

<b>CARTA SERVICIOS CONSERVATORIO MUNICIPAL DE IRUN</b>			<b>JUNIO 2015</b>	
<b>COMPROMISOS</b>		<b>INDICADORES</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Dato real</b>
<b>1</b>	Ofrecer un servicio de Calidad alineado con el Modelo Europeo de la Excelencia Empresarial (E.F.Q.M.) orientado a la satisfacción de los alumnos y familias y la mejora continua.	Grado de satisfacción global de los alumnos con el centro	7,5	<b>8,42</b>
		Grado de satisfacción global de las familias con el Centro	7,5	<b>8,61</b>
<b>2</b>	Informar antes del inicio del curso de los precios públicos y posibles bonificaciones, el calendario escolar, horarios de atención a familias, fecha de reuniones de Junta de Padres, etc...	Grado de satisfacción de alumnos y familias respecto a la comunicación con el centro	7,5	<b>8,61</b>
		% Familias que reciben circular informativa previa al inicio del curso	100%	<b>100%</b>
<b>3</b>	Fijar los horarios de las clases, en horario compatible con el sistema general de enseñanza.	Número quejas recibido por incumplimiento del compromiso.	0	<b>0</b>
<b>4</b>	Matriculación y gestiones administrativas on-line	Número de visitas a la página web del Centro ( <a href="http://www.irun.org/conservatorio">http://www.irun.org/conservatorio</a> ).	18000/año	<b>27.549</b>
		Grado de satisfacción con las gestiones on-line	7,5	<b>8,57</b>
<b>5</b>	Respetar el calendario escolar aprobado por el Consejo Escolar.	Número quejas recibido por incumplimiento del compromiso	0	<b>0</b>
		% de horas impartidas con respecto a lo programado.	99%	<b>99,99%</b>
<b>6</b>	Impartir las clases en el tiempo y modo que figura en el Proyecto Curricular	Grado de satisfacción del alumno respecto a los conocimientos adquiridos.	7,5	<b>8,42</b>
		Grado de satisfacción de las familias respecto a la formación y conocimientos adquiridos por sus hijos.	7,5	<b>8,81</b>
<b>7</b>	Respetar la integridad física y moral del alumno, y su dignidad personal.	Grado de satisfacción de los alumnos y familias respecto a la relación con el profesor.	7,5	<b>8,20</b>
		Número quejas recibido por incumplimiento del compromiso.	0	<b>0</b>

<b>CARTA SERVICIOS CONSERVATORIO MUNICIPAL DE IRUN</b>				<b>JUNIO 2015</b>	
<b>COMPROMISOS</b>		<b>INDICADORES</b>		<b>Objetivo</b>	<b>Dato real</b>
<b>8</b>	Aplicar una línea metodológica basada en las <i>Teorías del Aprendizaje Significativo</i> y del <i>Constructivismo</i> , en la que cada alumno construye su aprendizaje, con la ayuda del profesor, que teniendo en cuenta siempre el estado evolutivo del alumno y sus conocimientos previos, actúa de mediador y ofrece soluciones técnicas partiendo de lo más simple y general a lo más complejo y específico	% de alumnos que superan curso en el Conservatorio.	92%	<b>99,80%</b>	
		% de alumnos que superan curso en la Escuela de Música.	92%	<b>95,70%</b>	
		% de alumnos que supera Prueba de Acceso a Grado Profesional y Grado Superior.	92%	<b>100%</b>	
		% de Premios conseguidos sobre alumnos presentados a Concursos y Certámenes (EIO, EGO, etc.)	50%	<b>82,28%</b>	
<b>9</b>	Informar trimestralmente, por escrito, a padres y alumnos del estado del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Grado de satisfacción de los alumnos y familias respecto la información que reciben del proceso de aprendizaje y evaluación	7,5	<b>8,37</b>	
<b>10</b>	Proporcionar orientación escolar, vocacional y profesional, que asegure la libertad de decisión del alumno de acuerdo con sus aptitudes, conocimientos e intereses.	Grado de satisfacción respecto a la relación personalizada que reciben los alumnos	7,5	<b>8,33</b>	
<b>11</b>	Implicación activa en la vida cultural de la ciudad	Número total de actividades extraescolares.	75	<b>137</b>	
		Número de actividades realizadas en la ciudad (sin incluir las realizadas en el auditorio del Centro)	30	<b>53</b>	
		Número entidades culturales de la ciudad con las que se colabora .	20	<b>45</b>	
<b>12</b>	Atender cualquier queja, observación, o sugerencia que nos haga llegar sobre el funcionamiento del servicio del Centro.	% de "Quejas y Sugerencias" respondidas en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción.	100%	<b>100%</b>	
<b>13</b>	Expedir y tramitar las solicitudes de títulos y certificados académicos.	% certificados expedidos y solicitudes de títulos tramitadas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.	100%	<b>100%</b>	