

15. Proporcionamos un **equipamiento y un material** adecuado y en cantidad suficiente que responda a las diversas necesidades de las niñas y los niños. Valoración del 80% de las familias: igual o superior a 8.
16. Proporcionamos una **dieta saludable, equilibrada y apetitosa** desde los primeros meses, que incorpore progresivamente alimentos ecológicos y a su vez tenga en cuenta criterios de sostenibilidad como la temporalidad y los alimentos de circuito corto. Valoración del 80% de las familias: igual o superior a 8.
17. Prestamos un **servicio de calidad** basado en unos objetivos comunes en toda la Red de Escuelas Infantiles Municipales, respetando la identidad particular de cada centro. Valoración del 80% de las familias: igual o superior a 8.
18. Contestaremos el 70% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.



Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es



También en el teléfono gratuito [010](tel:010915298210) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 29/12/2021 Evaluada 02/03/2023

Carta de Servicios 2023

Red de Escuelas Infantiles Municipales

Escuelas Infantiles
Municipales,
espacios de vida
para la primera
infancia

72 centros

8.224 niñas y niños

1.266 plazas reservadas a niñas y niños con necesidades

1.630 profesionales

70% alimentos de origen ecológico

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Acompañamiento profesional a través de la pareja educativa (dos profesionales con la misma responsabilidad que acompañan a un grupo de niñas y niños durante toda la jornada).

> Admisión y acogida respetuosa a las niñas y los niños y sus familias:

-Admisión de niñas y niños de 0 a 3 años en las Escuelas Infantiles Municipales de Madrid.

-Acogida respetuosa a las niñas y los niños y sus familias en su proceso de incorporación.

> Cuidados de calidad y acompañamiento en su desarrollo a las niñas y los niños de 0-3 años.

> Atención a la diversidad y orientación psicopedagógica para niñas y niños con necesidades educativas especiales.

> Colaboración con las familias en la crianza de sus hijas e hijos y apertura a su participación en la vida de la escuela.

> Diseño de espacios y selección de materiales seguros, estéticos y variados con los que las niñas y los niños obtengan diversidad de experiencias.

> Alimentación saludable, ecológica y sostenible.

Todos los servicios se dan en el marco de un Modelo educativo con criterios comunes en una Red de escuelas infantiles.

Calendario: Abierto todo el año, salvo el mes de agosto.

Horario general de 9:00 a 16:00 horas. Posibilidad de horario ampliado de 7:30 a 17:30 horas.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Realizamos una **planificación de la vida cotidiana** en la escuela que permita a la pareja educativa atender personal e individualmente las necesidades de cada niña y niño. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
2. Llevamos a cabo un **seguimiento individual del desarrollo** de cada niña y niño. Ofrecemos a cada familia al menos **2 entrevistas individuales y proporcionamos 3 informes escritos**, en relación al desarrollo y evolución de su hija o hijo en la escuela. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.

3. Proporcionamos una **información detallada, transparente y completa** relativa al proceso de admisión, tanto en las escuelas como en la web municipal. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
4. Ofrecemos un **Tiempo de Acogida** en el que las niñas y los niños estén acompañadas y acompañados por sus familias, que permita la familiarización paulatina con la pareja educativa y el nuevo contexto de vida. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
5. Atendemos con **empatía y disponibilidad** a las niñas y los niños y a sus familias especialmente durante su tiempo de acogida. Valoración del 80% de las familias: igual o superior a 8.
6. Ofrecemos un **trato cálido, cercano y afectuoso personalizado** en todos los momentos de la vida cotidiana a las niñas y los niños. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
7. Garantizamos el **derecho de las niñas y los niños** a seguir su propio ritmo de desarrollo y a realizar sus iniciativas y capacidades de manera plena, ofreciéndoles experiencias **para el aprendizaje autónomo**. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
8. Proporcionamos a las niñas y los niños propuestas de **acceso al mundo de la cultura**, adecuadas a su nivel de desarrollo (literatura, música, arte, ciencia...). Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
9. Garantizamos el **derecho a la igualdad y la equidad**, brindando una escuela empática con la diferencia y con las diversidades personales, culturales, sociales. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
10. Realizamos una planificación de necesidades concretas para los niños y niñas con **necesidades educativas especiales** con el Equipo de Atención Temprana. Valoración del 75% de las familias: igual o superior a 7.
11. Ofrecemos una **diversidad de canales y recursos para la colaboración de las familias** en la vida de la escuela y en los órganos y asociaciones. Valoración del 80% de las familias: igual o superior a 7.
12. Organizamos al menos 3 **encuentros colectivos** al año para la comunicación y el diálogo con las familias, sobre la crianza de su hija o hijo. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 7.
13. Proporcionamos a las familias un **trato amable, de respeto y de colaboración**. Valoración del 85% de las familias: igual o superior a 8.
14. Ofrecemos **espacios interiores y exteriores** planificados, estéticos, cuidados y amables. Valoración del 80% de las familias: igual o superior a 8.