

# Carta de Servicios

público calidad  
cercano formación integral  
valores futuro  
mejora gratuito



**CPEIP "VÍCTOR PRADERA"**

## ¿quiénes somos?

Somos un Centro Público de Educación Infantil y Primaria y de Integración Preferente de Sordos de Navarra.  
Las principales señas de identidad de nuestro centro son el desarrollo integral del alumno, la educación en valores y actitudes y la colaboración.

## ¿qué pretendemos?

- Una buena formación tanto en aspectos cognitivos como afectivo-emocionales y socio-culturales.
- Que los alumnos adquieran las competencias y estrategias necesarias como base de futuros aprendizajes.
- Ser tolerantes e inclusivos de las distintas culturas, razas y religiones, así como de las diferentes condiciones personales de discapacidad.
- Formar personas en las normas sociales de convivencia.
- Desarrollar hábitos de vida saludable.
- Inculcar el esfuerzo y el trabajo como medio para conseguir las metas propuestas.
- Ser el eje que articule todos los ámbitos que influyen en la educación.



## ¿qué servicios ofertamos?

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

- Educación Infantil 3-6 años modelo G
- Educación Primaria 6-12 años modelo G
- Atención específica al alumnado sordo

### Instalaciones

- Patio/patio cerrado
- Biblioteca
- Aula audiovisuales
- Aula de informática
- Gimnasio
- Aulas específicas para alumnado sordo
- Aulas específicas para especialistas
- Cocina y comedor

### Planes y Proyectos:

- Plan de Convivencia
- Plan de Atención a la Diversidad
- Plan PROA
- Proyecto de adecuación de Intranet-Proceso enseñanza-aprendizaje.
- BLOG "Victor Pradera"

### Servicios básicos:

- Orientación y asesoramiento de profesorado experto a familias mediante Jornadas anuales, entrevistas personales y boletines
- Secretaría: matrícula, becas (información y tramitación), documentación, certificados, traslado de matrícula
- Red Wi-Fi
- Intranet VICTORPRADERANET (Victor Pradera.educación.navarra.es)
- Biblioteca: préstamo de libros y actividades de animación a la lectura
- Gestión de calidad SGCC
- Comedor
- Transporte para alumnado sordo



## 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.-	Dar a conocer a las familias en el inicio de curso los contenidos que se van a impartir	Porcentaje de familias que reciben las especificaciones del curso
2.-	Dar a las familias una atención ágil, educada y eficaz	Satisfacción de al menos el 70% de las familias con la atención recibida en el centro
3.-	Organización equilibrada de cursos y horarios a comienzo de curso escolar	Satisfacción de al menos el 70% de las familias con la organización del centro
4.-	Realizar actividades complementarias útiles y bien organizadas	Satisfacción de al menos el 70% de las familias y alumnado con las actividades complementarias
5.-	Participación en las actividades extraescolares	Número de alumnos que participan en actividades extraescolares
6.-	Dar servicio de comedor a los niños que lo soliciten	100% solicitudes de comedor atendidas.
7.-	Gestión pedagógica y eficaz del período de adaptación	Porcentaje de familias satisfechas con la acogida
8.-	Acogida eficaz al alumnado/familias de nuevo ingreso	Porcentaje de alumnos/familias satisfechos con la acogida
9.-	Proporcionar al alumnado una educación de calidad	Porcentaje de alumnos/familias satisfechos con la formación recibida
10.-	Utilizar nuevas tecnologías en las aulas	Número de materias que utilizan las nuevas tecnologías
11.-	Asegurar una comunicación ágil entre familias y centro	70% de familias satisfechas de la comunicación con el centro.
12.-	Ofrecer una labor de tutoría personalizada	80% de familias que se entrevistan 3 veces con el tutor a lo largo del curso
13.-	Dar una atención personalizada a las necesidades educativas especiales del alumnado	Porcentaje de alumnos que reciben medidas de atención a la diversidad

#### compromisos

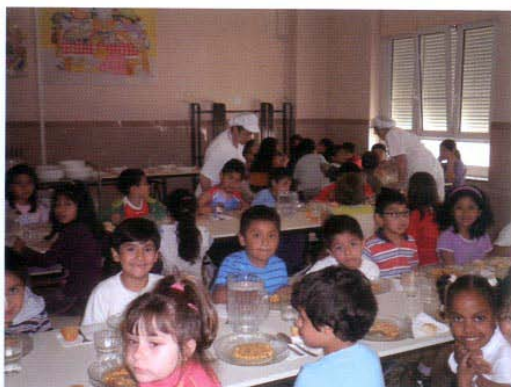
- 14.- Propiciar un clima de respeto aceptando las normas de convivencia y disciplina
- 15.- Gestionar el centro de manera eficiente mediante un sistema de gestión de calidad garantizado

#### indicadores

- Porcentaje de alumnos que no tienen partes de falta de conducta
- Certificación del Departamento de Educación de "Compromiso con la calidad"

#### 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/porta/Guia+del+Profesorado/Curriculos/Infantil+y+Primaria>



#### mecanismos de comunicación

##### Sugerencias, quejas y reclamaciones

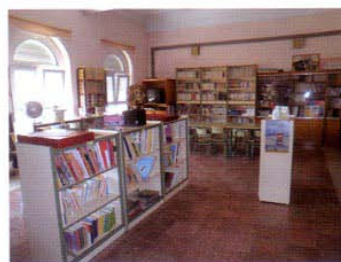
- Presentación personalmente en el centro a través del Buzón de sugerencias del Centro, mediante formulario estandarizado
- Tramitación: Por parte del equipo directivo con respuesta por escrito
- En caso de no quedar satisfecho con la respuesta, a través del Servicio de Inspección de la Dirección General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

##### Canales de participación

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

##### 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
- Resultados de los indicadores de la carta: con carácter anual en el Tablón de anuncios



## ¿dónde nos encontramos?



### CPEIP "VÍCTOR PRADERA"

Avda. Zaragoza 49 - 31005 PAMPLONA

Teléfono: 948 15 03 23

Fax: 948 15 03 23

Email: [cpvictor@educacion.navarra.es](mailto:cpvictor@educacion.navarra.es)

Horario de oficina: de 9:00 a 13:00 h.

Horario de apertura del centro:

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h.

Miércoles: de de 9:00 a 14:30 h.

## LOGROS OBTENIDOS



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



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 "Berriain", "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 "CIFPSE-CENIFER" de Imarcoain.

Nafarroako Gobernua  
Hezkuntza Departamentua



Gobierno de Navarra  
Departamento de Educación

Calidad institutos de Navarra  
Kalitatea Nafarroako institutuetan  
**KADINET**



**CPEIP "VÍCTOR PRADERA"**

### CPEIP "VÍCTOR PRADERA"

Avda. Zaragoza 49 - 31005 PAMPLONA

Teléfono: 948 15 03 23 - Fax: 948 15 03 23

Email: [cpvictor@educacion.navarra.es](mailto:cpvictor@educacion.navarra.es)

Horario de oficina: de 9:00 a 13:00 h.

Horario de apertura del centro:

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h.

Miércoles: de de 9:00 a 14:30 h.