



# CARTA DE SERVICIOS

Para estudiantes

VNIVERSITAT [Logo] Secretaría de la  
E VALÈNCIA [Logo] 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 prestados

### ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

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

### ADMISIÓN POR CONTINUACIÓN DE ESTUDIOS OFICIALES PARCIALES

**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.

### MATRÍCULA

**S3.** Proporcionar la asistencia técnica y administrativa a los estudiantes durante todo el proceso de matrícula, en estudios de grado y máster.

### ANULACIÓN DE MATRÍCULA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR @

**S4.** 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.

### RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS @

**S5.** 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.

### TRASLADO DE EXPEDIENTES A OTRAS UNIVERSIDADES @

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

### RECIBOS Y DEVOLUCIONES DE TASAS @

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

### PROGRAMAS DE MOVILIDAD

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

### PRÁCTICAS EXTERNAS

**S9.** Informar al estudiante de plazos y trámites relativos a las Prácticas Externas, y realizar las gestiones sobre las mismas que correspondan al centro.

### TRABAJO FIN DE GRADO Y TRABAJO FIN DE MÁSTER @

**S10.** Gestionar los trámites vinculados al trabajo de fin de grado y al trabajo de fin de máster de los estudiantes.

### CERTIFICADOS @

**S11.** Expedir certificados académicos y otros certificados a solicitud del alumnado.

### ADELANTO DE CONVOCATORIAS DE EXÁMENES @

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

### IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES @

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

### EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPENSACIÓN

**S14.** 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.

### TÍTULOS Y SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO (SET) @

**S15.** Tramitar los títulos (ordinarios o duplicados) y el suplemento europeo al título (SET) y entregarlos al alumnado.

### DOCTORADO @

**S16.** 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.

### HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS

**S17.** 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.

### HORARIOS, AULAS Y FECHAS DE EXÁMENES

**S18.** Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes, una vez aprobada la Oferta del curso académico (OCA).

@ Tramitación electrónica por [entreu.uv.es](http://entreu.uv.es)



## Compromisos

### ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

- C1.** Atender adecuadamente todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias.

### ADMISIÓN POR CONTINUACIÓN DE ESTUDIOS OFICIALES PARCIALES

- C2.** 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.

### MATRÍCULA

- C3.** Prestar asistencia técnica y administrativa adecuada a todos los o las estudiantes que lo soliciten en materia de matrícula.

### ANULACIÓN DE MATRÍCULA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR

- C4.** Poner a disposición de la comisión que ha de resolver el expediente de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor, el informe de la Dirección en un plazo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud acompañada de la documentación acreditativa.

### RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS

- 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 se haya aportado la documentación requerida.

### TRASLADO DE EXPEDIENTES A OTRAS UNIVERSIDADES

- C6.** 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.

### RECIBOS Y DEVOLUCIONES DE TASAS

- 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.

### PROGRAMAS DE MOVILIDAD

- C8.** 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.

### PRÁCTICAS EXTERNAS

- C9.** Informar al alumnado de las asignaciones de las prácticas externas con una antelación mínima de 10 días antes del comienzo de las mismas.

### TRABAJO FIN DE GRADO Y TRABAJO FIN DE MÁSTER

- C10.** 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

### CERTIFICADOS

- C11.** 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.

### ADELANTO DE CONVOCATORIAS DE EXÁMENES

- C12.** 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.

### IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

- 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.

### EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPENSACIÓN

- C14.** Incorporar la calificación al expediente del estudiante en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la resolución favorable del Rector.

### TÍTULOS Y SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO (SET)

- 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, salvo el período de matrícula, en que el plazo será de 30 días hábiles.

### DOCTORADO

- C16.** 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.

### HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS

- C17.** 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.

### HORARIOS, AULAS Y FECHAS DE EXÁMENES

- C18.** Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula de cada curso académico



## Indicadores

1. Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.
2. Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales en plazo.
3. Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula.
4. Tasa de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa fuerza mayor en plazo.
5. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor en plazo.
6. Tasa de reconocimientos de créditos tramitados en plazo.
7. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos.
8. Tasa de traslado de expedientes a otras universidades en el plazo previsto.
9. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.
10. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.
11. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre las prácticas externas.
12. Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo fin de estudios.
13. Tasa de emisión de certificados en plazo.
14. Satisfacción con el tiempo en recibir un certificado.
15. Tasa de notificación de resoluciones en materia de adelantos de exámenes en plazo.
16. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes.
17. Satisfacción con las consultas y gestiones en materia de impugnación de calificaciones.
18. Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación en plazo.
19. Tasa de remisión de títulos en el plazo previsto.
20. Satisfacción con la gestión e información sobre trámites del doctorado.
21. Tasa de información en relación a la homologación de títulos extranjeros en el plazo previsto.
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.



## Derechos y Deberes de las personas usuarias

### Derechos de las personas usuarias:

Los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 la lengua oficial 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.
- Cualquier otro deber que se derive de la normativa

### 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 los servicios y dar su opinión, pueden utilizar las siguientes vías:

1. Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:

<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.js>

2. Encuesta:

<https://www.uv.es/uvweb/unidad-calidad/es/encuestas/estudiantes/satisfaccion-servicios/cuestionarios-1285893262238.html>

## Vigencia

Este Tríptico es una versión reducida de la carta de servicios original. La versión íntegra se puede encontrar en <http://www.uv.es/etse>

La Carta de Servicios permanecerá vigente hasta 31 diciembre de 2021.

## Localización y horarios de atención

### Contacta

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

### Atención Personal

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

### Cómo llegar

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



VNIVERSITAT<sup>̄</sup> DE VALÈNCIA