



CARTA DE SERVEIS

per a estudiants i estudiantes

Secretaria de la

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

Índex

Missió —5

Serveis, compromisos i indicadors — 6

Drets de les persones usuàries — 10

Deures de les persones usuàries — 10

Legislació aplicable — 11

Formes de participació i col·laboració — 12

Mesures d'esmena — 13

Vigència — 13

Localització — 14

Horari d'atenció — 14

Mitjans de transport públics — 14

CARTA DE SERVEIS

Secretaria de la Escola Tècnica
Superior d'Enginyeria

Missió

La secretaria de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de la Universitat de València té la missió de donar el suport de gestió necessari per a l'organització i el desenvolupament de les activitats docents, de recerca i de divulgació del centre, amb especial atenció a l'alumnat i amb l'objectiu de contribuir a la formació de professionals de grau i postgrau amb preparació i capacitat suficient per a desenvolupar la seua activitat professional.

Serveis, compromisos i indicadors

Atenció i informació a les persones usuàries

Servei 1 *Atendre les demandes d'informació i orientació formulades per l'alumnat (futur, actual i titulat) i altres persones usuàries.*

Compromís 1 Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries.

Indicador 1 Satisfacció amb la informació i el tracte personal rebuts a la Secretaria.

Admissió per continuació d'estudis oficials parcials

Servei 2 *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.*

Compromís 2 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.

Indicador 2 Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini.

Matrícula

Servei 3 *Proporcionar l'assistència administrativa a l'alumnat durant tot el procés de matrícula, en estudis de grau i màster.*

Compromís 3 Prestar assistència administrativa adequada a tots els estudiants o les estudiantes que ho sol·liciten en matèria de matrícula.

Indicador 3 Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.

Anul·lació de matrícula per causa de força major

Servei 4 *Informar l'alumnat sobre com pot acreditar els requisits per a anul·lar la matrícula, total o parcial, per causa de força major sobrevinguda, remetre l'informe de la direcció a la comissió que ha de resoldre l'expedient i realitzar els tràmits derivats de la resolució.*

Compromís 4 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.

Indicador 4 Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.

Reconeixement i transferència de crèdits

Servei 5 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.

Compromís 5 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.

Indicador 5 Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.

Trasllat d'expedients a altres universitats

Servei 6 Tramitar els trasllats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admès en altres universitats.

Compromís 6 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, si escau.

Indicador 6 Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.

Rebuts i devolucions de taxes

Servei 7 Gestionar els rebuts de l'alumnat del centre, incloent-hi devolucions o pagaments complementaris.

Compromís 7 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. En període de matrícula aquest termini serà de 35 dies hàbils.

Indicador 7 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries.

Programes de mobilitat

Servei 8 Informar, matricular i gestionar els expedients de l'alumnat que participa en programes de mobilitat.

Compromís 8 Proporcionar a l'alumnat informació per a realitzar la seua estada de mobilitat i gestionar la seua matrícula, contracte d'estudis, expedient acadèmic i gestió administrativa en general.

Indicador 8 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat.

Pràctiques externes

Servei 9 Informar a l'alumnat sobre els tràmits i terminis relatius a les pràctiques externes, i realitzar les gestions sobre aquestes que corresponguen al centre.

Compromís 9 Informar i gestionar adequadament la tramitació de les pràctiques externes.

Indicador 9 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes de les pràctiques externes.

Treball final de grau i treball final de màster

Servei 10 *Gestionar els tràmits vinculats al treball de final de grau i al treball de final de màster de l'alumnat.*

Compromís 10 Garantir a l'alumnat que complisca els requisits la tramitació adequada que li permeti la defensa del treball final de grau i el treball final de màster dins del termini.

Indicador 10 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis.

Certificats

Servei 11 *Expedir certificats acadèmics i altres certificats sol·licitats per l'alumnat, que no es puguin tramitar per Seu Electrònica.*

Compromís 11 Emetre els certificats acadèmics prèviament sol·licitats i que no es puguin obtenir per la seu electrònica en un termini de 15 dies hàbils, excepte en període de matrícula que serà de 45 dies hàbils.

Indicador 11 Taxa d'emissió de certificats dins del termini.

Impugnació de qualificacions

Servei 12 *Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'impugnació de qualificacions i informar sobre la seua resolució.*

Compromís 12 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.

Indicador 12 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions.

Avaluació curricular per compensació

Servei 13 *Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'avaluació curricular per compensació, remetre l'informe deganat sobre el compliment dels requisits per a aquesta avaluació i realitzar els tràmits derivats de la seua resolució.*

Compromís 13 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.

Indicador 13 Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini.

Títols i suplement europeu al títol (SET)

Servei 14 *Tramitar la sol·licitud dels títols (ordinaris o duplicats) i el suplement europeu al títol (SET) i lliurar-los als alumnes i les alumnes.*

Compromís 14 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 45 dies hàbils.

Indicador 14 Taxa de tramitació de títols en el termini previst.

Horaris, aules i dates d'exàmens

Servei 15 *Publicar els horaris, aules i dates d'exàmens, una vegada aprovada l'Oferta del curs acadèmic (OCA).*

Compromís 15 Publicar en cada curs acadèmic els horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.

Indicador 15 Compliment de la publicació d'horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.

Drets de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta la Secretaria de la Escola Tècnica Superior d'Enginyeria tenen els drets que reconeix l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en particular:

- A disposar d'informació actualitzada i amb continguts adequats sobre els serveis que presta la Secretaria.
- A ser informats amb eficàcia sobre els tràmits que els afecten.
- A ser tractats amb el degut respecte i consideració per tot el personal de la Secretaria.
- A conèixer la identitat del personal que tramita els procediments dels quals siga part.
- A presentar els suggeriments, les queixes i les felicitacions que consideren oportunes sobre els serveis que presta la Secretaria i en els quals siguen part interessada.
- A tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.
- A disposar de les instal·lacions i dels serveis necessaris perquè els estudiants amb discapacitat física o sensorial puguin cursar els estudis adequadament i obtenir una adequada formació acadèmica.
- A ser atesos en la llengua oficial de la UV que utilitze l'alumne.
- A conèixer els programes de les assignatures i els professors responsables.
- A la igualtat i a no ser discriminats per raó de sexe, ideologia, naixement, llengua, opció sexual, discapacitat o qualsevol altra circumstància.
- A la protecció de la Seguretat Social, en els termes i les condicions que estableixen les disposicions legals que la regulen.
- A l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge.
- A qualsevol altre dret que es derive de la normativa vigent.

Deures de les persones usuàries

- Respectar i fer un bon ús dels locals, els equipaments i les instal·lacions per a contribuir a mantenir un entorn adequat.
- Comportar-se de manera correcta amb el personal de Secretaria.
- Accedir als serveis que presta la Secretaria dins de l'horari d'atenció personal al públic establert.
- Identificar-se a través del DNI o del document que acredite oficialment la seua condició d'alumne del centre sempre que el personal li ho sol·licite.
- Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la Secretaria.
- Complir els Estatuts de la Universitat de València, les normatives que els desenvolupen i els acords i les resolucions dels òrgans de govern.
- Llegir les notificacions que la Secretaria envia al compte personal de l'adreça electrònica de la UV (@alumni.uv.es), (@uv.es).
- Lliurar la documentació necessària per al tràmit en els terminis establerts.
- Vetllar per les seues pertinences. La Secretaria no es responsabilitza de les pèrdues o dels furtus.
- Qualsevol deure que es derive de la normativa vigent.

Legislació aplicable

Normativa general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat, por el cual se aprueban los Estatus de la Universitat de València. DECRETO 45/2013, de 28 de marzo, del Consejo, por el cual se modifican los Estatutos de la Universitat de València.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana. Llei 4/2024, de 26 de juliol, de la Generalitat, de modificació de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana, i de la Llei 8/2016, de 28 d'octubre, d'Incompatibilitats i Conflictes d'Interessos de persones amb càrrecs públics no electes.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals.
- Llei 3/2022, de 24 de febrer, de convivència universitària.

Normatives estatals que regulen els títols oficials

- <https://www.uv.es/uvweb/universitat/ca/estudis-grau/informacio-academica-administrativa/normatives/normatives-estats-1285850677052.html>

Normatives autonòmiques que regulen els títols oficials

- <https://www.uv.es/uvweb/universitat/ca/estudis-grau/informacio-academica-administrativa/normatives/normatives-autonomiques-1285850677078.html>

Normatives de la Universitat de València que regulen els títols oficials

- <https://www.uv.es/uvweb/universitat/ca/estudis-grau/informacio-academica-administrativa/normatives/normatives-universitat-valencia-1285850677111.html>

Normativa del centre

- <https://www.uv.es/uvweb/enginyeria/ca/escola/normatives-1285845343814.html>

Formes de participació i col·laboració

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, les persones usuàries de la unitat podran:

- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.
- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte als serveis que ofereix la unitat.
- Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.

Les queixes i els suggeriments rebuts a la unitat es respondran en un termini màxim d'un mes.

Vies de comunicació

 **Atenció telefònica:** 96 354 32 11

 **Atenció postal:** Av. de la Universitat, s/n . 46100 Burjassot

 **Adreça electrònica:** A través de l'enllaç tiquetingUV: [consultes i tràmits](#)

 **Atenció personal:** A les dependències de la Secretaria de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria en horari d'atenció (de 9 a 14 h de dilluns a divendres i, només de setembre a maig, de 16 a 18 h dilluns i dijous), amb cita prèvia: <https://www.uv.es/etse>

 **Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions:** <http://www.uv.es/bustia>

 **Enquestes:** <http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/enquestes/estudiants/satisfaccio-serveis/questionaris-1285893262238.html>

Xarxes socials: [@ETSEUV](#) [www.facebook.com/etseuv](#) [@twitter.com/ETSEUV](#)
[@www.youtube.com/c/ETSEUV-VLC](#) [@www.instagram.com](#)
[@www.linkedin.com](#)

Mesures d'esmena

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos que es declaren en la Carta de serveis poden formular les seues queixes mitjançant La Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registre General de la Universitat de València.

En cas d'incompliment, la persona responsable de la carta informarà la persona usuària de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures adoptades. L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

Vigència

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per Isabel Vázquez Navarro, Vicerectora d'Estudis.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 01/01/2026, llevat que variacions importants del seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aquesta carta serà accessible en la web de la unitat: <http://www.uv.es/etse>

Localització

Adreça: Av. de la Universitat, s/n
46100 Burjassot

Telèfon: 96 354 32 11

Adreça electrònica: A través de l'enllaç tiquetingUV: [consultes i tràmits](#)

Web: <https://www.uv.es/etse>

Horari d'atenció

A les dependències de la Secretaria de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria en horari d'atenció (de 9 a 14 h de dilluns a divendres i, només de setembre a maig, de 16 a 18 h dilluns i dijous), amb cita prèvia: <https://www.uv.es/etse>

Mitjans de transport públics

Metro: [https://www.metrovalencia.es/ca-Linia 4 - TVV](https://www.metrovalencia.es/ca-Linia-4-TVV)

Autobusos: [https://www.emtvalencia.es-Linia 63](https://www.emtvalencia.es-Linia-63)

Valenbisi: <https://www.valenbisi.es/ca>

Localització

Adreça: Av. de la Universitat, s/n. 46100 Burjassot
Telèfon: 96 354 32 11
Adreça electrònica: A través de l'enllaç TiquetingUV: [consultes i tramits](#)
Web: <http://www.uv.es/etse>

Horari d'Atenció

A les dependències de la Secretaria de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria, de 9 a 14 h de dilluns a divendres i, només de setembre a maig, de 16 a 18 h dilluns i dijous, amb cita prèvia:
<https://www.uv.es/etse>

Mitjans de transport públics

Metro: Línia 4 – TVV
Autobús: Línia 63



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

