los mismos.
- 4** Comunicar los cambios de domicilio, teléfono y datos bancarios y bajas en la secretaría del centro.
- 5** Respetar y cumplir las obligaciones de pago de la cuota.

Derechos de familias y tutores

Las familias y los tutores o tutoras del alumnado de la Escuela de Música y Conservatorio de Grado Medio Bartolomé Ertzilla tienen las siguientes derechos:

- 1** Defender los derechos e intereses de sus hijas e hijos en todo cuanto concierne a su educación, en todos los órganos de gestión del centro.
- 2** Entrevistarse con el profesorado a lo largo del curso.
- 3** Elegir sus representantes, siguiendo la normativa de los órganos de gobierno del centro.
- 4** Ser atendida de forma igualitaria, directa y personalizada con el máximo respeto en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- 5** Poder presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que consideren oportuna.
- 6** Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad según la legislación vigente.

Obligaciones de las familias y tutores

Las familias y los tutores o tutoras del alumnado de la Escuela de Música y Conservatorio de Grado Medio Bartolomé Ertzilla tienen las siguientes obligaciones:

- 1 Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia las personas, bienes muebles e inmuebles del centro, sin causar perjuicio o daños a los mismos.
- 2 Comunicar los cambios de domicilio, teléfono y datos bancarios y bajas en la secretaría del centro.
- 3 Respetar y cumplir las obligaciones de pago de la cuota de las personas a su cargo.

Normativas y leyes

- 1 Estatutos del Organismo Autónomo.
- 2 Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo del Ministerio de educación del Gobierno de España.
- 3 Decreto 289/1992 ,de 27 de octubre, del Departamento de educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco.
- 4 Decreto 229/2007 ,de 11 de diciembre, del Departamento de educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco.
- 5 Ley 10/1982, 25 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera (BOPV núm. 160 de 16/12/1982 y BOE núm. 100 de 26/04/2012).
- 6 Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 7 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.
- 8 Ley 7/198 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen local (BOE, 3/4/1985).

