

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

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



EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.	3,43	3,43	3,64	
2 Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales dentro del plazo.	90 %	100 %	100 %	
3 Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula.	3,57	3,57	3,96	
4 Tasa de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.	95 %	91,30 %	100 %	
5 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.	3,03	3,03	3,17	
6 Tasa de reconocimientos de créditos tramitados dentro del plazo.	87,38 %	89,47 %	94,37 %	
7 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos.	3,64	3,64	3,76	
8 Tasa de traslado de expedientes a otras universidades en el plazo previsto.	100 %	100 %	100 %	
9 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.	3,58	3,58	3,85	
10 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.	3,25	3,25	3,44	
11 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de las Prácticas Externas.	3,16	3,16	3,38	
12 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo final de estudios.	3,29	3,29	3,33	
13 Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.	97,14 %	100 %	100 %	
14 Satisfacción con el tiempo de recepción de un certificado.	3,54	3,54	3,74	
15 Tasa de notificación de resoluciones en materia de adelantos de exámenes dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	
16 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes.	3,20	3,20	3,50	
17 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones.	3,00	3,00		
18 Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación dentro del plazo.	100 %	100 %	81,25 %	
19 Tasa de remisión de títulos en el plazo previsto.	100 %	100 %	100 %	
20 Satisfacción con la gestión e información sobre trámites del doctorado.	4,47	4,47	4,45	
21 Cumplimiento de la publicación de horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula.	Sí	Sí	Sí	

* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

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.

INDICADORES:

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

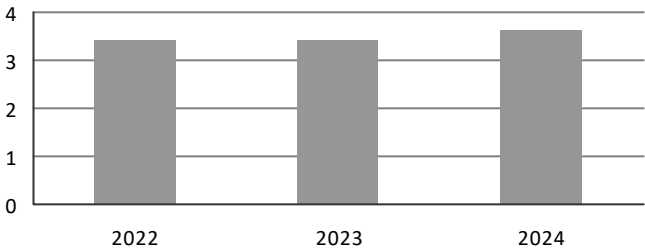
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3,43		3,43
2023	3,43		3,43
2024	3,64		0,21

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)

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

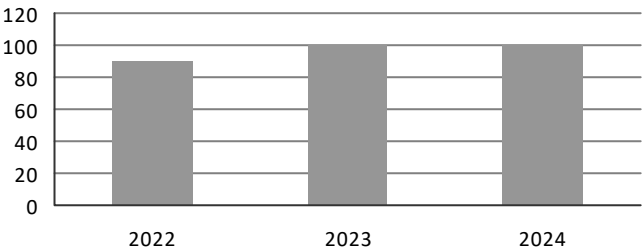
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	90	45/50	-10	Aplazamiento en la data celebración CAT que tiene que resolver
2023	100	42/42	0	
2024	100	35/35	0	

Fórmula: $(\text{Nº de resoluciones tramitadas dentro del plazo (antes del 30 septiembre)} / \text{Total de tramitadas o realizadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

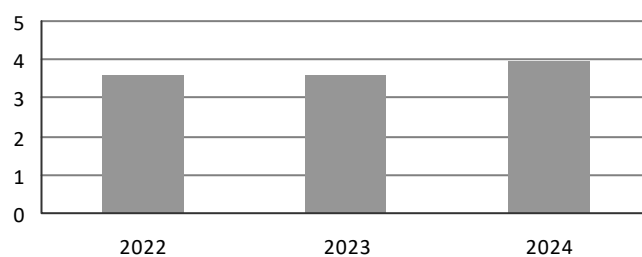
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3,57		3,57
2023	3,57		3,57
2024	3,96		0,39

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)

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad:

Evolución del indicador



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 sobrevenida, 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.

INDICADORES:

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

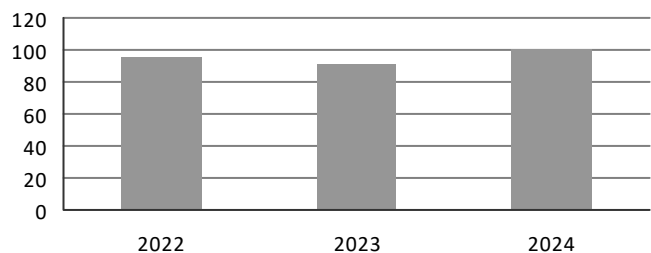
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	95	38/40	-5	
2023	91,30	42/46	-8,70	Cambios del personal de secretaría
2024	100	25/25	0	

Fórmula: $(\text{Nº de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo (15 días hábiles)} / \text{Total de informes tramitados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



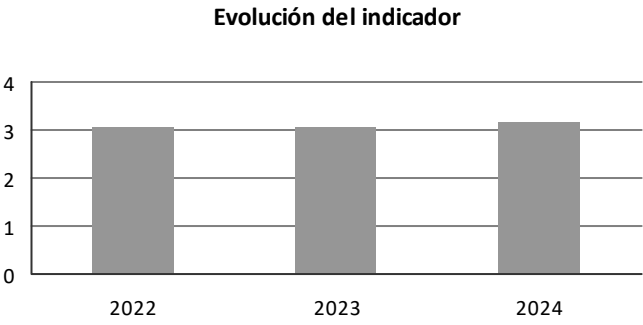
5. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	3,03		3,03	
2023	3,03		3,03	
2024	3,17		0,14	

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5



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.

INDICADORES:

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

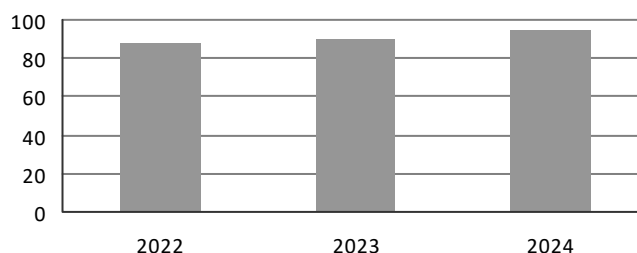
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	87,38	90/103	-12,62	Cambio de personal en la Secretaría. Adaptación al proceso.
2023	89,47	68/76	-10,53	Cambios del personal de secretaría
2024	94,37	67/71	-5,63	Cambios al personal de la secretaría.

Evolución del indicador

Fórmula: $(\text{Nº de notificaciones de reconocimiento y transferencia de créditos en el plazo comprometido} / \text{Total de reconocimientos tramitados}) \times 100$.

Meta: 100%

Unidad: %



Acciones de mejora:

2022

Acciones de mejora realizadas:

2023

Acciones de mejora realizadas:

Creación de Guía de Procesos

2024

Acciones de mejora realizadas:

Continuamos las acciones del curso anterior, mejorando el porcentaje.

Acciones de mejora previstas:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	3,64		3,64	

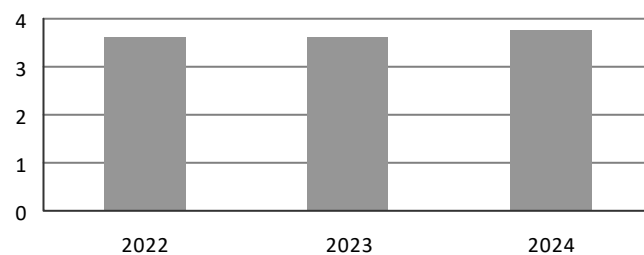
2023	3,64	3,64
2024	3,76	0,12

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

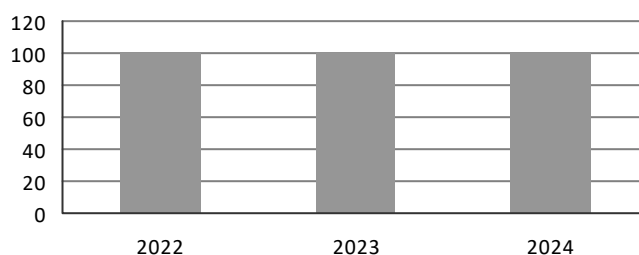
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	48/48	0
2023	100	76/76	0
2024	100	25/25	0

Fórmula: $(\text{Nº de expedientes trasladados dentro del plazo} / \text{Total de traslados solicitados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

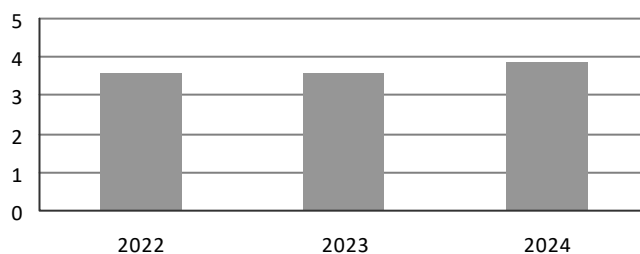
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3,58		3,58
2023	3,58		3,58
2024	3,85		0,27

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

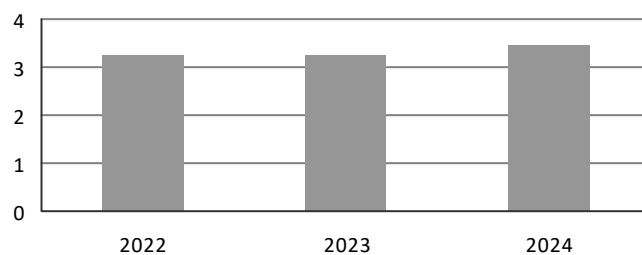
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3,25		3,25
2023	3,25		3,25
2024	3,44		0,19

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

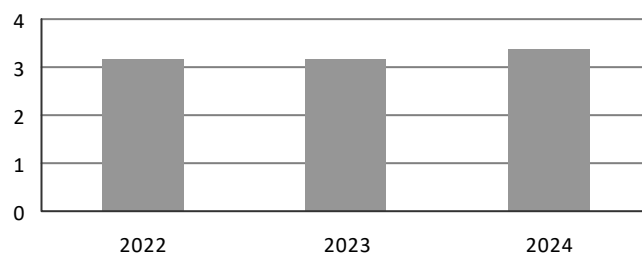
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3,16		3,16
2023	3,16		3,16
2024	3,38		0,22

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

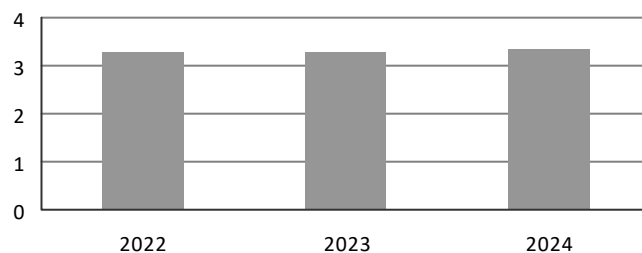
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3,29		3,29
2023	3,29		3,29
2024	3,33		0,04

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

13. Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.

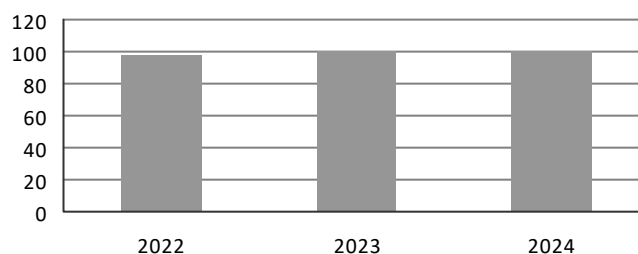
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	97,14	238/245	-2,86	Cambio de personal en la Secretaría. Adaptación al proceso.
2023	100	350/350	0	
2024	100	270/270	0	

Fórmula: $(\text{Nº de emisiones de certificados dentro del plazo (7 días hábiles)} / \text{Total de certificados emitidos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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

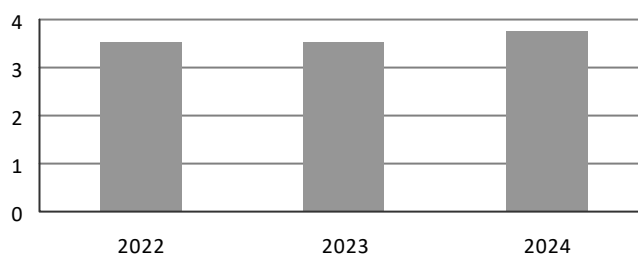
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	3,54		3,54	
2023	3,54		3,54	
2024	3,74		0,20	

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

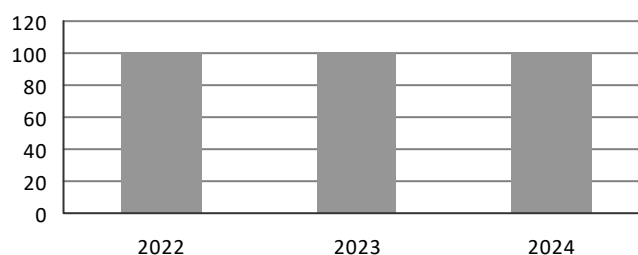
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	18/18	0
2023	100	20/20	0
2024	100	21/21	0

Fórmula: (Nº 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) x 100.

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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

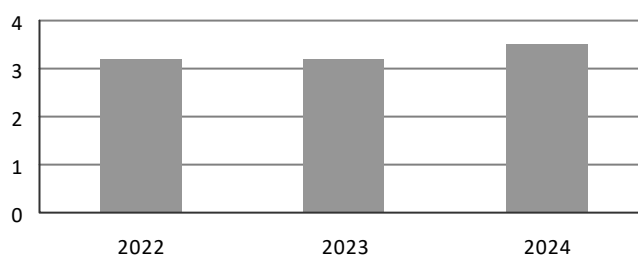
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3,20		3,20
2023	3,20		3,20
2024	3,50		0,30

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

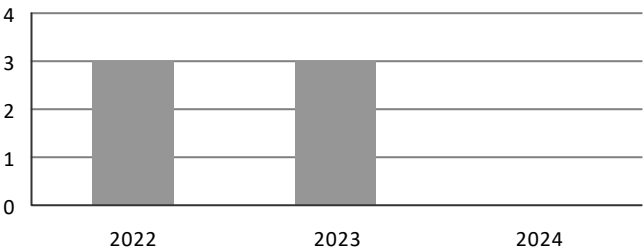
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	3		3
2023	3		3
2024	n. d.		

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

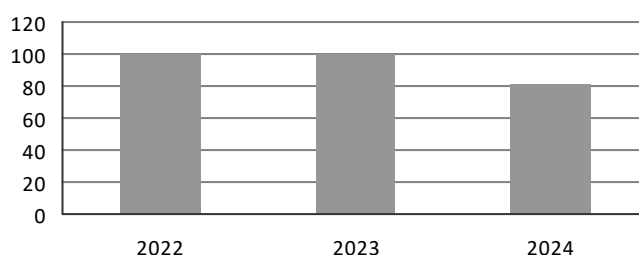
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	100	13/13	0	
2023	100	14/14	0	
2024	81,25	13/16	-18,75	Cambios al personal de la secretaría.

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.

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2024

Acciones de mejora realizadas:

Creación de Guía de Procesos.

Acciones de mejora previstas:

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.

INDICADORES:

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

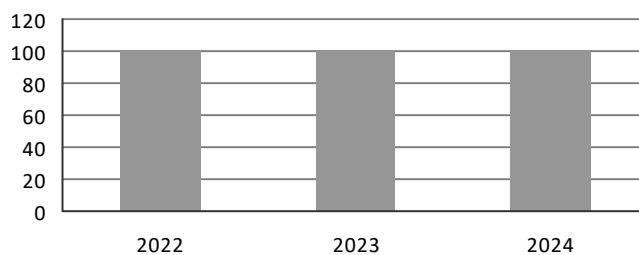
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	272/272	0
2023	100	343/343	0
2024	100	317/317	0

Fórmula: $(\text{Nº de remisiones de títulos validados dentro del plazo} / \text{Total remisiones de títulos validados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

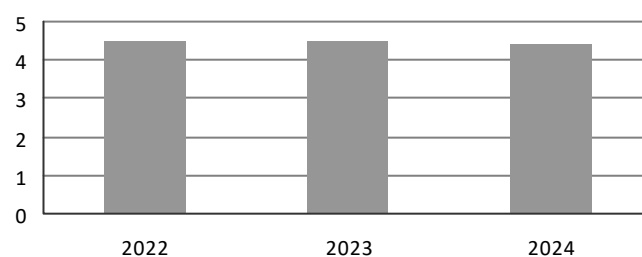
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	4,47		4,47
2023	4,47		4,47
2024	4,45		-0,02

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1		0
2023	1		0
2024	1		0

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unidad: Sí = 1, No = 0

Evolución del indicador

