

# Carta de servicios del IES San Juan-Donibane

---

ENSEÑANZA PÚBLICA, ENSEÑANZA DE CALIDAD

## ¿Quiénes somos?

---

- Centros públicos que garantizamos una enseñanza de calidad y una educación en valores respetuosa con nuestro entorno. Tenemos un profesorado altamente cualificado y la oferta educativa más completa que da respuesta a las necesidades y aspiraciones de la sociedad.

## ¿Qué pretendemos?

---

Los centros de enseñanza públicos de Navarra prestamos un servicio educativo de calidad, que garantiza una formación integral y atiende las necesidades y aspiraciones del alumnado, sus familias y la sociedad:

- Favorecemos la convivencia, el respeto hacia las personas, la solidaridad, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y la integración.
- Promovemos comportamientos democráticos, participativos y colaboradores.
- Fomentamos la actitud positiva hacia el trabajo, el esfuerzo, la excelencia y el ánimo constante de mejora.
- Potenciamos la creatividad, el espíritu crítico y la autonomía personal e intelectual.
- Velamos por el cuidado del entorno próximo y del medio ambiente.
- Trabajamos por el éxito escolar que posibilite el acceso a estudios superiores y/o inserción laboral

## ¿Qué servicios ofertamos?

---

### Oferta Educativa

Enseñanza gratuita de Formación Profesional en las siguientes modalidades:

- **Ciclos Formativos de Grado Medio:**
  - Equipos e Instalaciones Electrotécnicas
  - Fabricación a medida e Instalación de Carpintería y Mueble
- **Ciclos Formativos de Grado Superior:**

- Sistemas de Regulación y Control automáticos
- Producción de Madera y Mueble

- **Programas de Iniciación Profesional:**

- Operario de Carpintería-Ebanistería
- Operario de instalaciones eléctricas de Baja Tensión.

- **Oferta Singular para trabajadores en activo:**

- Equipos e instalaciones Electrotécnicas

- **Curso preparatorio:**

- Curso preparatorio para la prueba de acceso a Grado Superior

## Servicios básicos:

- Departamento de Orientación académica, familiar y profesional.
- Atención a las dificultades de aprendizaje mediante medidas organizativas (refuerzos, desdobles...) y profesorado especialista.
- Atención personalizada al alumno y a su familia por parte de cada tutor/a.
- Seguimiento diario de asistencia con información a las familias.
- Comunicación inmediata a la familia sobre cualquier circunstancia especial observada en el alumnado.
- Tramitación de documentación, gestión de títulos académicos, convalidaciones, certificaciones y traslados de matrícula.
- Información y tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Formación en Centros de Trabajo.
- Aulas de estudio y recuperación en horario no lectivo.
- Biblioteca.
- Información juvenil mediante corresponsales del centro.
- Bolsa de Trabajo para titulados del Centro.
- Página Web del Centro.

## Planes y proyectos

- Plan de convivencia
  - Red de ayuda entre iguales,
  - Programa de alumno-tutor
  - Equipos de mediación (padres, alumnos, profesores)
- Compromiso con el medio ambiente. Plan de reducción de consumos.
- Participación en programas europeos.
- Bolsa de empleo.
- Plan anual de Actividades extraescolares y complementarias deportivas y culturales.
- Participación en proyectos de innovación.
- Gestión de Calidad con certificación ISO.

## **Instalaciones**

- Pistas deportivas y gimnasio.
- Biblioteca, con servicio de lectura y préstamo y ordenadores.
- Aulas Técnicas para Ciclos Formativos, dotadas de ordenadores, software técnico y material específico para cada Ciclo Formativo.
- Acceso a internet dentro del Proyecto Trenz (aulas de informática, departamentos, domótica, laboratorio de sistemas).

## **Uso responsable del servicio**

---

### **DERECHOS**

Participar activamente en la vida del centro y presentar propuestas de mejora.  
Ser informado de forma clara, útil y fiable sobre las actividades del centro.  
Recibir una atención educativa acorde con las diferentes capacidades y necesidades.  
Ser valorado equitativamente en el comportamiento y en el rendimiento académico.

### **OBLIGACIONES**

Respetar a todos los miembros de la comunidad educativa y a las instalaciones del centro.  
Asistir a clase con regularidad.  
Aprovechar adecuadamente las oportunidades formativas que el centro ofrece.  
Esforzarse en el estudio y desarrollar hábitos de trabajo.  
Implicación de las familias en el proceso educativo de sus hijos-as.

## **Mecanismos de comunicación**

---

### **SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- Presentación personalmente en el centro a través del Buzón de sugerencias o de la Página Web del Centro, mediante formulario estandarizado.
- Tramitación: Por parte del equipo directivo con respuesta por escrito.
- En caso de no quedar satisfecho con la respuesta, a través del Servicio de Inspección de la Dirección General de Educación.

### **CANALES DE PARTICIPACIÓN**

- Órganos Colegiados: Consejo Escolar.
- Comisiones: Económica y de Convivencia.
- Encuestas de satisfacción.
- Asociación de Madres y Padres.
- Junta de delegados de alumnos.

## COMUNICACIÓN

- Equipo directivo: por escrito y a través de entrevistas.
- Entrevistas personales con profesorado, tutores/as y servicio de orientación.
- Resultados académicos: desde el programa de gestión (EDUCA)
- Resultados de los indicadores de la carta:
  - Periódicamente en la página Web del Centro.
  - Por medio de la Guía docente.

## Compromisos e indicadores

COMPROMISOS		INDICADORES
1	Gestionar el Centro de modo eficiente.	Certificación ISO 9001-2000
2	Proporcionar al alumnado una formación de calidad.	Grado de satisfacción del alumnado respecto a la enseñanza recibida superior a 6 respecto a 10.
3	Ofrecer una labor de orientación y tutoría personalizada.	Índice de satisfacción con la orientación y tutoría.
4	Participar activamente en la mejora y conservación del medioambiente	Datos relativos al plan de gestión medioambiental
5	Gestionar eficazmente las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	Se tramitan todas en el plazo de una semana
6	Posibilitar la comunicación con las familias a través de las TIC's	Número de servicios ofertado vía WEB
7	Propiciar un clima de convivencia adecuado mediante el desarrollo de un plan.	Indicadores del plan de convivencia
8	Atender las peticiones de entrevistas personales	Cero quejas SQR sobre atención dada
9	Atender a la diversidad mediante agrupamientos y profesorado adecuado	Oferta de atención a la diversidad
10	Impulsar alianzas con empresas, instituciones y otros organismos externos	Nº de empresas con las que se tienen firmado convenios
11	Fomentar la inserción laboral de nuestros alumnos	Datos de inserción laboral
12	Conseguir unos buenos resultados académicos en todos los cursos.	% de alumnos que promocionan
13	Garantizar la formación continua del profesorado	Datos de formación del personal
14	Garantizar un método homogéneo y transparente de la evaluación del alumnado	El 100% de asignaturas/módulos informa por escrito los criterios de calificación.

## GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- El centro, en el marco de su plan de gestión de mejora continua, realiza el seguimiento y control periódicos del cumplimiento de los compromisos.
- En el caso de no alcanzar los objetivos, el centro dispone de un procedimiento estandarizado para tomar las medidas correctivas correspondientes.

## ¿Dónde nos encontramos?

### IES SAN JUAN DONIBANE

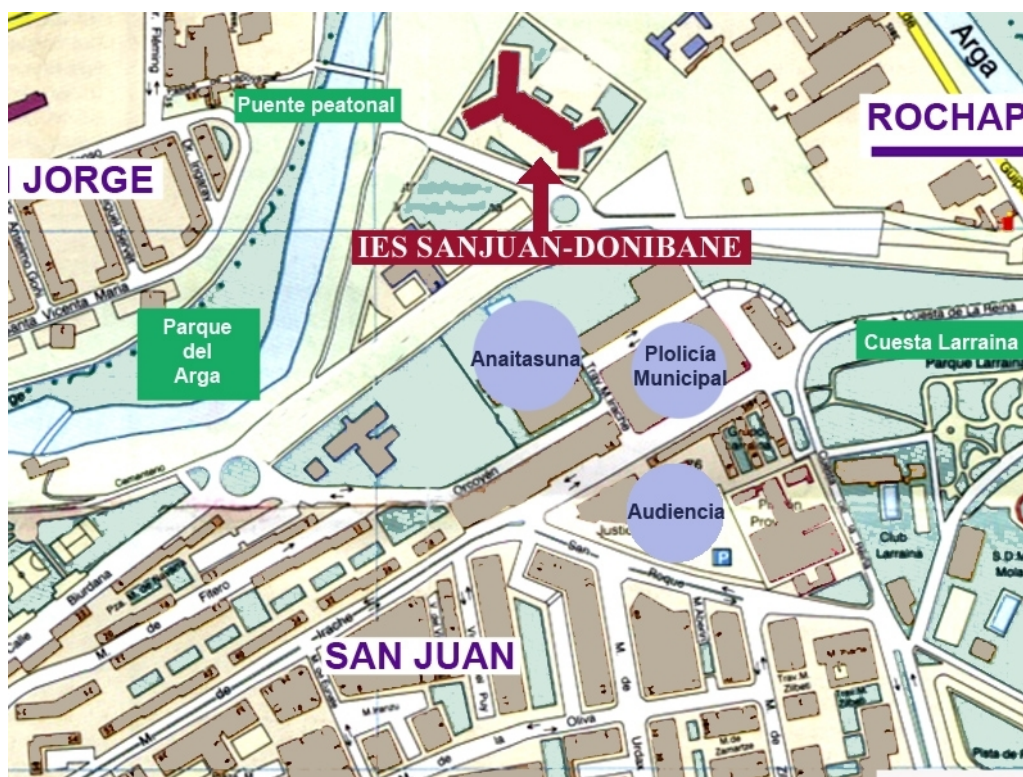
Biurdana 1, 31610-PAMPLONA

Tfno: 948-198646

FAX: 948-198275

Web: <http://www.iesdonibane.com>

Correo electrónico: [iesdonibane@pnte.cfnavarra.es](mailto:iesdonibane@pnte.cfnavarra.es)



**Gobierno de Navarra**  
Departamento de Educación

Dentro de una dinámica de mejora continua trabajamos en equipo, en redes de centros promovidas inicialmente por A.D.I. (Asociación de Directores de Instituto de Navarra). La edición de esta carta se enmarca en el programa de difusión de los sistemas de gestión de calidad impulsado por el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, según resolución 230/2006. Ha sido elaborada conjuntamente por los siguientes centros: Donapea, ETI, Iturrama, Julio Caro Baroja-La Granja, Navarro Villoslada, Plaza de la Cruz, Politécnico Tafalla, San Juan-Donibane, Toki Ona y Valle del Ebro.

LOGROS OBTENIDOS:

 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> <p><b>Certificado ISO 9001:2000</b></p>	 <p><b>Sello Bronce EFQM</b></p>	 <p><b>Centro Excelente</b> 11 de Mayo de 2007</p>
--	---	--

- Certificación ISO 9001:2000, renovada anualmente desde 2006
- Sello de Bronce EFQM conseguido en 2005
- Centro excelente, según acreditación del Departamento de Educación en 2007