



# Musika Eskola eta Kontserbatorioa Escuela de Música y Conservatorio **Barlotomé Ertzilla**

**Nuestro Compromiso Contigo**

# Carta de Servicios

Vigencia: mayo 2016

## 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](mailto:bertzilla@durango-udala.net)  
web: [www.durangomusika.net](http://www.durangomusika.net)

### Nuestra Misión



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 nuestra vocación de vehículo difusor de la música con el fin de contribuir al enriquecimiento cultural de Durango y su entorno.

## Descripción de los servicios (1)



Servicio	Modalidad de prestación	Procesos implicados
<p><b>Información, orientación y asesoramiento.</b></p> <p>Información clara y detallada, a través de un trato cercano y agradable, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La oferta educativa del centro: niveles, calendarios, horarios...</li> <li>• Duración del proceso de aprendizaje</li> <li>• Formas de pago, subvenciones, becas</li> <li>• Tramitación de matrículas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Página Web</li> <li>• E-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de clientes</li> </ul>
<p><b>Escuela de Música - Clases presenciales.</b></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><a href="#">VER OFERTA EDUCATIVA</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñanza y aprendizaje</li> </ul>
<p><b>Conservatorio de Grado Medio - Clases presenciales.</b></p> <p>Formar al alumnado (a partir de los 12 años) para ser <b>músico profesional</b> 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. <a href="#">VER OFERTA EDUCATIVA</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñanza y aprendizaje</li> </ul>
<p><b>Dinamización musical del entorno mediante la repercusión de actividades y conciertos</b></p> <p>Fomentar la cultura y la educación musical a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciertos y actuaciones del alumnado y profesorado del centro.</li> <li>• Actividades conjuntas con otras entidades educativas y/o musicales.</li> <li>• Programación de ciclos de conciertos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Página Web</li> <li>• E-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñanza y Aprendizaje</li> <li>• Difusión de la Cultura Musical</li> </ul>



Especialidades instrumentales ESCUELA	Especialidades instrumentales CONSERVATORIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CUERDA: Violín; Viola; Cello; Contrabajo; Bajo Eléctrico</li> <li>• VIENTO: Oboe; Txistu; Saxo; Flauta; Clarinete; Trompeta</li> <li>• Percusión</li> <li>• Canto y Conjunto Coral</li> <li>• Piano</li> <li>• Guitarra Eléctrica</li> </ul> <p><b>Otras asignaturas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje musical</li> <li>• Orff</li> <li>• Armonía moderna</li> <li>• Armonía clásica</li> <li>• Audiciones comentadas</li> <li>• Música de cámara</li> <li>• Informática musical</li> <li>• Música moderna: combos</li> <li>• Percusión del mundo</li> <li>• Orquesta</li> <li>• Banda</li> <li>• Coro</li> <li>• Conjuntos Instrumentales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano</li> <li>• Violín</li> <li>• Viola</li> <li>• Cello</li> <li>• Contrabajo</li> <li>• Clarinete</li> <li>• Trompeta</li> <li>• Flauta</li> <li>• Oboe</li> <li>• Saxo</li> <li>• Txistu</li> <li>• Batería</li> <li>• Bajo Eléctrico</li> <li>• Guitarra Eléctrica</li> <li>• Canto</li> </ul>

## 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 del centro, depositándolas en el buzón de sugerencias, presentándolas en la oficina de atención a la ciudadanía (SAC) o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [bertzilla@durango-udala.net](mailto: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 de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios 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 de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios 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.

## Normativas y leyes

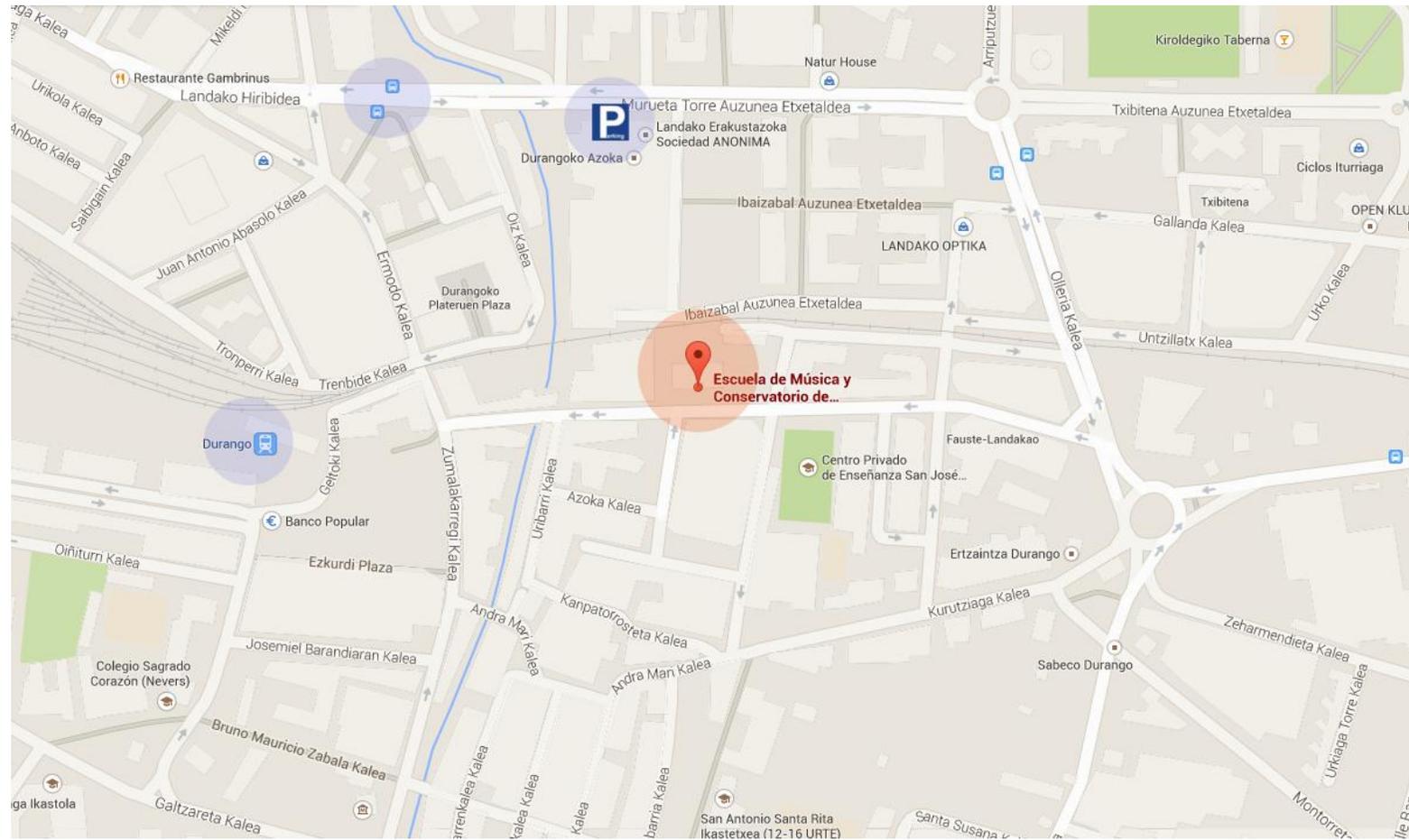
- 1 [Estatutos del Organismo Autónomo.](#)
- 2 [Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo del Ministerio de educación del Gobierno de España.](#)
- 3 [Decreto 289/1992 ,de 27 de octubre, del Departamento de educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco.](#)
- 4 [Decreto 229/2007 ,de 11 de diciembre, del Departamento de educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco.](#)
- 5 [Ley 10/1982 de 25 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.](#)
- 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 \(BOE, 3/4/1985\).](#)

## Horarios, medios y lugares de atención al público



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  <a href="http://www.durangomusika.net">www.durangomusika.net</a> <a href="mailto:bertzilla@durango-udala.net">bertzilla@durango-udala.net</a>		
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  <a href="mailto:sac@durango-udala.net">sac@durango-udala.net</a> <a href="http://www.durango-udala.net">www.durango-udala.net</a>		
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: <b>DURANGO</b>	Parking: Landako Gunea

## Plano de acceso



**Coordenadas GPS:**

**43°10.178' . W2°37.862'**

## Compromisos con las personas usuarias (I)



Compromisos	Indicadores
<p>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 (alumnado y familia) valoren la atención recibida con un mínimo 8 puntos sobre 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del alumnado con respecto a la información, accesibilidad y trato recibidos.</li> <li>• Grado de satisfacción de las familias con respecto a la información, accesibilidad y trato recibidos.</li> </ul>
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del alumnado de escuela de música con respecto al proyecto y sistema educativo de la escuela.</li> </ul>
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del alumnado de conservatorio con respecto al proyecto y sistema educativo del conservatorio.</li> </ul>
<p>Disponer de personal profesional, motivado y en continua formación, de tal manera que el alumnado a través de la encuesta de satisfacción valore la profesionalidad del profesorado con una media de 8 puntos sobre 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del alumnado de escuela de música con respecto a la profesionalidad del profesorado.</li> <li>• Grado de satisfacción del alumnado de conservatorio con respecto a la profesionalidad del profesorado.</li> </ul>

## Compromisos con las personas usuarias (III)



Compromisos	Indicadores
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del alumnado de escuela de música con respecto a los recursos materiales empleados para la impartición de clases.</li> <li>• Grado de satisfacción del alumnado de conservatorio con respecto a los recursos materiales empleados para la impartición de clases.</li> </ul>
<p>Ser agentes activos en proyectos diseñados para la difusión de la cultura musical entre la ciudadanía, organizando un mínimo de 20 actividades musicales en el municipio a lo largo del curso y consiguiendo un mínimo del 70% de ocupación en el aforo de la sala.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actividades y conciertos organizados por la escuela.</li> <li>• Grado de ocupación de las salas en los conciertos organizados por Bartolomé Ertzilla (global).</li> </ul>

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.\*\*](#)

