



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Pl. Francesc Layret, s/n
08290 Cerdanyola del Vallès
Barcelona
Telèfon 93 580 88 88
Fax 93 580 16 20
www.cerdanyola.cat

CARTA DE SERVEIS DE L'ESCOLA MUNICIPAL DE MÚSICA AULOS

1. Identificació

L'Escola Municipal de Música Aulos de Cerdanyola del Vallès és un servei públic municipal de prestació directa de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que té per objecte la formació musical no reglada i la promoció de la pràctica musical al municipi, garantint una atenció accessible i de qualitat a la ciutadania.

Ubicació principal: Edifici Aulos 1 (C/ Sant Enric, 31)

Adreça 2: Edifici Aulos 2 (C/ Sant Enric, 33)

08290 Cerdanyola del Vallès

Horari: de 14:30 a 22:00 h.

Canals de contacte: Per via telefònica al 93 515 71 21. Per correu electrònic a infoaulos@cerdanyola.cat i a través del web municipal.

Web del servei: <https://aulos.cerdanyola.cat>

2. Missió i objectius

Missió

L'Escola Municipal de Música Aulos té com a missió facilitar l'accés de la ciutadania a la formació musical, fomentar la pràctica artística i contribuir al desenvolupament cultural i educatiu del municipi, mitjançant un servei públic de qualitat, inclusiu i orientat a la participació.

Objectius generals

- Garantir l'accés real i efectiu a la formació musical oferint una diversitat d'itineraris, programes i activitats que responen a diferents interessos, edats i nivells d'implicació.
- Assegurar la qualitat pedagògica i artística del procés formatiu.
- Impulsar la participació ciutadana en les activitats formatives musicals assegurant-ne la continuïtat i la diversificació de perfils.

- Garantir l'accés universal dels centres educatius als projectes de divulgació musical a través del projecte Aulos Ciutat.
- Consolidar el paper de l'Escola com a agent cultural i educatiu de la ciutat.
- Facilitar l'accés de les entitats del municipi als espais de l'Escola Municipal de Música.

3. Descripció del servei

L'Escola Municipal de Música Aulos és el servei municipal encarregat de proporcionar formació musical no reglada en modalitats de curta i llarga durada, activitats de divulgació adreçades als centres educatius del municipi i altres col·lectius i col·laboració amb l'entorn educatiu i cultural, així com la gestió de l'ús de les seves instal·lacions per part d'entitats del municipi.

4. Relació de les línies de Servei que es presten

1. Formació musical no reglada oferint una diversitat d'itineraris, programes i activitats que responen a diferents interessos, edats i nivells d'implicació.
2. Divulgació i col·laboració amb l'entorn
3. Cessió i ús d'instal·lacions

5. Marc normatiu i regulació del servei

L'activitat dels serveis finalistes i la validesa d'aquest document s'emmarquen en la següent jerarquia normativa:

Normativa Estatal:

- **Llei 39/2015, d'1 d'octubre:** Del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- **Legislació sobre protecció de dades:** Reglament (UE) 2016/679 i Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD).

Normativa de la Generalitat de Catalunya:

- **Llei 19/2014, del 29 de desembre:** De transparència, accés a la informació pública i bon govern. D'acord amb l'article 59.2 de la Llei 19/2014, aquesta Carta de Serveis té naturalesa reglamentària i caràcter vinculant per a l'Administració i

les persones usuàries. El seu contingut és plenament invocable en via de recurs o reclamació administrativa com a garantia de compliment dels compromisos adquirits.

Normativa Municipal:

- **Reglament Orgànic Municipal (ROM):** Marc d'autoorganització de l'ens local.

A nivell sectorial, per la següent normativa vigent:

- **Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC).**
- **Decret 102/2010, d'autonomia dels centres educatius.**
- **Decret 354/2021, de les escoles que imparteixen ensenyaments no reglats de música i dansa.**

6. Drets de les persones usuàries

En les seves relacions amb l'Administració local, la ciutadania és titular dels següents drets:

- **Llengua oficial:** Dret a ser ateses en qualsevol de les llengües oficials reconegudes per la legislació autonòmica catalana
- **Igualtat de tracte:** Dret a una atenció objectiva i no discriminatòria per raó de qualsevol condició personal o social.
- **Assistència i orientació:** Dret a rebre orientació sobre els procediments abans de la seva iniciació i a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics per a la relació amb l'ens.
- **Informació i transparència:** Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en què es tingui la condició d'interessat/da i a rebre informació clara sobre els serveis municipals.
- **Identificació de responsables:** Dret a conèixer la identitat de les autoritats i del personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.
- **Eficàcia documental:** Dret a no aportar dades o documents que ja estiguin en mans de qualsevol Administració pública.
- **Reclamació i proposta:** Dret a formular queixes, suggeriments i propostes de millora sobre qualsevol servei municipal.

7. Deures de les persones usuàries

Per garantir l'eficàcia administrativa i el respecte institucional, les persones usuàries han de:

- Observar un tracte respectuós i educat envers el personal de l'Administració i la resta de la ciutadania
- Vetllar per la conservació i el bon ús de les instal·lacions i el mobiliari públic.
- Respectar estrictament els horaris de servei, l'ordre de torn i els sistemes d'organització com la cita prèvia.
- Garantir la veracitat i exactitud de les dades d'identificació i de la documentació aportada.
- Assegurar-se de la lectura i comprensió íntegra dels documents i sol·licituds que se signen.

8. Com es pot sol·licitar el Servei

- Presencialment a l'EMM Aulos.
- Per correu electrònic o telèfon del centre.

9. Cost per usuari/a

El servei està subjecte als preus públics aprovats per l'Ajuntament. Determinades actuacions poden tenir caràcter gratuït. Està regulat a l'Ordenança Fiscal núm.43.

10. Compromisos de qualitat, indicadors de mesura

L'Ajuntament assumeix els següents estàndards i compromisos de qualitat:

1. Formació musical no reglada a través de programes de curta i llarga durada:

Assegurar l'accés del ≥ 85 % d'alumnat a través de processos d'admissió públics, objectius i accessibles, amb informació clara sobre requisits, terminis i criteris de prioritat.

- o **Indicador:** Percentatge de sol·licituds admeses respecte del total de sol·licituds rebudes.
- o Mètode de càlcul: $\text{Nombre de sol·licituds admeses} \div \text{nombre total de sol·licituds}) \times 100$
- o Unitat de Mesura: Tan per cent.
- o Objectiu de Qualitat: 85%.
- o Llindar de Compliment: $\geq 75\%$

2. Assegurar la qualitat pedagògica i artística del procés formatiu:

Arribar a ≥ 90 % d'alumnat que assoleixi els objectius pedagògics i artístics previstos per al seu nivell formatiu.

- o Indicador 1: Nombre d'alumnes que assoleixen els objectius d'aprenentatge establerts.
- o Indicador 2: Percentatge d'alumnat que assoleix els objectius pedagògics i artístics previstos per al seu nivell formatiu.
- o Mètode de càlcul: $(\text{Nombre d'alumnes que assoleixen els objectius d'aprenentatge establerts} \div \text{nombre total d'alumnes avaluats}) \times 100$
- o Unitat de Mesura: Tan per cent.
- o Objectiu de Qualitat: 90%.
- o Llímit de Compliment: $\geq 85\%$

3. Impulsar la participació ciutadana en les activitats formatives musicals assegurant-ne la continuïtat i la diversificació de perfils:

Assolir un nivell de participació en les activitats formatives musicals del $\geq 80\%$ respecte de les places ofertades.

- o Indicador 1: Percentatge d'alumnat participant respecte del total de places ofertades.
- o Indicador 2: Percentatge d'alumnat de nova incorporació sobre el total d'alumnat.
- o Mètode de càlcul: $(\text{Nombre total de places ocupades} \div \text{nombre total de places ofertades}) \times 100$
- o Unitat de Mesura: Tan per cent.
- o Objectiu de Qualitat: 80%.
- o Llímit de Compliment: 70%.

4. Divulgació i col·laboració amb l'entorn:

Aconseguir la participació d'almenys el 90% dels centres educatius del municipi en el projecte Aulos Ciutat, assegurant que tots tinguin oportunitat real d'accedir a l'activitat independentment de la seva tipologia, dimensió o context socioeducatiu.

- o Indicador: Percentatge de centres educatius participants respecte del total de centres del municipi.
- o Mètode de càlcul: $(\text{Nombre de centres participants} \div \text{nombre total de centres educatius del municipi}) \times 100$
- o Unitat de Mesura: Tan per cent.

- o Objectiu de Qualitat: 85%.
- o Llímit de Compliment: 75%.

5. Consolidar el paper de l'Escola com a agent cultural i educatiu de la ciutat:

Impulsar i mantenir una participació activa de l'Escola Municipal de Música Aulos en projectes de col·laboració amb impacte cultural al municipi, mitjançant el desenvolupament anual d'activitats amb participació d'alumnat i professorat

- Indicador: Nombre anual de projectes o activitats de col·laboració amb impacte cultural en què participa l'Escola
- Mètode de càlcul: Recompte anual del nombre total d'activitats de col·laboració executades. Recompte d'alumnat i professorat implicat.
- Unitat de Mesura: Nombre de projectes i persones implicades.

6. Cessió i ús d'instal·lacions:

- Garantir una tramitació àgil i ordenada de les sol·licituds d'ús dels espais de l'Escola Municipal de Música Aulos, vetllant perquè els espais assignats siguin adequats a la naturalesa de l'activitat sol·licitada.
 - Indicador: Nombre d'entitats que fan ús de les dependències de l'escola a llarg del curs.
 - Mètode de càlcul: Recompte cessions
 - Unitat de Mesura: Nombre d'entitats

11. Mesures de compensació i esmena

Davant la detecció de qualsevol desviació en els compromisos fixats, l'Administració activarà les següents mesures:

L'Escola de Música té l'obligació de donar explicacions motivades a la persona afectada sobre les causes de l'incompliment i informar-la sobre les accions correctores específiques endegades per evitar la recurrència de la incidència. Aquesta comunicació es realitzarà preferentment a través de les vies establertes en la present Carta. L'acceptació d'un incompliment dels estàndards de qualitat té caràcter estrictament administratiu i no genera, de forma automàtica, una reclamació per responsabilitat patrimonial, la qual haurà d'anar per la seva via legal específica si es produeix un dany efectiu, avaluable i individualitzat.

12. Seguiment, avaluació i publicitat de resultats

En virtut del principi de transparència, l'Administració elaborarà anualment una memòria de seguiment detallant el grau d'assoliment de cada indicador de qualitat. Aquests resultats seran objecte de publicitat activa mitjançant la seva inserció al Portal de Transparència institucional, garantint el coneixement públic del rendiment del servei.

13. Espais de consulta del seguiment de la carta

Els resultats seran objecte de publicitat activa mitjançant la seva inserció al Portal de Transparència i al web institucional i del servei, garantint el retiment de comptes i el coneixement públic del rendiment del servei.

14. Vigència i procediment d'actualització

Aquesta Carta de Serveis mantindrà la seva vigència de forma indefinida fins a la seva formal modificació o substitució.

Es preveu una revisió ordinària cada dos anys per avaluar la seva adequació i cada cinc anys per a la seva actualització integral.

Així mateix, s'activarà una revisió extraordinària quan es produeixin canvis normatius significatius, transformacions organitzatives, evolucions tecnològiques o la introducció de nous serveis que permetin satisfer millor les expectatives de la ciutadania.