

# Escuela de Enseñanzas Artísticas de la Ciudad Autónoma de Melilla

## Cartas de Servicios

### 1. Presentación

*Desde la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan diferentes servicios destinados a niños, jóvenes, adultos y mayores.*

*Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.*

*La Escuela de Enseñanzas Artísticas pretende fomentar el conocimiento y apreciación de las artes plásticas y ofrecer una enseñanza orientada a la práctica individual de diferentes disciplinas artísticas. Con la elaboración de esta Carta de Servicios se quiere dar a conocer por anticipado qué es lo que los ciudadanos pueden esperar y demandar, y los compromisos de calidad garantizados por la Consejería de Educación, Juventud y Deporte.*

### 2. Datos de Carácter General y Normativa

#### Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Educación.

#### Definición- Misión.

La Escuela de Enseñanzas Artísticas tiene como misión la enseñanza de las artes plásticas. Asimismo pretende conseguir la educación artística como enriquecimiento personal y colectivo y, fomentar el conocimiento y apreciación del arte.

#### Normativa Reguladora

#### Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

### Normativa Específica

- Convocatoria anual de plazas para la Escuela de Enseñanzas Artísticas
- Convocatoria Cursos de Verano.

### Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a una Administración comprensible.
- e) Derecho a presentar documentos.
- f) Derecho a no tener que presentar documentos.
- g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Los recogidos en Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

### 3. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

#### **Sistema de Quejas y Sugerencias.**

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

### 4. Accesibilidad y disponibilidad a la Escuela de Enseñanzas Artísticas.

#### **Escuela de Enseñanzas Artísticas**

C/ General Pintos nº 1

Teléfono: 952685270

Fax: 952695635

#### **HORARIO**

**Conserjería:** De lunes a viernes de 15,00 a 21,00 horas

#### **Atención al Público y Dirección:**

Lunes y miércoles de 12,00h a 13,30 horas

#### **Clases lectivas:**

- *MAÑANA y TARDE: El horario vendrá determinado en función al número de alumnos matriculados.*

### 5. Servicios Prestados

La Escuela de Enseñanzas Artísticas presta diferentes servicios:

**Conserjería:** Además de las funciones propias de conserjería, ofrece toda clase de información sobre estudios que se pueden realizar y actividades de la Escuela.

**Atención al Público:** Información de las actividades del centro. Formalización de matriculas, listado de alumnos, organización de la exposición. Coordinación cursos de Verano.

**Iniciación al Dibujo:** Actividad destinada a que los alumnos/as a partir de 8 años tengan un primer contacto en el mundo de las artes plásticas, proporcionándole la ayuda técnica necesaria para poder ejercitar los primeros ejercicios de dibujo con una pequeña introducción al color.

**Dibujo:** Los alumnos empiezan a partir de los 12 años. La enseñanza es personalizada, impartándose toda clase de técnicas gráficas que estime oportuno el profesor según el nivel del alumno.

**Pintura:** Los alumnos pueden asistir desde los 12 años. La enseñanza es personalizada, partiendo de los conocimientos previos del alumno. Se trabajan distintas técnicas, acuarelas, acrílicos, oleos, técnicas mixtas, etc.

**Cerámica:** Esta disciplina oferta sus clases para pequeños y adultos. Por ello, la enseñanza de la misma abarca un gran abanico de posibilidades. Desde los más pequeños, de 8 años, que se introducen en el mundo del barro y la cerámica, hasta los adultos donde priman los conocimientos más técnicos de la materia propiamente dicha.

**Modelado:** Dirigido a adultos. Se adquieren conocimientos sobre el modelado en barro, las planchas de relieve, la escultura, técnicas de vaciado, moldes etc.

**Cursos de Verano:** Se realizan en los meses de Julio y Agosto, indicando grupos y edades en función de la demanda y tipo de cursos, relacionados con las artes plásticas.

**Exposición Fin de Curso:** A la finalización del curso escolar, se realiza una exposición de los mejores trabajos de los alumnos durante el año, permaneciendo abierta durante una semana.

## 6. Modalidad de prestación del Servicio.

La modalidad de prestación de los diferentes servicios que ofrece la Escuela de Enseñanzas Artísticas es presencial en la escuela.

## 7. Plazos

Los plazos establecidos para los diferentes servicios son los siguientes:

- El servicio de Conserjería es inmediato
- Iniciación al Dibujo, Pintura, Cerámica Modelado: Curso escolar.
- Cursos de Verano: Julio/Agosto
- Exposición Fin de Curso: Junio

## 8. Compromisos

### Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos:

1. Se ofertará como mínimo 375 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación.
2. Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano relacionados con las artes plásticas..
3. Realizar una Exposición de Fin de Curso.
4. Que el valor medio de satisfacción/ profesionalidad de los profesores de la escuela y accesibilidad a la misma será igual o superior a 3,75 sobre 5.
5. Que el valor medio de calidad de la Escuela será igual o superior a 3,5 sobre 5.

### Indicadores:

1. N° de matrículas curso escolar
2. N° de cursos que se ofertan en Verano
3. N° Exposiciones.
4. Nivel medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la profesionalidad de profesores y accesibilidad de la escuela.
5. Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela.

### 9. Datos complementarios:

#### Horarios y lugares de atención al público.

- **Escuela de Enseñanzas Artísticas**  
C/ General Pintos nº 1  
Teléfono: 952685270  
Fax. 92695635

#### HORARIO

**Conserjería:** De lunes a viernes de 15,00 a 21,00 horas

**Atención al Público y Dirección:** Lunes y miércoles de 12,00 h a 13,30 horas

**Clases lectivas:** De lunes a viernes en horario de mañana y tarde, en horarios ya establecidos.

- **Consejería de Educación, Juventud y Deportes.**

C/ Querol, nº 7

Teléfono/: 952699214

Fax: 952699279

- **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano**

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**

[www.melilla.es](http://www.melilla.es)

**Unidad Responsable del Servicio**

*Consejería de Educación, Juventud y Deportes*

*Dirección General de Educación.*

*C/ Querol 7*

*Teléfono: 952699193 y 952699279*

*Correo electrónico: [educación@melilla.es](mailto:educación@melilla.es)*