

CARTA DE SERVICIOS de **Cultura y Educación** del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA

PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)

Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 3 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 4 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 7 -
3.1. Legislación aplicable	- 7 -
3.2. Derechos	- 8 -
3.3. Responsabilidades	- 9 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 11 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 11 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 12 -
6.1. Servicios prestados por la unidad de Cultura	- 12 -
• Gestión de Museos y Centros de Interpretación municipales.	- 12 -
• Protección y difusión del Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural.	- 12 -
• Programa de actividades y eventos culturales.	- 12 -
• Servicios culturales de proximidad, Biblioteca Municipal.	- 13 -
• Gestión del Área de Cultura y Coordinación con otras áreas municipales.	- 13 -
• Gestión de infraestructuras culturales	- 13 -
6.2. Servicios prestados en la Unidad de Educación	- 14 -
• Informar y asesorar a la ciudadanía en materias de educación y formación.	- 14 -
• Gestionar el funcionamiento de los órganos de participación relacionados con los centros públicos de educación infantil y primaria del municipio.	- 14 -
• Planificar y coordinar programas y actividades educativas-universidad popular.	- 14 -
• Gestión general del Área de Educación y Coordinación con otras áreas municipales.	- 14 -
6.3. Servicios prestados en la Unidad de Escuela de Música y Danza	- 15 -
• Información y orientación a ciudadanos en materia de educación musical y de danza.	- 15 -
• Elaborar y poner en práctica programas de formación musical y de danza a ciudadanos.	- 15 -
• Realizar actividades de animación cultural y de promoción del centro.	- 15 -
• Gestionar el FUNCIONAMIENTO de la Escuela de Música y Danza y la coordinación con otras áreas municipales.	- 16 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 17 -
7.1. Compromisos de la unidad de Cultura	- 17 -
7.2. Compromisos de la unidad de Educación	- 21 -
7.3. Compromisos de la Escuela de Música y Danza	- 22 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 23 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 23 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 23 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 24 -
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 24 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de Cultura y Educación.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

El Ayuntamiento de Valdepeñas, en el marco de las **competencias establecidas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local**, desarrolla un conjunto de acciones dirigidas a:

- Promocionar la cultura y equipamientos culturales.
- Participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las Administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes.
- La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial.

En el marco de la promoción de la Cultura el Ayuntamiento de Valdepeñas tiene los siguientes objetivos:

- Garantizar a la ciudadanía los servicios culturales básicos y necesarios para el desarrollo y participación en la vida cultural y social del conjunto de la población.
- Generar un panorama cultural construido a partir de las iniciativas y acciones realizadas por todos los agentes que operan en este ámbito, ya sea desde la iniciativa privada, desde otras entidades públicas o desde el tercer sector.
- Ejercer desde el Área de Cultura un trabajo de complementariedad sobre las acciones ya desarrolladas por los agentes sociales para contribuir a su mantenimiento y a su continuidad.
- Hacer un uso transversal de la cultura para servir a objetivos de otras políticas, como la regeneración urbana, la cohesión social, la defensa de las minorías, el crecimiento económico y la creación y sostenimiento del empleo creativo.
- Favorecer el trabajo de artistas y de otros empleos culturales por medio de la información y del apoyo respecto a su actividad.
- Ajustar los servicios prestados a la demanda de los ciudadanos para garantizar una participación y unos usos adecuados.

En cuanto a sus competencias en Educación el Ayuntamiento de Valdepeñas tiene los siguientes objetivos:

- Colaborar con los centros educativos en el impulso de las actividades extraescolares y complementarias y promover la relación entre la programación de los centros y el contexto socioeconómico en el que desarrollan su tarea.
- Garantizar la orientación académica, psicopedagógica y profesional del alumnado escolarizado en las etapas de enseñanza obligatoria.
- Conservar, mantener y vigilar los edificios destinados a centros de educación infantil, primaria, dependientes de la Administración educativa.
- Cooperar con el gobierno autonómico en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes.
- Establecer convenios de colaboración con otras administraciones en relación con las enseñanzas de régimen especial.





- Facilitar y posibilitar el uso de los centros docentes fuera del horario escolar para actividades educativas, culturales, deportivas y otras de carácter social.
- Iniciar actuaciones que posibiliten el desarrollo de las escuelas infantiles existentes o crear otras nuevas, estableciendo convenios con el gobierno autonómico y/o con los centros privados de educación infantil de la ciudad.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones municipales, en su globalidad y siempre desde un punto de vista transversal, en cuanto a las competencias obligatorias: mantenimiento y reparación de los centros, vigilancia, funcionamiento de las instalaciones relacionadas con suministros y limpieza.

Los objetivos de la Universidad Popular, conforme a lo descrito en el Reglamento Interno de la propia Universidad son:

- Contribuir a que la ciudadanía crezca en su desarrollo personal, aumenten su auto confianza y autoestima, se ejerciten en la solución de problemas, en la toma de decisiones, sean más autónomos, creativos, responsables, más capaces de asumir iniciativas y riesgos, de adaptarse a los cambios, planificar, evaluar y auto-evaluarse, comunicarse con eficacia y fluidez y ser capaces de trabajar en equipo.
- Sensibilizar, motivar y facilitar el acceso de toda la ciudadanía a los bienes y servicios educativos, formativos y culturales de la localidad, optimizando los recursos de la ciudad.
- Potenciar el desarrollo personal y colectivo de las personas participantes, favoreciendo el desarrollo de capacidades básicas, la adquisición y actualización de conocimientos, la expresión creativa, la convivencia y la tolerancia.
- Favorecer el desarrollo integral de las personas incorporando en los procesos de formación y sensibilización una serie de temas transversales (perspectiva de género, educación para la paz, la salud, el medio ambiente, etc.), que inciden significativamente en el desarrollo de las personas y las comunidades.
- Desarrollar procesos de formación para el empleo que faciliten la incorporación al mercado laboral, así como la adaptación a las nuevas transformaciones tecnológicas, productivas y organizativas.
- Impulsar las producciones culturales propias de las personas y grupos de la Universidad Popular y su difusión como elemento fundamental del desarrollo cultural de la localidad.
- Favorecer la adquisición de hábitos saludables valorando el cuidado del cuerpo y la mente.
- Facilitar el acceso y utilización de las nuevas tecnologías para un mejor desenvolvimiento en el entorno, evitando los peligros de exclusión.
- Favorecer las relaciones sociales y la participación social como objetivo prioritario dentro de los proyectos a desarrollar.
- Promover el acercamiento y la comunicación entre los participantes de las distintas Universidades Populares de la provincia, participando en actividades organizadas por el Consejo Provincial de Universidades Populares de Ciudad Real y la Diputación Provincial.





Los **objetivos de la Escuela de Música y Danza** de Valdepeñas son:

- Fomentar desde la infancia el gusto por la música y por la danza mediante una oferta diversificada y flexible que atienda su amplia demanda social.
- Proporcionar, como elementos expresivos, una formación básica vocal e instrumental, en el movimiento y en la danza.
- Posibilitar una enseñanza complementaria a la práctica musical o de danza, para la comprensión global del hecho musical.
- Facilitar la participación en agrupaciones vocales, instrumentales, de danza y mixtas.
- Recoger, sistematizar y difundir las tradiciones musicales locales y comarcales, como expresión de identidad cultural.
- Ofertar la gama diversa de la actividad musical: música clásica, antigua, moderna, de raíz tradicional, rock, jazz, música electrónica, nuevas tendencias.
- Organizar actuaciones públicas y participar en actividades musicales de carácter aficionado.
- Orientar a las personas de especial talento y vocación hacia las enseñanzas profesionales, proporcionándoles la preparación adecuada para acceder a dichas enseñanzas.
- Potenciar el gusto por la audición de todo tipo de estilos musicales y desarrollar el espíritu crítico, tanto del alumnado como del conjunto de la población.

Además de los siguientes:

- Desarrollar hábitos de esfuerzo y responsabilidad en el estudio, de iniciativa personal, mostrar interés por el trabajo bien hecho, valorar el trabajo propio y aceptar las críticas.
- Valorar el carácter colectivo de la práctica musical y desarrollar actitudes de respeto a los demás, de la tolerancia y de aprecio al trabajo de otros.
- Comprender y expresar en el lenguaje musical y corporal comunicando sensaciones, emociones e ideas creativas.
- Alcanzar un dominio individual suficiente de la técnica instrumental, de la voz o de la danza práctica, para interpretar obras escritas de forma individual o colectiva.
- Comprender y utilizar los distintos códigos expresivos al servicio de la música y de la danza con especial referencia al acceso a las tecnologías digitales de la información y comunicación como recurso artístico.
- Desarrollar el pensamiento creativo mediante el estímulo de la iniciativa y la imaginación.
- Potenciar el gusto por la audición musical y el espectáculo de la danza y por el cultivo propio de la capacidad estética como fuente de enriquecimiento personal.
- Iniciar a la reflexión y análisis crítico de los valores estéticos y éticos de la música y la danza.
- Valorar la música y la danza como manifestación de una cultura y respetar las manifestaciones de culturas diferentes.
- Estimular el interés por profundizar en el conocimiento y la mejora de la práctica musical y dancística y descubrir las posibilidades y exigencias que conllevan las enseñanzas profesionales.





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

La normativa de carácter específico relativa a la Unidad de Cultura es:

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español
- Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha
- Decreto 66/2016, de 02/11/2016, por el que se regula el Programa Actuamos para el desarrollo de las Artes Escénicas y Musicales en Castilla-La Mancha
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas
- Ley 3/2011 de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha
- Reglamento de uso y utilización del salón de actos y salas de exposiciones del Centro Cultural “La Confianza”
- Decreto Convocatoria Programa Platea
- Convocatoria de Subvenciones de Diputación Provincial.
- Ordenanza Fiscal de Tasas y Precios Municipales.
- Bases generales de Bolsas de Trabajo
- Convenio colectivo y Acuerdo Marco
- Ordenanza nº 11 reguladora de Tasa y precios públicos.
- Convocatoria de subvenciones de la Junta de Comunidades y de la Administración del Estado.

La normativa de carácter específico relativa a la Unidad de Educación es:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.
- Real Decreto 732/1995 de 5 de mayo, de los Derechos y Deberes de los Alumnos.
- Real Decreto 82/1996, de 20 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de las Escuelas de Educación infantil y de los Colegios de Educación Infantil y Primaria.
- Orden 02/07/2012 de la Consejería de Educación, cultura y deportes, por la que se regulan la organización y el funcionamiento de los colegios de educación infantil y primaria de CLM.
- Real Decreto 83/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- Real Decreto 299/1996, de 28 de febrero, de Ordenación de las Acciones dirigidas a la Compensación de Desigualdades en Educación.
- La normativa reguladora en materia de admisión en centros educativos que publica la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha anualmente:
 - Orden 5/2017, de 19 de enero, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.
 - Decreto 1/2017, de 10 de enero, que regula los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados no universitarios de Castilla-La Mancha.
 - Resolución de 15/01/2018, de la Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional.





- Real Decreto-ley 5/2016, de 9 de diciembre, de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Reglamento del Consejo Escolar Municipal de Valdepeñas.
- Legislación vigente en materia de Educación: Ley 8/2013 de 9 de Diciembre para la Mejora de la Calidad de la Enseñanza (LOMCE); Ley 2/2013 de 3 de mayo de Educación (LOE); Ley 7/2010 del 13 de Julio de Educación de CLM; Ley 3/2007 del 13 de marzo de Participación Social en Educación.
- Plan local de Absentismo Escolar.
- Reglamento de Infancia y Adolescencia de Valdepeñas.
- I Plan de Igualdad de Valdepeñas.
- Reglamento Interno de la Universidad Popular.
- Normativa de régimen Local.

La normativa de la Escuela de Música y Danza es:

- Legislación y normativa local y de la Consejería de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha.
- Reglamento de Régimen Interno de Escuela Municipal de Música y Danza.
- Decreto 30/2002, de 26-02-2002, de creación y funcionamiento de las Escuelas de Música y Danza en la Comunidad de Castilla- La Mancha.
- Orden de 18-10-2002, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se desarrolla el Decreto 30/2002, de 26 de febrero, de creación y funcionamiento de las Escuelas de Música y Danza en la Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha.
- Decreto 75/2007, de 19-06-2007, por la que se regula el currículo de las enseñanzas elementales de música y danza y se determinan las condiciones en las que se han de impartir dichas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha.
- La normativa reguladora en materia de admisión, evaluación en centros educativos, etc, que publica la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha anualmente.
- Normativa de régimen Local.

3.2. Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Unidad de Cultura, están recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, en la Constitución Española y en la Ley 4/2013. La **Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, en su artículo 27** establece que **toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten**. Por su lado la **Constitución Española en su artículo 44 señala el derecho de todos a la cultura y la Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha la ciudadanía tiene derecho al acceso al patrimonio cultural**.

Los ciudadanos y ciudadanas de Valdepeñas tienen derecho a:

1. A recibir un trato digno e igualitario por parte de los técnicos y trabajadores del área de Cultura del Ayuntamiento de Valdepeñas, sin distinciones por razones de sexo, procedencia, etc.





2. A conocer e informarse de las actividades y eventos de índole cultural que se programen y realicen desde el área de Cultura del Ayuntamiento de Valdepeñas, ya sean de forma gratuita o con algún coste asociado.
3. De participar libremente en cualquiera de dichas actividades y eventos.
4. De aportar sus sugerencias al área de Cultura, así como plantear las quejas y sugerencias que corresponda.

En cuanto a los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Unidad de Educación, la **Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, en su artículo 26 establece que toda persona tiene derecho a la educación** y la Constitución Española, en su artículo 27, reconoce el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a la educación.

Según la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación, todos los españoles tiene derecho a una educación básica que les permita el desarrollo de su propia personalidad y la realización de una actividad útil a la sociedad.

La ciudadanía tiene derecho a la escolarización, orientación académica y profesional, y a la atención personalizada al alumnado y familia.

Según la LOE de 2/2006 de 3 de mayo, El aprendizaje a lo largo de toda la vida implica, ante todo, **proporcionar a los jóvenes una educación** completa, que abarque los conocimientos y las competencias básicas que resultan necesarias en la sociedad actual, que les permita desarrollar los valores que sustentan la práctica de la ciudadanía democrática, la vida en común y la cohesión social, que estimule en ellos y ellas el deseo de seguir aprendiendo y la capacidad de aprender por sí mismos. Además, supone ofrecer posibilidades a las personas jóvenes y adultas de combinar el estudio y la formación con la actividad laboral o con otras actividades.

Las enseñanzas artísticas de la Escuela Municipal de Música y Danza tienen como finalidad proporcionar al alumnado una formación artística de calidad y, en su caso, garantizar la cualificación de los futuros profesionales de la música y de la danza.

3.3. Responsabilidades

Conforme a lo establecido en el artículo 23 de la **Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha, los propietarios, poseedores y demás titulares de derechos reales sobre bienes integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha están obligados a conservarlos, cuidarlos y protegerlos adecuadamente para asegurar su integridad y evitar su pérdida, deterioro o destrucción.**

De acuerdo con el artículo 24 de la **Ley de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha los propietarios, poseedores y demás titulares de derechos reales sobre bienes integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha tendrán las siguientes obligaciones:**

1. Permitir el acceso a dichos bienes en los siguientes casos:
2. Acceso con fines de inspección, que deberá ajustarse a lo establecido en el capítulo I del título VI.
3. Acceso para la realización de los informes necesarios en la tramitación de los procedimientos de declaración de los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha.





4. Acceso de investigadores debidamente autorizados por la Consejería competente en materia de Patrimonio Cultural. En la autorización deberá fijarse expresamente el ámbito de actuación y los límites del acceso.
5. Se deberá facilitar la visita pública a los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha en las condiciones que se determinen reglamentariamente. En todo caso, en los bienes inmuebles de Interés Cultural la visita deberá ser gratuita durante cuatro días al mes, en días y horario prefijado, el cual debe ser objeto de difusión. En el caso de bienes muebles de Interés Cultural se podrá sustituir la visita pública por el depósito del bien, por acuerdo entre las partes.
6. Los propietarios, poseedores y demás titulares de derechos reales de bienes muebles declarados de Interés Cultural están obligados a prestarlos, para exposiciones temporales que se organicen o promuevan por la Administración regional. Dicha obligación no excederá de cinco meses dentro de un periodo de dos años.

Las personas que soliciten la cesión del salón de actos y salas de exposiciones del Centro Cultural la Confianza, así como de cualquier otro espacio gestionado por la unidad de Cultura tienen las siguientes responsabilidades:

1. Presentar las solicitudes de uso dos personas como responsables jurídicas del acto, debiendo constar todos sus datos personales.
2. Realizar actividades de tipo no lucrativo o con fines sociales, debiendo aprobarse previamente por la Concejalía de Cultura.
3. Respetar los horarios de normal apertura al público de los centros y en caso de necesitar otro horario solicitarlo a la dirección de cada centro.
4. Respetar las instalaciones y equipos de cada centro, debiendo atender a las indicaciones, normas y observaciones de la Dirección del centro y de la Concejalía de Cultura.
5. No exceder el aforo previsto para las salas y respetar las instalaciones exteriores e interiores de los centros, pudiendo pegar carteles o propaganda únicamente en los lugares habilitados para ello.
6. Responsabilizarse de cualquier desperfecto que se pueda ocasionar en las instalaciones o en los equipos de los centros durante el periodo que dure la actividad para la que se cede el uso. También se responsabilizarán de cualquier eventualidad o accidente que pueda surgir a las personas participantes o al público asistente, pudiendo suscribir un seguro que ampare la totalidad del evento.
7. Abonar las tasas correspondientes para el uso de los distintos espacios, de acuerdo con las ordenanzas municipales, pudiendo acordarse por el Ayuntamiento su suspensión si se trata de una actividad de interés cultural o social.

En cuanto a las responsabilidades en el ámbito de Educación y Escuela de Música y Danza, la ciudadanía tiene el **deber de acudir a todas las actividades a las que se hayan matriculado**, al respeto hacia el equipo de docentes y hacia el resto de alumnos y alumnas, así como al cuidado de las instalaciones y del material educativo.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados. Este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite también al personal del Ayuntamiento conocer los problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de las unidades de Cultura y Educación se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
 - 926 32 92 00
- Centro Coordinador de Cultura:
 - 926 32 92 00 Extensión 167
- Centro Coordinador de Educación y Escuela de Música y Danza:
 - 926 31 60 55

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es
- cultura@valdepenas.es
- educacion@valdepenas.es
- escuelademusicaydanza@valdepenas.es

5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

Las unidades de Cultura y Educación se comprometen a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

6.1. Servicios prestados por la unidad de Cultura

• **GESTIÓN DE MUSEOS Y CENTROS DE INTERPRETACIÓN MUNICIPALES.**

La unidad de Cultura gestiona los Museos y Centros de Interpretación, organizando actividades dirigidas a la ciudadanía con las que se pretende la promoción del arte, de la historia y de la arqueología de nuestro municipio, así como también la sensibilización de la sociedad para la puesta en valor de nuestro patrimonio. También se realiza el servicio de restauración para la perfecta conservación tanto de nuestro patrimonio artístico como arqueológico.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Organización de Exposiciones**
- **Realización de visitas guiadas para los colectivos que lo soliciten**
- **Realización de actividades pedagógicas, en colaboración con los centros de enseñanza, para la difusión entre nuestros escolares del rico patrimonio de nuestra ciudad**
- **Quincenalmente actividad “La pieza del mes”**
- **Restauración y conservación del patrimonio**

• **PROTECCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO, ARTÍSTICO Y CULTURAL.**

Una de las misiones más importantes de la unidad de Cultura es velar por el **mantenimiento, conservación y transmisión a generaciones futuras de nuestro rico patrimonio**. Para ello se llevan a cabo labores de restauración y conservación tanto del patrimonio arqueológico, principalmente en la ciudad ibérica del Cerro de las Cabezas, como en los fondos de la pinacoteca municipal y el patrimonio arquitectónico de nuestra ciudad. Paralelamente se realizan actividades para su difusión a la sociedad.

• **PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y EVENTOS CULTURALES.**

La unidad de Cultura tiene como servicio la promoción, difusión y desarrollo de la cultura a través de las actividades que se realizan desde el Ayuntamiento o por medio de los colectivos sociales, cediéndoles las instalaciones necesarias para el desarrollo de sus actividades.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Exposición internacional de artes plásticas**
- **Programación estable de espectáculos de teatro, cine y música**
- **Programación estable de artes plásticas y exposiciones**





- **Colaboración con otras entidades culturales público privadas**
- **Ciclo de Conferencias**
- **Presentación de libros**
- **Realización de Talleres Didácticos.**
- **Talleres de Artes Plásticas**
- **Actividades programa Ciudad Ciencia**

• **SERVICIOS CULTURALES DE PROXIMIDAD, BIBLIOTECA MUNICIPAL.**

La Biblioteca Pública Municipal de Valdepeñas es un servicio público que facilita y promueve el acceso libre e igualitario a la información, la educación, el ocio y la cultura de todos los ciudadanos de Valdepeñas y comarca.

Tiene como misión ser una puerta abierta a la sociedad del conocimiento y dar soporte a la formación continua del ciudadano, al mismo tiempo que promover la lectura y ser lugar de encuentro y centro dinamizador de la vida cultural de la comunidad.

• **GESTIÓN DEL ÁREA DE CULTURA Y COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS MUNICIPALES.**

La unidad de Cultura **gestiona a nivel interno todos los procedimientos administrativos para optimizar en la mayor medida posible los recursos disponibles**, tanto en el ámbito de personal como materiales de la propia unidad como del resto de áreas municipales con las que interactúa de manera habitual.

• **GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS CULTURALES**

La unidad de Cultura gestiona las infraestructuras culturales organizando actividades dirigidas a la ciudadanía con las que se pretende la promoción de la cultura en nuestro municipio.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Organización de Exposiciones**
- **Realización de actividades pedagógicas, en colaboración con los centros de enseñanza, para la difusión entre nuestros escolares de los valores de la cultura**
- **Organización de Ciclos de Conferencias**
- **Realización de la programación cultural**
- **Actividades de difusión del libro y de la lectura**
- **Actividades de la Cultural Científicas**
- **Alquiler y cesión de infraestructuras culturales**





6.2. Servicios prestados en la Unidad de Educación

• **INFORMAR Y ASESORAR A LA CIUDADANÍA EN MATERIAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN.**

Consiste en informar a la ciudadanía de los recursos educativos de la concejalía, tanto en enseñanza reglada como en educación no formal. La información estará relacionada con los centros educativos, los plazos de admisión, la zonificación, etc.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- Punto de información sobre zonificación del municipio en materia de admisión
- Información sobre plazos y normativas relacionadas con la escolarización
- Información sobre los distintos centros educativos
- Publicidad sobre los plazos de escolarización

• **GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN RELACIONADOS CON LOS CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA DEL MUNICIPIO.**

Desde esta área se debe impulsar la participación en los órganos de participación educativa e infantil que están relacionados con los centros educativos, ya sea para favorecer la calidad de la escolarización como el apoyo a los procesos educativos.

• **PLANIFICAR Y COORDINAR PROGRAMAS Y ACTIVIDADES EDUCATIVAS-UNIVERSIDAD POPULAR.**

Consiste en el desarrollo de programas anuales de actividades educativas y formativas dentro del marco de la educación no formal. Se trata de una serie de cursos y acciones formativas que buscan el desarrollo cultural de la población de Valdepeñas, a través de procesos de enseñanza aprendizaje y del desarrollo de la Animación sociocultural.

• **GESTIÓN GENERAL DEL ÁREA DE EDUCACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS MUNICIPALES.**

Gestión propia de la Concejalía y de los recursos humanos con lo que se cuenta realizando las siguientes actividades principales:

- Tramitación de los cursos de la Universidad Popular. Inscripciones, pagos, bajas...
- Planificación de los recursos necesarios para el curso. Solicitud de espacios, adquisición de material, contratación de los recursos humanos...
- Solicitud de subvenciones de ayudas





- Trabajo de cohesión de los recursos humanos.
- Elaboración de programas, informes y memorias.
- Correspondencia
- Gestión de facturas y de presupuesto

6.3. Servicios prestados en la Unidad de Escuela de Música y Danza

- **INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A CIUDADANOS EN MATERIA DE EDUCACIÓN MUSICAL Y DE DANZA.**

Con el objetivo de favorecer el alto valor que el desarrollo de la dimensión artística tiene en las personas en general, y en la música y la danza en particular, se ofrece en este servicio municipal diferentes programas de formación, en estas materias, para poner al servicio de toda la población el rico bagaje de la cultura de la danza y de la música, ya sea culta, popular o folclórica, o surgida de los fenómenos musicales como el jazz, el rock o el pop, a su vez que el camino que hay que seguir con garantías de calidad para hacer de la práctica de la música y/o de la danza un camino hacia el ámbito profesional.

- **ELABORAR Y PONER EN PRÁCTICA PROGRAMAS DE FORMACIÓN MUSICAL Y DE DANZA A CIUDADANOS.**

Con la finalidad de proporcionar a los ciudadanos una formación artística, de música y danza, de calidad y garantizar la cualificación de futuros profesionales por un lado y la práctica lúdica por otro de ambas disciplinas artísticas, ofreciendo capacitación para la incorporación de la población a los estudios profesionales de las especialidades instrumentales y de danza que se ofrecen, desde la infancia hasta sin límite de edad.

- **REALIZAR ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN CULTURAL Y DE PROMOCIÓN DEL CENTRO.**

Con el objetivo de promover el desarrollo de actividades músico-culturales y de danza que la Escuela desarrolla anualmente, se programa una programación de actos cada curso académico a desarrollar dentro y fuera del espacio físico de las instalaciones del servicio municipal. Además de realizar las actuaciones, audiciones, recitales, conciertos y festivales, también se desarrollan actividades donde se promociona el trabajo que se realiza de cara a la promoción de nuestra Escuela entre los colegios de la población y a nivel provincial.





S

- **GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA Y LA COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS MUNICIPALES.**

Un servicio municipal conlleva la tramitación y resolución de múltiples actuaciones que se han de llevar a cabo constantemente, en el caso de la Escuela de Música y Danza, enmarcado en el espacio-tiempo del curso académico correspondiente, acorde con el sector educativo de la Comunidad y en consonancia con todos los diferentes servicios municipales o áreas que conforman el municipio.





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de las unidades de Cultura y Educación con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes compromisos de calidad y sus indicadores asociados:

7.1. Compromisos de la unidad de Cultura

- C
1. Realizar la limpieza diaria de las instalaciones de los centros culturales, manteniéndolos en buenas condiciones de uso, limpieza, higiene y seguridad. Además se realizará al menos una revisión anual de mantenimiento de cada edificio.

Indicadores:

- Número de servicios de limpieza anual realizados
- Número de revisiones de mantenimiento realizadas

- C
2. Facilitar información en el momento sobre todas las actividades y servicios que se gestionan desde el Servicio de Cultura. En los casos que no sea posible atender en el momento, se dará contestación en el plazo máximo de 2 días.

Indicadores:

- Número de personas atendidas presencialmente
- Número de solicitudes de información atendidas en el momento.
- Número de solicitudes de información atendidas en el plazo de 2 días.

- C
3. Contestar por escrito a todas las consultas realizadas por las ciudadanas y ciudadanos a través del correo electrónico, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicadores:

- Número de consultas recibidas
- Número de consultas respondidas antes de 15 días hábiles.





4. Organizar un mínimo de dos exposiciones trimestrales en las distintas salas de exposiciones municipales

Indicadores:

- Número de exposiciones realizadas.

5. Realizar una actividad pedagógica al año, en colaboración con los centros de enseñanza, para la difusión entre los escolares del patrimonio de la ciudad de Valdepeñas.

Indicadores:

- Número de actividades pedagógicas realizadas.
- Número de centros de enseñanza implicados.
- Número de personas participantes.

6. Realizar un ciclo de conferencias al año para la difusión de la historia y el patrimonio artístico y cultural de la ciudad de Valdepeñas

Indicadores:

- Número conferencias realizadas.
- Nº de ponentes.
- Nº de personas participantes.

7. Dar respuesta a las solicitudes de uso de las instalaciones culturales municipales en un plazo máximo de tres días hábiles.

Indicadores:

- Solicitudes de adquisición recibidas.
- Solicitudes de adquisición aceptadas.
- Tiempo medio de respuesta.





8. Realizar un programa de actividades de artes escénicas y musicales de al menos 12 actividades al año, y a ofertar al menos 4 actividades de artes escénicas dirigidas al público infantil y juvenil.

Indicadores:

- Solicitudes de adquisición recibidas.
- Solicitudes de adquisición aceptadas.
- Tiempo medio de respuesta

9. La Biblioteca Municipal se compromete a proporcionar la emisión del carné de lector, en un plazo máximo de 1 día hábil en el 95% de los casos.

Indicadores:

- Número de nuevos carnés expedidos
- Porcentaje de carnés expedidos en menos de un día hábil.

10. La Biblioteca Municipal se compromete a programar al menos 50 actividades culturales al año.

Indicadores:

- Número de actividades culturales programadas al año.

11. La Biblioteca Municipal se compromete a dar respuesta en el plazo de 5 días hábiles a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de nuevos fondos.

Indicadores:

- Solicitudes de adquisición recibidas.
- Solicitudes de adquisición aceptadas.
- Tiempo medio de respuesta.



12. La Biblioteca Municipal se compromete a gestionar de las solicitudes de préstamo inter bibliotecario. Las realizadas a título individual se tramitarán en el plazo máximo de tres días hábiles. Las realizadas por otra biblioteca recibirán una respuesta en el plazo de tres días hábiles.

Indicadores:

- Solicitudes de préstamo inter bibliotecario realizadas a título individual
- Plazo medio de tramitación de las solicitudes de préstamo inter bibliotecario realizadas a título individual
- Solicitudes de préstamo inter bibliotecario realizadas por otra biblioteca.
- Tiempo medio de respuesta de las solicitudes de préstamo inter bibliotecario realizadas por otra biblioteca



13. Mantener informados mediante correo electrónico a los usuarios, que así lo deseen, de las actividades realizadas por las Biblioteca Pública, que puedan ser de su interés en función de la franja de edad a la que van dirigidas.

Indicadores:

- Número de correos electrónicos enviados.





7.2. Compromisos de la unidad de Educación

1. Realizar revisiones mensuales de las instalaciones de los centros educativos, manteniéndolos en buenas condiciones de uso, limpieza, higiene y seguridad.

Indicadores:

- Número de revisiones efectuadas en cada centro

2. El área de Educación, a través de la Universidad Popular se compromete a programar más de 50 cursos y acciones formativas al año.

Indicadores:

- Número de actividades culturales programadas al año.
- Número total de asistentes.

3. El grado de satisfacción medio de las personas asistentes a los cursos ofertados por la Universidad Popular será al menos de 7 sobre 10 en cuanto a contenidos, duración, personal docente y medios disponibles.

Indicadores:

- Satisfacción media respecto a los contenidos
- Satisfacción media respecto a la duración
- Satisfacción media respecto al personal docente
- Satisfacción media respecto a los medios disponibles.





7.3. Compromisos de la Escuela de Música y Danza

- C
1. La Escuela de Música y Danza se compromete a llevar a cabo un programa de divulgación musical de, al menos, cuatro actuaciones al año, dirigidas a los alumnos y alumnas, así como a sus familias.

Indicadores:

- Número de actuaciones realizadas al año.

- C
2. La Escuela de Música y Danza se compromete a contestar en un plazo máximo de 15 días a las sugerencias, quejas y reclamaciones en al menos el 85% y como máximo en 30 días.

Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días





8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en la **memoria anual de las unidades de Cultura y Educación**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

UNIDAD DE CULTURA

Dirección	Centro Cultural “La Confianza” C/Real, 9. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 32 92 00 Extensión 167
Email	cultura@valdepenas.es
Web	https://culturavaldepenas.blogspot.com/
Facebook	https://www.facebook.com/culturavaldepenas/
Horario de atención al público	Abierto de lunes a viernes en el siguiente horario: - Mañanas 10:00 h. - 13:30 h. - Tardes: 17:00 h. -20:30 h. En caso de que este horario sufra modificaciones se anunciará en el propio centro.
Otra información de interés	Existen varios parkings en las inmediaciones

UNIDAD DE EDUCACIÓN

Dirección	C/ Buensuceso, 23. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 316 055
Email	educacion@valdepenas.es aux.universidadpopular@valdepenas.es
Web	http://www.valdepenas.es/vldsedeweb/modulos/vldportal.nsf/voMicrositesNivel1/menuppal_7_1?OpenDocument
Facebook	https://www.facebook.com/up.valdepenas
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.

ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

Dirección	C/ Buensuceso, 23. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 316 055
Email	escuelademusicaydanza@valdepenas.es
Web	http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDPortal.nsf/voMicrositesNivel1/menuppal_7_1_5?OpenDocument
Facebook	https://www.facebook.com/emymdimn/
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.

