



CARTA DE SERVICIOS

para estudiantes

Secretaría de la

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Índice

Misión — 5

Servicios, compromisos e indicadores — 6

Derechos de las personas usuarias — 13

Deberes de las personas usuarias — 14

Legislación aplicable — 15

Formas de participación y colaboración — 17

Medidas de subsanación — 18

Vigencia — 18

Localización — 19

Horario de atención — 19

Medios de transporte públicos — 19

CARTA DE SERVICIOS

Secretaría de la Escola
Tècnica Superior
d'Enginyeria (ETSE)



Misión

La secretaría de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universitat de València tiene la misión de dar el apoyo de gestión necesario para la organización y el desarrollo de las actividades docentes, de investigación y de divulgación del centro, con especial atención al alumnado y con el objetivo de contribuir a la formación de profesionales de grado y posgrado con preparación y capacitación suficiente para desarrollar su actividad profesional.

Servicios, compromisos e indicadores

Atención e información a las personas usuarias

Servicio 1 *Atender las demandas de información y orientación formuladas por el alumnado (futuro, actual y titulado) y otras personas usuarias.*

Compromiso 1 Atender adecuadamente todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias.

Indicador 1 Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.

Admisión por continuación de estudios oficiales parciales

Servicio 2 *Tramitar las solicitudes de acceso a través del reconocimiento de estudios oficiales parciales del alumnado que desea incorporarse al centro e informar sobre su resolución al estudiante o la estudiante.*

Compromiso 2 Resolver las solicitudes de admisión al centro por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales antes del 30 de septiembre, excepto modificación del calendario de procesos de gestión académica.

Indicador 2 Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales dentro del plazo.

Matrícula

Servicio 3 *Proporcionar la asistencia técnica y administrativa al alumnado durante todo el proceso de matrícula, en estudios de grado y máster.*

Compromiso 3 Prestar asistencia técnica y administrativa adecuada a todos los estudiantes o las estudiantes que lo solicitan en materia de matrícula.

Indicador 3 Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula.

Anulación de matrícula por causa de fuerza mayor

Servicio 4 *Informar al alumnado sobre cómo puede acreditar los requisitos para anular la matrícula, total o parcial, por causa de fuerza mayor sobrenvenida, remitir el informe de la dirección a la comisión que tiene que resolver el expediente y realizar los trámites derivados de la resolución.*

Compromiso 4 Poner a disposición de la comisión que tiene que resolver el expediente de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor el informe decanal en un plazo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud, acompañada de la documentación acreditativa.

Indicador 4 Tasa de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

Indicador 5 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

Reconocimiento y transferencia de créditos

Servicio 5 *Tramitar las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos, remitirlas a la comisión correspondiente, informar sobre su resolución al estudiante o la estudiante y, si procede, emitir el recibo del reconocimiento concedido con su incorporación al expediente.*

Compromiso 5 Notificar todas las resoluciones sobre reconocimiento y transferencia de créditos en un plazo de 15 días desde la emisión del informe de la comisión correspondiente, siempre que el estudiante o la estudiante haya aportado la documentación requerida.

Indicador 6 Tasa de reconocimientos de créditos tramitados dentro del plazo.

Indicador 7 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos.

Traslado de expedientes a otras universidades

Servicio 6 *Tramitar los traslados de expedientes académicos solicitados por el alumnado admitido en otras universidades.*

Compromiso 6 Tramitar los traslados de expedientes, previamente solicitados por el alumno o la alumna, al centro de destino en un plazo de 30 días hábiles desde su presentación, siempre que sus actas estén procesadas y con el pago previo de las tasas, si procede.

Indicador 8 Tasa de traslado de expedientes a otras universidades en el plazo previsto.

Recibidos y devoluciones de tasas

Servicio 7 *Gestionar los recibos del alumnado del centro, incluyendo devoluciones o pagos complementarios.*

Compromiso 7 Informar en 5 días hábiles de las incidencias relativas a los recibos cuya subsanación corresponda al centro, a contar desde la confirmación del pago en el caso de devoluciones de tasas.

Indicador 9 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.

Programas de movilidad

Servicio 8 *Coordinar y gestionar los expedientes del alumnado que participa en programas de movilidad e informar sobre su resolución.*

Compromiso 8 Incorporar las calificaciones al expediente de los estudiantes o de las estudiantes outgoing en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de todas las calificaciones de la universidad de destino.

Indicador 10 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.

Prácticas externas

Servicio 9 *Informar al estudiante o la estudiante sobre los trámites y plazos relativos a las prácticas externas, y realizar las gestiones sobre éstas que correspondan al centro.*

Compromiso 9 Informar a los estudiantes o las estudiantes de las asignaciones de las prácticas externas con una antelación mínima de 10 días antes del comienzo de éstas.

Indicador 11 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de las Prácticas Externas.

Trabajo final de grado y trabajo final de máster

Servicio 10 *Gestionar los trámites vinculados al trabajo de final de grado y al trabajo de final de máster del alumnado.*

Compromiso 10 Garantizar al alumnado que cumpla los requisitos la tramitación adecuada que le permita la defensa del trabajo final de grado y el trabajo final de máster dentro del plazo.

Indicador 12 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo final de estudios.

Certificados

Servicio 11 *Expedir certificados académicos y otros certificados a solicitud del alumnado.*

Compromiso 11 Emitir los certificados académicos previamente solicitados y que no se puedan obtener por la sede electrónica en un plazo de 10 días hábiles, excepto en periodo de matrícula.

Indicador 13 Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.

Indicador 14 Satisfacción con el tiempo de recepción de un certificado.

Adelanto de convocatorias de exámenes

***Servicio 12** Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de adelanto de convocatoria de exámenes e informar sobre su resolución.*

Compromiso 12 Resolver adecuadamente todas las solicitudes del alumnado en materia de adelanto de convocatoria de exámenes e informar sobre la resolución en un plazo de 10 días hábiles desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

Indicador 15 Tasa de notificación de resoluciones en materia de adelantos de exámenes dentro del plazo.

Indicador 16 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes.

Impugnación de calificaciones

***Servicio 13** Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de impugnación de calificaciones e informar sobre su resolución.*

Compromiso 13 Comunicar las resoluciones sobre impugnación de calificaciones en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la resolución de la Comisión de Impugnación de Calificaciones.

Indicador 17 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones.

Evaluación curricular por compensación

***Servicio 14** Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de evaluación curricular por compensación, remitir el informe decanal sobre el cumplimiento de los requisitos para esta evaluación y realizar los trámites derivados de su resolución.*

Compromiso 14 Incorporar la calificación al expediente del estudiante o la estudiante en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la resolución favorable del rector.

Indicador 18 Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación dentro del plazo.

Títulos y suplemento europeo al título (SET)

Servicio 15 *Tramitar los títulos (ordinarios o duplicados) y el suplemento europeo al título (SET) y entregarlos a los alumnos y las alumnas.*

Compromiso 15 Validar las solicitudes de expedición de títulos en el plazo de 15 días hábiles desde que se efectúe el pago del depósito del título, excepto el periodo de matrícula, en que el plazo es de 30 días hábiles.

Indicador 19 Tasa de remisión de títulos en el plazo previsto.

Doctorado

Servicio 16 *Gestionar la documentación e información de interés vinculada al depósito y defensa de tesis.*

Compromiso 16 Garantizar, a los doctorandos y doctorandas que cumplen los requisitos, la tramitación adecuada que permita la defensa de su tesis en la fecha prevista.

Indicador 20 Satisfacción con la gestión e información sobre trámites del doctorado.

Horarios, aulas y fechas de exámenes

Servicio 17 *Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes, una vez aprobada la Oferta del curso académico (OCA).*

Compromiso 17 Publicar en cada curso académico los horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula.

Indicador 21 Cumplimiento de la publicación de horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula.

Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta la Secretaría de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria tienen los derechos que reconoce el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y en particular:

- A disponer de información actualizada y con contenidos adecuados sobre los servicios que presta la Secretaría.
- A ser informados con eficacia sobre los trámites que les afectan.
- A ser tratados con el debido respeto y consideración por todo el personal de la Secretaría.
- A conocer la identidad del personal que tramita los procedimientos de los cuales sea parte.
- A presentar las sugerencias, las quejas y las felicitaciones que consideren oportunas sobre los servicios que presta la Secretaría y en los cuales sean parte interesada.
- A tener garantizada la confidencialidad de los datos personales según la legislación vigente.
- A disponer de las instalaciones y de los servicios necesarios para que los estudiantes con discapacidad física o sensorial puedan cursar los estudios adecuadamente y obtener una adecuada formación académica.
- A ser atendidos en la lengua oficial de la UV que utilice el alumno.
- A conocer los programas de las asignaturas y los profesores responsables.
- A la igualdad y a no ser discriminados por razón de sexo, ideología, nacimiento, lengua, opción sexual, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
- A la protección de la Seguridad Social, en los términos y las condiciones que establezcan las disposiciones legales que la regulan.
- Al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.
- A cualquier otro derecho que se derive de la normativa vigente.

Deberes de las personas usuarias

- Respetar y hacer un buen uso de las locales, los equipamientos y las instalaciones para contribuir a mantener un entorno adecuado.
- Comportarse de manera correcta con el personal de Secretaría.
- Acceder a los servicios que presta la Secretaría dentro del horario de atención al público establecido.
- Identificarse a través del DNI o del documento que acredite oficialmente su condición de alumno del centro siempre que el personal de la Secretaría se lo solicite.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los diferentes servicios que ofrece la Secretaría.
- Cumplir los Estatutos de la Universitat de València, las normativas que los desarrollan y los acuerdos y las resoluciones de los órganos de gobierno.
- Leer las notificaciones que la Secretaría envía a la cuenta personal de la dirección electrónica de la UV (@alumni.uv.es), (@uv.es).
- Entregar la documentación necesaria para el trámite en los plazos establecidos.
- Velar por sus pertenencias. La Secretaría no se responsabiliza de las pérdidas o de los hurtos.
- Cualquier deber que se derive de la normativa vigente.

Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de despliegue de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades, y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 6/2001.
- Estatutos de la Universitat de València, aprobados por Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana y modificados por Decreto 45/2013, de 28 de marzo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Normativas estatales que regulan los títulos oficiales

<https://www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-grado/informacion-academica-administrativa/normativas/normativas-estatales-1285850677052.html>

Normativas autonómicas que regulan los títulos oficiales

<https://www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-grado/informacion-academica-administrativa/normativas/normativas-autonomicas-1285850677078.html>

Normativas de la Universitat de València que regulan los títulos oficiales

<https://www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-grado/informacion-academica-administrativa/normativas/normativas-universidad-valencia-1285850677111.html>

Normativas que regulan los estudios de posgrado

<https://www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-postgrado/informacion-academica-administrativa/normativa-1285897763732.html>

Normativa del centro

<https://www.uv.es/uvweb/ingenieria/es/escuela/normativas-1285845343814.html>

Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.


Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

Vías de comunicación


 **Atención telefónica:** 96 354 32 11

 **Atención postal:** Avenida de la Universidad, s/n. 46100 Burjassot

 **Dirección electrónica:** etsesecre@uv.es

 **Atención personal:** En las dependencias de la Secretaría de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria, de 9 a 14 h de lunes a viernes y, solo de septiembre a mayo, de 16 a 18 h lunes y jueves, con cita previa:
<https://www.uv.es/etse>

 **Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones:** <http://www.uv.es/bustia>

 **Encuestas:** <https://www.uv.es/uvweb/unidad-calidad/es/encuestas/estudiantes/satisfaccion-servicios/cuestionarios-1285893262238.html>

Redes sociales: @ETSEUV
www.facebook.com/etseuv
twitter.com/ETSEUV
www.youtube.com/c/ETSEUV-VLC
www.instagram.com
www.linkedin.com

Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

Vigencia

Esta Carta de Serveis ha sido aprobada por Isabel Vázquez Navarro, Vicerrectora de Estudios y Política Lingüística.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 1/1/2022, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad: <http://www.uv.es/etse>

Localización

Dirección: Avenida de la Universidad, s/n. 46100 Burjassot
Teléfono: 96 354 32 11
Dirección electrónica: etsesecre@uv.es
Web: <http://www.uv.es/etse>

Horario de atención

En las dependencias de la Secretaría de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria, de 9 a 14 h de lunes a viernes y, sólo de septiembre a mayo, de 16 a 18 h lunes y jueves, con cita previa: <https://www.uv.es/etse>.

Medios de transporte públicos

Metro: Línea 4 – TVV
Autobús: Línea 63



VNIVERSITAT
D VALÈNCIA

