

AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS TRES CANTOS 2030

Noviembre 2023



**AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS**

CARTA DE SERVICIOS

ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA, DANZA Y TEATRO

NOVIEMBRE 2023



ÍNDICE

Págs.

1. Presentación	3, 4
2. Servicios	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
3. Compromisos de calidad	12, 13
4. Derechos y responsabilidades	13, 14
5. Participación ciudadana	14, 15
6. Gestiones y trámites	16
7. Datos de carácter general	16, 17
8. Normativa	17, 18



Carta de Servicios de las Escuela Municipales de Música, Danza y Teatro

1. Presentación

El Ayuntamiento de Tres Cantos, tiene como objetivo dentro de sus políticas educativas y sociales, difundir y promover el acceso de la ciudadanía a la cultura y a las artes como bien común y enriquecedor, fomentando el desarrollo de la formación en las enseñanzas artísticas.

Con este objetivo, el Ayuntamiento de Tres Cantos pone a disposición de los ciudadanos tres unidades de enseñanzas artísticas especialmente relevantes y muy presentes en la vida cultural de la ciudad; La Escuela Municipal de Música, Escuela Municipal de Danza y Escuela Municipal de Teatro, cuya finalidad es ofrecer una formación artística práctica y teórica de calidad, en las distintas especialidades, para niños, jóvenes y adultos.

Estos centros, en el sector de la enseñanza no reglada, ofrecen un itinerario académico alternativo a los estudios profesionales que se ofrecen en los Conservatorios de música, danza y teatro, por lo que no expiden titulaciones con validez oficial, proporcionando un formato curricular más abierto y asequible, facilitando una práctica más flexible y cercana a la amplia Comunidad Educativa usuaria de estos servicios, generando un formato de enseñanza con unas características propias adaptadas a las necesidades del ciudadano y ofreciendo formación basada en la calidad en la enseñanza, el fomento de la sensibilidad artística, la creatividad, el respeto, el trabajo en equipo y el valor del esfuerzo como elemento de sociabilidad.

Igualmente, se toma en valor que la finalidad de la formación artística no es solo de carácter educativo, sino que posee importantes implicaciones en el ámbito social y en la dinamización de la vida cultural de la ciudad como un espacio de convivencia y encuentro que contribuye a la cohesión social.

La elaboración de la Carta de Servicios de las Escuelas Municipales de Música, Danza y Teatro del Ayuntamiento de Tres Cantos pretende dar a conocer sus servicios y los niveles de calidad con que se prestan, así como establecer un compromiso de mejora constante en su prestación, promoviendo una mayor participación e implicación ciudadana, asumiendo un compromiso de transparencia.

Los principales objetivos de las Escuelas Municipales de Música, Danza y Teatro del Ayuntamiento de Tres Cantos son:



- a) Ofrecer una enseñanza de calidad a través de profesionales cualificados en cada una de las unidades de enseñanzas artísticas, proporcionando un formato curricular abierto y asequible, con una práctica flexible y cercana a la amplia Comunidad Educativa, generando un formato de enseñanza con unas características propias adaptadas a las necesidades del ciudadano.
- b) Impulsar la práctica musical, de la danza y del teatro en grupo, estimulando el diálogo intergeneracional y favoreciendo la diversidad cultural.
- c) Fomentar de la sensibilidad artística, la creatividad, el respeto, el trabajo en equipo y el valor del esfuerzo como elemento de sociabilidad.
- d) Dar a conocer los distintos servicios que conforman la oferta educativa y establecer un compromiso de mejora constante en la prestación los mismos.
- e) Promover las actividades artísticas, conciertos o festivales, para la asistencia gratuita de las familias de cada comunidad educativa, donde se mostrarán en escena los avances, logros artísticos y el talento del alumnado (limitado al aforo disponible de los espacios culturales municipales).
- f) Facilitar el acceso a la cultura a través de las enseñanza artísticas con instalaciones accesibles y de calidad, con un amplio programa de actividades y servicios, contribuyendo al crecimiento cultural y social de la ciudadanía.
- g) Fomentar la dinamización de la ciudad en sus distintos sectores a través de las actuaciones de los distintos grupos artísticos de danza, teatro y de las agrupaciones musicales.
- h) Ofrecer distintas posibilidades para la formación artística del usuario, fomentando su participación en la creación y en el despertar de posibles vocaciones.
- i) Realizar colaboraciones intercentros con las distintas escuelas, así como con centros educativos, centro cultural y centros de mayores, entre otros, creando así una conexión con el entorno social de la ciudad.
- j) Estimular la comunicación, expresión de emociones y la socialización del alumnado con necesidades educativas especiales.
- k) Asesorar a aquellos usuarios con interés en la formación académica oficial sobre las distintas opciones e itinerarios existentes en la enseñanza reglada.



- l) Impulsar la presentación de conciertos o actuaciones en los espacios municipales, abiertos a toda la ciudadanía y con acceso a todos los aficionados, con el objetivo de promover las actividades de las escuelas, mostrar las interpretaciones y creaciones musicales, artísticas y teatrales, poniendo en valor el resultado del esfuerzo, el estudio y el talento del alumnado ante el público en general.

2. Servicios Prestados

a) Información, orientación y asesoramiento

A través de sus respectivas Secretarías, cada una de las escuelas facilita información, orientación y asesoramiento a la ciudadanía, al alumnado y a las familias, sobre todas aquellas cuestiones que sirven de apoyo a la enseñanza, tales como:

- Oferta educativa
- Proceso de matriculación: altas, bajas, cambios de especialidad, ...
- Precios públicos
- Horarios
- Calendario lectivo
- Gestión de lista de espera
- Bonificaciones
- Tutorías
- Préstamo de instrumentos
- Audiciones, conciertos, festivales y participación en eventos.
- Disponibilidad de aulas y salas de estudio

b) Formación práctica y teórica en música, danza y teatro

Las Escuelas ofrecen formación a menores a partir de los 4 años, a personas jóvenes y adultas, a través de clases prácticas y teóricas organizadas en distintos formatos.

Estos centros proponen un itinerario pedagógico de varios cursos, en el que un profesorado cualificado acompaña al alumnado en la evolución de su aprendizaje mediante una evaluación continua. En el caso de menores, los centros organizan reuniones y tutorías individualizadas con el profesorado para hacer partícipes a las familias en el proceso educativo.

Descripción general de la oferta formativa:

Escuela Municipal de Música

- Música y movimiento

Dirigido a alumnado con edades comprendidas entre los 4 y 7 años. Su objetivo es descubrir y desarrollar las capacidades expresivas, musicales y motrices que permitan, posteriormente, el disfrute de la práctica de un instrumento o de la danza.

- Práctica instrumental

Clases de instrumento en grupo o individuales, dirigidas a menores a partir de los 8 años de edad, así como a personas jóvenes y adultas, estructuradas en las áreas instrumentales de piano, instrumentos de cuerda, instrumentos de pulso y púa, instrumentos de música moderna, canto y técnica vocal, instrumentos de viento (madera), instrumentos de viento (metal) y percusión.

- Formación musical complementaria

Enseñanza del lenguaje musical estructurado en dos secciones por edad; un primer tramo entre 8 y 15 años y un segundo tramo a partir de 16 años.



La primera sección (entre 8 y 15 años) está configurada a su vez en tres grupos distintos; iniciación (nivel I y nivel II), elemental (nivel III, nivel IV y nivel V), y grupo de armonía y creación musical (nivel I, nivel II y nivel III).

A su vez, el grupo de lenguaje musical para jóvenes y adultos (a partir de 16 años), esta configurado en un grupo único.

- Actividades instrumentales y vocales de conjunto

Estructurada en dos niveles a partir de los 8 años de edad, en la especialidad de instrumentos de cuerda (arco y pulso y púa) e instrumentos de viento (flauta, clarinetes, agrupación juvenil y banda).

En esta sección se realizan igualmente otras actividades de conjunto como son las música de cámara y música antigua, repertorio instrumental con acompañamiento de piano, grupos de música moderna, grupo de percusión, y diversos proyectos multi participativos.

Escuela Municipal de Danza

- Predanza

Dirigido a alumnado con edades comprendidas entre los 4 y 6 años con el objetivo de iniciar la enseñanza básica de la danza y el descubrimiento de sus capacidades expresivas y motrices que, durante dos días de actividad semanal, será realizada por una profesora especialista en ballet clásico y una profesora especialista en danza española y flamenco.

Estructurada en 2 grupos, Predanza 1 y Predanza 2, siendo el primero de ellos el curso de acceso al centro para los mencionados tramos de edad.

- Ballet Clásico

Impartido mediante el prestigioso sistema de enseñanza de la Royal Academy of Dance, una de las mayores autoridades mundiales en la formación de ballet clásico, ofreciendo un propuesta de enseñanza progresiva para alentar y motivar al alumno en la consecución de sus metas técnicas y artísticas.



El programa de enseñanza se divide en distintas etapas, iniciándose en el grado de Primary, prosiguiendo a través de seis niveles (grados I a VI) y cinco grados vocacionales (intermediate foundation, intermediate, advanced foundation, advanced 1 y advanced 2).

- Danza Española

Impartido con un programa de enseñanza propio diseñado exclusivamente para el centro por expertos y maestros de reconocido prestigio. El curso de acceso a esta especialidad comienza a partir de los 7 años de edad a través del curso denominado "Preparatorio," en tres etapas, progresando en siete cursos de primero a séptimo.

El programa de danza Española contiene todas las asignaturas propias de la especialidad; danza estilizada, folklore, escuela bolera, flamenco y ballet clásico como base técnica.

- Danza contemporánea moderna

Con un carácter más recreativo, se imparte la especialidad de danza contemporánea moderna estructurada en cuatro niveles en función de la experiencia previa del usuario. El acceso a esta especialidad, enfocada al montaje coreográfico y a la técnica moderna, requiere de experiencia previa del alumno con una mínima base técnica.

- Danza Moderna adultos y Flamenco adultos

El centro de enseñanza no solo imparte clases de grado al alumnado con el requisito del cumplimiento de un programa lectivo para su progresión en cada especialidad. Las clases de danza moderna y de flamenco para adultos, son actividades con un marcado carácter coreográfico y recreativo, en las que el alumno se forma con la técnica básica de cada especialidad para, posteriormente, poder interpretar las distintas coreografías que se crean y practican en cada curso.



- Talleres avanzados y Talleres coreográficos

Especialmente enfocados para aquel alumnado que, habiendo finalizado su formación en todos los grados de la especialidad cursada, desea seguir practicando sin necesidad de cumplimentar un programa docente concreto, trabajando con el claustro de profesoras un currículo basado en técnicas avanzadas, creatividad, interpretación y montaje de coreografías.

Escuela Municipal de Teatro

- Teatro Infantil

Estructurado en dos tramos de edad; grupos en edades comprendidas entre los 4 y 7 años y grupos en edades comprendidas entre los 8 y 11 años.

Mediante juegos y el empleo de técnicas teatrales, se potencia la creatividad y la imaginación, fomentando la sociabilidad, la confianza y la autonomía personal, iniciándose en el fascinante mundo de la creación teatral empezando por los conceptos escénicos básicos.

- Teatro Prejuvenil

Dirigido a alumnado entre 12 y 14 años, los jóvenes de este grupo trabajarán los conceptos de seguridad, confianza y comunicación a través de las distintas técnicas escénicas y la creación de personajes.

- Teatro Juvenil

En este grado, especialmente dirigido a alumnado entre los 15 y los 18 años de edad, se trabaja la expresión verbal y corporal, el refuerzo de la creatividad, de la imaginación y de la improvisación.

Se trabajan las inquietudes creativas del alumno con el objeto de mejorar sus posibilidades de expresar mejor su carácter y personalidad.

- Adultos Iniciación

Curso dirigido a aquellas personas que quieran acercarse por primera vez al teatro.

Una primera toma de contacto con la interpretación y los procesos creativos a través de los diferentes lenguajes expresivos. Un espacio de búsqueda donde poder investigar el texto teatral, el espacio escénico y la creación de personajes.

Los alumnos desarrollarán un proceso creativo colaborativo, donde realizarán ellos mismos un montaje teatral del modo más activo.

- Adultos Avanzado

Dirigido a los alumnos que hayan cursado el nivel de Iniciación. Se trabaja la conexión entre las áreas técnicas y creativas que intervienen en la composición escénica.

El objetivo principal es afianzar la capacidad expresiva y la profundizar en las técnicas interpretativas para la creación de personajes. El objetivo final del curso es la realización de una muestra con público donde los alumnos pongan en práctica todo lo aprendido

c) Canal de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Con motivo de gestionar las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones que pudieran ser remitidas por la ciudadanía, se establecen los siguientes canales de comunicación:

Ayuntamiento

- Oficina de registro presencial (Plaza del Ayuntamiento 1)
- Registro Electrónico (Sede Electrónica del Ayuntamiento)
- WhatsApp (Ayuntamiento en línea): 644 594 493
- Correo electrónico: atención.vecino@trescantos.es



Secretaría Escuela Municipal de Música

- Plaza del Ayuntamiento 2
- Correo electrónico: escuelamunicipaldemusica@trescantos.es
- Teléfono: 912 93 81 33
- Página Web: www.emm-trescantos.org
- Horario de atención:
 - Lunes a viernes: 10,00 h. a 13,30 h. / 16,00 h. a 20,00 h.

Secretaría Escuela Municipal de Danza

- Plaza de la Estación 3
- Correo electrónico: escuelamunicipaldedanza@trescantos.es
- Teléfono: 670 053 299
- Página Web: www.emdtrescantos.es
- Horario de atención:
 - Lunes a jueves de 16,00 h. a 21,00 h.
 - Viernes de 16,00 h. a 20,00 h.

Secretaría Escuela Municipal de Teatro

- Plaza de la Estación 3
- Correo electrónico: escuelamunicipaldeteatro@trescantos.es
- Teléfono: 673 053 954
- Página Web: www.escuelamunicipalteatrotrescantos.es
- Horario de atención:
 - Lunes a viernes de 17,00 h. a 20,00 h.



3. Compromisos de calidad

Compromiso 1: Se ofrece un programa de especialidades, horarios y oferta educativa clara y específica para cada nivel, facilitando al usuario las distintas posibilidades de elección en cada una de las escuelas.

El objetivo es que la valoración otorgada por las personas usuarias respecto a la oferta educativa sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

- Indicador 1.1. Valoración de la oferta recibida en las distintas opciones.
- Indicador 1.2. Valoración de la calidad de la información.

Compromiso 2: El personal que presta servicio en las sedes de las Escuelas de Música, Danza y Teatro (dirección, secretaría, profesorado y conserjería) atiende e informa al alumnado y familias de forma profesional y adecuada.

El objetivo es que la valoración otorgada por las personas usuarias a la atención y el trato, a la claridad de la información recibida, a la eficacia de los medios de comunicación utilizados y a la receptividad de sus propuestas sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

- Indicador 2.1. Valoración de la atención recibida por usuarios y familias.

Compromiso 3: En caso de enfermedad o baja por causa justificada de algún miembro de claustro de profesores y profesoras de los centros, sustituimos al titular por un/a suplente de titulación equivalente. El proceso de sustitución se realizará de forma eficiente.

El objetivo es que la valoración otorgada por las personas usuarias a la eficiencia en la gestión de sustitución del profesorado sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

- Indicador 3.1. Valoración de la eficiencia en la gestión de sustitución del profesorado.

Compromiso 4: El profesorado de las Escuelas desarrollará su trabajo con claridad, motivando al alumnado, preparándose las clases y cumpliendo con el horario.

El objetivo es que la valoración otorgada por las personas usuarias a los aspectos de calidad del profesorado relativos a la claridad de sus exposiciones, su capacidad de motivación, la preparación y el cumplimiento del horario, sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.



- Indicador 4.1. Eficacia y claridad de la explicación en las clases.
- Indicador 4.2. Preparación de la clase.

Compromiso 5: Las instalaciones en las que se desarrolla el servicio docente están ordenadas y limpias. Igualmente el estado de los instrumentos, del mobiliario y de las aulas será el adecuado.

El objetivo es que la valoración otorgada por las personas usuarias al estado de lo anterior sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

- Indicador 5.1. Valoración de la limpieza de las instalaciones.
- Indicador 5.2. Estado del mobiliario.
- Indicador 5.4. Estado de los instrumentos.
- Indicador 5.5. Estado de las instalaciones.

Compromiso 6: Dinamizamos el entorno cultural de la ciudad a través de la realización de actuaciones y conciertos fuera de las Escuelas (centros de mayores, hospitales, etc.), siempre con un fin solidario.

- Indicador 6.1. Eventos, actuaciones, conciertos y colaboraciones artísticas realizadas fuera de las Escuelas.

Compromiso 7: Contestamos el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 2 meses.

- Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Escuelas.
- Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en cada trimestre de actividad.
-

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Tres Cantos (apartado 2C de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

4. Derechos y responsabilidades

a) Derechos

Los principales derechos del alumnado y/o de sus familias son:

- Recibir una enseñanza de calidad que contribuya a su desarrollo integral.
- Ser evaluado con criterios objetivos en su proceso de aprendizaje.
- Recibir información, atención y orientación de manera personalizada por los diferentes profesionales del centro educativo.
- Disponer de unas instalaciones que reúnan las condiciones necesarias para un buen desarrollo de la actividad docente.
- Acceder a los medios materiales disponibles en la Escuela con el fin de facilitar su aprendizaje.
- Tener garantizada la protección de datos de carácter personal y, en particular, su seguridad y confidencialidad.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento del servicio.
- Recibir un trato con respeto y equidad por parte de toda la comunidad educativa.

b) Responsabilidades

Las principales responsabilidades del alumnado y/o de las familias son:

- Asistir a clase y dedicar al estudio el tiempo recomendado por el profesorado. La falta reiterada a clase que impida un desarrollo normal de la actividad y que afecte a la evolución del resto de alumnos, puede causar la baja del usuario.
- Comunicar al centro educativo cuanta información (académica o personal) se estime conveniente para un mejor desarrollo del proceso de aprendizaje.



- Participar, con actitud colaborativa, en las actividades artísticas programadas por el centro, ya sean destinadas a la Comunidad Educativa, como para el público en general.
- Deber de conocer y cumplir las normas de funcionamiento de las Escuelas de Música, Danza y Teatro (matriculación, formalización de bajas, abono de los precios públicos, etc.).
- Mantener actualizados sus datos personales en la Secretaría de las Escuelas.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y los medios materiales de las Escuelas de Música, Danza y Teatro, responsabilizándose de los daños que pueda producir el alumno en caso de una utilización inadecuada.
- Tratar con respeto y equidad a todos los integrantes de la comunidad educativa.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Tres Cantos realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. Las **vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** Recibir propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal relacionados con la actividad de las distintas escuelas artísticas. Cuando se alcancen los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo con mayoría simple de los participantes.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la actividad de las escuelas.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.



- **Realizar proposiciones al Pleno y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales y Consejos Sectoriales:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.
- **Encuesta de satisfacción:** Se realizarán anualmente encuestas de satisfacción al alumnado y/o familias de las Escuelas Municipales de Música, Danza y Teatro con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibido.

6. Gestiones, trámites y datos de contacto

- En la sede electrónica del Ayuntamiento de Tres Cantos figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con las Escuelas Municipales de Música, Danza y Teatro de Tres Cantos.
- En las plataformas web de cada una de las escuelas, se puede obtener toda la información necesaria sobre normativa, procedimientos de matriculación, horarios, calendario lectivo, uniformidad (en su caso), tarifas e información de contacto.

7. Datos de carácter general

a) Órganos directivos. Datos de contacto

Concejalía de Cultura y Patrimonio Histórico.
Plaza del Ayuntamiento 2
atención.vecino@trescantos.es
Tel: 91 293 80 00

La Concejalía de Cultura y Patrimonio Histórico, es el órgano responsable de garantizar la calidad de este servicio y de velar por el buen funcionamiento de los centros. Establece las directrices y objetivos y realiza un seguimiento del desarrollo del servicio por parte de las empresas gestoras, adjudicatarias de la gestión docente de los centros.

Igualmente, se ocupa de la dotación de equipamiento específico y de mobiliario, y mantiene coordinación con las distintas concejalías responsables del mantenimiento y la conservación de los edificios que son sede de la distintas las Escuelas.

b) Información de contacto Escuelas Municipales de Música, Danza y Teatro

Secretaría Escuela Municipal de Música

- Plaza del Ayuntamiento 2
- Correo electrónico: escuelamunicipaldemusica@trescantos.es
- Teléfono: 912 93 81 33
- Página Web: www.emm-trescantos.org
- Horario de atención:

- Lunes a viernes: 10,00 h. a 13,30 h. / 16,00 h. a 20,00 h.

Secretaría Escuela Municipal de Danza

- Plaza de la Estación 3
- Correo electrónico: escuelamunicipaldedanza@trescantos.es
- Teléfono: 670 053 299
- Página Web: www.emdtrescantos.es
- Horario de atención:

- Lunes a jueves de 16,00 h. a 21,00 h.
- Viernes de 16,00 h. a 20,00 h.



Secretaría Escuela Municipal de Teatro

- Plaza de la Estación 3
- Correo electrónico: escuelamunicipaldeteatro@trescantos.es
- Teléfono: 673 053 954
- Página Web: www.escuelamunicipalteatrotrescantos.es
- Horario de atención:
 - Lunes a viernes de 17,00 h. a 20,00 h.

c) Tarifas y bonificaciones

Establecidas en el apartado 5.2 de las Ordenanzas Fiscales del Ayuntamiento de Tres Cantos, reguladora de los precios públicos por prestación de servicios y actividades culturales.

8. Normativa

Normativa municipal

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- Ordenanza Fiscal reguladora de los precios públicos por prestación de servicios y actividades culturales.

Normativa del Estado

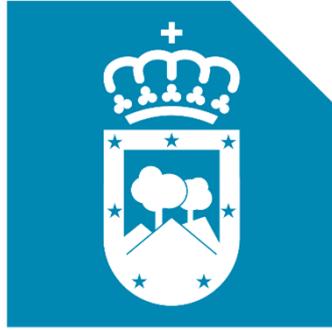
- Orden de 30 de julio de 1992, por la que se regulan las condiciones de creación y funcionamiento de las Escuelas de Música y Danza.
- Ley Orgánica 2/2006 de 3 de Mayo de Educación
- Real Decreto 628/2022 por el que se modifica la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo.

Comunidad de Madrid



**AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS**

Decreto 32/2019 de 9 de abril del Consejo de Gobierno por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid.



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS TRES CANTOS 2030

Noviembre 2023

BIBLIOTECAS MUNICIPALES

Índice

1.Presentación.....	3, 4, 5
2.Servicios prestados.....	6, 7, 8
3.Compromisos de calidad	9
4.Derechos y responsabilidades.....	10, 11
5.Participación ciudadana	12
6.Gestiones y trámites	13
7.Datos de carácter general	14
8.Normativa.....	15, 16

1. Presentación

El Ayuntamiento de Tres Cantos, en el marco de sus políticas culturales ha desplegado diversos recursos para favorecer el acceso a la cultura con una oferta al alcance de toda la ciudadanía.

Esta Carta de Servicios hace referencia a la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Tres Cantos y se enmarca dentro de la línea estratégica: *Utilidad y calidad*, cuyo objetivo es proporcionar un servicio de proximidad estratégico, útil y de calidad para los ciudadanos.

Las bibliotecas municipales de Tres Cantos son centros gratuitos de información, formación, ocio y cultura abiertos a todos los ciudadanos. Ponen a disposición de la ciudadanía una amplia gama de servicios, fondos bibliográficos y actividades encaminadas a fomentar, promocionar y potenciar el acceso a la información, la cultura, la lectura y el conocimiento.

La Red está compuesta por dos biblioteca.

- Biblioteca Municipal Lope de Vega
- Biblioteca Municipal Fundación Caja Madrid

Misión

La Biblioteca Municipal de Tres Cantos es una institución cultural pública de proximidad, que contribuye al desarrollo cultural y formativo del ciudadano y del municipio mediante servicios destinados a elevar el nivel de lectura, a satisfacer las necesidades informativas y formativas y a ofrecer actividades de ocio cultural relacionadas con el ámbito del libro.

Cuenta con instalaciones, servicios y actividades que fomentan la interrelación de las personas y con profesionales motivados, comprometidos con el trabajo de calidad, la mejora continua y la adaptación al cambio.

Está orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y centrada en la innovación, la creatividad y la generación de iniciativas

Valores

Para alcanzar nuestros objetivos estamos:

- centrados en la empatía y la capacidad de respuesta (USUARIO)

- comprometidos con la satisfacción y la participación de la comunidad (ENTORNO)
- orientados a la innovación, la evolución y la administración on-line (FUTURO que cuida el presente)
- basados en el trabajo en red y en instalaciones y servicios de calidad (GESTIÓN)

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Tres Cantos pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan las Bibliotecas Municipales y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad y transparencia de los servicios prestados con el objetivo de aumentar el grado de satisfacción
- Promover la participación ciudadana.

La Red de Bibliotecas Municipales de Tres Cantos



2. Servicios prestados

Las Bibliotecas del Ayuntamiento de Tres Cantos son de acceso libre y gratuito. En todas se prestan los siguientes servicios:

Préstamo

- **Préstamo individual**

Préstamo de libros, audiovisuales, música, revistas y cómics.

- **Préstamo institucional**

Préstamo de materiales dirigido a instituciones, asociaciones, centros escolares y entidades sociales y culturales.

- **Préstamo Intercentros**

Servicio de préstamo y devolución de libros entre todas las bibliotecas adscritas a este servicio, gestionado por la Subdirección General del Libro de la Comunidad de Madrid.

- **Servicio de Reservas**

Reserva de ejemplares prestados.

- **eBiblioMadrid**

Servicio de préstamo de libros electrónicos, a través de Internet, disponible con el carné de bibliotecas.

Desideratas

Solicitud de compra de documentos para completar la colección.

Lectura, consulta e información bibliográfica

- **Acceso directo a los fondos de la biblioteca.**
- **Información general y bibliográfica**

Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen.

- Servicio de acceso al **Catálogo en línea**

Acceso en línea al Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

- Consulta del fondo de la **Colección Local sobre Tres Cantos**

Internet y wifi

- **Acceso a Internet**

Acceso público y gratuito a Internet, a través de puestos individuales.

- **Red de conexión WiFi**

Acceso a red inalámbrica a través de dispositivos particulares.

Promoción del libro y la lectura

- **Actividades culturales y de promoción a la lectura**

La Hora de los Cuentos, Story Time, Una Noche de Cuento, BBCuentos, clubes de lectura de adultos, clubes de lectura infantiles, club de lectura de cómic, Taller de Pensamiento Filosófico, talleres infantiles, encuentros literarios con autores y autoras, presentaciones de libros, exposiciones temáticas y puntos de interés, taller de escritura, Feria del Libro, Comic Fest.

- **Formación de usuarios**

Programa de visitas orientadas a centros educativos para facilitar un uso autónomo y adecuado de la biblioteca y descubrir sus posibilidades como centro de recursos para la información, la formación, el ocio y la cultura.

Difusión y comunicación

- **Página web**

Información y contenidos sobre servicios, colección, instalaciones, horarios, agenda de actividades, noticias, recomendaciones y novedades.

- **Redes sociales**

Perfil de las bibliotecas en X (Twitter), Flickr y YouTube con propuestas de lectura, noticias e información. Blogs de clubes de lectura.

- **Newsletter**

Envío de información relativa a actividades a quien lo solicite.

Otros servicios

- **Comicteca**

Espacio destinado al público adulto y juvenil dedicado a los cómics y las novelas gráficas.

- **Hemeroteca**

Espacio habilitado para la lectura y consulta de publicaciones periódicas.

- **Apoyo al estudio**

Contamos con una sala de estudio, independiente del resto de la Biblioteca en horario especial de exámenes y con dos salas de trabajo en grupo.

- **Programa de accesibilidad**

Adecuación de instalaciones y adquisición de fondos especiales.

3. Compromisos de calidad

1. Garantizamos la apertura al público de un mínimo de 12 horas diarias de lunes a viernes y sábados 5 horas, salvo causas ajenas al servicio.
2. Ampliamos al menos en dos periodos anuales el horario de apertura de las salas de estudio de las bibliotecas en épocas de exámenes, de lunes a domingo, excepto festivos.
3. Disponemos de instalaciones accesibles y ofrecemos un equipamiento apropiado y funcional para facilitar las conexiones electrónicas y de red.
4. Proporcionamos información inmediata y clara sobre las condiciones del acceso, la consulta de los fondos, y los servicios que ofrece las bibliotecas municipales.
5. Respondemos a las consultas, quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de cinco días hábiles.
6. Incorporamos novedades bibliográficas mensualmente, renovando la colección con menos 2.500 ejemplares nuevos al año.
7. Mantenemos una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 60 títulos. En el momento de apertura la media de ejemplares de prensa diaria será de, al menos, 6 títulos.
8. Adecuamos los fondos a los intereses de la población. La biblioteca se compromete a adquirir materiales solicitados, siempre que respondan a la política de gestión de la colección.
9. Realizamos las altas de lectores biblioteca, mediante un trámite sencillo y rápido en un plazo máximo de dos días hábiles.
10. Realizamos inventarios topográficos anualmente.
11. Ofrecemos un acceso ágil al servicio de préstamo.
12. Tramitamos las peticiones de préstamo intercentros e informamos de las incidencias que se den en un plazo de dos días.
13. Programamos anualmente más de 250 actividades de promoción cultural y lectora y de formación de usuarios, dirigidas a los distintos grupos de edad.
14. Ofertamos visitas guiadas a los centros educativos del municipio para que los alumnos conozcan, y puedan utilizar todos los recursos de la biblioteca.
15. Ofrecemos a través de la página web y las redes sociales información actualizada sobre los servicios, el programa de actividades y lecturas recomendadas para los distintos grupos de edad.
16. Ofrecemos un servicio de internet gratuito con puestos individuales fijos y con red wi-fi para la conexión de dispositivos móviles particulares.
17. Apoyamos y difundimos las obras de los autores locales.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

Las personas que utilizan los servicios e instalaciones de las bibliotecas públicas tienen todos los derechos derivados de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la que se reconoce su derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (art. 53, f).

Además de estos derechos comunes propios de quienes usan los servicios públicos, en las Bibliotecas Públicas Municipales las personas usuarias tienen los siguientes **derechos específicos**:

- Acceder de manera libre y gratuita a las instalaciones y servicios públicos de las bibliotecas municipales, sin acreditación de identidad.
- Utilizar todos los servicios que ofrecen las bibliotecas dentro de lo establecido en el Reglamento de uso.
- Ser atendidas de forma igualitaria, eficiente, comprensiva y personalizada con el máximo respeto y deferencia.
- Recibir información sobre colecciones, servicios y recursos.
- Utilizar el carnet de lector/a de cualquier Biblioteca integrada en la Red de Lectura Pública de la Comunidad de Madrid para acceder a los servicios que así lo requieran.
- Exigir responsabilidades a la Administración y al personal cuando así corresponda legalmente.
- Formular quejas, propuestas y sugerencias sobre el funcionamiento y los servicios prestados.
- Ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y consultas y la privacidad en relación con los materiales y servicios proporcionados por la Biblioteca.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y hacia el personal de la biblioteca.
- Hacer un uso adecuado de las bibliotecas, respetando los espacios, instalaciones, equipamientos y documentos, velando por su integridad física, y solicitando la asistencia del personal de la biblioteca cuando lo necesiten.
- Atender y respetar las indicaciones del personal de las bibliotecas.
- Respetar horarios y normas de uso de las bibliotecas.
- Respetar los plazos de préstamo establecidos y devolver los materiales en las mismas condiciones en las que se recibió.
- Respetar la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual, cuando se reproduzca cualquier tipo de documento.
- Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo que permanezca en la biblioteca.
- Facilitar la movilidad en las instalaciones, no obstaculizando el paso con cableado o elementos que la dificulten o que supongan una molestia para el resto de los usuarios (maletas, bolsas voluminosas, patinetes, bicicletas, etc).

5. Participación ciudadana

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- Expresando su opinión, sugerencias y reclamaciones a través de las encuestas de satisfacción, del correo electrónico, de la web de la biblioteca, reseñas en Google y de la red social X (Twitter).
- Mediante el “Formulario de propuesta ciudadana” de la Sede electrónica del Ayuntamiento
- Colaborando con nosotros ayudándonos a mejorar e incrementar nuestro fondo bibliográfico y audiovisual a través del formulario de desideratas, que se puede rellenar tanto de manera presencial como a través de la web
- Proponiendo presentaciones, exposiciones o actividades literarias de autores y autoras locales.

6. Gestiones y trámites

En la página web del Ayuntamiento de Tres Cantos se puede encontrar los siguientes formularios relacionados con la Red de Bibliotecas Públicas de Tres Cantos:

- Solicitud de carné único de bibliotecas o modificación de datos.
- Solicitud de préstamo intercentros.
- Donación de libros

En la página web de las bibliotecas municipales de Tres Cantos, se encuentra además:

- autorización temporal del servicio de préstamo.

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto.

Concejalía de Cultura

Red de bibliotecas de Tres Cantos

Avda. de los Labradores, 28

28760 Tres Cantos (Madrid)

Teléfono: 912938131

biblioteca@trescantos.es

La Red cuenta en la actualidad con 2 bibliotecas.

Biblioteca Lope de Vega

Avda. de los Labradores, 28

28760 Tres Cantos (Madrid)

Teléfono: 912 938 131

Horario: de lunes a viernes de 9 a 21 h. y sábados de 9 a 14 h.

Biblioteca Fundación Caja Madrid

Sector Descubridores, 46

28760 Tres Cantos (Madrid)

Teléfono: 912 938 130

Horario. de lunes a viernes de 16:30 a 21 h.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

Decreto de Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Concejalías en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Tres Cantos.

Normativa específica. Leyes, Reales Decretos y Órdenes

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 29/6/1985).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las Bibliotecas (BOE, 23/6/2007).
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 28/1/1986).
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE, 31/05/1989).
- Ley 23/2011 de 29 de julio del Depósito legal.
- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público.

Comunidad de Madrid

- Ley 7/2023, de 30 de marzo, del Libro, la Lectura y el Patrimonio Bibliográfico de la Comunidad de Madrid

Ámbito estatal

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Pautas Internacionales

- Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública-UNESCO 2022. Manifiesto preparado por la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA y aprobado por la UNESCO en julio de 2022. Incluye una definición básica de la biblioteca pública, sus misiones y redefine las responsabilidades y compromisos de las bibliotecas públicas, abordando desde el fomento de la alfabetización digital y mediática, hasta la preservación del patrimonio cultural y la inclusión de comunidades marginadas.
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas / FIAB, UNESCO. 2001. Documento que contiene normas y recomendaciones para la prestación del servicio de biblioteca pública. Recoge aspectos como la definición, colecciones, servicios, personal y cooperación. Incluye ejemplos de servicio de biblioteca pública de diversos ámbitos geográficos.