



CARTA DE SERVEIS

Per a estudiants i estudiantes

VNIVERSITAT
E VALÈNCIA  Secretaria de la
Facultat de **Filologia, Traducció i Comunicació**



Missió

Els serveis econòmicoadministratius de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació de la Universitat de València tenen 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 als alumnes 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 prestats

ATENCIÓ I INFORMACIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

S1. Atendre les demandes d'informació i orientació formulades per l'alumnat (futur, actual i titulat) i altres persones usuàries.

ADMISSIÓ PER CONTINUACIÓ D'ESTUDIS OFICIALS PARCIALS

S2. 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.

MATRÍCULA

S3. Proporcionar l'assistència tècnica i administrativa a l'alumnat durant tot el procés de matrícula, en estudis de grau i màster.

ANUL·LACIÓ DE MATRÍCULA PER CAUSA DE FORÇA MAJOR @

S4. Informar l'alumnat sobre la manera en què pot acreditar els requisits per a l'anul·lació de matrícula total o parcial per causa de força major sobrevinguda, remetre l'informe deganal a la comissió que ha de resoldre l'expedient i realitzar els tràmits derivats de la resolució.

RECONEIXEMENT I TRANSFERÈNCIA DE CRÈDITS @

S5. 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.

TRASLLAT D'EXPEDIENTS A ALTRES UNIVERSITATS @

S6. Tramitar els trasllats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admès en altres universitats.

REBUTS I DEVOLUCIONS DE TAXES @

S7. Gestionar els rebuts de l'alumnat del centre, incloent-hi devolucions o pagaments complementaris.

PROGRAMES DE MOBILITAT

S8. Coordinar i gestionar els expedients de l'alumnat que participa en programes de mobilitat i informar sobre la seua resolució.

PRÀCTIQUES EXTERNES

S9. Informar 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.

TREBALL FINAL DE GRAU I TREBALL FINAL DE MÀSTER @

S10. Gestionar els tràmits vinculats al treball de final de grau i al treball de final de màster de l'alumnat.

CERTIFICATS @

S11. Expedir certificats acadèmics i altres certificats a sol·licitud de l'alumnat.

AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIES D'EXÀMENS @

S12. Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'avançament de convocatòria d'exàmens i informar-ne sobre la seua resolució.

IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS @

S13. Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'impugnació de qualificacions i informar sobre la seua resolució.

AVALUACIÓ CURRICULAR PER COMPENSACIÓ

S14. 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.

TÍTOLS I SUPLEMENT EUROPEU AL TÍTOL (SET) @

S15. Tramitar els títols (ordinaris o duplicats) i el suplement europeu al títol (SET) i lliurar-los a l'alumnat.

DOCTORAT @

S16. Gestionar la documentació i informació d'interès vinculada a programes de doctorat de la Facultat, inclosa la relacionada amb el dipòsit i defensa de tesi.

HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS ESTRANGERS

S17. Tramitar les sol·licituds de l'alumnat relacionades amb la superació dels requisits formatius complementaris exigits pel Ministeri per a l'homologació de títols estrangers d'educació superior.

HORARIS, AULES I DATES D'EXÀMENS

S18. Publicar els horaris, aules i dates d'exàmens, una vegada aprovada l'Oferta del curs acadèmic (OCA).

@ Tramitació electrònica per entreu.uv.es



Compromisos

ATENCIÓ I INFORMACIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

- C1.** Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries.

ADMISSIÓ PER CONTINUACIÓ D'ESTUDIS OFICIALS PARCIALS

- C2.** 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.

MATRÍCULA

- C3.** Prestar assistència tècnica i administrativa adequada a tots els estudiants o les estudiantes que ho sol·liciten en matèria de matrícula.

ANUL·LACIÓ DE MATRÍCULA PER CAUSA DE FORÇA MAJOR

- C4.** 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.

RECONeixEMENT I TRANSFERÈNCIA DE CRÈDITS

- C5.** 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 s'haja aportat la documentació requerida.

TRASLLAT D'EXPEDIENT A ALTRES UNIVERSITATS

- C6.** Tramitar els trasllats d'expedients, prèviament sol·licitats per l'alumnat, 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.

REBUTS I DEVOLUCIONS DE TAXES

- C7.** 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.

PROGRAMES DE MOBILITAT

- C8.** 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.

PRÀCTIQUES EXTERNES

- C9.** Informar l'alumnat de les assignacions de les pràctiques externes amb una antelació mínima de 10 dies abans del començament d'aquestes.

TREBALL FINAL DE GRAU I TREBALL FINAL DE MÀSTER

- C10.** Garantir a l'alumnat que complisca els requisits la tramitació adequada que li permeta la defensa del treball final de grau i el treball final de màster dins del termini.

CERTIFICATS

- C11.** Emetre els certificats acadèmics prèviament sol·licitats en un termini de 7 dies hàbils, excepte en període de matrícula o quan es tracte d'un expedient d'un pla d'estudis no valorat en crèdits, el termini és de 10 dies.

AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIES D'EXÀMENS

- C12.** Resoldre adequadament totes les sol·licituds 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.

IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

- C13.** 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.

AVALUACIÓ CURRICULAR PER COMPENSACIÓ

- C14.** 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.

TÍTOLS I SUPLEMENT EUROPEU AL TÍTOL (SET)

- C15.** 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.

DOCTORAT

- C16.** Garantir, als doctorands i doctorandes que compleixen els requisits, la tramitació adequada que permeti la defensa de la tesi en la data prevista.

HOMOLACIÓ DE TÍTOLS ESTRANGERS

- C17.** Informar les persones usuàries que han sol·licitat l'homologació de títols estrangers, en un termini de 15 dies, sobre els tràmits que han de seguir per a la superació dels requisits formatius exigits pel Ministeri.

HORARIS, AULES I DATES D'EXÀMENS

- C18.** Publicar els horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula de cada curs acadèmic.



Indicadors

1. Satisfacció amb la informació i el tracte personal rebuts a la Secretaria.
2. Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini.
3. Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.
4. Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major en termini.
5. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.
6. Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.
7. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits.
8. Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.
9. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries.
10. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat.
11. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre les pràctiques externes.
12. Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis.
13. Taxa d'emissió de certificats dins del termini.
14. Satisfacció amb el temps de recepció d'un certificat.
15. Taxa de notificació de resolucions en matèria d'avançaments d'exàmens dins del termini.
16. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'avançament de convocatòries d'exàmens.
17. Satisfacció amb les consultes i gestions en matèria d'impugnació de qualificacions.
18. Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini. .
19. Taxa de remissió de títols en el termini previst.
20. Satisfacció amb la gestió i informació sobre tràmits del doctorat.
21. Taxa d'informació en relació a l'homologació de títols estrangers en el termini previst.
22. Compliment de la publicació d'horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.

NOTA: Els indicadors de satisfacció pertanyen a l'enquesta: Satisfacció de l'estudiant amb la secretaria del centre.



Drets i Deures de les persones usuàries

Drets de les persones usuàries:

Els drets que reconeix l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, 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 Secretària 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 les llengües oficials 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 establisquen 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.



Formes de participació i col·laboració

Per col·laborar en la millora dels serveis i donar la vostra opinió, podeu utilitzar les vies següents:

1. Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions:

<http://www.uv.es/bustia>

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

[//www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/enquestes/estudiants/satisfaccio-serveis/questionaris-1285893262238.html](http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/enquestes/estudiants/satisfaccio-serveis/questionaris-1285893262238.html)

Vigència

Aquest tríptic és una versió reduïda de la carta de serveis original. La versió íntegra podeu trobar-la en <http://www.uv.es/filtradcom>.

La Carta de Serveis romandrà vigent fins al 31 de desembre de 2021.

Localització i horaris d'atenció

Contacte

Direcció: Avinguda Blasco Ibáñez, 32 - 46010 València
Telèfon: 96 3864254
Fax: 96 3983958
Correu electrònic: fac.filologia@uv.es
Web: <http://www.uv.es/filtradcom>

Atenció Personal

A les dependències de la Secretaria de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació en horari d'atenció (de 9 a 14 h. de dilluns a divendres, i de 16 a 18 h. dilluns i dimecres).

Com arribar

Metro	Línia 3 parada de Facultats Línia 5 parada d'Aragò
Autobusos	Línies Ex: 9, 12, 29, 30, 31, 80 i 81
Valenbisi	Valenbisi



VNIVERSITAT[̄] DE VALÈNCIA