



# Carta Marc

## Secretaries d'Instituts

### 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 màxima, 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.



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 abasten 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 Qualitat dels Serveis de Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://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: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries i a totes les Secretaries dels Instituts de les Illes Balears.