INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS
ANY 2018

Secretaria de la Facultat de Ciències Biològiques
Universitat de València

COMPROMÍS C1

Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries.

Servei associat S1. Atendre les demandes d'informació i orientació formulades per l'alumnat (futur, actual i titulat) i altres persones usuàries.

INDICADOR IND1. Satisfacció amb la informació i el tracte personal rebuts a la Secretaria.

Fórmula: Mitjana dels ítems 4 i 5 ponderada pel nombre de respostes vàlides. Ítem valorat en escala liker 5 (1: Molt en desacord…5: Molt d'acord).

Valor: 3,64

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C2

Resoldre les sol·licituds d'admissió al centre pel procediment d'accés per estudis oficials parcials abans del 30 de setembre, excepte modificació del calendari de processos de gestió acadèmica.

Servei associat S2. Tramitar les sol·licituds d'accés a través del reconeixement d'estudis oficials parcials de l'alumnat que desitja incorporar-se al centre i informar sobre la seua resolució a l'estudiant o l'estudianta.

INDICADOR IND2. Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini.

Fórmula: (Nre. de resolucions tramitades dins del termini (abans del 30 setembre) / Total de tramitades o realitzades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C3

Prestar assistència tècnica i administrativa adequada a tots els estudiants o les estudiantes que ho sol·liciten en matèria de matrícula.

Servei associat S3. Proporcionar l'assistència tècnica i administrativa a l'alumnat durant tot el procés de matrícula, en estudis de grau i màster.

INDICADOR IND3. Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.

Fórmula: Mitjana dels ítems 16 i 17 ponderada pel nombre de respostes vàlides. Ítem valorat

en escala liker 5 (1: Molt en desacord…5: Molt d'acord)

Valor: 3,66

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C4

Posar a la disposició de la comissió que ha de resoldre l'expedient d'anul·lació de matrícula per causa de força major, l'informe deganal en un termini de 15 dies hàbils des de la presentació de la sol·licitud acompanyada de la documentació acreditativa.

Servei associat S4. Informar l'alumnat sobre la manera en què pot acreditar els requisits per a l'anul·lació de matrícula total o parcial per causa de força major sobrevinguda, remetre l'informe deganal a la comissió que ha de resoldre l'expedient i realitzar els tràmits derivats de la resolució.

INDICADOR IND4. Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major en termini.

Fórmula: (Nre. d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per força major dins del termini (15 dies hàbils). / Total d'informes tramitats) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

INDICADOR IND5. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 18 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,53

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C5

Notificar totes les resolucions sobre reconeixement i transferència de crèdits en un termini de 15 dies des de l'emissió de l'informe de la comissió corresponent, sempre que l'estudiant o l'estudianta haja aportat la documentació requerida.

Servei associat S5.
Tramitar les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits, remetre-les a la comissió corresponent, informar sobre la seua resolució a l'estudiant o l'estudianta i, si escau, emetre el rebut del reconeixement concedit amb la seua incorporació a l'expedient.

INDICADOR IND6. Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.

Fórmula: (Nre. de notificacions de reconeixement i transferència de crèdits en el termini compromès / Total de reconeixements tramitats) x 100.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

INDICADOR IND7. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 26 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,20

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C6

Tramitar els trasllats d'expedients, prèviament sol·licitats per l'alumne o l'alumna, al centre de destinació en un termini de 30 dies hàbils des de la seua presentació, sempre que les seues actes estiguen processades i amb el pagament previ de les taxes

Servei associat S6. Tramitar els trasllats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admès en altres universitats.

INDICADOR IND8. Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.

Fórmula: (Nre. d'expedients traslladats dins del termini / Total de trasllats sol·licitats) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C7

Informar en 5 dies hàbils de les incidències relatives als rebuts l'esmena dels quals corresponga al centre, a comptar des de la confirmació del pagament en el cas de devolucions de taxes

Servei associat S7.
Gestionar els rebuts de l'alumnat del centre, incloent-hi devolucions o pagaments complementaris.

INDICADOR IND9. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 19 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,76

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C8

Incorporar les qualificacions a l'expedient dels estudiants o de les estudiantes outgoing en un termini de 5 dies hàbils des de la recepció de totes les qualificacions de la universitat de destinació

Servei associat S8.
Coordinar i gestionar els expedients de l'alumnat que participa en programes de mobilitat i informar sobre la seua resolució.

INDICADOR IND10. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 30 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,21

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C9

Informar als estudiants o les estudiantes de les assignacions de les pràctiques externes amb una antelació mínima de 10 dies abans del començament d'aquestes

Servei associat S9.
Informar a l'estudiant o l'estudianta sobre els tràmits i terminis relatius a les pràctiques externes, i realitzar les gestions sobre aquestes que corresponguen al centre.

INDICADOR IND11. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre les pràctiques externes.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 27 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,77

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C10

Garantir a l'alumnat que complisca els requisits la tramitació adequada que li permeta la defensa del treball final de grau i el treball final de màster dins del termini

Servei associat S10.
Gestionar els tràmits vinculats al treball de final de grau i al treball de final de màster de l'alumnat.

INDICADOR IND12. Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 28 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,26

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C11

Emetre els certificats prèviament sol·licitats en un termini de 7 dies hàbils, excepte en període de matrícula o quan es tracte d'un expedient d'un pla d'estudis no valorat en crèdits, el termini és de 10 dies

Servei associat S11.
Expedir certificats acadèmics i altres certificats a sol·licitud de l'alumnat.

INDICADOR IND13. Taxa d'emissió de certificats dins del termini.

Fórmula: (Nre. d'emissions de certificats dins del termini (7 dies hàbils) / Total de certificats emesos) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

INDICADOR IND14. Satisfacció amb el temps de recepció d'un certificat.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 23 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,60

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C12

Resoldre adequadament totes les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'avançament de convocatòria d'exàmens i informar-ne sobre la resolució en un termini de 10 dies hàbils des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds

Servei associat S12.
Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'avançament de convocatòria d'exàmens i informar-ne sobre la seua resolució.

INDICADOR IND15. Taxa de notificació de resolucions en matèria d'avançaments d'exàmens dins del termini.

Fórmula: (Nre. de notificacions en matèria de resolucions d'avançaments d'examen dins del termini (de 10 dies hàbils). / Total de notificacions d'avançaments d'exàmens realitzats) x100.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

INDICADOR IND16. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'avançament de convocatòries d'exàmens.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 32 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,25

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C13

Comunicar les resolucions sobre impugnació de qualificacions en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la resolució de la Comissió d'Impugnació de Qualificacions.

Servei associat S13. Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'impugnació de qualificacions i informar sobre la seua resolució.

INDICADOR IND17. Satisfacció amb les consultes i gestions en matèria d'impugnació de qualificacions .

Fórmula: Mitjana de l'ítem ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 2,80

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C14

Incorporar la qualificació a l'expedient de l'estudiant o l'estudianta en un termini de 5 dies hàbils des de la recepció de la resolució favorable del rector

Servei associat S14.
Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'avaluació curricular per compensació, remetre l'informe deganal sobre el compliment dels requisits per a aquesta avaluació i realitzar els tràmits derivats de la seua resolució.

INDICADOR IND18. Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini.

Fórmula: (Nre. d'expedients incorporades les qualificacions en matèria d'avaluació curricular per compensació dins del termini (5 dies hàbils). / Total d'expedients tramitats) x 100.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C15

Validar les sol·licituds d'expedició de títols, en el termini de 15 dies hàbils des que s'efectue el pagament del dipòsit del títol, excepte el període de matrícula, en què el termini és de 30 dies hàbils

Servei associat S15.
Tramitar els títols (ordinaris o duplicats) i el suplement europeu al títol (SET) i lliurar-los als alumnes i les alumnes.

INDICADOR IND19. Taxa de remissió de títols en el termini previst.

Fórmula: (Nre. de remissions de títols validats dins del termini. / Total remissions de títols validats) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C16

Garantir, als doctorands i doctorandes que compleixen els requisits, la tramitació adequada que permeta la defensa de la seua tesi en la data prevista

Servei associat S16.
Gestionar la documentació i informació d'interès vinculada a programes de doctorat de la Facultat, inclosa la relacionada amb el dipòsit i defensa de tesi.

INDICADOR IND20. Satisfacció amb la gestió i informació sobre tràmits del doctorat.

Fórmula: Mitjana de l'ítem 1 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Valor: 3,68

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C17

Informar a les persones usuàries que han sol·licitat l'homologació de títols estrangers, en un termini de 15 dies, sobre els tràmits que han de seguir per a la superació dels requisits formatius

exigits pel Ministeri

Servei associat S17.
Tramitar les sol·licituds de l'alumnat relacionades amb la superació dels requisits formatius complementaris exigits pel Ministeri per a l'homologació de títols estrangers d'educació superior.

INDICADOR IND21. Taxa d'informació en relació a l'homologació de títols estrangers en el termini previst.

Fórmula: (Nre. de sol·licituds tramitades dins del termini. / Total de sol·licituds presentades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C18

Publicar en cada curs acadèmic els horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula

Servei associat S18.
Publicar els horaris, aules i dates d'exàmens, una vegada aprovada l'Oferta del curs acadèmic (OCA).

INDICADOR IND22. Compliment de la publicació d'horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: Sí

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviació: No