

CARTA MARC

SECRETARIES D'INSTITUTS

Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins del conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

QUI SOM?

Les Secretaries som un servei dels instituts d'educació secundària (IES), que depenem directament de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats.

Actualment a les Illes Balears hi ha un total de 67 Instituts repartits entre Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera i cadascun d'ells disposen de la seva Secretaria.

Des de les secretaries facilitem la relació entre la Conselleria, l'Institut i els usuaris i proporcionem als alumnes i a les seves famílies informació i gestió dels processos acadèmics.

ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. **Proporcionar Informació:**

- ③ Informació de l'oferta educativa
- ③ Informació de sol·licitud de beques i ajudes.
- ③ Informació del calendari de proves d'accés i lliures per a cicles formatius.
- ③ Informació de les prescripcions.
- ③ Informació del calendari de matriculació adaptat al centre.
- ③ Enviament de notificacions a les famílies.

2. Tramitar el **procés de Matriculació:**

- ③ Elaboració dels llistats i documentació inclosos en el sobre de matrícula.
- ③ Elaboració dels llistats de documentació d'expedients.
- ③ Gestió de matrícules dels alumnes
- ③ Gestió de baixes i modificacions de matrícula.
- ③ Recepció i informació de reclamacions del procés de Matriculació.

3. Realitzar **gestió documental**

- ③ Tramitació de convalidacions i exempcions.
- ③ Lliurament de qualificacions
- ③ Tramitació de titulacions.
- ③ Registre d'entrada i de sortida de documents
- ③ Recepció de suggeriments, queixes i reclamacions.
- ③ Expedició de certificats
- ③ Compulsa de documents acadèmics

- ③ Tramitació de beques i ajudes
- ③ Trasllet d'expedients entre centres.
- ③ Custòdia dels expedients acadèmics.
- ③ Elaboració de justificants d'assistència a reunions i exàmens.

LES SECRETARIES ADHERIDES A AQUESTA CARTA...

● FAN ESMENT EN EL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA QUE ELS PERTOCA I, A LA VEGADA, ES COMPROMETEN A:

- 1.** Disposar de la informació de les dades i requisits del procés de matriculació que estableix la Conselleria.
- 2.** Informar els alumnes, com a mínim una setmana abans, del calendari de matriculació.
- 3.** Informar les famílies en els casos de faltes d'assistència d'alumnes, baixes d'ofici i convocatòries d'ajudes, en compliment de les instruccions de la Conselleria.
- 4.** Elaborar un llistat amb la documentació necessària i incloure'l en el sobre de matrícula.
- 5.** Elaborar un llistat de documentació que s'ha d'incloure als expedients.
- 6.** Organitzar la formalització de la matrícula dels alumnes de manera que aquests no hagin d'esperar més de 20 minuts a Secretaria per tal de fer-ho.
- 7.** Tramitar la gestió de baixes i canvis de matrícules d'acord amb la normativa vigent.
- 8.** Proporcionar la informació del mitjà a utilitzar per presentar la reclamació i de la persona a qui s'ha de dirigir.
- 9.** Proporcionar la informació de com s'ha de fer la tramitació de les convalidacions i de les exempcions segons la normativa reguladora de cada cas.
- 10.** Proporcionar als alumnes els títols corresponents als seus estudis.
- 11.** Facilitar als alumnes una còpia del document que hagin registrat a Secretaria.
- 12.** Expedir els certificats que se sol·licitin en, com a màxim, 24 hores.
- 13.** Proporcionar un resguard com a justificant d'haver rebut la documentació per sol·licitar una beca o ajuda i tramitar-la en el termini establert per la Conselleria.
- 14.** Sol·licitar tots els expedients dels alumnes del centre i custodiar-los per tal de salvaguardar la documentació i complir la LOPD.

● DE LES SECRETARIES ADHERIDES A AQUESTA CARTA S'AVALARÀ:

- 1.** % de secretaries que disposen de la informació de les dades i els requisits de matriculació enviada per la Conselleria sobre el total de secretaries adherides.
- 2.** % de secretaries que una setmana abans del període de matriculació pengem el calendari de matriculació en el tauler d'anuncis sobre el total de secretaries adherides.
- 3.** % de secretaries que tenen còpia/registre de la comunicació que presenten els alumnes sobre el total de secretaries adherides.
- 4.** % de secretaries que elaboren el llistat de documentació necessària perquè un alumne es pugui matricular sobre el total de secretaries adherides.
- 5.** % de secretaries que han elaborat el llistat de la documentació que ha d'incloure necessàriament l'expedient de l'alumne sobre el total de secretaries adherides.
- 6.** % de secretaries que han rebut alguna reclamació del temps d'espera dels alumnes sobre el total de secretaries adherides.
- 7.** % de secretaries que en el termini màxim d'una setmana, tenen els llistats de grups actualitzats quan hi ha canvis de matrícula sobre el total de secretaries adherides.
- 8.** % de secretaries que disposen d'informació exposada (tauler d'anuncis, etc) de com es tramita una queixa- reclamació sobre el total de secretaries adherides.
- 9.** % de secretaries que disposen d'un imprès de sol·licitud de convalidació i exempcions sobre el total de secretaries adherides.
- 10.** % de secretaries que han hagut de tornar títols per errades a l'òrgan gestor sobre el total de secretaries adherides.
- 11.** % de secretaries que tenen el llibre de registre actualitzat i si es guarda còpia dels documents d'entrada i de sortida sobre el total de secretaries adherides.
- 12.** % de secretaries que han rebut queixes- reclamacions per no expedir el certificat en un temps màxim de 24 hores sobre el total de secretaries adherides.
- 13.** % de secretaries que han rebut alguna reclamació per haver efectuar malament el tràmit d'una beca o ajuda sobre el total de secretaries adherides.
- 14.** % de secretaries que custodien convenientment els expedients de tots els alumnes, amb la documentació corresponent, i si hi tenen establert un protocol de restricció d'accés sobre el total de secretaries adherides.

Tots els telèfons de les secretaries dels Instituts estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta progressivament les 67 secretaries d'institut repartides per les Illes Balears.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total de Secretaries d'Institut adherides, es troba en la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: www.caib.es.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via**:

- Telemàtica: utilitzant la pàgina web (<http://www.caib.es>)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: A qualsevol de les oficines d'Informació i Registre de les conselleries i a totes les Secretaries dels Instituts de les Illes Balears.