



Las **Cartas de Servicios** de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los **Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa** establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo).

■ **Extracto de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa:**

- Actuación de los empleados públicos: identificación, amabilidad, respuesta adecuada, confidencialidad, lenguaje comprensible y esperas cortas.
- Edificios y oficinas administrativas: señalización, equipamiento y condiciones adecuadas para la prestación de los servicios.
- Actuación administrativa presencial, escrita, telefónica o telemática, ante solicitudes, sugerencias o reclamaciones de los ciudadanos: adecuada y orientada a la demanda.
- Procedimientos administrativos: impresos normalizados, documentación necesaria, identificación de registros, determinación de plazos y posibilidad de tramitación telemática.

■ **Medios de acceso al resto de Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa:** Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002, así como en la página web de la Comunidad de Madrid ([www.madrid.org](http://www.madrid.org)).

**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

La Comunidad de Madrid dispone de un sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse en cualquier Registro, por correo o a través de Internet.

En un plazo aproximado de 48 horas la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el reclamante y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días.



**ESCUELA DE EDUCACIÓN INFANTIL ZALEO**

Fuente de Piedra, 10  
28018 Madrid  
Tel. y Fax: 91 772 19 76

E-mail: [eizaleo@inicia.es](mailto:eizaleo@inicia.es)  
Web: <http://www.inicia.es/de/eizaleo>



**Horario de Secretaría**

De lunes a jueves de 8,30 a 16,00 horas  
Viernes de 8,30 a 15,00 horas

**Transportes públicos**

**Metro**  
Miguel Hernández

**Autobuses**  
10, 54, 58, 142, 143 y 144

Tirada: 5.000 ejemplares  
Coste Unit: 0,35 € (IVA incluido)  
Edición: 02/02



Escuela de Educación Infantil

**Zaleo**

**Carta de Servicios**



En el marco del **Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid**, la Escuela de Educación Infantil «Zaleo», con el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos.

Teléfono de Información

**012**

Oficina de atención al ciudadano

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



Dirección General de Centros Docentes  
CONSEJERÍA DE EDUCACION  
**Comunidad de Madrid**

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento, le rogamos nos la haga llegar a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano: Gran Vía, 18 - 28013 MADRID.

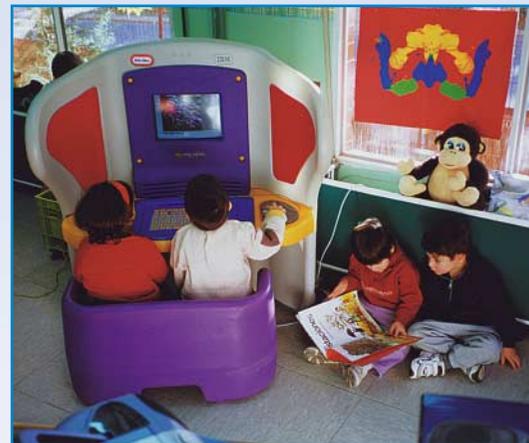
# Nuestro Compromiso

## OBJETIVOS:

- Impulsar iniciativas de mejora en respuesta a las demandas de la Comunidad Educativa.
- Vincular a todo el equipo de la escuela con los objetivos de calidad en los ámbitos pedagógico y organizativo.
- Aplicar de forma sistemática guías y cuestionarios de autoevaluación como pieza clave de la mejora continua.
- Atender las sugerencias y reclamaciones de los usuarios del servicio educativo.
- Desarrollar el currículo para la etapa de educación infantil, secuenciando contenidos y objetivos a lo largo de sus seis niveles educativos.
- Mantener actualizados los documentos institucionales.
- Garantizar la individualización de la enseñanza.
- Adecuar la oferta educativa a las necesidades de los niños, permitiendo una adecuada atención a la diversidad.
- Garantizar la coordinación y recursos, internos y externos, necesarios para llevar a cabo actuaciones conjuntas a favor de los alumnos con necesidades educativas especiales.
- Ofrecer dietas adecuadas a la edad de nuestros alumnos.
- Desarrollar la formación en principios de salud e higiene.
- Ofrecer un espacio de aprendizaje, desarrollo de la autonomía personal, capacidades, habilidades manipulativas y sociales.
- Fomentar la participación y colaboración de las familias para contribuir a la mejor consecución de los objetivos educativos y de gestión de la escuela.
- Incrementar la comunicación y colaboración con Institutos y Universidades y otras instituciones educativas y organizaciones sociales.
- Fomentar principios como educación vial, respeto, valoración y conocimiento de su entorno natural y cultural.
- Crear un ambiente enriquecedor, lúdico y afectivo, que ayude a los niños y niñas a crecer felices.
- Ofrecer una educación progresista, abierta a nuevas orientaciones y a una continua actualización.

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes **INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD** de los servicios prestados:

- Datos relativos a sugerencias y reclamaciones.
- Número de Iniciativas de mejora impulsadas.
- Porcentaje del equipo implicado en formación y equipos de mejora.
- Resultados de los instrumentos de medición del grado de satisfacción de los padres y personal del Centro.
- Resultados de cuestionarios en cuanto a la calidad de cada uno de los servicios brindados.
- Número de documentos institucionales actualizados y consensuados: Programación General Anual, Proyecto Curricular y Proyecto Educativo.
- Número de acciones tutoriales, informes escritos o entrevistas personales llevadas a cabo a lo largo del curso escolar.
- Número de reuniones convocadas para los padres.
- Número de adaptaciones individuales al currículo.
- Número de alumnos en el programa de integración.
- Número de actuaciones del equipo de atención temprana para el diagnóstico precoz y prevención de necesidades educativas especiales.
- Número de usuarios en los servicios de horario lectivo y calendario ampliado.
- Número de horas de comedor atendidos por docentes.
- Número de programas de participación y/o formación para los padres, individuales o grupales.
- Número de alumnos en prácticas por cada curso escolar, según convenio con Institutos y Universidades.
- Número de actividades extraescolares organizadas por el AMPA.
- Número de acciones o iniciativas emprendidas con instituciones y organismos públicos y/o privados.
- Número de actividades anuales programadas y desarrolladas.
- Número de proyectos innovadores en los que se está trabajando.
- Número de cursos de formación realizados por el personal del Centro.



## Principales Servicios Prestados

## ENSEÑANZA EN LAS SIGUIENTES MODALIDADES:

### Educación Infantil (0 a 6 años)

#### Programa de Integración para alumnos con necesidades educativas especiales

#### Servicios de apoyo:

- Equipo de Atención Temprana de Zona
- Horario de mañana y tarde fuera del horario lectivo y calendario ampliado
- Comedor con menús de elaboración propia, atendido por docentes
- Escuela de Padres
- Centro de alumnos en prácticas para futuros profesionales de la educación infantil

#### OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES:

- Salidas fuera del Centro (teatro, granja-escuela, bibliotecas, museos...)
- Actividades extraescolares organizadas por la Asociación de Madres y Padres de Alumnos
- Actividades culturales (pintura, teatro, fantasía, fiestas populares, talleres de creatividad, biblioteca de aula para alumnos de 2 a 6 años...)
- Proyectos innovadores y/o experimentales en Educación Infantil:
  - «El rincón del ordenador» en cada aula de 3 a 6 años
  - «El arte infantil en los Museos»
  - «El segundo idioma en Educación Infantil» (3 a 6 años)

«Colaboraremos con las familias en la educación integral de sus hijos hasta los seis años, abriendo una puerta a la cultura y al entorno, dentro de un ambiente enriquecedor, lúdico y afectivo, que les ayude a crecer felices»