

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2023

**Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
Universitat de València**



EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Satisfacció amb la informació i el tracte personal rebuts a la Secretaria.	3,43	3,43		
2 Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini.	90 %	100 %		
3 Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.	3,57	3,57		
4 Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.	95 %	91,30 %		
5 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.	3,03	3,03		
6 Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.	87,38 %	89,47 %		
7 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits.	3,64	3,64		
8 Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.	100 %	100 %		
9 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries.	3,58	3,58		
10 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat.	3,25	3,25		
11 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes de les Pràctiques Externes.	3,16	3,16		
12 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis.	3,29	3,29		
13 Taxa d'emissió de certificats dins del termini.	97,14 %	100 %		
14 Satisfacció amb el temps de recepció d'un certificat.	3,54	3,54		
15 Taxa de notificació de resolucions en matèria d'avançaments d'exàmens dins del termini.	100 %	100 %		
16 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'avançament de convocatòries d'exàmens.	3,20	3,20		
17 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions.	3,00	3,00		
18 Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini.	100 %	100 %		
19 Taxa de remissió de títols en el termini previst.	100 %	100 %		
20 Satisfacció amb la gestió i informació sobre tràmits del doctorat.	4,47	4,47		
21 Compliment de la publicació d'horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.	Sí	Sí		

* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complert el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

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.

INDICADORS:

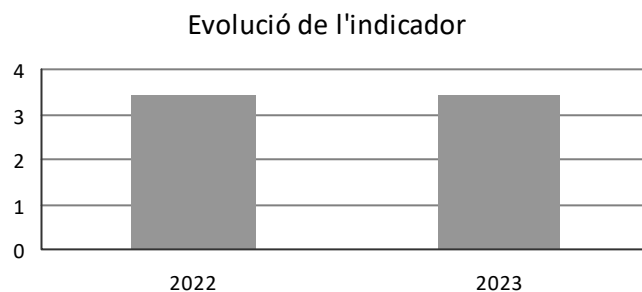
1. Satisfacció amb la informació i el tracte personal rebuts a la Secretaria.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,43		3,43	
2023	3,43		3,43	

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).

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



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.

INDICADORS:

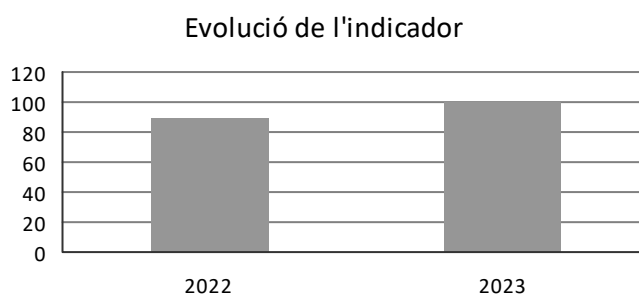
2. Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	90	45/50	-10	Ajornament en la data celebració CAT que ha de resoldre
2023	100	42/42	0	

Fórmula:
$$\frac{\text{Nre. de resolucions tramitades dins del termini (abans del 30 setembre)}}{\text{Total de tramitades o realitzades}} \times 100$$

Meta: 100%

Unitat: %



MATRÍCULA

Servei 3

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

Compromís 3

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

INDICADORS:

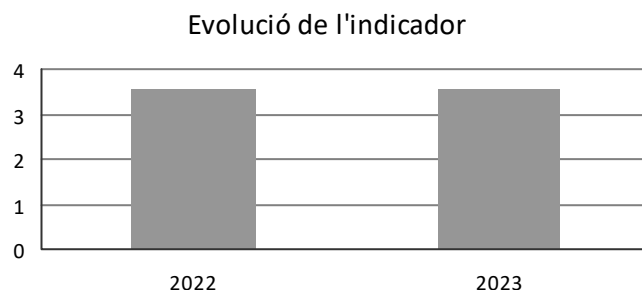
3. Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,57		3,57	
2023	3,57		3,57	

Fórmula: Mitjana del ítem 17 ponderada pel nombre de respostes vàlides. Ítem valorat en escala liker 5 (1: Molt en desacord, 5: Molt d'acord)

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



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.

INDICADORS:

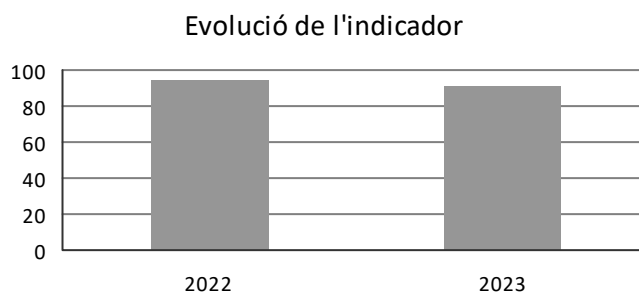
4. Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	95	38/40	-5	
2023	91,30	42/46	-8,70	Canvis al personal de secretaria

Fórmula: $(\text{Nre. d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini (15 dies hàbils)} / \text{Total d'informes tramitats}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



Accions de millora :

2023

Accions de millora realitzades:

Creació de Guia de Processos

Accions de millora previstes:

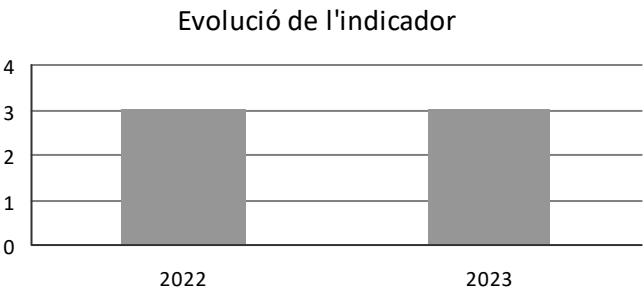
5. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,03		3,03	
2023	3,03		3,03	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



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.

INDICADORS:

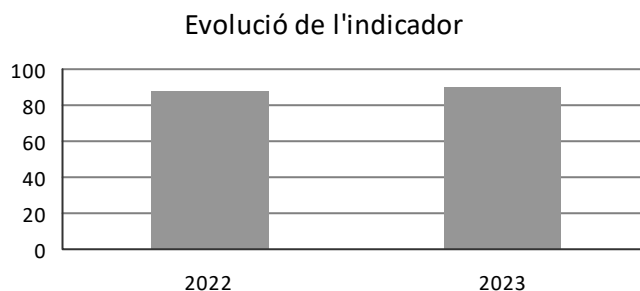
6. Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	87,38	90/103	-12,62	Canvi de personal en la Secretaria. Adaptació al procés.
2023	89,47	68/76	-10,53	Canvis al personal de secretaria

Fórmula: $(\text{Nre. de notificacions de reconeixement i transferència de crèdits en el termini compromès} / \text{Total de reconeixements tramitats}) \times 100$.

Meta: 100%

Unitat: %



Accions de millora :

2022

Accions de millora realitzades:

2023

Accions de millora realitzades:

Creació de Guia de Processos

Accions de millora previstes:

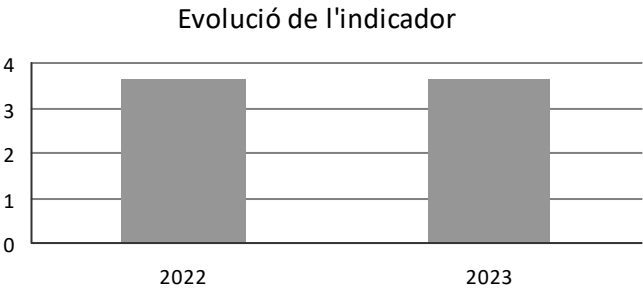
7. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,64		3,64	
2023	3,64		3,64	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



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.

INDICADORS:

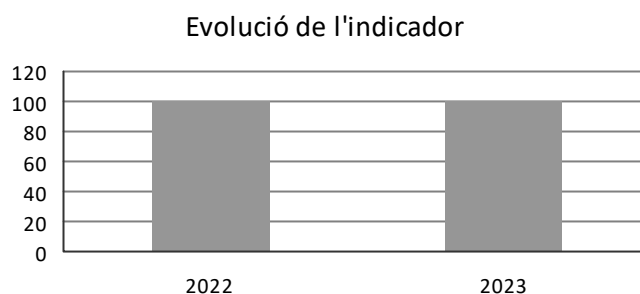
8. Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	48/48	0	
2023	100	76/76	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'expedients traslladats dins del termini} / \text{Total de trasllats sol·licitats}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



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.

INDICADORS:

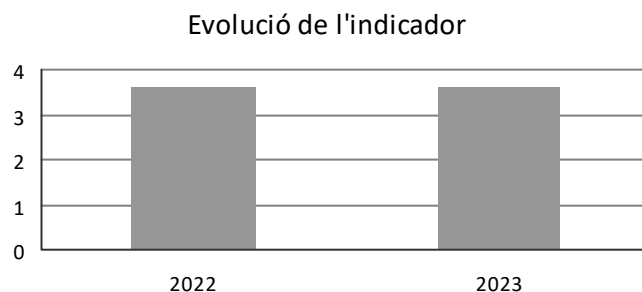
9. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,58		3,58	
2023	3,58		3,58	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



PROGRAMES DE MOBILITAT

Servei 8

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

Compromís 8

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.

INDICADORS:

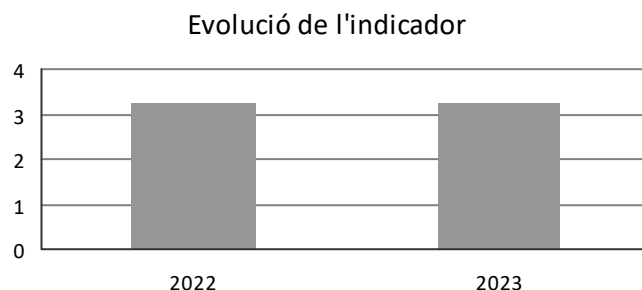
10. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,25		3,25	
2023	3,25		3,25	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



PRÀCTIQUES EXTERNES

Servei 9

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.

Compromís 9

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.

INDICADORS:

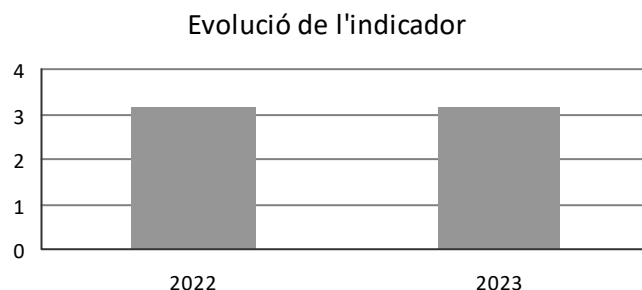
11. Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes de les Pràctiques Externes.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,16		3,16	
2023	3,16		3,16	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



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.

INDICADORS:

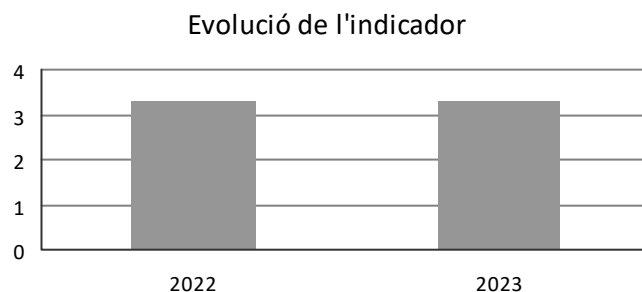
12. Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,29		3,29	
2023	3,29		3,29	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



CERTIFICATS

Servei 11

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

Compromís 11

Emetre els certificats acadèmics prèviament sol·licitats i que no es puguin obtenir per la seu electrònica en un termini de 10 dies hàbils, excepte en període de matrícula.

INDICADORS:

13. Taxa d'emissió de certificats dins del termini.

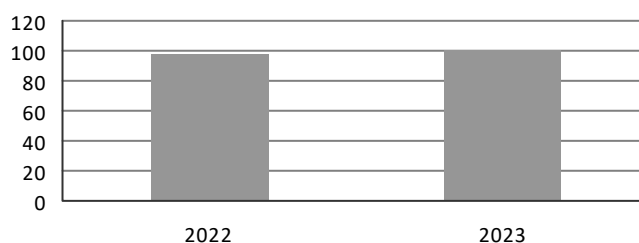
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	97,14	238/245	-2,86	Canvi de personal en la Secretaria. Adaptació al procés.
2023	100	350/350	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'emissions de certificats dins del termini (7 dies hàbils)} / \text{Total de certificats emesos}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



14. Satisfacció amb el temps de recepció d'un certificat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,54		3,54	
2023	3,54		3,54	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIES D'EXÀMENS

Servei 12

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

Compromís 12

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.

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	18/18	0	
2023	100	20/20	0	

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.

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



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

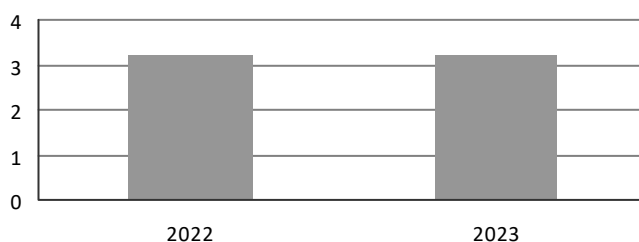
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,20		3,20	
2023	3,20		3,20	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Servei 13

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

Compromís 13

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.

INDICADORS:

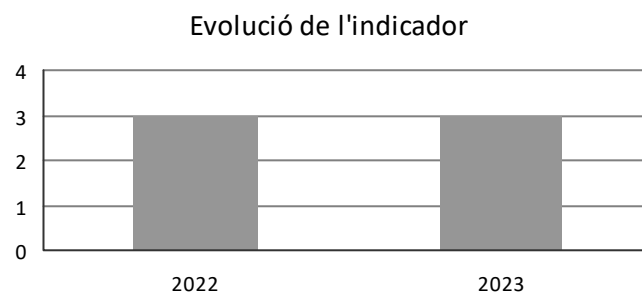
17. Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3		3	
2023	3		3	

Fórmula: Mitjana de l'ítem 33 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



AVALUACIÓ CURRICULAR PER COMPENSACIÓ

Servei 14

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.

Compromís 14

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.

INDICADORS:

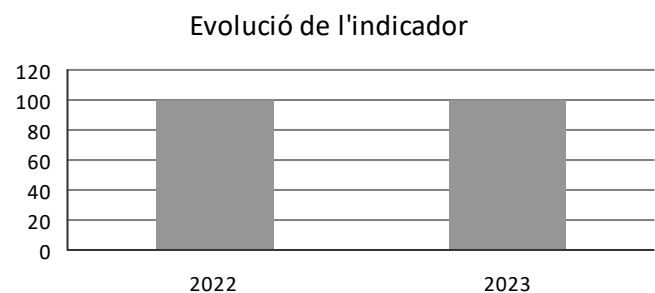
18. Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	13/13	0	
2023	100	14/14	0	

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.

Meta: 100%

Unitat: %



TÍTOLS I SUPLEMENT EUROPEU AL TÍTOL (SET)

Servei 15

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

Compromís 15

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.

INDICADORS:

19. Taxa de remissió de títols en el termini previst.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	272/272	0	
2023	100	343/343	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



DOCTORAT

Servei 16

Gestionar la documentació i informació d'interès vinculada al dipòsit i defensa de tesis.

Compromís 16

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

INDICADORS:

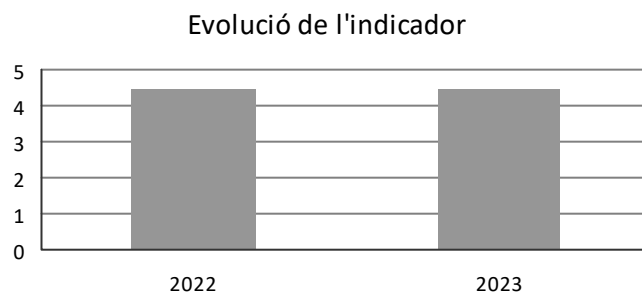
20. Satisfacció amb la gestió i informació sobre tràmits del doctorat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	4,47		4,47	
2023	4,47		4,47	

Fórmula: Mitjana de l'ítem 37 ponderada pel nombre de respostes vàlides

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



HORARIS, AULES I DATES D'EXÀMENS

Servei 17

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

Compromís 17

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

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	1		0	
2023	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí = 1, No = 0

