



Discurso de Investidura de la VII legislatura

Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislatura será: aprobar las **Cartas de Servicios** para todos los Centros de la Administración de la Junta de Andalucía, de forma que para cada servicio público la ciudadanía conozca de una manera clara y explícita las prestaciones y los estándares de calidad a que tienen derecho.

*Manuel Chaves González
Presidente de la Junta de Andalucía*

- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

MISIÓN DE LA UNIDAD:

El Servicio de Administración General y Títulos tiene como misión, “la Dirección y Ordenación del Registro, la Información a la ciudadanía, la Expedición de Títulos no universitarios, las Actuaciones en materia de Fundaciones, la Organización y mantenimiento de la Documentación, la Dirección del Archivo Central, y la Gestión y Control de todas las Actividades de Régimen Interior de la Consejería”.

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES:

■ Dirección:

Calle Juan Antonio de Vizarrón s/n, edificio Torretriana, C.P. 41092, Sevilla.

■ Teléfonos:

955 06 40 00.
900 84 80 00.

■ Fax:

955 06 40 03.

Plano de situación:



■ Dirección de Internet:

www.juntadeandalucia.es/educacion
www.andaluciajunta.es
(acceso a través del portal de la Junta de Andalucía).

■ Correo Electrónico:

informacion.ced@juntadeandalucia.es

■ Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracion-publica/lsr/index.jsp

■ Formas de acceso y transporte:

Al Servicio de Administración General y Títulos se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas C1 y C2: parada en c/ Inca Garcilaso (Cartuja).
- Líneas 5 y 6: parada en c/ Gonzalo Jiménez de Quesada (Puerta de Triana).

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA:

La Secretaria General Técnica es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS:

■ Horarios de atención al público:

El horario de atención al público en información presencial y telefónica es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

■ Otros datos de interés:

- La ciudadanía que desee acceder a la Carta de Servicios ampliada podrá obtenerla en formato papel en la sede del Servicio de Administración General y Títulos. También está disponible en Internet en la página Web de la Consejería.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y TÍTULOS

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de publicación Diciembre de 2005. Ejemplar gratuito



EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y TÍTULOS PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- Recepcionar y registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten en el Registro General de la Consejería dirigidos a cualquier unidad de la Junta de Andalucía u otras Administraciones Públicas.
- Compulsar, previo cotejo con el original, las copias de documentos que la ciudadanía acompaña a los escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración.
- Informar a la ciudadanía sobre las enseñanzas en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, a excepción de las enseñanzas universitarias, mediante la atención personal, telefónica y por correo electrónico.
- Poner a disposición de la ciudadanía el Libro de Sugerencias y Reclamaciones para que puedan formular denuncias contra la Administración cuando consideren que han sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios, en el que también tendrán cabida las sugerencias que crean oportunas para su mejora.
- Tramitar la expedición de los títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas no universitarias: Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional de Grado Medio y Superior, Enseñanzas Artísticas, Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Deportivas.

- Inscribir los títulos expedidos en el Registro de Títulos Académicos y Profesionales.
- Facilitar el acceso a los datos del Registro de Títulos, con las limitaciones legalmente establecidas.
- Asesorar a las Fundaciones en proceso de constitución en relación con la normativa aplicable y a las ya inscritas sobre su régimen jurídico, económico-financiero y contable.
- Emitir informes acerca de la idoneidad de los fines y suficiencia dotacional de una Fundación, velando por el efectivo cumplimiento de los fines fundacionales.
- Tramitar las autorizaciones del Protectorado de Fundaciones sobre la autocontratación de los patronos, las enajenaciones y gravámenes de los bienes y derechos que formen parte de la dotación, o estén directamente vinculados al cumplimiento de los fines fundacionales.
- Gestionar el fondo bibliográfico y documental.
- Organizar y conservar la documentación administrativa del Archivo Central de la Consejería.
- Gestionar el envío de documentación a los distintos organismos públicos, centros docentes y ciudadanía en general.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

- Registrar de manera inmediata de 9:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente, de lunes a viernes, las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten en el Registro General de la Consejería, y remitirlas a sus destinatarios en un plazo máximo de 24 horas.
- Compulsar de manera inmediata las copias de los documentos que la ciudadanía acompañe a sus escritos y comunicaciones dirigidas a la administración.
- Informar a la ciudadanía de forma ininterrumpida e inmediata de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, sobre las enseñanzas no universitarias en toda su extensión, mediante la atención personal, telefónica y por correo electrónico.
- Facilitar a la ciudadanía información puntual escrita mediante hojas, folletos y publicaciones en materia educativa y convocatorias públicas realizadas por la Consejería.
- Tramitar la expedición y reexpedición de los títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas no universitarias en un plazo inferior a 3 semanas desde que se produce la entrada en el Servicio de Administración General de la documentación necesaria.



- Inscribir los títulos expedidos de una manera inmediata en el Registro, informar puntualmente sobre los datos contenidos y remitirlos al Registro Central del Ministerio de Educación y Cultura.
- Asesorar y resolver las consultas sobre Fundaciones en el plazo máximo de 24 horas.
- Realizar los informes de idoneidad de los fines y suficiencia dotacional de las Fundaciones garantizando las exigencias de legalidad en el plazo de 3 semanas.
- Tramitar las autorizaciones de enajenaciones y gravámenes, la autocontratación y la percepción de retribuciones por los patronos de las Fundaciones en 4 semanas.
- Incrementar, actualizar y mantener el Fondo Documental y Bibliográfico del Centro de Documentación de la Consejería.
- Asegurar la máxima rapidez en el envío de la documentación a los distintos organismos públicos, centros docentes y ciudadanía en general.

INDICADORES DE CALIDAD:

- Número anual de registros de entrada.
- Número de consultas atendidas telefónicamente o por correo electrónico.
- Número de hojas informativas puestas a disposición de la ciudadanía, y/o distribuidas anualmente.
- Número de Títulos expedidos.



- Impresión de los títulos en tiempo máximo de 2 meses desde la recepción de las propuestas en esta Secretaría General Técnica.
- Número de consultas sobre Fundaciones resueltas en 24 horas sobre el total.
- Tiempo medio en la realización de los informes necesarios para garantizar las exigencias de legalidad.
- Número de autorizaciones de autocontratación de los patronos, de enajenaciones y gravámenes de los bienes y derechos de las Fundaciones tramitadas en plazo sobre el total.
- Número de títulos incrementados al Fondo Bibliográfico de la Consejería.
- Número de prefijos editoriales solicitados.
- Número y volumen de documentos que se transfieren de los Archivos de oficina al Archivo Central de la Consejería.
- Tiempo medio en enviar la documentación a los distintos organismos públicos, centros docentes y ciudadanía en general.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. La ciudadanía andaluza, como clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Administración General y Títulos, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico.