

¿dónde nos encontramos?

LOGROS OBTENIDOS



Sello "Compromiso con la calidad" según reconocimiento del Departamento de Educación en 2011



**CPEIP "Lorenzo Goicoa"**  
C/ Fermín Tirapu, s/n - 31610 VILLAVA  
Teléfono: 948 38 24 90  
Fax: 948 38 24 91  
E-mail: cpvillav@educacion.navarra.es  
Horario de oficinas: 9 a 13 horas de lunes a viernes.  
Horario de apertura del centro: 8:30 h.

Dentro de una dinámica de mejora continua trabajamos en equipo, en redes de centros. La edición de esta carta se enmarca en el programa de difusión de los sistemas de gestión de la calidad impulsado por el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, según resolución 458/2010. Ha sido elaborada conjuntamente por los siguientes centros: CPEIPs "Beráin", "Otero Navascués" de Cintruénigo, "San Miguel" de Noain, "Mendillorri" y "Victor Pradera" de Pamplona, "San Bartolomé" de Ribaforada, "Lorenzo Goicoa" de Villava, "Alfonso X el Sabio" de San Adrián, IESO "Reyno de Navarra" de Azagra, IES "Sierra de Leyre" Sección Lumbier, IES "San Miguel de Aralar II" de Alsasua y "CIFPSER-CENIFER" de Imarcoain.

Nafarroako Gobernua  
Hezkuntza Departamentua

Gobierno de Navarra  
Departamento de Educación

Calidad Institutos de Navarra  
KADIMET



**CPEIP "Lorenzo Goicoa"**

**CPEIP "Lorenzo Goicoa"**  
C/ Fermín Tirapu, s/n - 31610 VILLAVA  
Teléfono: 948 38 24 90  
Fax: 948 38 24 91  
E-mail: cpvillav@educacion.navarra.es  
Horario de oficinas: 9 a 13 horas de lunes a viernes.  
Horario de apertura del centro: 8:30 h. CPEIP "Lorenzo Goicoa"



**CPEIP "Lorenzo Goicoa"**

# Carta de Servicios

## ¿quiénes somos?

El Colegio Público de Villava con enseñanza bilingüe castellano-inglés. Promovemos una educación integral, con un profesorado altamente cualificado y una organización de calidad.

## ¿qué pretendemos?

- Proporcionar una educación integral a nuestro alumnado mediante:
  - El desarrollo de sus capacidades de aprendizaje.
  - La transmisión de conocimientos y el desarrollo de las competencias básicas que les conformen una sólida plataforma en la que basar su formación posterior.
  - La adquisición de valores: respeto al medio ambiente y a las personas, esfuerzo en el trabajo, tolerancia y solidaridad.
- Fomentar un ambiente de complicidad y colaboración con las familias.
- Facilitar la participación responsable de toda la comunidad educativa en el proyecto de centro, con actitudes críticas positivas.



### ¿qué servicios ofertamos?

#### Enseñanza gratuita de calidad, con la siguiente oferta formativa

- 2º Ciclo de Educación Infantil:
- Modelo BRITISH (castellano e inglés, concierto MEC-British Council)
- Educación Primaria Completa:
- Modelo BRITISH (castellano e inglés, concierto MEC-British Council)
- Modelo G (enseñanza en Castellano)\*
- Modelo A (enseñanza en Castellano con euskera)\*
- \* Modelos a extinguir con la implantación gradual del modelo BRITISH.

#### Instalaciones

- Aulas para tutorías, apoyos y específicas: música, informática, psicomotricidad
- Aulas con puesto simple para acceso a Internet
- Bibliotecas de aula
- Sala multimedia
- Polideportivo y pista de Peritos
- Patio interior polivalente
- Patio cubierto y descubierta
- Comedor escolar compartido con el Colegio Atargi



#### Planes y Proyectos:

- Proyecto Lingüístico
- Integra-TIC
- Planes de centro: Plan Estratégico, Anual, de Mejora, de Atención a la Diversidad, Plan de Acción Tutorial, de Convivencia, de Actividades Complementarias
- Gestión de calidad de centro SGCC
- Participación red social de Villava

#### Servicios básicos:

- Servicio de transporte escolar para los valles de Anué, Atez, Ezcabarte, Oñibar y Uizama
- Servicio de Comedor gestionado por el Centro (tanto para el alumnado transportado como para el resto) y por la APYMA (los miércoles del curso y los meses de septiembre y junio)
- Servicio de guardería organizado por la APYMA (dependiendo de la demanda)
- Actividades extraescolares (en horario de comedor) organizadas por la APYMA
- Departamento de Orientación Escolar
- Atención educativa a alumnos socialmente desfavorecidos - PROA
- Servicio de préstamo de libros a través de las bibliotecas de aula



### Compromisos e indicadores

El centro presta un servicio educativo/formativo de calidad a través del proceso clave de enseñanza-aprendizaje incluido dentro de un sistema de mejora continua acreditado. Por ello establece los siguientes compromisos e indicadores de seguimiento.

compromisos	indicadores
1. Proporcionar al alumnado una educación de calidad	Porcentaje de familias satisfechas con la formación recibida
2. Garantizar nuestro máximo esfuerzo para lograr el éxito escolar del alumnado	Porcentaje de alumnado aprobado
3. Conseguir buenos resultados académicos	Mantener resultados obtenidos en las pruebas de evaluación externa
4. Potenciar el aprendizaje de idiomas	Implantación anual del Programa British
5. Gestionar de manera eficaz el centro mediante un Sistema de Gestión de la Calidad reconocido oficialmente	Certificación acreditativa del Dto. de Educación con revisión anual
6. Organizar de manera equilibrada los cursos y horarios a comienzo del curso escolar	Satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro
7. Garantizar un método homogéneo y transparente de la evaluación del alumnado	El profesorado acuerda los instrumentos de evaluación y los criterios comunes de calificación
8. Impartir la totalidad de los contenidos previstos en la programación	Porcentaje de materias que desarrollan la programación en su totalidad
9. Informar a las familias de la marcha escolar de sus hijos/as	Realizar 2 o más reuniones individuales entre las familias y los tutores/as a lo largo del curso
10. Potenciar un clima de respeto aceptando las normas de convivencia del centro	Media superior a 7 en las encuestas de satisfacción de las familias, alumnado y profesorado con la convivencia
11. Planificar y coordinar las actividades complementarias del centro	Media superior a 7 en las encuestas de satisfacción del alumnado y las familias con las actividades complementarias
12. Atender de manera personalizada las necesidades educativas del alumnado	Revisión trimestral del plan de atención a la diversidad del alumnado

#### compromisos

- Organizar cada curso una actividad de formación que implique a todo el profesorado y que satisfaga las necesidades del centro
- Dar servicio de comedor al alumnado que lo solicita
- Informar a las familias de las características del nuevo curso
- Gestionar eficazmente las SQR (sugerencias, quejas, reclamaciones)

#### Indicadores

Indicadores
Curso o grupo de trabajo de formación
Nº de solicitudes de comedor que son atendidas
Realización en octubre de la reunión general con las familias de cada curso
Tramitación de las SQR en 15 días máximo

#### 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.



### 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
- Tratar con confidencialidad los datos e informaciones de carácter personal

#### 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

#### Referencias Normativas

La normativa reguladora de los servicios educativos que presta nuestro centro se encuentra en la página web del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, dirección electrónica: <http://www.educacion.navarra.es/portal/Guia+del+Profesorado/Curriculos/Infantil+y+Primaria>



### mecanismos de comunicación

#### Sugerencias, quejas y reclamaciones

- Presentación personalmente en el centro a través del Buzón de sugerencias 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

- Organos Colegiados: Consejo Escolar
- Comisiones: convivencia, económica.
- Encuestas anuales de satisfacción
- Asociación de padres y madres
- Actividades extraescolares, comedor, transporte

#### Comunicación

- Equipo directivo: por escrito y a través de entrevistas
- Entrevistas personales con profesores, tutores, servicio de orientación
- Resultados académicos: a través de los boletines de información a las familias y desde el programa de gestión EDUCA, con clave de acceso individual cuando esté disponible
- Resultados de los indicadores de la carta: Con carácter anual en el Tablón de anuncios

