

# CARTA MARCO

## SECRETARÍAS DE INSTITUTOS

Esta Carta Marco es el resultado del Programa 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Govern de les Illes Balears y está integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Govern de les Illes Balears

### ¿QUIÉNES SOMOS?

Las Secretarías somos un servicio de los institutos de educación secundaria (IES), que dependemos directamente de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades.

Actualmente en las Islas Baleares hay un total de 67 Institutos repartidos entre Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera y cada uno de ellos dispone de su Secretaría.

Desde las Secretarías facilitamos la relación entre la Conselleria, el Instituto y los usuarios y proporcionamos a los alumnos y a sus familias información y gestión de los procesos académicos.

### LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

#### 1. **Proporcionar Información:**

- ③ Información de la oferta educativa.
- ③ Información de solicitud de becas y ayudas.
- ③ Información del calendario de pruebas de acceso y libres para ciclos formativos.
- ③ Información de las prescripciones.
- ③ Información del calendario de matriculación adaptado al centro.
- ③ Envío de notificaciones a las familias.

#### 2. Tramitar el **proceso de Matriculación:**

- ③ Elaboración de los listados y documentación incluidos en el sobre de Matrícula.
- ③ Elaboración de los listados de documentación de expedientes.
- ③ Gestión de matrículas de los alumnos
- ③ Gestión de bajas y modificaciones de matrículas
- ③ Recepción e información de reclamaciones del proceso de Matriculación.

#### 3. Realizar **gestión documental:**

- ③ Tramitación de convalidaciones y exenciones.
- ③ Libramiento de Calificaciones.
- ③ Tramitación de titulaciones.
- ③ Registro de entrada y de salida de documentos
- ③ Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- ③ Expedición de certificados

- ③ Compulsa de documentos académicos
- ③ Tramitación de becas y ayudas
- ③ Traslado de expedientes entre centros.
- ③ Custodiar los expedientes académicos.
- ③ Elaboración de justificantes de asistencia en reuniones y exámenes.

## LAS SECRETARÍAS ADHERIDAS A ESTA CARTA...

### HACEN MENCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA QUE LES PERTENECE Y, A LA VEZ, SE COMPROMENTEN A:

1. Disponer de la información de los datos y requisitos del proceso de matriculación que establece la Conselleria.
2. Informar a los alumnos, como mínimo una semana antes, del calendario de matriculación.
3. Informar a las familias en el caso de faltas de asistencia de alumnos, bajas de oficio y convocatorias de ayudas, en cumplimiento de las instrucciones de la Conselleria.
4. Elaborar un listado con la documentación necesaria e incluirlo en el sobre de matrícula.
5. Elaborar un listado de documentación que se tiene que incluir en los expedientes.
6. Organizar la formalización de la matrícula de los alumnos de manera que éstos no tengan que esperar mas de 20 minutos en Secretaria para hacerlo.
7. Tramitar la gestión de bajas y cambios de matrículas de acuerdo con la normativa vigente.
8. Proporcionar la información del medio a utilizar para presentar la reclamación y de la persona a quien se tiene que dirigir.
9. Proporcionar la información de como se tiene que hacer la tramitación de las convalidaciones y de las exenciones según la normativa reguladora de cada caso.
10. Proporcionar a los alumnos los títulos correspondientes a sus estudios.
11. Facilitar a los alumnos una copia del documento que hayan registrado en Secretaría.
12. Expedir los certificados que se soliciten en, como máximo, 24 horas.
13. Proporcionar un resguardo como justificante de que hemos recibido la documentación para solicitar una beca o ayuda y tramitarla en el plazo establecido por la Conselleria.
14. Solicitar todos los expedientes de los alumnos del centro y custodiarlos para salvaguardar la documentación y cumplir la LOPD.

**● DE LAS SECRETARIAS ADHERIDAS A ESTA CARTA SE EVALUARÁ:**

- 1.** % de secretarías que disponen de la información de los datos y los requisitos de matriculación enviados por la Conselleria sobre el total de secretarias adheridas.
- 2.** % de secretarías que una semana antes del periodo de matriculación, cuelgan el calendario de matriculación en el tablón de anuncios sobre el total de secretarias adheridas.
- 3.** % de secretarías que tienen copia/registro de la comunicación que presentan los alumnos sobre el total de secretarias adheridas.
- 4.** % de secretarías que elaboran el listado de documentación necesaria para que un alumno se pueda matricular sobre el total de secretarias adheridas.
- 5.** % de secretarías que elaboran el listado de documentación que tiene que incluir necesariamente el expediente del alumno sobre el total de secretarias adheridas.
- 6.** % de secretarías que han recibido alguna reclamación del tiempo de espera de los alumnos sobre el total de secretarias adheridas.
- 7.** % de secretarías que en el plazo máximo de una semana tienen los listados de grupos actualizados cuando hay cambios de matrícula sobre el total de secretarias adheridas.
- 8.** % de secretarías que disponen de información expuesta (tablón de alumnos, ect.) de cómo se tramita una queja- reclamación sobre el total de secretarias adheridas.
- 9.** % de secretarías que disponen de un impreso de solicitud de convalidación y exenciones sobre el total de secretarias adheridas.
- 10.** % de secretarías que han tenido de devolver títulos por errores al órgano gestor sobre el total de secretarias adheridas.
- 11.** % de secretarías que tienen el libro de registro actualizado y si se guarda copia de los documentos de entrada y de salida sobre el total de secretarias adheridas.
- 12.** % de secretarías que han recibido quejas- reclamaciones por no expedir el certificado en un tiempo máximo de 24 horas sobre el total de secretarias adheridas.
- 13.** % de secretarías que han recibido alguna reclamación por efectuar mal el trámite de una beca o ayuda sobre el total de secretarias adheridas.
- 14.** % de secretarías que custodian convenientemente los expedientes de todos los alumnos, con la documentación correspondiente, y si tienen establecido un protocolo de restricciones de acceso sobre el total de secretarias adheridas.

Todos los teléfonos de las secretarías de los Institutos están también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco abarca progresivamente las 67 Secretarías de Institutos repartidas por las Islas Baleares.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de Secretarías de Institutos adheridas, se encuentra en la página web de la Direcció General de Funció Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Govern de las Islas Baleares: [www.caib.es](http://www.caib.es).

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Govern de las Islas Baleares y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas por vía**:

- Telemática: utilizando la página web (<http://www.caib.es>)
- Telefónica: en el nombre 012.
- Presencial: En cualquiera de las oficinas de Información y Registro de las consellerías y en todas las Secretarías de los Institutos de las Islas Baleares.