



CARTA DE SERVICIOS

Para estudiantes

Secretaría de la
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Índice

- Misión — p.5
- Servicios, compromisos e indicadores — p.6
- Derechos y Deberes de las personas usuaries — p.14
- Formas de participación y colaboración — p.16
- Medidas de subsanación — p.17
- Vigencia — p.17
- Localización — p.18
- Atención personal — p.18
- Cómo llegar — p.18

CARTA DE SERVICIOS

para estudiantes

Secretaría de la
Escola tècnica Superior d'Enginyeria

Misión

Los servicios económico-administrativos de la Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de la Universitat de València, tienen como misión dar el soporte de gestión necesario para la organización y 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 postgrado 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 secretaria.

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.*

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

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

Matrícula

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

Compromiso 3 Prestar asistencia técnica y administrativa adecuada a todos los o las estudiantes que lo soliciten 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 acerca del modo en que puede acreditar los requisitos para la anulación de matrícula total o parcial por causa de fuerza mayor sobrevenida, remitir el informe decanal a la comisión que ha de resolver el expediente y realizar los trámites derivados de la resolución.*

Compromiso 4 Poner a disposición de la comisión que ha de 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 fuerza mayor en plazo.

Indicador 5 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor en 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 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 se haya aportado la documentación requerida.

Indicador 6 Tasa de reconocimientos de créditos tramitados en 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 alumnado, al centro de destino en un plazo de 30 días hábiles desde su presentación, siempre y cuando sus actas estén procesadas y previo pago de las tasas si procede.

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

Recibos 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 al estudiante.*

Compromiso 8 Incorporar las calificaciones al expediente de 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 de plazos y trámites relativos a las Prácticas Externas, y realizar las gestiones sobre las mismas que correspondan al centro.*

Compromiso 9 Informar al alumnado de las asignaciones de las prácticas externas con una antelación mínima de 10 días antes del comienzo de las mismas.

Indicador 11 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo fin de estudios.

Trabajo fin de grado y trabajo fin de máster @

Servicio 10 *Gestionar los trámites vinculados al trabajo de fin de grado y al trabajo de fin de máster de los estudiantes.*

Compromiso 10 Garantizar al alumnado que cumplan los requisitos, la tramitación adecuada que permita la defensa del trabajo fin de grado y trabajo fin de máster en plazo.

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

Certificados @

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

Compromiso 11 Emitir los certificados académicos previamente solicitados en un plazo de 7 días hábiles. En periodo de matrícula o cuando se trate de un expediente de un plan de estudios no valorado en créditos el plazo será de 10 días.

Indicador 13 Tasa de emisión de certificados en plazo.

Indicador 14 Satisfacción con el tiempo en recibir 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 su 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 en 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 las consultas y gestiones en materia 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 dicha evaluación y realizar los trámites derivados de la resolución.*

Compromiso 14 Incorporar la calificación al expediente del 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 en 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 al alumnado.*

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, salvo el período de matrícula, en que el plazo será 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 a programas de doctorado de la Facultad, incluida la relacionada con el depósito y defensa de tesis.*

Compromiso 16 Garantizar, a los doctorandos y las 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.

Homologación de títulos extranjeros

Servicio 17 *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.*

Compromiso 17 Informar a las personas usuarias que han solicitado la homologación de títulos extranjeros, en un plazo de 15 días, sobre los trámites que han de seguir para la superación de los requisitos formativos exigidos por el Ministerio.

Indicador 21 Tasa de información en relación a la homologación de títulos extranjeros en el plazo previsto.

Horarios, aulas y fechas de exámenes

Servicio 18 Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes, una vez aprobada la Oferta del curso académico (OCA).

Compromiso 18 Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula de cada curso académico

Indicador 18 Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula de cada curso académico

Indicador 22 Cumplimiento de la publicación horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula.

NOTA:

- Los indicadores de satisfacción pertenecen a la encuesta: Satisfacción del estudiante con la secretaría del centro.
- @ **Tramitación electrónica** por entreu.uv.es

Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta la Secretaría de la Escola Tècnica Superior d'Enginyeria tienen los derechos reconocidos en 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 prestados por la Secretaría.
- A ser informados con eficacia de 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 en los que sea parte.
- A presentar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estimen oportunas en relación con los servicios prestados por la secretaría en los que 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 sus estudios adecuadamente y obtener una adecuada formación académica.
- A ser atendidos en las lenguas oficiales de la UV inicialmente expresada por 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 condiciones que establezcan las disposiciones legales que la regulan.
- Al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.
- Cualquier otro derecho que se derive de la normativa vigente.

Deberes de las personas usuarias

- Respetar y hacer un buen uso de los espacios, 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 de DNI o documento que acredite oficialmente su condición de alumno del centro siempre que el personal de la secretaría 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 resoluciones de los órganos de gobierno.
- Leer las notificaciones que la secretaría envía a la cuenta personal del correo electrónico 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 pérdidas o hurtos.
- Cualquier otro deber que se derive de la normativa vigente.

Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, las usuarias y los usuarios de la Secretaría de la Escola Tècnica Superior d'Enginyeria:

- Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto de los servicios que ofrece la unidad.
- Formular sugerencias que nos ayudan a mejorar.
- Plantear quejas cuando los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.
- Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, cuestiones, etc., que se los plantean en relación con los servicios que presta la unidad.

Vías de comunicación

☎ **Atención telefónica:** 963543211

✉ **Atención postal:** Av. de la Universitat, s/n 46100 Burjassot

📠 **Fax:** 963543207

@ **Correo electrónico:** etse@uv.es

🗨 **Atención personal:** En las dependencias de la Secretaría de la Escola Tècnica d'Enginyeria en horario de atención (09 a 14 h. de lunes a viernes y, solo de Septiembre a Mayo de 16:00 a 18:00 h. lunes y jueves).

📬 **Buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones:** <https://www.uv.es/bustia>

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

Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos declarados en la Carta de Servicios, podrán formular sus quejas dirigiéndolas a:

- Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV: <https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.js>
- Escrito presentado al Registro de la UV, dirigido a la secretaría de la Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso, y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento detectado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

Vigencia

La versión de la carta y el tríptico serán accesibles en la web de la Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (<http://www.uv.es/etse>).

La vigencia de esta carta será de cuatro años. Esta carta de servicios permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre del 2021, salvo variaciones importantes en sus contenidos que aconsejen anticipar su revisión.

Localización

Dirección: Avda. de la Universitat, s/n 46100 Burjassot.
Teléfono: 963543211
Fax: 963543207
Correo electrónico: etse@uv.es
Web: [http:// www.uv.es/etse](http://www.uv.es/etse)

Horario de Atención

De 9 a 14 h de lunes a viernes y, solo de Septiembre a Mayo, de 16 a 18 h lunes y jueves.

Cómo llegar (transporte públicos)

Metro: Línea 4
Autobuses: Línea 63
Mibisi: Bicis Estació



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

