

CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE EDUCACIÓN

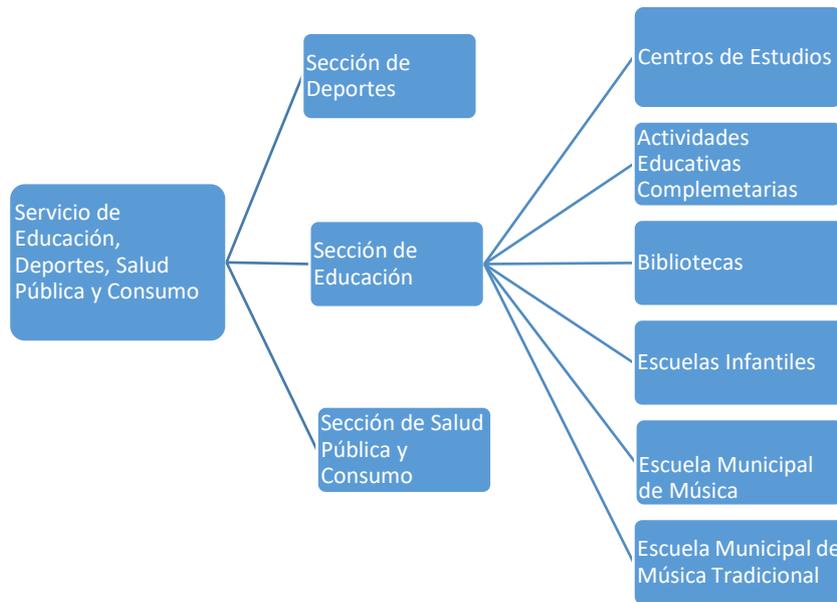
1. MISIÓN

La Sección de Educación, orgánicamente, pertenece al Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública, y desarrolla las políticas de la Concejalía de Educación, y la gestión de los Centros de Estudio Municipales dependientes de la Concejalía de Juventud.

Tiene como finalidad colaborar con las administraciones educativas en diferentes ámbitos, extendiendo su efecto, no solo a garantizar el cumplimiento de la escolaridad obligatoria, sino también a otras actividades que puedan facilitar el desarrollo social en el municipio. Así, dentro de los servicios que presta dicha educación se encuentran:

-  Programa de becas.
-  Gestión de comedores escolares.
-  Conciliación de vida laboral y formación, a través de las escuelas de Educación Infantil y apertura de centros escolares en periodos no lectivos.
-  Programas de actividades educativas complementarias.
-  Universidad popular.
-  Escuela municipal de artes plásticas y escénicas.
-  Escuela municipal de música.
-  Escuela municipal de música tradicional.
-  Centros de Estudio
-  Bibliotecas Municipales.

2. ORGANIGRAMA



3. MÁXIMOS RESPONSABLES.

Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo

D. José Luis Costillas Gutiérrez

Dirección: Teatro Campoamor.
Teléfono: 984083721; EXT: 2545;
Correo electrónico:
joseluis.costillas@oviedo.es

Concejala de Gobierno de Juventud

Dña. Covadonga Díaz Álvarez

Dirección: Grupos políticos. Teléfono:
985981859; EXT: 2430; Correo
electrónico:
covadonga.diaz@oviedo.es

Concejala Delegada de Centros Sociales, Educación, Salud Pública y Consumo

Dña. Lourdes García López

Dirección: Grupos políticos. Teléfono:
985981859; EXT: 2724; Correo
electrónico: lourdesgarcia@oviedo.es

Jefa de Servicio de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo

Dña. Idoia González Fernández

Dirección: C/ Quintana, 6-8 33009 –
Oviedo. Teléfono: 985981806; EXT:
2104; Correo electrónico:
idoia@oviedo.es

Jefe de Sección de Educación

D. Roberto Fernández Fernández

C/ Quintana, 6-8 33009 – Oviedo.
Teléfono: 984083800; EXT: 2469;
Correo electrónico:
roberto.fernandez@oviedo.es

Técnica Responsable de Actividades Educativas
Complementarias

Dña. Mercedes Fueyo Bros

Dirección: C/ Quintana, 6-8 33009 –
Oviedo. Teléfono: 985981863; EXT:
2470; Correo electrónico:
mfueyo@oviedo.es

Coordinadora de Bibliotecas

Dña. Consuelo Veiga García

Dirección: Paseo del Bombé, Campo
san Francisco 33007
985981800 ext. 3355
coordinacionbibliotecas@oviedo.es

Coordinadora General de la Escuela Municipal de Música

Dña. Gemma Losa Palacio

Dirección: C/ Rosal nº7 33009 Oviedo
985 20 40 68 ext. 3920
glosa@oviedo.es

Coordinador General de la Escuela Municipal de Música
Tradicional

D. José Manuel Fernández Gutierrez

Dirección: Bajos del estadio Carlos
Tartiere, puerta nº2 en la calle Ricardo
Vázquez Prada
985255049
guti@oviedo.es

Jefa de Negociado de Educación

Dña. Covadonga Nicolas Secades

C/ Quintana, 6-8 33009 – Oviedo.
Teléfono: 984083800; EXT: 2471;
Correo electrónico:
cnsecades@oviedo.es

4. NORMATIVA DE APLICACIÓN

-  Artículo 27. Constitución Española “Todos tienen derecho a la Educación. Se reconoce la libertad de enseñanza”.
-  Artículo 149.1.30 de la Constitución Artículo 18. Estatuto de Autonomía aprobado por LO 3/1991 de 13 de marzo.
-  Ley Orgánica 8/ 1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación y modificada en ciertos apartados de la misma por la LOE.
-  Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación,
-  Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
-  Ley del Principado de Asturias 9/1996, de 27 de diciembre, Reguladora del Consejo Escolar del Principado de Asturias.
-  Decreto 62/1997, de 11 de septiembre, de desarrollo de la Ley 9/1996.

-  Decreto 76/2007, de 20 junio, por el que se regula la participación educativa y los órganos de gobierno de los centros docentes públicos que imparten enseñanzas de carácter no universitario en el Principado de Asturias.
-  Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con Fondos Públicos del Principado de Asturias.
-  Decreto 27/2015, de 15 de abril, por el que se establecen los requisitos de los centros que impartan el primer ciclo de educación infantil y se regula la organización y funcionamiento de las escuelas de educación infantil en el Principado de Asturias.
-  Decreto 113/2014, de 3 diciembre, por el que se regula la adecuación de los contenidos educativos del Primer Ciclo de Educación Infantil.
-  Orden Ministerial de 20 Julio de 1995, por el que se regula la utilización por los Ayuntamientos y otras entidades de las instalaciones de los centros educativos.
-  Decreto 2274/1993, de 22 diciembre, de cooperación de la Corporación Local con el Ministerio de Educación y Cultura.
-  Ordenanza nº 306 de Precio Público por la prestación de servicios dependientes de las Concejalías de Educación y de Centros Sociales.
-  Ordenanza número 309 de Precio Público por la prestación de servicios educativos en las Escuelas Infantiles de Primer Ciclo (0 a 3 años)
-  Plan Estratégico de Subvenciones del Servicio de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo, aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de 16 de diciembre de 2021

5. SERVICIOS PRESTADOS

5.1. - PROGRAMA DE BECAS ESCOLARES

El Ayuntamiento de Oviedo concede cada año becas destinadas a sufragar el gasto que supone a los beneficiarios el servicio de comedor escolar, desayunos y libros de texto y/o material didáctico en los centros de Educación Infantil y Primaria, tanto públicos como privados concertados.

5.1.1. - Derechos de los ciudadanos

-  Acceder a la convocatoria de becas en condiciones de igualdad sin discriminación, por razón, de raza, sexo, religión, estado civil, edad, etc.
-  A conocer el estado de tramitación del procedimiento en cualquier momento, a condición del interesado.
-  A obtener copia de los documentos existentes en el expediente en el que ostente la condición de interesado.

-  A obtener orientación de los requisitos exigidos en la convocatoria que rige cada curso escolar.
-  A obtener información de la convocatoria de la que forma parte la interesada.

5.1.2. - Compromiso de calidad

-  Atender las consultas solicitadas en un plazo no superior a 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la solicitud.
-  Contestar todos los correos electrónicos relacionados con la gestión del programa de becas en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a su recibimiento.
-  Atender las llamadas telefónicas recibidas en las dependencias del servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes de 09:00a 14:00h.)
-  Resolver la tramitación del procedimiento antes del inicio del curso escolar.

5.1.3. - Indicadores

1. Número de ayudas concedidas
2. Fecha de resolución definitiva del procedimiento

5.1.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

-  Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: educacion@oviedo.es
-  - Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
-  - Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.1.5. - Direcciones y teléfonos

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN:

C/ Quintana 8, bajo 33009 Oviedo

Teléfono: 985 98 18 00

Horario de 9:00 a 14:00

5.2. - GESTIÓN DE COMEDORES ESCOLARES.

El Ayuntamiento de Oviedo en fecha 24 de Marzo de 2011, suscribe Convenio de Colaboración con la Consejería de Educación y Ciencia para la gestión del servicio de comedor escolar en los centros de titularidad pública del municipio y que se detallan en el mismo.

Dicho Convenio se firma en el marco de lo previsto en la Orden de 24 de Noviembre de 1992 modificada en algunos aspectos por la Orden de 30 de Septiembre de 1993, según las cuales, la gestión de comedores escolares se podrá llevar a cabo a través de concierto del servicio con Ayuntamientos mediante el establecimiento de los oportunos convenios que podrán tener cabida dentro de los marcos de cooperación más amplios.

En fecha 11 de Diciembre de 2013 se formaliza adenda a dicho convenio para incluir al colegio público Maestro Jaime Borrás. Por tanto, los centros cuyo comedor es gestionado por este Ayuntamiento son:

- C.P. Baudilio Arce.
- C.P. Buenavista I.
- C.P. Buenavista II.
- C.P. Colloto.
- C.P. Dolores Medio.
- C.P. Fozaneldi.
- C.P. Lorenzo Novo Mier.
- C.P. Pablo Miaja.
- C.P. Parque Infantil.
- C.P. La Eria.
- C.P. San Pedro de los Arcos.
- C.P. Veneranda Manzana.
- C.P. Ventanielles.
- C.P. Germán Fernández Ramos.
- C.P. Tudela Veguín.
- C.P. San Claudio.
- C.P. Poeta Ángel González.
- C.P. Carmen Ruiz-Tilve.
- C.P. Maestro Jaime Borrás

5.2.1. - Derechos de los ciudadanos

-  A utilizar el comedor escolar, en condiciones de igualdad, y sin discriminación por razón de raza, sexo, religión, etc.
-  A conocer el menú a suministrar con la antelación prevista en la contratación que rige el servicio.
-  A que el servicio se preste en las condiciones fijadas en la contratación que rige el mismo.
-  A formular sugerencias y reclamaciones relacionadas con el servicio.
-  A recibir respuesta a las quejas, o incidencias en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al recibimiento de la misma.
-  A realizar consultas relativas al servicio

5.2.2. - Compromiso de calidad

-  Atender las consultas solicitadas en un plazo no superior a 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la solicitud
-  Contestar todos los correos electrónicos relacionados con la gestión del servicio en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a su recibimiento.
-  Atender las llamadas telefónicas recibidas en las dependencias del servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes de 09:00a 14:00h.).
-  Mejorar la gestión del servicio tanto en materia nutricional como en mejoras de tipo medioambiental, y de organización

5.2.3. - Indicadores de Calidad

-  Número de consultas atendidas.
-  Número de correos electrónicos respondidos.
-  Mejoras realizadas cada curso escolar.
-  Tipos de menús suministrados diferentes al menú ordinario.

5.2.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

-  Presencial:

- ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
- ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: educacion@oviedo.es
-  - Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
-  - Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.2.5. - Direcciones y teléfonos

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN:

C/ Quintana 8, bajo 33009 Oviedo

Teléfono: 985 98 18 00

Horario de 9:00 a 14:00

5.3. - ESCUELAS INFANTILES

La prestación del Servicio de Escuelas infantiles del Ayuntamiento de Oviedo tiene como finalidad el desarrollo armónico e integral de los niños y niñas por lo que contribuirá a desarrollar las capacidades que les permitan alcanzar los objetivos siguientes:

-  Comprender y expresarse por medio del lenguaje oral y corporal, aprendiendo a comunicarse con otras personas y a regular su comportamiento en función de las diferentes situaciones.
-  -Identificar y expresar, de forma cada vez más precisa, las necesidades básicas de alimentación, higiene, salud, descanso, juego y relación, actuando progresivamente de forma autónoma.
-  Adquirir progresivamente autonomía en la resolución de sus necesidades básicas y en las actividades habituales.
-  Dominar progresivamente el cuerpo y la adquisición de nuevas habilidades motrices, aumentando su autonomía en los desplazamientos, en el uso de los objetos y la orientación en el espacio cotidiano.
-  Establecer relaciones afectivas positivas, comprendiendo y apreciando progresivamente su entorno inmediato, iniciándose en la adquisición de comportamientos sociales que faciliten la integración en el grupo.

- Identificar los sentimientos y emociones en relación con su propia persona, con otras y con los objetos.
- Proyectar las propias vivencias a través de las rutinas y de la actividad lúdica, e ir representándolas a través de un incipiente juego simbólico.
- Descubrir, experimentar, interpretar y utilizar diversas formas de comunicación y representación, tales como los lenguajes musical, gestual, plástico, audiovisual y de las tecnologías de la información y la comunicación, desarrollando, de forma progresiva, actitudes de cooperación y ayuda a otras personas.
- Desarrollar las capacidades sensoriales y perceptivas para favorecer la curiosidad por el entorno inmediato y por los elementos que lo configuran, atribuyéndoles significación.

El ayuntamiento de Oviedo dispone de 7 escuelas infantiles en el municipio de Oviedo, cuyas plazas varían anualmente.

5.3.1. - Derechos de los ciudadanos

- Acceder a una formación integral a través de profesionales con formación y titulación adecuada (Grado de maestro de educación infantil, título de maestro especialista en educación infantil, técnico superior de educación infantil u otros títulos declarados equivalentes) que promueven el desarrollo físico, psíquico e intelectual de los niños y niñas adaptándose a sus necesidades.
- Comedor con menús de elaboración propia, atendido por docentes y adaptados al momento evolutivo y a las necesidades puntuales de los niños y niñas.
- Relación escuela-familia, a través de tutorías, entrevistas personales, documentos específicos y valoraciones del alumnado,
- Apoyar a las familias en la educación de sus hijos e hijas, proporcionando información relevante y ofreciendo orientación pedagógica cuando se demande.

5.3.2. - Compromiso de calidad

- Todo el personal que componga el equipo de educadores y educadoras poseerá la titulación requerida en el Decreto 27/2015, de 15 de abril, por el que se establecen los requisitos de los centros que impartan el primer ciclo de educación infantil y se regula la organización y funcionamiento de las escuelas de educación infantil en el Principado de Asturias.
- Todas las escuelas dispondrán de proyecto educativo y realizarán una programación general anual (así como las debidas programaciones de aula), en la que se recogerán todos los aspectos pedagógicos y de organización del centro que serán aprobadas por la Consejería de Educación del Principado de Asturias.
- Se realizarán valoraciones del alumnado trimestralmente y se establecerán mecanismos que garanticen el intercambio de información con los centros de segundo ciclo.

- El espacio escolar será como mínimo de 2 metros cuadrados por puesto escolar autorizado y el patio de juegos al aire libre será como mínimo de 75 metros cuadrados, para uso exclusivo de la escuela.
- Se programarán diversas actividades y fiestas que aproximen al alumnado a los acontecimientos sociales y culturales que suceden a su alrededor haciendo hincapié en las manifestaciones propias de la cultura asturiana.
- Siempre que las necesidades del niño o niña requieran un menú personalizado (intolerancias alergias, creencias religiosas), se elaborará adecuándose y respetándose estas necesidades.
- Las escuelas cumplirán las prescripciones derivadas de las inspecciones higiénico-sanitarias. El Ayuntamiento revisará los menús elaborados por el nutricionista de la empresa de servicios contratada a tal fin.
- Se realizarán el 100% de las tutorías solicitadas, siendo el tiempo máximo de espera desde que se pide una tutoría hasta que se concede de una semana.
- Se realizarán una entrevista personal con las familias de los niños y niñas de nuevo ingreso al inicio de cada curso escolar y a lo largo del mismo cuando se produzcan nuevas incorporaciones.
- Se realizarán aquellas reuniones generales que se considere necesarias durante el curso para facilitar la coordinación educativa familia-escuela.
- Se atenderán las solicitudes de cambios de jornada y horarios, formuladas por los padre o tutores, siempre que sean motivados, y hayan sido solicitados a través de registro
- Cuando exista una situación de peligro potencial para los niños y niñas, provocada por el estado de las instalaciones, se realizarán las actuaciones necesarias para evitar el peligro inmediatamente y será reparada a la mayor brevedad posible.
- Promover la posibilidad de prácticas formativas en las Escuelas Infantiles mediante la formalización de los oportunos convenios de colaboración

5.3.3. - Indicadores

- Planes elaborados anualmente (PGA, Memoria...)
- Nº de valoraciones realizadas anualmente
- % de escuelas cuyos patios de juegos son superiores a 75 metros cuadrados.
- % de puestos escolares mayores de 2 metros cuadrados.
- Número de actividades programadas alrededor de fiestas y acontecimientos culturales.
- Nº de menús especiales que se preparan

-  Nº de inspecciones higiénico-sanitarias realizadas al año
-  Nº de valoraciones de riesgo que se realizan al año
-  Nº de peticiones de tutorías solicitadas por las familias
-  Nº de tutorías atendidas
-  Nº de entrevistas realizadas a lo largo del curso.
-  Nº de reuniones generales y charlas a las familias que se celebran al año.
-  Nº de reuniones del Consejo Escolar realizadas durante el curso
-  Nº de cambios de jornada realizados durante el curso
-  Nº de cambios de horario realizados durante el curso
-  Situaciones de peligro potencial solventadas
-  Nº de alumnado en prácticas por cada curso escolar
-  Nº de revisiones de los menús elaborados

5.3.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

-  Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: educacion@oviedo.es
-  Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
-  Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.3.5. - Direcciones y teléfonos

3. CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN:

C/ Quintana 8, bajo 33009 Oviedo

Teléfono: 985 98 18 00

Horario de 9:00 a 14:00

4. ESCUELA INFANTIL CORREDORIA

Oviedo, C/ Juan Cordero 33011 Oviedo

984 083 363

Directora: Dña. Rocío Poblador Fuente

escuela.corredoria@oviedo.es

5. ESCUELA INFANTIL DE COLLOTO

C/ Julián Clavería n.º1 . Esquina Camino Real. Colloto

984 287 080

Directora: Dña. Lara Fernández - Freire Álvarez

escuela.colloto@oviedo.es

6. ESCUELA INFANTIL DE LA FLORIDA

Paseo de la Florida, 46 33012 Oviedo

984 081 711

Director: D. Sabino Gómez González

escuela.laflorida@oviedo.es

7. ESCUELA INFANTIL DE RUBÍN

Carretera del Rubin, 41 33011 Oviedo

985 087 515

Director: D. Sabino Gómez González

escuela.rubin@oviedo.es

8. ESCUELA INFANTIL DOLORES MEDIO

Plaza Dolores Medio, La Argañosa 33013 Oviedo

984 287 094

Directora: Dña. Lucía García Fernández

escuela.dmedio@oviedo.es

9. ESCUELA INFANTIL MARÍA BALBÍN

C/ San Mateo, 12. 33008- Oviedo

985 206 173

Directora: Dña. Belén Fresno Aladro

escuela.mbalbin@oviedo.es

10. ESCUELA INFANTIL MONTENUÑO

C/ Bermúdez de Castro nº 112 33011 Oviedo

984 287 041

Directora: Dña. Rocío Poblador Fuente

escuela.montenuno@oviedo.es

5.4. - APERTURA CENTROS ESCOLARES EN PERIODOS NO LECTIVOS.

El Ayuntamiento de Oviedo desarrolla un programa lúdico-educativo dirigido a alumnos/as de Infantil y Primaria en periodos no lectivos en varios centros escolares. La actividad se realiza durante los periodos no lectivos de Semana Santa, verano, Navidad, así como los puentes dispersos por el Calendario Escolar como el de Carnaval.

5.4.1. - Derechos de los ciudadanos

-  A conocer la convocatoria de admisión que rige cada periodo.
-  A formular sugerencias y reclamaciones relacionadas con el servicio.
-  A recibir respuesta a las quejas, o incidencias en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al recibimiento de la misma.
-  A realizar consultas relativas al servicio.

5.4.2. - Compromiso de calidad

-  Atender las consultas solicitadas en un plazo no superior a 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la solicitud
-  Contestar todos los correos electrónicos relacionados con el servicio en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a su recibimiento.
-  Atender las llamadas telefónicas recibidas en las dependencias del servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes de 09:00a 14:00h.).

-  Mejorar el servicio extendiéndose a otros periodos no lectivos de cada curso escolar.
-  Tratar de innovar y mejorar el programa educativo a desarrollar en cada periodo no lectivo.

5.4.3. - Indicadores de Calidad

-  Número de consultas atendidas.
-  Número de correos electrónicos respondidos
-  Número de consultas atendidas
-  Número de solicitudes tramitadas
-  Numero de periodos no lectivos atendidos
-  Número de colegios abiertos en cada periodo no lectivo

5.4.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

-  Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: educacion@oviedo.es
-  Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
-  Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.4.5. - Direcciones y teléfonos

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN:

C/ Quintana 8, bajo 33009 Oviedo

Teléfono: 985 98 18 00

Horario de 9:00 a 14:00

5.5. - PROGRAMAS DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS COMPLEMENTARIAS

El Ayuntamiento de Oviedo, apuesta por la realización de actividades educativas, culturales y de respeto al Medio Ambiente, así como por el conocimiento de nuestro entorno y nuestra ciudad a través de nuestro Patrimonio histórico-artístico y natural, el entrono institucional y los servicios básicos y cercanos. Todo ello dirigido a escolares de centros educativos del municipio de Oviedo.

El Departamento de actividades educativas complementarias de la Concejalía de Educación, formado por una coordinadora y 4 técnicas en actividades educativas, se encarga de elaborar la oferta, hacerla llegar a los centros escolares a principio de curso, organizar y programar las distintas actividades.

Se encarga también de las relaciones con los centros escolares, con las distintas instituciones, organizaciones, ONGs, empresas, etc... con las que organizan las actividades, así como atender todas las incidencias y cambios que se hagan necesarios. También se resuelven dudas de los centros escolares sobre las diferentes actividades y se intenta adecuar la oferta general a las necesidades propias de los centros educativos: agrupamientos flexibles, adaptación de horarios...

5.5.1. - Derechos de los ciudadanos

-  A conocer las actividades complementarias que se desarrollen como complemento del currículo.
-  A formular sugerencias y reclamaciones relacionadas con el servicio.
-  A recibir respuesta a las quejas, o incidencias en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al recibimiento de la misma.
-  A realizar consultas relativas al servicio.
-  A mejorar la comunicación con los agentes implicados.

5.5.2. - Compromiso de calidad

-  Atender las consultas solicitadas en un plazo no superior a 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la solicitud
-  Contestar todos los correos electrónicos relacionados con el servicio en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a su recibimiento.
-  Atender las llamadas telefónicas recibidas en las dependencias del servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes de 09:00a 14:00h.).

- Mejorar el servicio mediante la renovación o mejora en el contenido de las mismas.

5.5.3. - Indicadores de Calidad

- Número de consultas atendidas.
- Número de correos electrónicos respondidos.
- Número de consultas atendidas.
- Número de escolares atendidos.
- Número de actividades realizadas.
- Actividades nuevas realizadas.
- Número de colegios atendidos.

5.5.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

- Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
- Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
- A través de correo electrónico: educacion@oviedo.es.
- Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.5.5. - Direcciones y teléfonos

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN:

C/ Quintana 8, bajo 33009 Oviedo

Teléfono: 985 98 18 00

Horario de 9:00 a 14:00

5.6. - UNIVERSIDAD POPULAR

La Universidad Popular tiene como misión llevar la educación más allá de la escuela y a todas las edades, elaborando para ello una oferta educativa y cultural, que busca la mejora de la calidad de vida de todos los ovetenses y en concreto la promoción y difusión de nuestro patrimonio artístico, histórico y cultural. Dicho programa tiene como objetivos:

-  Ofrecer a toda la ciudadanía del municipio la posibilidad de completar, actualizar y enriquecer su formación a través de una programación de cursos y actividades que se desarrollan de forma descentralizada en los distintos barrios de la ciudad.
-  Potenciar el desarrollo personal y colectivo de las personas participantes, favoreciendo el fortalecimiento de las capacidades básicas de 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, entre otros) que inciden en el desarrollo de las personas y las comunidades.
-  Impulsar las producciones culturales propias de las personas y grupos.
-  Facilitar el acceso y utilización de las nuevas tecnologías para un mejor desenvolvimiento en el entorno.

5.6.1. - Derechos de los ciudadanos

-  A conocer la convocatoria de admisión que rige cada periodo.
-  A formular sugerencias y reclamaciones relacionadas con el servicio.
-  A recibir respuesta a las quejas, o incidencias en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al recibimiento de la misma.
-  A realizar consultas relativas al servicio.
-  A la mejora o renovación de las actividades y medios utilizados

5.6.2. - Compromiso de calidad

-  Atender las consultas solicitadas en un plazo no superior a 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la solicitud

-  Contestar todos los correos electrónicos relacionados con el servicio en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a su recibimiento.
-  Atender las llamadas telefónicas recibidas en las dependencias del servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes de 09:00a 14.00 horas)
-  Mejorar el servicio renovando e implementando nuevas actividades cada curso escolar
-  Mejorar e innovar los recursos materiales destinados el servicio

5.6.3. - 7.3 Indicadores de Calidad

-  Número de consultas atendidas.
-  Número de correos electrónicos respondidos.
-  Número de consultas atendidas.
-  Número de mejoras relativas a medios materiales destinados al servicio.
-  Número de solicitudes de participación presentadas.
-  Número de actividades nuevas.

5.6.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

-  Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: educacion@oviedo.es.
-  Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
-  Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.6.5. - Direcciones y teléfonos

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN:

C/ Quintana 8, bajo 33009 Oviedo

Teléfono: 985 98 18 00

Horario de 9:00 a 14:00

5.7. - ESCUELA MUNICIPAL DE ARTES PLÁSTICAS Y ESCÉNICAS

La Escuela Municipal de Artes Plásticas y Escénicas desarrolla un proyecto pedagógico pionero desde hace tres décadas, por iniciativa de Taller 3, realizando actividades educativas y formativas, cuyo objetivo principal es abordar el desarrollo de la creatividad de los alumnos y alumnas de todas las edades.

- Desarrollar la capacidad creadora y enriquecer las estructuras de referencia personales.
- Fomentar la espontaneidad, el autocontrol y la atención.
- Desarrollar habilidades y destrezas técnicas en el campo de las artes plásticas y escénicas.
- Favorecer la comunicación y la capacidad de trabajo en grupo.

5.7.1. - Derechos de los ciudadanos

- A conocer la convocatoria de admisión que rige el programa.
- A formular sugerencias y reclamaciones relacionadas con el servicio.
- A recibir respuesta a las quejas, o incidencias en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al recibimiento de la misma.
- A realizar consultas relativas al servicio.

5.7.2. - Compromiso de calidad

- Atender las consultas solicitadas en un plazo no superior a 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la solicitud
- Contestar todos los correos electrónicos relacionados con el servicio en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a su recibimiento.
- Atender las llamadas telefónicas recibidas en las dependencias del servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes de 09:00a 14.00 horas).

- Mejorar e innovar los recursos materiales destinados el servicio

5.7.3. - Indicadores de Calidad

- Número de consultas atendidas.
- Número de correos electrónicos respondidos.
- Número de consultas atendidas.
- Número de mejoras relativas a medios materiales destinados al servicio.
- Número de solicitudes de participación presentadas.

5.7.4. - Reclamaciones y sugerencias:

- Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
- Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
- A través de correo electrónico: escuelaartesplasticasyescenicas@oviedo.es y educacion@oviedo.es
- Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.7.5. - Direcciones y teléfonos

Escuela municipal de artes plásticas y escénicas:

C/ Pedro Masaveu, s/n (anexo al Palacio de los Niños)

Horario: 16:30 a 21:30. Tfno.: 985981860

Escuela de Teatro de Pumarín:

- Plaza de los Maestros s/n. 33011 Oviedo.

5.8. - ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA

La Escuela de Música tiene como misión ocuparse de la enseñanza de la música sin límite de edad con el fin de ofrecer:

-  Una educación musical que aporte enriquecimiento personal y colectivo.
-  Una iniciación musical en edades tempranas.
-  Una formación especializada en el nivel Pre-profesional de los alumnos con aptitudes musicales.
-  Una orientación hacia estudios profesionales.
-  Una formación musical para adultos que desean retomar estos estudios
-  La formación musical en grupos instrumentales y vocales adaptando su repertorio
-  Una formación musical práctica a nivel amateur, a los adultos que en su época de niñez por diversos motivos no disfrutaron de una formación musical.

5.8.1. - Derechos de los ciudadanos

-  Acceder a una formación musical mediante profesionales con titulación superior en su mayoría y con las especialidades adecuadas que promueven el desarrollo musical adaptándose a las necesidades del alumnado.
-  Acceder a la realización de actividades complementarias que aumentan las experiencias y los conocimientos del alumnado divulgando esta formación en diferentes ámbitos
-  Favorecer una relación escuela-familia, a través de tutorías, entrevistas personales, documentos específicos y evaluación del alumnado.
-  Apoyar a las familias en la educación de sus hijos e hijas, proporcionando información del seguimiento del alumnado del proceso de su aprendizaje en forma de tutorías y ofreciendo información y apoyo cuando se demande.

5.8.2. - Compromiso de calidad

-  Todo el personal que componga el equipo de profesores serán profesionales titulados.
-  Se realizarán tres evaluaciones anuales a los alumnos en el grado preprofesional, una por trimestre, y en los niveles de iniciación y formación básica, el seguimiento será evaluación continua.

-  Se realizarán aquellas reuniones generales que se considere necesarias durante el curso para facilitar la coordinación educativa familia-escuela.
-  Se realizarán al menos tres conciertos anuales en el Auditorio Príncipe Felipe y al menos un concierto de aula por especialidad instrumental.
-  Se realizarán el 100% de las tutorías solicitadas, siendo el tiempo máximo de espera desde que se pide una tutoría hasta que se concede de dos semanas.
-  Cuando exista una situación de peligro potencial para los alumnos, provocada por el estado de las instalaciones, se realizarán las actuaciones necesarias para evitar el peligro, y será reparada a la mayor brevedad posible.

5.8.3. - Indicadores

-  Nº de personas del equipo de profesores con titulación y experiencia acreditada para ser profesor de las disciplinas impartidas en la Escuela Municipal de Música de Oviedo.
-  Resultados de las pruebas de acceso al Conservatorio Profesional de Oviedo.
-  Nº de valoraciones realizadas anualmente.
-  Número de actividades programadas.
-  Número de actividades realizadas en actos interculturales.
-  Nº de peticiones de tutorías solicitadas por las familias.
-  Nº de tutorías atendidas.
-  Nº de entrevistas realizadas a lo largo del curso.
-  Nº de reuniones generales y charlas a las familias que se celebran al año.
-  Situaciones de peligro potencial solventadas.

5.8.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

-  Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.

-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: escuelaartesplasticasyescenicas@oviedo.es y educacion@oviedo.es
-  Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
-  Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.8.5. - Direcciones y teléfonos

Escuela Municipal de Música del Ayuntamiento de Oviedo

- C/ Rosal nº7
- Horario de 9:00 a 14:00 15,30 a 21:30
- Tfno.: 985 20 40 68

5.9. - ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA TRADICIONAL

La Escuela de Música y Danza tradicional “Manolo Quirós” tiene como misión dar respuesta a las necesidades del alumnado mayor de 4 años, tanto a nivel musical como de conocimiento de la cultura tradicional asturiana. Con el fin de ofrecer:

-  El pleno desarrollo de la personalidad del alumno.
-  Potenciar la curiosidad, la creatividad, la diversidad de expresión y el pensamiento crítico e independiente- Promover el desarrollo de la autonomía, la individualidad y la asociativa.
-  Respetar y potenciar el pluralismo, la diversidad de ideas, costumbres y formas de vida.
-  La formación para la paz, la cooperación y la solidaridad.
-  Trabajo en conjunto fomentando el compañerismo y el trabajo en equipo.

5.9.1. - Derechos de los ciudadanos

-  Acceder a una formación integral mediante profesionales con titulación superior en su mayoría y con las especialidades adecuadas que promueven el desarrollo musical adaptándose a las necesidades del alumnado.
-  Acceder a la realización de actividades complementarias que aumentan las experiencias y los conocimientos del alumnado divulgando esta formación en diferentes ámbitos

-  Favorecer una relación escuela-familia, a través de tutorías, entrevistas personales, documentos específicos y evaluación del alumnado.
-  Apoyar a las familias en la educación de sus hijos e hijas, proporcionando información del seguimiento del alumnado del proceso de su aprendizaje en forma de tutorías y ofreciendo información y apoyo cuando se demande.
-  Apoyar al profesorado para mejorar en su actividad pedagógica, a través de cursos de formación, charlas, proyectos de innovación pedagógica.
-  Acordar con otras instituciones para fomentar el desarrollo mutuo a través de diversas actividades.

5.9.2. - Compromiso de calidad

-  Todo el personal que componga el equipo de profesores serán profesionales titulados
-  Como mínimo se realizará una evaluación a cada alumno anualmente y puntualmente según las necesidades.
-  Se realizarán aquellas reuniones generales que se considere necesarias durante el curso para facilitar la coordinación educativa familia-escuela.
-  Se realizarán al menos un concierto anual.
-  Se realizarán el 100% de las tutorías solicitadas, siendo el tiempo máximo de espera desde que se pide una tutoría hasta que se concede de dos semanas.
-  Cuando exista una situación de peligro potencial para los alumnos, provocada por el estado de las instalaciones, se realizarán las actuaciones necesarias para evitar el peligro, y será reparada a la mayor brevedad posible.
-  Promover la posibilidad de prácticas en las Escuelas Infantiles mediante la formalización de los oportunos convenios de colaboración.

5.9.3. - Indicadores

-  Nº de personas del equipo educativo con experiencia acreditada para ser monitores/as de las disciplinas impartidas en la Escuela municipal de música tradicional
-  Situaciones de peligro potencial solventadas.
-  Nº de actividades programadas alrededor de fiestas y acontecimientos culturales.
-  Nº de peticiones de tutorías solicitadas por las familias
-  Nº de tutorías atendidas

-  Nº de entrevistas realizadas a lo largo del curso.
-  Nº de reuniones generales y charlas a las familias que se celebran al año.
-  Situaciones de peligro potencial solventadas
-  Nº de alumnado en prácticas por cada curso escolar

5.9.4. - Reclamaciones y sugerencias

Podrán dirigirse a:

-  Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: : emtasturiana@oviedo.es y educacion@oviedo.es
-  Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
-  Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.9.5. - Direcciones y teléfonos

Escuela de música y danza tradicional del Ayuntamiento de Oviedo “Manolo Quirós” - Bajos del estadio Carlos Tartiere, puerta nº2 en la calle Ricardo Vázquez Prada.

- Horario de 10:00 a 14:00 16:00 a 22:00
- Tfno.: 985 25 50 49
- Facebook : EMT Manolo Quirós.

5.10. - CENTROS DE ESTUDIOS

Los Centros de Estudio son espacios habilitados para aquellos estudiantes, fundamentalmente universitarios, y otra población adulta, (opositores, MIR, postgraduados...), interesados en la preparación de exámenes, ejercicios, etc., que requieren de un ambiente de concentración en condiciones adecuadas (mobiliario, iluminación, aislamiento acústico...). También a estos Centros tienen acceso todos los ciudadanos interesados por la lectura y la elaboración de trabajos relacionados con los estudios.

Los Centros de Estudio disponen de sus propias Normas de Funcionamiento que figuran expresamente para todos los usuarios que deseen acceder a este servicio.

Los horarios de apertura son de lunes a viernes de 8,30 a 14,00, y de 16,00 a 22,00 h y los sábados de 10,00 a 14,00 y de 16,00 a 21,00 h.

Los centros de estudio de La Florida y Santullano actualmente abren también en horario de domingo. En épocas de exámenes se producen ampliaciones de horarios.

5.10.1. - Derechos de los Ciudadanos

-  Acceder en condiciones de igualdad al Centro de Estudio.

5.10.2. - Compromiso de Calidad

-  Apertura en los horarios que permitan la conciliación con las clases, principalmente, con los niveles de Bachillerato y universitario.
-  Ampliar el horario en época de exámenes
-  Mantener en perfecto estado las instalaciones
-  Facilitar un entorno relajado y silencioso que permita el estudio

5.10.3. - Indicadores

11. Número de consultas atendidas.
12. Número de correos electrónicos respondidos.
13. Número de consultas atendidas.
14. Número de usuarios.

5.10.4. - Reclamaciones y Sugerencias

-  Presencial:
 - ❖ Registro general sito en la calle Quintana, 8.
 - ❖ Registro de la Corredoria sito en calle El Cortijo, 2.
-  Telemáticamente. Portal del Ciudadano ([ENLACE](#))
-  A través de correo electrónico: : emtasturiana@oviedo.es y educacion@oviedo.es

 Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))

 Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

5.10.5. - Direcciones y Teléfonos

1. DOLORES MEDIO

PLAZAS: 73

C/ Alcalde García Conde, s/n . - 984083768

HORARIO: lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 22:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h y domingos de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

2. VETUSTA

PLAZAS: 152

C/ Miguel Indurain, s/n. - 985226415

HORARIO: lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 22:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h.

3. LA FLORIDA

PLAZAS: 178

C/ Paseo de la Florida s/n. - 984287046

HORARIO: lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 22:00h. Sábados y domingos: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h y domingos de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

4. SANTULLANO

PLAZAS: 102

C/ Joaquín Costa, 48 - 984083748

HORARIO: lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 22:00h. Sábados y domingos: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h y domingos de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

5. COLLOTO

PLAZAS: 48

C/ Camino del Real s/n (segunda planta de la antigua fábrica de Industrias Cima). - 984287082

HORARIO: lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 22:00h. Sábados de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h. Sábados de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h.

6. LA CORREDORIA

PLAZAS: 70

C/ José Requejo, 16 - 984282523

HORARIO: lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 22:00h. Sábados de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h. Sábados de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h.

7. LA LILA

PLAZAS: 40

C/ La Lila - 609927583/984083400

HORARIO: lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h.

8. LA ERÍA

PLAZAS: 80

C/ Bajos del Nuevo Carlos Tartiere - 985 273 096

HORARIO: lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 22:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

*Ampliación de horario del 2 de mayo al 30 de junio, y del 13 de enero al 31 de enero. Lunes a viernes de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h. Sábados: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 00:00h y domingos de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.

5.11. - RED DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES

5.11.1. - Presentación

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales nació en 1988 y está constituida en la actualidad por 11 bibliotecas ubicadas en diferentes barrios y núcleos rurales del municipio con el objetivo general de satisfacer las necesidades y demandas de información, formación y ocio de la comunidad a la que atiende garantizando el acceso libre y gratuito a toda la ciudadanía a sus servicios sin discriminación de ningún tipo.

5.11.2. - Misión

Las bibliotecas públicas son un derecho de toda la ciudadanía, una garantía de sus derechos de información y de los derechos culturales. La biblioteca pública garantiza el acceso a la información, la cultura y el conocimiento de manera significativa, igualitaria y objetiva.

Asumiendo definiciones y valores del Manifiesto por la Biblioteca Pública de la UNESCO (1994) y de acuerdo a las directrices internacionales y nacionales sobre el servicio de biblioteca pública, la Red de Bibliotecas Públicas municipales señala como misión promocionar la lectura y proporcionar materiales, recursos y servicios que faciliten el acceso significativo a la información, la formación, el ocio y la cultura a toda la población sin ningún tipo de discriminación facilitando la creación de conocimiento en la comunidad.

Son lugares de encuentro y centros de referencia social, cultural, informacional y de lectura en los diferentes barrios y núcleos de población del municipio.

5.11.3. - Servicios

Todas las bibliotecas de la Red prestan los siguientes servicios:

-  **Préstamo y lectura en sala**
 - Préstamo individual: permite con el carné de la biblioteca llevarse al domicilio libros, revistas, música, películas.
 - Préstamo colectivo: préstamo de diversos materiales dirigido a centros educativos, asociaciones, entidades sociales y culturales.
 - Préstamo interbibliotecario: de cara a facilitar el acceso a los diferentes documentos que no hay en alguna biblioteca, se facilitan ejemplares de otras bibliotecas de la propia red o de bibliotecas de Asturias, de forma gratuita a las personas usuarias.
 - Préstamo a través de la plataforma ebiblioasturias y efilmasturies: préstamo de forma legal de documentos digitales con el carné de la biblioteca.
 - Lectura en sala de los fondos de las bibliotecas.

 Orientación e Información

- Información general sobre la biblioteca, sus fondos y sus servicios.
- Información concreta e individualizada sobre consultas bibliográficas.
- Información sobre autores/as o documentos locales (Oviedo).
- Servicio de acceso al catálogo en línea 24/7.

 Acceso a Internet

- Acceso libre y gratuito a Internet a través de ordenadores de uso público en cada biblioteca.
- Acceso libre y gratuito a la red wifi, excepto en la Biblioteca Lorenzo Rodríguez Castellano (La Granja)

 Reproducción de documentos

- Se ofrece reproducción de las obras de la biblioteca de acuerdo a la legalidad vigente y este servicio siempre lleva un coste para las personas usuarias.

 Actividades formativas, culturales y de animación a la lectura

- Programas en colaboración con los centros educativos para facilitar el uso autónomo de la biblioteca y promocionar la lectura.
- Cuentacuentos, bebecuentos.
- Clubs de Lectura, taller de teatro, talleres de creación literaria, lectores, de escritura, tertulias, Club de cine.
- Presentaciones de libros, charlas, conferencias que animen a leer y estimulen el acceso al conocimiento.
- Exposiciones bibliográficas o de otro contenido relacionado.
- Colaboración con otras entidades para favorecer el acercamiento al mundo del libro y sus creadores/as.

5.11.4. - Reclamaciones y Sugerencias

Se gestionan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía, contestando a todas ellas e informando sobre su estado y su tramitación.

Los canales establecidos para ellos son:

-  A través de la aplicación municipal EXPERTA: <https://www.oviedo.es/xperta>
-  Correo electrónico a coordinación bibliotecaria: coordinacionbibliotecas@oviedo.es
-  Registro del Ayuntamiento de Oviedo.

5.11.5. - Compromiso de calidad e indicadores

1. Mantener las bibliotecas abiertas al público en un 90% de los días y horario programados, salvo causas ajenas al servicio.
 - a. Indicador1: porcentaje de días de cierre por incidencias respecto al calendario de apertura programado.
 - b. Indicador2: valoración de las personas usuarias con el tiempo y horario de apertura de bibliotecas.
2. Intentar, en la medida de lo posible, que las bibliotecas no tengan barreras arquitectónicas ni de accesibilidad de ningún tipo.
 - a. Indicador1: valoración de las personas usuarias en encuesta satisfacción con una puntuación de 4 sobre 5.
3. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado y comprensible a las personas usuarias por todo el personal de las bibliotecas.
 - a. Indicador1: grado de satisfacción de las personas usuarias, al menos 4 de 5 en la encuesta realizada.
 - b. Indicador2: quejas y reclamaciones relativas al trato recibido.
4. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la biblioteca.
 - a. Indicador1: porcentaje de personas inscritas en el momento.
5. Mantener el fondo bibliográfico ordenado y localizable de todas las bibliotecas.
 - a. Indicador1: valoración de las personas usuarias sobre el estado de la colección de la biblioteca con una puntuación de 4 sobre 5.
6. Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente al menos en 5.000 ejemplares en toda la Red.
 - a. Indicador1: número de ejemplares incorporados a la colección de la red en un año.
7. Responder a las peticiones de sugerencias de compras de las personas usuarias en el plazo máximo de 5 días dándole respuesta de si es estimada o no.

- a. Indicador1: promedio de contestaciones hechas en el plazo establecido.
8. Ofrecer un acceso ágil al servicio de préstamo de forma que las personas no tarden demasiado y queden satisfechas.
 - a. Indicador1: porcentaje de préstamos realizados en un tiempo no superior a 10 minutos.
 - b. Indicador2: grado de satisfacción de las personas de 4 sobre 5 en la encuesta.
 9. Conseguir que los libros prestados de una biblioteca a otra de la red no tarden más de 4 días hábiles, y de los de otras bibliotecas no más de 8 días hábiles.
 - a. Indicador1: número de días que tardan los libros de una biblioteca a otra de la Red desde que lo pide la persona usuarias hasta que lo recibe de otras bibliotecas de la red.
 - b. Indicador2: número de días que tardan los libros de una biblioteca de la Red a otra externa desde que lo pide la persona usuaria hasta que lo recibe.
 10. Responder con profesionalidad a las demandas de información, de forma inmediata las consultas generales y en un plazo máximo de 3 días si requieren una búsqueda de mayor profundidad.
 - a. Indicador1: porcentaje de constataciones realizadas en el plazo establecido.
 - b. Indicador2: valoración de las respuestas ofrecidas por parte de las personas usuarias de 4 sobre 5.
 11. Programar al menos 300 actividades al año de difusión y animación a la lectura y de formación de personas usuarias.
 - a. Indicador1: número de actividades realizadas por la Red de Bibliotecas Públicas municipales.
 - b. Indicador 2: valoración de las personas usuarias referida a las actividades programadas de 4 sobre 5.
 12. Actualización de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de las bibliotecas de acuerdo a lo establecido en el Plan de Medios de la Red de Bibliotecas.
 - a. Indicador1.: número de veces que no se ha cumplido los tiempos establecidos.
 - b. Indicador2: número de actualizaciones en la web.
 - c. Indicador3: número de actualizaciones en las redes sociales.
 13. Elaboración de al menos 10 guías informativas sobre novedades o recomendaciones de lectura difundíéndolas y fomentando su uso.

- a. Indicador1: número de guías elaboradas por la Red de Bibliotecas.
 - b. Indicador2: número de lectura y/o impresiones de las guías por parte de las personas usuarias.
14. Llevar a cabo al menos dos actividades nuevas, actuales y atractivas todos los años en la Red de Bibliotecas.
- a. Indicador1: número de nuevas actividades incorporada a la Red.
 - b. Indicador2: grado de satisfacción de las personas usuarias para estas actividades de 4 sobre 5.
15. Contestación al 90% de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones por los distintos medios para ello en un plazo no superior a los 15 días.
- a. Indicador1: número de sugerencias, quejas, felicitaciones recibidas por la Red.
 - b. Indicador2: porcentaje de ellas contestadas en 15 días o menos.
 - c. Indicador3: porcentaje de ellas contestadas en más de 15 días.
16. Hacer pública la programación de actividades cada tres meses e informar de las mismas en la web y redes sociales como mínimo cinco días antes de la celebración de las mismas.
- a. Indicador1: número de ocasiones en las que no ha habido anuncio con suficiente antelación
 - b. Indicador2: valoración de las personas usuarias sobre los anuncios, la publicidad de las diferentes actividades de la Red, una nota de 4 sobre 5.

Se llevará cada año la recogida de datos e indicadores pertinentes de cara a evaluar el grado de cumplimiento de estos compromisos y cada tres años se realizará una encuesta de satisfacción de personas usuarias.

5.11.6. - Derechos de la ciudadanía

Las personas que usan las bibliotecas públicas tienen todos los derechos que se derivan de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Y además todas las personas tienen derecho a:

-  Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la Red de Bibliotecas sin ningún tipo de discriminación.
-  Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de Bibliotecas.
-  Presentar quejas y sugerencias y recibir una contestación al respecto.

-  Recibir formación básica en el uso de las bibliotecas y sus servicios.
-  Recibir información, asesoramiento y colaboración en el acceso a la información bibliográfica.
-  Realizar sugerencias (desideratas) sobre adquisiciones en las bibliotecas.
-  Participar de acuerdo a las normas establecidas en las actividades programadas por las bibliotecas.
-  Tener garantía del trato de los datos personales y de la confidencialidad de las consultas.

5.11.7. - Responsabilidades de la ciudadanía

-  Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y hacia el personal de la biblioteca
-  Atender y respetar las indicaciones del personal de las bibliotecas especialmente en lo concerniente a temas de seguridad.
-  Hacer un uso adecuado de los fondos, equipos e instalaciones de la biblioteca.
-  Devolver el material prestado en los días y condiciones establecidas.
-  Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor cuando se reproduzca cualquier documento por cualquier medio.
-  Abstenerse de consumir alimentos y bebidas en las bibliotecas.
-  Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo que permanezcan en la biblioteca.
-  Respetar las normas de uso de las bibliotecas y las de sus actividades.

5.11.8. - Participación

Además de todas las formas contempladas por el propio Ayuntamiento en aras de potenciar los derechos a la participación ciudadana, en relación a la Red de Bibliotecas Públicas Municipales podrán participar además por las siguientes vías:

-  Facebook: <https://www.facebook.com/Red-Bibliotecas-P%C3%BAblicas-Municipales-de-Oviedo-26937852022119/?ref=settings>
-  Instagram: @redbiovd
-  Youtube: <https://www.youtube.com/c/redbibliotecasoviedo?app=desktop>

- A través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias que empezarán a realizarse con cierta temporalidad.

5.11.9. - Directorio

- Página web: <https://www.oviedo.es/bibliotecas>

- Coordinación bibliotecaria

Paseo del Bombé, Campo san Francisco 33007

985981800 ext. 3355

coordinacionbibliotecas@oviedo.es

- Biblioteca Lorenzo Rodríguez Castellano (La Granja)

Paseo del Bombé, Campo san Francisco 33007

985963110

biblio-gra@oviedo.es

- Biblioteca José M^a Laso Prieto (Ventanielles)

Plaza Lago Enol, s/n 33010

985 11 40 42

biblio-ven@oviedo.es

- Tudela Veguín

c/La Manzanilla s/n, Tudela Veguín, 22 33910

985 78 91 35

biblio-tud@oviedo.es

- Biblioteca La Corredoria

Finca del Cortijo. Carretera Corredoria Alta, 82 33011

984 08 37 61

biblio-cor@oviedo.es

 Biblioteca Ciudad Naranco

c/ Fernández de Oviedo, 23 33012

985 11 13 60

biblio-nar@oviedo.es

 Biblioteca San Claudio

c/ San Roque, s/n 33191

985 78 06 84

biblio-scl@oviedo.es

 Biblioteca Vallobín

c/ Doctor Solís Cajigal, s/n 33012

985 23 96 10

biblio-val@oviedo.es

 Biblioteca Sara Suárez Solís (Pumarín-Teatinos)

c/ Aureliano san Román, 25 33011

985 29 13 54

biblio-pum@oviedo.es

 Biblioteca Trubia

c/General Elorza, 6. Trubia 33100

984 28 70 30

biblio-tru@oviedo.es

 Biblioteca Villa Magdalena

c/ Avenida Galicia, s/n 33005

985 27 06 01

biblio-vm@oviedo.es

 Biblioteca San Lázaro

Plaza Manolo Díaz (Compositor), s/n 33008

984 28 70 88

biblio-slz@oviedo.es