

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

**Secretaria de la Facultat de Filosofia i Ciències de
l'Educació
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.	3,94	3,94	3,25	
2 Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini.	100 %	100 %	100 %	
3 Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.	3,82	3,82	3,65	
4 Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.	100 %	100 %	100 %	
5 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini.	3,59	3,59	3,45	
6 Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.	100 %	100 %	100 %	
7 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits.	3,48	3,48	3,54	
8 Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.	100 %	100 %	100 %	
9 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries.	4,10	4,10	4,04	
10 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat.	3,50	3,50	3,43	
11 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes de les Pràctiques Externes.	3,69	3,69	3,33	
12 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis.	3,00	3,00	3,71	
13 Taxa d'emissió de certificats dins del termini.	100 %	100 %	100 %	
14 Satisfacció amb el temps de recepció d'un certificat.	4,03	4,03	3,47	
15 Taxa de notificació de resolucions en matèria d'avançaments d'exàmens dins del termini.	100 %	100 %	100 %	
16 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'avançament de convocatòries d'exàmens.	4,50	4,50	3,00	
17 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions.	2,50	2,50	2,40	
18 Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini.	100 %	100 %	100 %	
19 Taxa de remissió de títols en el termini previst.	100 %	100 %	100 %	
20 Satisfacció amb la gestió i informació sobre tràmits del doctorat.	4,00	4,00	4,00	
21 Compliment de la publicació d'horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.	Sí	Sí	Sí	
22 Taxa d'informació en relació a l'homologació de títols estrangers en el termini previst.	100 %	100 %	100 %	

* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complit 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:

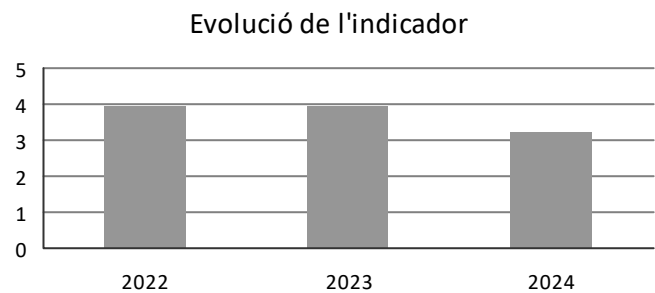
1. Satisfacció amb la informació i el tracte personal rebuts a la Secretaria.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,94		3,94	
2023	3,94		3,94	
2024	3,25		-0,69	Es pot atribuir-se a la baixa participació de l'alumnat, la qual cosa limita la representativitat dels resultats i pot esbiaixar les percepcions generals. Incrementar la participació en futures avaluacions podria proporcionar una visió més precisa i equilibrada

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:

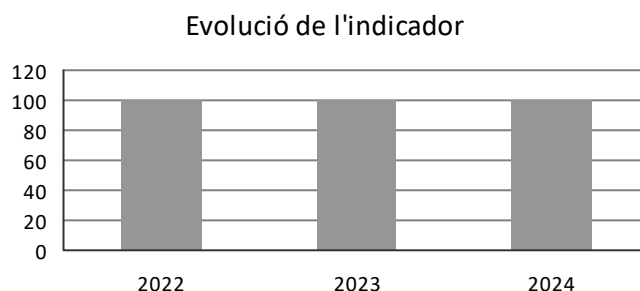
2. Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	35/35	0	
2023	100	24/24	0	
2024	100	25/25	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:

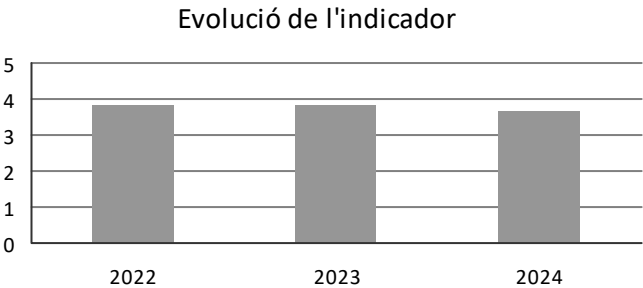
3. Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,82		3,82	
2023	3,82		3,82	
2024	3,65		-0,17	Es pot atribuir-se a la baixa participació de l'alumnat, la qual cosa limita la representativitat dels resultats i pot esbiaixar les percepcions generals. Incrementar la participació en futures avaluacions podria proporcionar una visió més precisa i equilibrada

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.

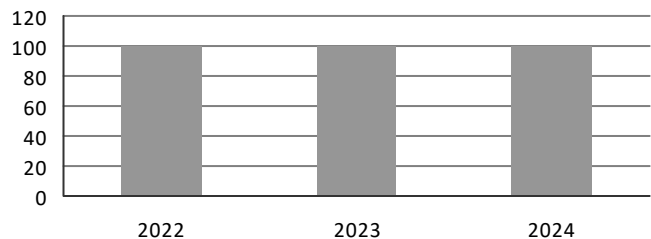
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	41/41	0	
2023	100	39/39	0	
2024	100	51/51	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



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	3,59		3,59	
2023	3,59		3,59	
2024	3,45		-0,14	La desviació negativa en la valoració dels alumnes després de la denegació de l'anul·lació de matrícula per força major pot deure's a la frustració i descontent generats per la percepció de falta de suport en situacions difícils. Aquesta resposta emocional pot influir negativament en la seua avaluació general de la institució. Millorar la comunicació i oferir alternatives podria mitigar aquests efectes

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:

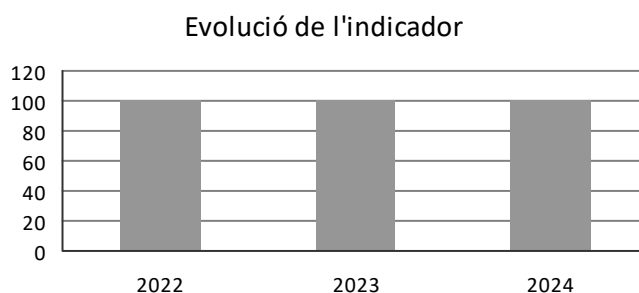
6. Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	293/293	0	
2023	100	290/290	0	
2024	100	293/293	0	

Fórmula: (Nre. de notificacions de reconeixement i transferència de crèdits en el termini compromès / Total de reconeixements tramitats) x 100.

Meta: 100%

Unitat: %



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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,48		3,48	
2023	3,48		3,48	
2024	3,54		0,06	

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:

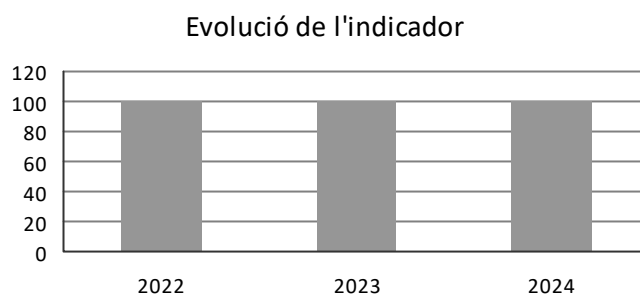
8. Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	35/35	0	
2023	100	59/59	0	
2024	100	34/34	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.

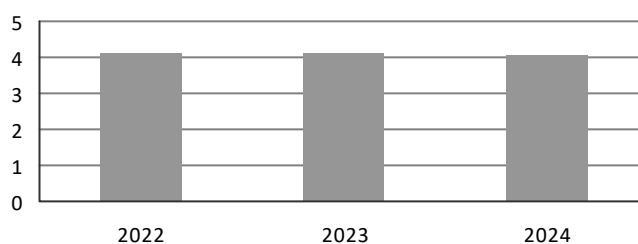
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	4,10		4,10	
2023	4,10		4,10	
2024	4,04		-0,06	Pot deure's a diversos factors. Entre ells, la complexitat i lentitud del procés, la falta de claredat en la informació proporcionada i possibles problemes tècnics. Aquests inconvenients poden generar frustració i afectar negativament la percepció general dels estudiants. Simplificar i agilitzar els tràmits, així com millorar la comunicació, podria ajudar a millorar la satisfacció

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



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.

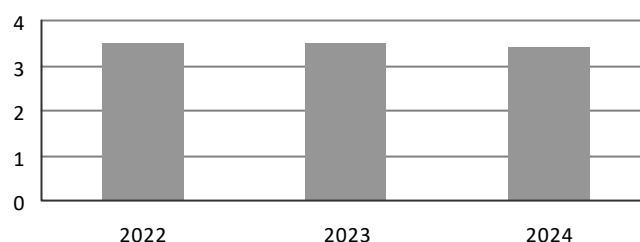
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,50		3,50	
2023	3,50		3,50	
2024	3,43		-0,07	la complexitat i burocràcia del procés, la falta d'informació clara i accessible, i possibles demores en la gestió de sol·licituds. Aquests problemes poden generar frustració i descontent, afectant negativament la percepció dels estudiants. Millorar l'eficiència i transparència en els tràmits podria ajudar a augmentar la satisfacció

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



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.

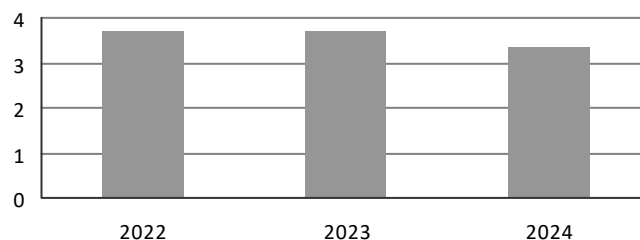
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3,69		3,69	
2023	3,69		3,69	
2024	3,33		-0,36	Pot deure's a diversos factors. Entre ells, la falta de coordinació i comunicació entre la facultat i l'organisme extern, possibles demores en la gestió de les sol·licituds i la percepció de falta de suport o seguiment adequat. Aquests problemes poden generar frustració i descontentament entre els estudiants. Millorar la col·laboració i la transparència en el procés podria ajudar a augmentar la satisfacció.

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



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.

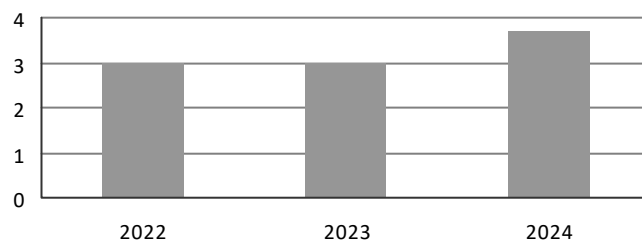
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	3		3	
2023	3		3	
2024	3,71		0,71	

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



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.

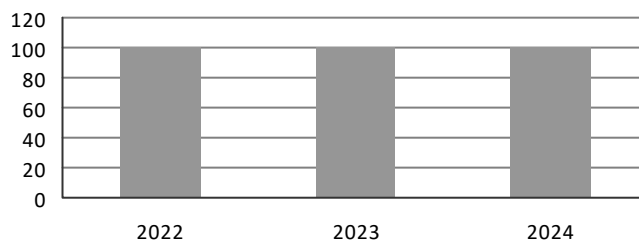
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	95/95	0	
2023	100	155/155	0	
2024	100	80/80	0	

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	4,03		4,03	
2023	4,03		4,03	
2024	3,47		-0,56	Pot deure's a la percepció de lentitud i falta d'eficiència en el procés. Els estudiants poden sentir-se frustrats pels retards i la falta de comunicació clara sobre l'estat de les seues sol·licituds. Millorar la rapidesa i la transparència en la gestió d'aquests tràmits podria ajudar a augmentar la satisfacció dels alumnes.

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



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.

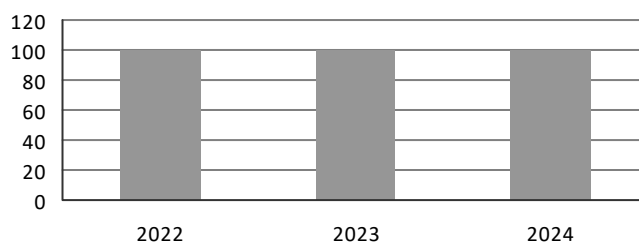
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	7/7	0	
2023	100	2/2	0	
2024	100	10/10	0	

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



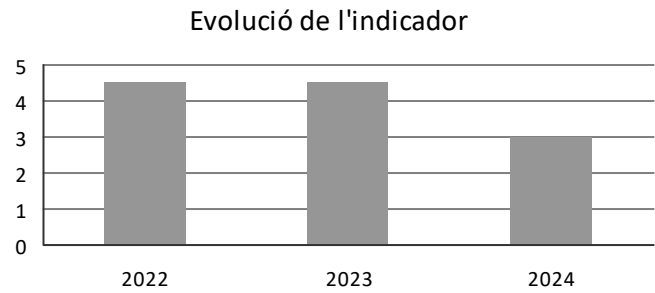
16. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'avançament de convocatòries d'exàmens.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	4,50		4,50	
2023	4,50		4,50	
2024	3		-1,50	En l'avançament de convocatòries, en les quals participen diversos òrgans, pot deure's a la complexitat i lentitud del procés, així com a la falta de coordinació i comunicació entre els diferents òrgans involucrats. Aquests factors poden generar frustració i una percepció d'ineficiència entre els estudiants.

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



Accions de millora :

2024

Accions de millora realitzades:

Millorar la coordinació i establir canals de comunicació més efectius podria ajudar a augmentar la satisfacció en aquest aspecte

Accions de millora previstes:

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:

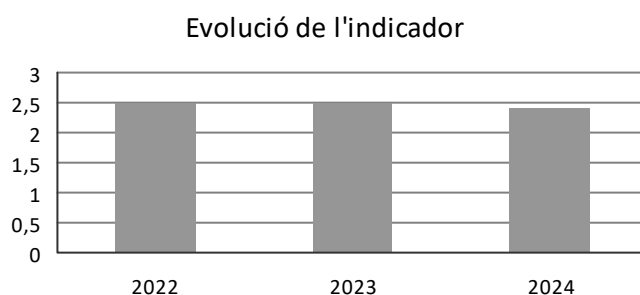
17. Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	2,50		2,50	
2023	2,50		2,50	
2024	2,40		-0,10	Els tràmits d'impugnació de qualificacions pot estar influenciada pel resultat final d'aquests tràmits. Els estudiants que no obtenen el resultat esperat poden sentir frustració i descontent, la qual cosa afecta negativament la seua percepció del procés. A més, la falta de transparència i claredat en els criteris d'avaluació pot contribuir a aquesta insatisfacció.

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

Meta: Evolució positiva. Any base 2022

Unitat: escala d'1 a 5



Accions de millora :

2024

Accions de millora realitzades:

Millorar la comunicació i garantir un procés just i transparent podria ajudar a mitigar aquests efectes.

Accions de millora previstes:

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.

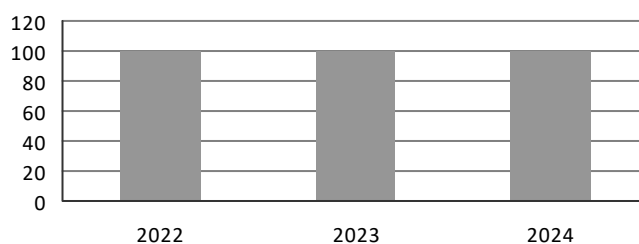
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	4/4	0	
2023	100	4/4	0	
2024	100	3/3	0	

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: %

Evolució de l'indicador



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.

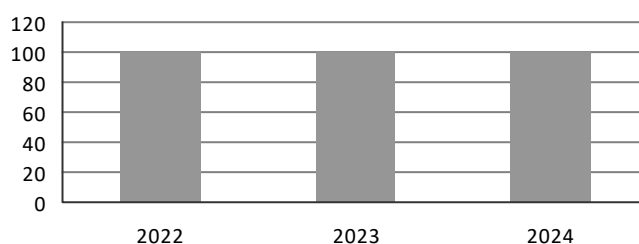
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	220/220	0	
2023	100	451/451	0	
2024	100	422/422	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de remissions de títols validats dins del termini.} / \text{Total remissions de títols validats}) \times 100$

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:

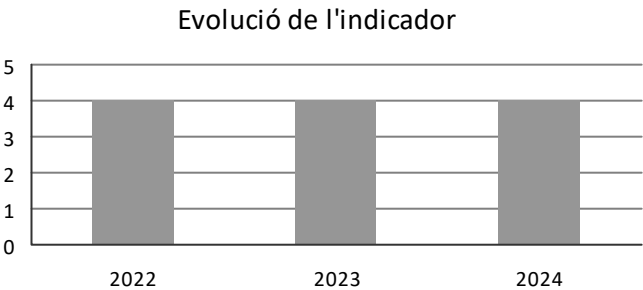
20. Satisfacció amb la gestió i informació sobre tràmits del doctorat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	4		4	
2023	4		4	
2024	4		0	

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.

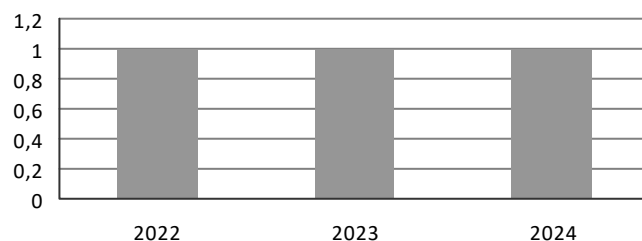
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	1		0	
2023	1		0	
2024	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí = 1, No = 0

Evolució de l'indicador



HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS ESTRANGERS

Servei 18

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.

Compromís 18

Informar a 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.

INDICADORS:

22. Taxa d'informació en relació a l'homologació de títols estrangers en el termini previst.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	7/7	0	
2023	100	5/5	0	
2024	100	7/7	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de sol·licituds tramitades dins del termini.} / \text{Total de sol·licituds presentades}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador

