



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
ESCUELA ESPECIAL DE MÚSICA
"JOAQUÍN MAYA"

Aprobación inicial-2013

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PINCIPAL	3
2	MISIÓN, COMPETENCIAS	3
2.1	MISIÓN.....	3
2.2	COMPETENCIAS.....	3
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.	3
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
5	RELACIÓN NORMATIVA	6
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	6
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	6
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	7
10	UNIDAD RESPONSABLE	7

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Educación y Cultura.

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

La Escuela Especial de Música "Joaquín Maya" es un centro de Enseñanzas Artísticas no regladas (no conducente a título oficial), que oferta estudios musicales a personas de 7 años en adelante, empadronadas en Pamplona, que incluyen formación musical teórica e instrumental, orientación hacia estudios profesionales que preparan al alumno para la prueba de acceso a Grado Medio de Conservatorio y Cursos Monográficos de cultura musical dirigidos especialmente al público adulto.

Las especialidades instrumentales que se imparten en el centro son: violín, viola, violoncello, contrabajo, piano, acordeón, guitarra, flauta, oboe, clarinete, fagot, txistu, saxofón, trompeta, trombón, trompa, percusión, tuba, bombardino, canto, guitarra eléctrica, bajo eléctrico y batería. Además se realizan cursos de Lenguaje Musical y Armonía y dispone de una gran variedad de Conjuntos Instrumentales, Conjuntos Corales y grupos de Música de Cámara.

2 MISIÓN, COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

La misión de la Escuela de Música "Joaquín Maya" es:

- Fomentar el conocimiento y apreciación de la música desarrollando la sensibilidad auditiva en todos sus parámetros (melódicos, rítmicos y expresivos)
- Ofrecer una enseñanza instrumental orientada tanto a la práctica individual como de conjunto.
- Proporcionar una enseñanza musical complementaria a la práctica instrumental.
- Orientar y formar al alumnado de especial talento para que pueda continuar su formación académica en Conservatorios Profesionales.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Educación y Cultura son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.



CARTA DE SERVICIOS ESCUELA DE MÚSICA "JOAQUÍN MAYA"

Año 2012

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Servicios de Coordinación y Gestión:		
Gestión campaña matriculación: <ul style="list-style-type: none"> • información • Gestión cursos ordinarios: <ul style="list-style-type: none"> Preinscripción Matrícula • Gestión cursos extraordinarios <ul style="list-style-type: none"> Preinscripción Lista de admitidos – Matrícula • Peticiones devolución matrículas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertar un método de gestión de campaña de matriculación mediante proceso de preinscripción ágil, transparente y multicanal (presencial, on line, ...) con posterior sorteo público de plazas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número total de preinscripciones • % de preinscripciones por canales • Número de nuevas matrículas • Número de matrículas (alumnado que continua estudios en la escuela) • % de renunciaciones de matrícula: <ul style="list-style-type: none"> - Con solicitud de devolución de tasas - Sin solicitud de devolución de tasas.
	<p>Se garantizará la oferta de cursos acordeón, bombardino, canto, clarinete, contrabajo, fagot, flauta travesera, guitarra, oboe, percusión, piano, saxofón, trombón, trompa, trompeta, tuba, txistu, viola, violín, violoncello, guitarra y bajo eléctrico y batería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de alumnos por curso/asignatura • % de alumnos que terminan el primer ciclo • % de alumnos que terminan el segundo ciclo • % de alumnos que pasan al Conservatorio • % de suspensos • % de matrículas de honor
Organización y gestión del plan de centro: <ul style="list-style-type: none"> • Primer Ciclo: Formación musical básica (Iniciación, 1º, 2º, 3º, 4º), Instrumento, Lenguaje musical, Conjunto coral e instrumental. • Segundo Ciclo: Perfeccionamiento instrumental y de conjunto (Iniciación, 5º, 6º, 7º, 8º), Instrumento, Conjunto coral e instrumental. 	<p>Se ofertarán cursos de conjuntos instrumentales: orquestas, bandas, fanfarres, grupos de acordeones, de guitarras, de txistus, grupos de saxofones, grupos de pianos, combos de música moderna, big band, conjuntos corales y música de cámara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de agrupaciones
Organización de Actividades complementarias para alumnos matriculados en la escuela: <ul style="list-style-type: none"> • Conciertos de alumnos (solistas y música de cámara). • Conciertos de conjuntos corales e 	<ul style="list-style-type: none"> • Se organizarán anualmente, al menos, 3 concierto pedagógicos dirigidos al alumnado 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de conciertos de alumnos abiertos al público
	<ul style="list-style-type: none"> • Se organizarán anualmente al menos 7 conciertos de alumnos dirigidos al público 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de conciertos de alumnos abiertos al público

CARTA DE SERVICIOS ESCUELA DE MÚSICA "JOAQUÍN MAYA"

Año 2012

instrumentales <ul style="list-style-type: none"> Audiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Se organizarán anualmente 4 conciertos (Otoño, Navidad, Primavera y Fin de curso). 	<ul style="list-style-type: none"> Número de conciertos extraordinarios
	<ul style="list-style-type: none"> Se organizará como mínimo una audición por instrumento. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de audiciones
Formación y actividades fuera del plan de centro: <ul style="list-style-type: none"> Cursos monográficos Agrupaciones instrumentales 	<ul style="list-style-type: none"> Se ofertarán al menos dos cursos monográficos: <ul style="list-style-type: none"> Audiciones guiadas Historia de la música 	<ul style="list-style-type: none"> Número de cursos monográficos ofertados. Número de horas de cursos monográficos Número de alumnos de cursos monográficos
	<ul style="list-style-type: none"> Se ofertarán plazas en las diversas agrupaciones instrumentales y corales.(para alumnado no acogido al Plan de Estudios de la Escuela) 	<ul style="list-style-type: none"> Número de agrupaciones (alumnado no acogido al Plan de Estudios de la Escuela) Número de alumnos de agrupaciones (alumnado no acogido al Plan de Estudios de la Escuela)
Servicios de Información y Asesoramiento:		
Oferta de Información específica sobre: <ul style="list-style-type: none"> Cursos ordinarios y abiertos Instrumentos y conjuntos instrumentales 	<ul style="list-style-type: none"> Se informará presencial y telefónicamente en la Escuela 	<ul style="list-style-type: none"> Número de atenciones por canales (telefónico y presencial)
	<ul style="list-style-type: none"> Se dispondrá de información completa en la página Web 	<ul style="list-style-type: none"> Número de visitas a la Web
Servicios de Cesión de salas de ensayo y estudio y de instrumentos:		
<ul style="list-style-type: none"> Usos de alumnos de la escuela Solicitudes de personas no matriculadas en la escuela 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver el 100% de las solicitudes en un plazo igual o inferior a 7 días. 	<ul style="list-style-type: none"> % de solicitudes resueltas en un plazo igual o inferior a 7 días.

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Educación y Cultura y la Dirección de la Escuela de Música es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorias Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Decreto Foral 421/1992, de 21 de diciembre regulador de la creación y mantenimiento de las Escuelas de Música.
- Reglamento de funcionamiento de la Escuela de Música "Joaquín Maya".
- Ordenanzas fiscales y Normas reguladoras de precios públicos 2012. Norma número 7 (Inscripción y participación en los cursos impartidos en la escuela especial municipal de música "Joaquín Maya").
- Ordenanza reguladora de la utilización y fomento del vascuence aprobada por el Pleno de la Corporación de 4 de septiembre de 2003.
- Plan de centro aprobado por el Pleno de la Corporación de 29 de agosto de 1997.
- Resolución 512/2012, BON nº 168, 27-8-2012

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página Web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página Web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)

CARTA DE SERVICIOS ESCUELA DE MÚSICA "JOAQUÍN MAYA"

Año 2012

Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página Web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Escuela de Música "Joaquín Maya"		
Dirección	C/ General Chinchilla 6, planta baja. 31002 Pamplona.	
Horario	<p>Presencial</p> <p>Oficinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h. - Lunes y Miércoles de 16:00 h. a 18:00 h. - Verano: del 6 al 25 de julio cerrado y a partir del 26 de julio sólo de mañana. <p>Escuela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De lunes a viernes de 08:00 h. a 22:00 h. - Sábados de 10:00 h. a 14:00 h. 	
	<p>Telefónico</p> <p>☎ 010 (Pamplona)</p> <p>☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)</p>	<p>De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h.</p> <p>Sábados de 9:30 a 13:30 h.</p> <p>San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h.</p> <p>Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.</p>
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948-420985 / 948-420986
	Fax de Oficinas	☎ 948-420987
	Correo electrónico	✉ escuelamusica@pamplona.es
	Página Web	🌐 http://www.pamplona.es/escuelademusica

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Educación y Cultura

C/ Descalzos 72. 31001 Pamplona

☎ 948-420960 ☎ 948-420550

✉ areaeducacion@pamplona.es, 🌐 www.pamplona.es