

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

Secretaria de la Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació Universitat de València

COMPROMISO C1

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

Servicio asociado S1. Atender las demandas de información y orientación formuladas por el alumnado (futuro, actual y titulado) y otras personas usuarias.

INDICADOR IND1. Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.

Fórmula: Media de los ítems 4 y 5 ponderada por el número de respuestas válidas. Ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo, 5: Muy de acuerdo)

Valor: 3,25 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,69 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: Se puede atribuirse a la baja participación del alumnado, lo que limita la representatividad de los resultados y puede sesgar las percepciones generales. Incrementar la participación en futuras evaluaciones podría proporcionar una visión más precisa y equ

COMPROMISO C2

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.

Servicio asociado S2. 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.

INDICADOR IND2. Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales dentro del plazo.

Fórmula: (Nº de resoluciones tramitadas dentro del plazo (antes del 30 septiembre) / Total de tramitadas o realizadas) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C3

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

Servicio asociado S3. Proporcionar la asistencia técnica y administrativa al alumnado durante todo el proceso de matrícula, en estudios de grado y máster.

INDICADOR IND3. Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula.

Fórmula: Media del ítem 17 ponderada por el número de respuestas válidas. Ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo, 5: Muy de acuerdo)

Valor: 3,65

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,17

Causa de la desviación negativa: Se puede atribuirse a la baja participación del alumnado, lo que limita la representatividad de los resultados y puede sesgar las percepciones generales. Incrementar la participación en futuras evaluaciones podría proporcionar una visión más precisa y eq

COMPROMISO C4

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.

Servicio asociado S4. Informar al alumnado sobre cómo puede acreditar los requisitos para anular la matrícula, total o parcial, por causa de fuerza mayor sobrevenida, remitir el informe de la dirección a la comisión que tiene que resolver el expediente y realizar los trámites derivados de la resolución.

INDICADOR IND4. Tasa de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

Fórmula: (Nº de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo (15 días hábiles) / Total de informes tramitados) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

INDICADOR IND5. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

Fórmula: Media del ítem 18 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 3,45 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,14 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: La desviación negativa en la valoración de los alumnos tras la denegación de la anulación de matrícula por fuerza mayor puede deberse a la frustración y

descontento generados por la percepción de falta de apoyo en situaciones difíciles. Esta respuesta emo

COMPROMISO C5

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.

Servicio asociado S5. 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.

INDICADOR IND6. Tasa de reconocimientos de créditos tramitados dentro del plazo.

Fórmula: $(N^{\circ} \text{ de notificaciones de reconocimiento y transferencia de créditos en el plazo comprometido} / \text{Total de reconocimientos tramitados}) \times 100$.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

INDICADOR IND7. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos.

Fórmula: Media del ítem 26 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 3,54 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: 0,06 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C6

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.

Servicio asociado S6. Tramitar los traslados de expedientes académicos solicitados por el alumnado admitido en otras universidades.

INDICADOR IND8. Tasa de traslado de expedientes a otras universidades en el plazo previsto.

Fórmula: $(N^{\circ} \text{ de expedientes trasladados dentro del plazo} / \text{Total de traslados solicitados}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C7

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.

Servicio asociado S7. Gestionar los recibos del alumnado del centro, incluyendo devoluciones o pagos complementarios.

INDICADOR IND9. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.

Fórmula: Media del ítem 19 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 4,04 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,06 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: Puede deberse a varios factores. Entre ellos, la complejidad y lentitud del proceso, la falta de claridad en la información proporcionada y posibles problemas técnicos. Estos inconvenientes pueden generar frustración y afectar negativamente la percepción

COMPROMISO C8

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.

Servicio asociado S8. Coordinar y gestionar los expedientes del alumnado que participa en programas de movilidad e informar sobre su resolución.

INDICADOR IND10. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.

Fórmula: Media del ítem 30 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 3,43 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,07 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: La complejidad y burocracia del proceso, la falta de información clara y accesible, y posibles demoras en la gestión de solicitudes. Estos problemas pueden generar frustración y descontento, afectando negativamente la percepción de los estudiantes. Mejora

COMPROMISO C9

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.

Servicio asociado S9. 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.

INDICADOR IND11. Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de las Prácticas Externas.

Fórmula: Media del ítem 27 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 3,33 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,36 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: Puede deberse a varios factores. Entre ellos, la falta de coordinación y comunicación entre la facultad y el organismo externo, posibles demoras en la

gestión de las solicitudes y la percepción de falta de apoyo o seguimiento adecuado. Estos problemas pue

COMPROMISO C10

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.

Servicio asociado S10. Gestionar los trámites vinculados al trabajo de final de grado y al trabajo de final de máster del alumnado.

INDICADOR IND12. Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo final de estudios.

Fórmula: Media del ítem 28 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 3,71 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: 0,71 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C11

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.

Servicio asociado S11. Expedir certificados académicos y otros certificados a solicitud del alumnado.

INDICADOR IND13. Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.

Fórmula: (Nº de emisiones de certificados dentro del plazo (7 días hábiles) / Total de certificados emitidos) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

INDICADOR IND14. Satisfacción con el tiempo de recepción de un certificado.

Fórmula: Media del ítem 23 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 3,47 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,56 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: Puede deberse a la percepción de lentitud y falta de eficiencia en el proceso. Los estudiantes pueden sentirse frustrados por los retrasos y la falta de comunicación clara sobre el estado de sus solicitudes. Mejorar la rapidez y la transparencia en la ges

COMPROMISO C12

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.

Servicio asociado S12. Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de adelanto de convocatoria de exámenes e informar sobre su resolución.

INDICADOR IND15. Tasa de notificación de resoluciones en materia de adelantos de exámenes dentro del plazo.

Fórmula: $(N^{\circ} \text{ de notificaciones en materia de resoluciones de adelantos de examen dentro del plazo (de 10 días hábiles) / Total de notificaciones de adelantos de exámenes realizados}) \times 100$.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

INDICADOR IND16. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes.

Fórmula: Media del ítem 32 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 3 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -1,50 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: Las gestiones de adelanto de convocatorias, en las que participan varios órganos, puede deberse a la complejidad y lentitud del proceso, así como a la falta de coordinación y comunicación entre los diferentes órganos involucrados. Estos factores pueden ge

COMPROMISO C13

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.

Servicio asociado S13. Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de impugnación de calificaciones e informar sobre su resolución.

INDICADOR IND17. Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones.

Fórmula: Media del ítem 33 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 2,40 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: -0,10 (escala de 1 a 5)

Causa de la desviación negativa: La desviación negativa en la valoración de los estudiantes sobre los trámites de impugnación de calificaciones puede estar influenciada por el resultado final de dichos trámites. Los estudiantes que no obtienen el resultado esperado pueden sentir frustrac

COMPROMISO C14

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.

Servicio asociado S14. 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.

INDICADOR IND18. Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación dentro del plazo.

Fórmula: (Nº de expedientes incorporadas las calificaciones en materia de evaluación curricular por compensación dentro del plazo (5 días hábiles) / Total de expedientes tramitados) x 100.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C15

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.

Servicio asociado S15. Tramitar los títulos (ordinarios o duplicados) y el suplemento europeo al título (SET) y entregarlos a los alumnos y las alumnas.

INDICADOR IND19. Tasa de remisión de títulos en el plazo previsto.

Fórmula: (Nº de remisiones de títulos validados dentro del plazo / Total remisiones de títulos validados) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C16

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

Servicio asociado S16. Gestionar la documentación e información de interés vinculada al depósito y defensa de tesis.

INDICADOR IND20. Satisfacción con la gestión e información sobre trámites del doctorado.

Fórmula: Media del ítem 37 ponderada por el número de respuestas válidas

Valor: 4 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Desviación: 0,00 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C17

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

matrícula.

Servicio asociado S17. Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes, una vez aprobada la Oferta del curso académico (OCA).

INDICADOR IND21. Cumplimiento de la publicación de horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula.

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviación: 0 Sí = 1, No = 0

COMPROMISO C18

Informar a las personas usuarias que han solicitado la homologación de títulos extranjeros, en un plazo de 15 días, sobre los trámites que tienen que seguir para la superación de los requisitos formativos exigidos por el Ministerio.

Servicio asociado S18. Tramitar las solicitudes del alumnado relacionadas con la superación de los requisitos formativos complementarios exigidos por el Ministerio para la homologación de títulos extranjeros de educación superior.

INDICADOR IND22. Tasa de información en relación a la homologación de títulos extranjeros en el plazo previsto.

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes tramitadas dentro del plazo} / \text{Total de solicitudes presentadas}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %