

Indicadores

1. Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la secretaria.
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. Tasa de reconocimientos de créditos tramitados en plazo.
6. Tasa de traslado de expedientes a otras universidades en el plazo previsto.
7. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.
8. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.
9. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre las prácticas externas.
10. Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo fin de estudios.
11. Tasa de emisión de certificados en plazo.
12. Satisfacción con las consultas y gestiones en materia de impugnación de calificaciones.
13. Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación en plazo.
14. Tasa de tramitación de títulos en el plazo previsto.
15. 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 secretaria del centro.

Vigencia

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

La Carta de Servicios permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre de 2029.

Localización y horarios de atención

Localización

Dirección:	Avinguda Tarongers, 4. 46022 València
Teléfono:	96 3864490
Fax:	96 3864487
Correo electrónico:	formacio.professorat@uv.es
Web:	http://www.uv.es/formacioprofessorat

Atención Personal

En las dependencias de la Secretaría de la Facultat de Formació del Professorat en horario de atención (09 a 14 h. de lunes a viernes y 16:00 a 18:00 h. lunes y jueves).

Cómo llegar

Metro:	Línea 4 y 6
Autobuses:	Línea 18, 29, 30, 40, 41, y 71
Valenbisi	www.valenbisi.es

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



CARTA DE SERVICIOS

Para estudiantes

Secretaría de la

Facultat de Formació del Professorat

UNIVERSITAT ID VALÈNCIA [QÆ] Facultad de Formación del Profesorado

Derechos y deberes

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 secretaria.
 - 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 secretaria.
 - 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 secretaria 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.

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 secretaria.
- Acceder a los servicios que presta la secretaria 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 secretaria lo solicite.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los diferentes servicios que ofrece la secretaria.
- 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 secretaria 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.

Misión

La secretaría de la Facultat de Formació del Professorat de la Universitat de València, tiene 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.** Informar, matricular y gestionar los expedientes del alumnado que participa en programas de movilidad.

PRÁCTICAS CURRICULARES

- S9.** Informar al estudiantado sobre los trámites y plazos relativos a las Prácticas Curriculares, y realizar todas las gestiones relativas a las prácticas Curriculares.

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, que no se pueda tramitar por Sede Electrónica.

IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES @

- S12.** Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de impugnación de calificaciones e informar sobre su resolución.

EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPENSACIÓN

- S13.** 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) @

- S14.** Tramitar la solicitud de los títulos (ordinarios o duplicados) y el suplemento europeo al título (SET) y entregarlos al alumnado.

HORARIOS, AULAS Y FECHAS DE EXÁMENES

- S15.** Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes, una vez aprobada la Oferta del curso académico (OCA).

@ Tramitación electrónica por 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 decanal 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 y la persona interesada haya aportado la carta de admisión de la otra universidad.

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. En periodo de matrícula este plazo será de 35 días hábiles.

PROGRAMAS DE MOVILIDAD

- C8.** Proporcionar al alumnado información para realizar su estancia de movilidad y gestionar su matrícula, contrato de estudios, expediente académico y gestión administrativa en general.

PRÁCTICAS CURRICULARES

- C9.** Informar y gestionar adecuadamente la tramitación de las prácticas curriculares.

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 15 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 45 días hábiles.

IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

- C12.** 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

- C13.** 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)

- C14.** 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 45 días hábiles desde la finalización de la matrícula.

HORARIOS, AULAS Y FECHAS DE EXÁMENES

- C15.** Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula de cada curso académico.