

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2021

**Secretaria de la Facultat de Magisteri
Universitat de València**



EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2018	2019	2020	2021
1 Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.	2,53	2,53	2,95	2,95
2 Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
3 Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula.	3,44	3,44	3,39	3,39
4 Tasa de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
5 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.	2,56	2,56	2,95	2,95
6 Tasa de reconocimientos de créditos tramitados dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
7 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos.	2,83	2,83	3,32	3,32
8 Tasa de traslado de expedientes a otras universidades en el plazo previsto.	100 %	100 %	100 %	100 %
9 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.	3,22	3,22	3,35	3,35
10 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.	2,64	2,64	3,24	3,24
11 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre las prácticas externas.	3,04	3,04	3,50	3,50
12 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo final de estudios.	3,17	3,17	2,67	2,67
13 Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
14 Satisfacción con el tiempo de recepción de un certificado.	3,28	3,28	3,49	3,49
15 Tasa de notificación de resoluciones en materia de adelantos de exámenes dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
16 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes.	3,44	3,44	3,69	3,69
17 Satisfacción con las consultas y gestiones en materia de impugnación de calificaciones.	2,94	2,94	3,57	3,57
18 Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
19 Tasa de remisión de títulos en el plazo previsto.	100 %	100 %	100 %	100 %
20 Satisfacción con la gestión e información sobre trámites del doctorado.	4,00	4,00	3,79	3,79
21 Tasa de información en relación a la homologación de títulos extranjeros en el plazo previsto.	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicador	2018	2019	2020	2021
22 Cumplimiento de la publicación de horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula.	Sí	Sí	Sí	Sí

* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superat la fecha límite.

ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Servei 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.

INDICADORES:

1. Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.

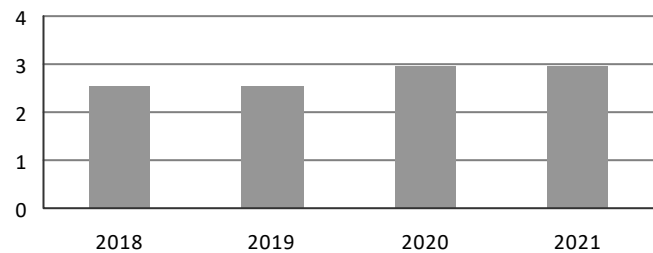
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	2,53		0
2019	2,53		0
2020	2,95		0,43
2021	2,95		0,43

Fórmula: Media de los ítems 4 y 5 ponderada por el número de respuestas válidas. Ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo, 5: Muy de acuerdo)

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



ADMISIÓN POR CONTINUACIÓN DE ESTUDIOS OFICIALES PARCIALES

Servei 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 al estudiante o la estudiante.

Compromiso 2

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

INDICADORES:

2. Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales dentro del plazo.

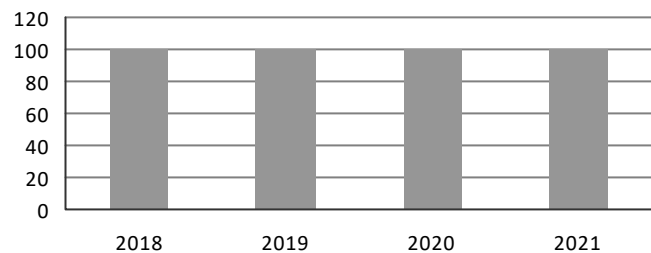
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	60/60	0
2019	100	67/67	0
2020	100	66/66	0
2021	100	81/81	0

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de resoluciones tramitadas dentro del plazo (antes del 30 septiembre)} / \text{Total de tramitadas o realizadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



MATRÍCULA

Servei 3

Proporcionar la asistencia técnica y administrativa al alumnado durante todo el proceso de matrícula, en estudios de grado y máster.

Compromiso 3

Prestar asistencia técnica y administrativa adecuada a todos los estudiantes o las estudiantes que lo solicitan en materia de matrícula.

INDICADORES:

3. Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula.

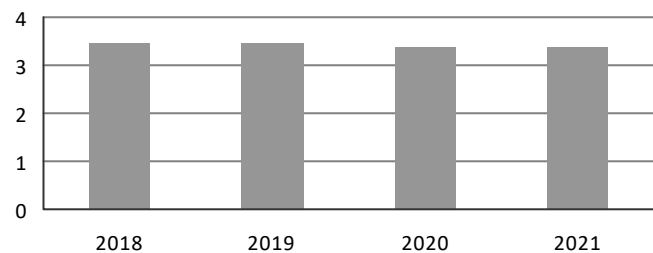
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2018	3,44		0	
2019	3,44		0	
2020	3,39		-0,05	Implantación automatrícula. Caída sistema en matrícula
2021	3,39		-0,05	El alumnado, muy a menudo, demanda atención presencial y/o telefónica. La situación sanitaria a causa de la pandemia ha imposibilitado y/o dificultado esta demanda.

Fórmula: Media de los ítems 16 y 17 ponderada por el número de respuestas válidas. Ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo, 5: Muy de acuerdo)

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2021

Acciones de mejora realizadas:

Se ha trabajado en la página web para facilitar la información que los alumnos solicitan más a menudo.

ANULACIÓN DE MATRÍCULA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR

Servei 4

Informar al alumnado sobre cómo puede acreditar los requisitos para anular la matrícula, total o parcial, por causa de fuerza mayor sobrevenida, remitir el informe de la dirección a la comisión que tiene que resolver el expediente y realizar los trámites derivados de la resolución.

Compromiso 4

Poner a disposición de la comisión que tiene que 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

INDICADORES:

4. Tasa de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

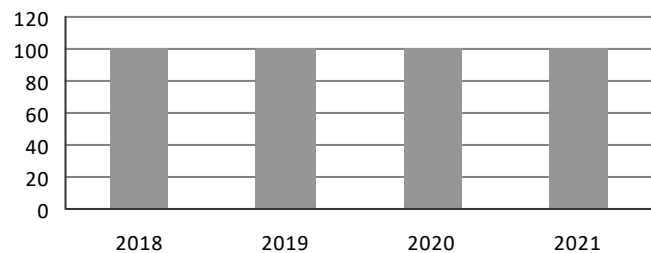
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	52/52	0
2019	100	51/51	0
2020	100	35/35	0
2021	100	35/35	0

Fórmula: (Nº de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo (15 días hábiles) / Total de informes tramitados) x 100

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



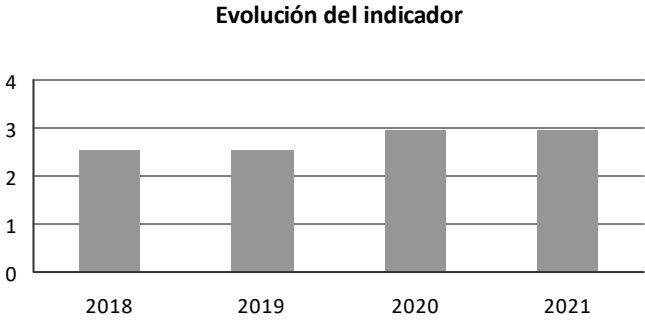
5. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	2,56		0
2019	2,56		0
2020	2,95		0,39
2021	2,95		0,39

Fórmula: Media del ítem 18 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5



RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS

Servei 5

Tramitar las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos, remitirlas a la comisión correspondiente, informar sobre su resolución al estudiante o la 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 el estudiante o la estudiante haya aportado la documentación requerida.

INDICADORES:

6. Tasa de reconocimientos de créditos tramitados dentro del plazo.

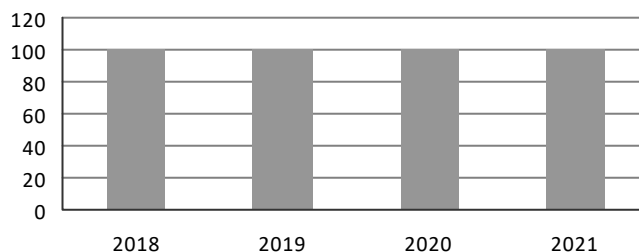
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	252/252	0
2019	100	210/210	0
2020	100	188/188	0
2021	100	205/205	0

Evolución del indicador

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de notificaciones de reconocimiento y transferencia de créditos en el plazo comprometido} / \text{Total de reconocimientos tramitados}) \times 100$.

Meta: 100%

Unidad: %



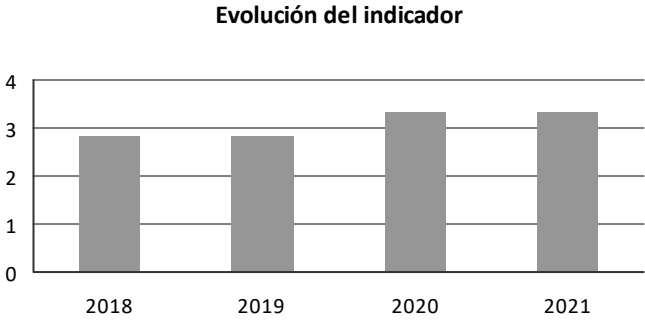
7. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	2,83		0
2019	2,83		0
2020	3,32		0,49
2021	3,32		0,49

Fórmula: Media del ítem 26 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5



TRASLADO DE EXPEDIENTES A OTRAS UNIVERSIDADES

Servei 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 alumno o la alumna, al centro de destino en un plazo de 30 días hábiles desde su presentación, siempre que sus actas estén procesadas y con el pago previo de las tasas, si procede.

INDICADORES:

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

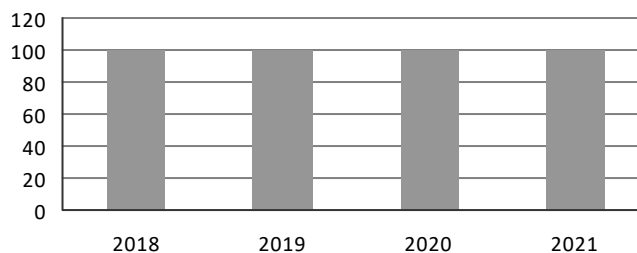
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	23/23	0
2019	100	20/20	0
2020	100	17/17	0
2021	100	31/31	0

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de expedientes trasladados dentro del plazo} / \text{Total de traslados solicitados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



RECIBIDOS Y DEVOLUCIONES DE TASAS

Servei 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.

INDICADORES:

9. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.

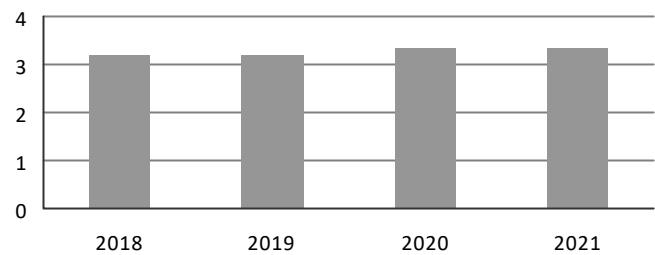
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	3,22		0
2019	3,22		0
2020	3,35		0,13
2021	3,35		0,13

Fórmula: Media del ítem 19 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Servei 8

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

Compromiso 8

Incorporar las calificaciones al expediente de los estudiantes o de las estudiantes outgoing en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de todas las calificaciones de la universidad de destino.

INDICADORES:

10. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.

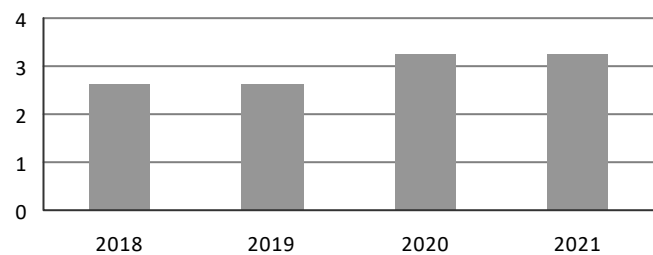
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	2,64		0
2019	2,64		0
2020	3,24		0,60
2021	3,24		0,60

Fórmula: Media del ítem 30 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



PRÁCTICAS CURRICULARES

Servei 9

Informar al estudiante o la estudiante sobre los trámites y plazos relativos a las prácticas externas y realizar todas las gestiones relativas a las prácticas curriculares.

Compromiso 9

Informar a los estudiantes o las estudiantes de la oferta de prácticas externas con una antelación mínima de 10 días antes del comienzo de la adjudicación de éstas.

INDICADORES:

11. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre las prácticas externas.

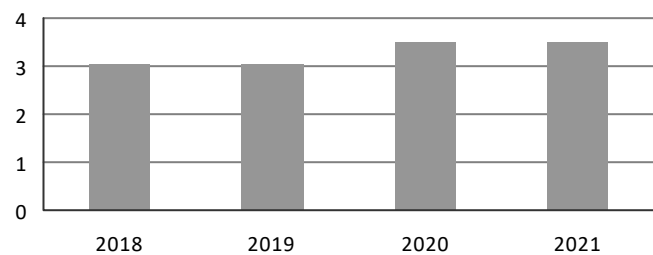
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	3,04		0
2019	3,04		0
2020	3,50		0,46
2021	3,50		0,46

Fórmula: Media del ítem 27 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



TRABAJO FINAL DE GRADO Y TRABAJO FINAL DE MÁSTER

Servei 10

Gestionar los trámites vinculados al trabajo de final de grado y al trabajo de final de máster del alumnado.

Compromiso 10

Garantizar al alumnado que cumpla los requisitos la tramitación adecuada que le permita la defensa del trabajo final de grado y el trabajo final de máster dentro del plazo.

INDICADORES:

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

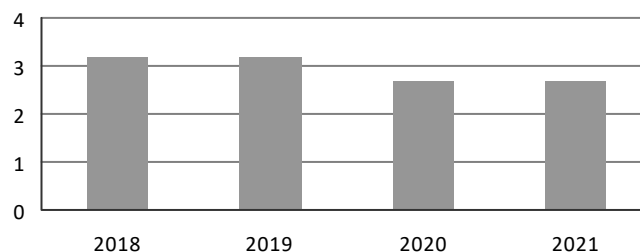
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2018	3,17		0	
2019	3,17		0	
2020	2,67		-0,50	Acreditación requisito de idioma. Problemas de los estudiantes para su acreditación debido al cierre por situación sanitaria.
2021	2,67		-0,50	Los TFG en nuestras titulaciones están directamente vinculados con las prácticas. Con la pandemia hubo muchas anulaciones por parte de los colegios receptores de alumnos, lo cual afectó la presentación de los TFG.

Fórmula: Media del ítem 28 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



CERTIFICADOS

Servei 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, excepto en período de matrícula o cuando se trate de un expediente de un plan de estudios no valorado en créditos, el plazo es de 10 días.

INDICADORES:

13. Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.

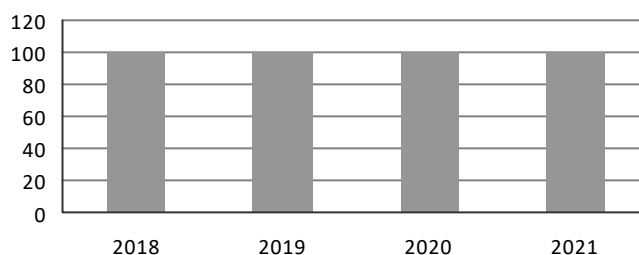
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	1.408/1.408	0
2019	100	100/100	0
2020	100	1.288/1.288	0
2021	100	1.420/1.420	0

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de emisiones de certificados dentro del plazo (7 días hábiles)} / \text{Total de certificados emitidos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



14. Satisfacción con el tiempo de recepción de un certificado.

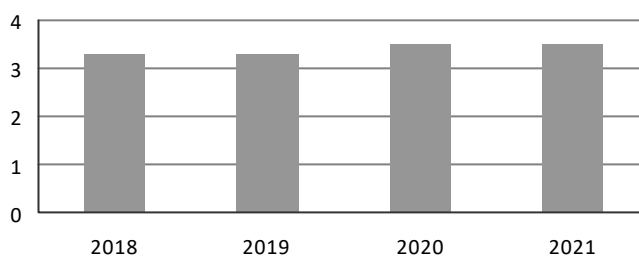
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	3,28		0
2019	3,28		0
2020	3,49		0,21
2021	3,49		0,21

Fórmula: Media del ítem 23 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



ADELANTO DE CONVOCATORIAS DE EXÁMENES

Servei 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 la resolución en un plazo de 10 días hábiles desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

INDICADORES:

15. Tasa de notificación de resoluciones en materia de adelantos de exámenes dentro del plazo.

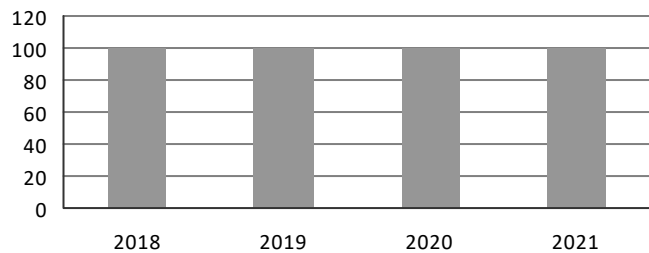
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	11/11	0
2019	100	51/51	0
2020	100	7/7	0
2021	100	37/37	0

Fórmula: (Nº de notificaciones en materia de resoluciones de adelantos de examen dentro del plazo (de 10 días hábiles) / Total de notificaciones de adelantos de exámenes realizados) x 100.

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



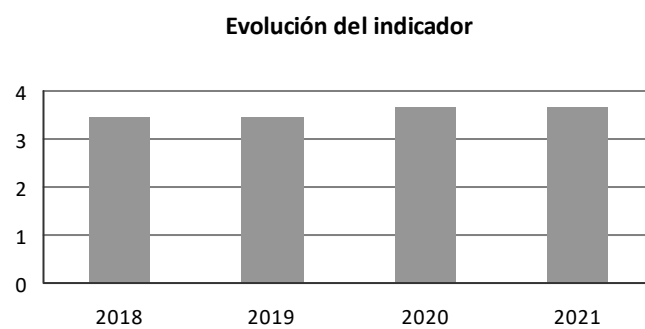
16. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	3,44		0
2019	3,44		0
2020	3,69		0,24
2021	3,69		0,24

Fórmula: Media del ítem 32 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5



IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

Servei 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.

INDICADORES:

17. Satisfacción con las consultas y gestiones en materia de impugnación de calificaciones.

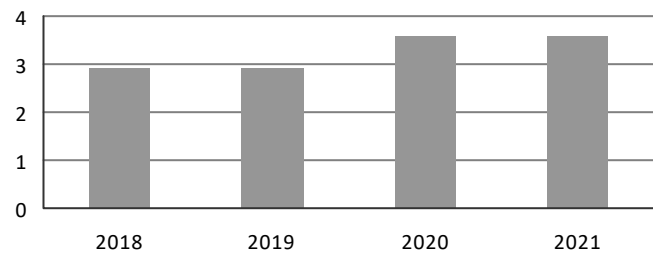
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	2,94		0
2019	2,94		0
2020	3,57		0,63
2021	3,57		0,63

Fórmula: Media del ítem ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPENSACIÓN

Servei 14

Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de evaluación curricular por compensación, remitir el informe decanal sobre el cumplimiento de los requisitos para esta evaluación y realizar los trámites derivados de su resolución.

Compromiso 14

Incorporar la calificación al expediente del estudiante o la estudiante en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la resolución favorable del rector.

INDICADORES:

18. Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación dentro del plazo.

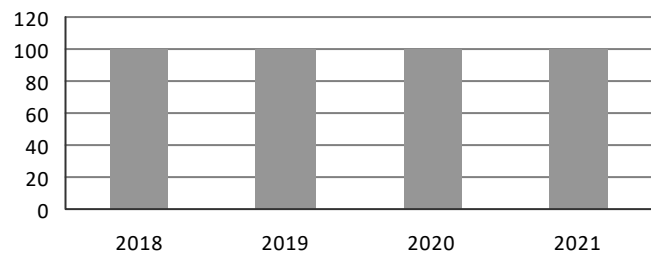
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	1/1	0
2019	100	2/2	0
2020	100	1/1	0
2021	100	5/5	0

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de expedientes incorporadas las calificaciones en materia de evaluación curricular por compensación dentro del plazo (5 días hábiles)} / \text{Total de expedientes tramitados}) \times 100$.

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



TÍTULOS Y SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO (SET)

Servei 15

Tramitar los títulos (ordinarios o duplicados) y el suplemento europeo al título (SET) y entregarlos a los alumnos y las alumnas.

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, excepto el periodo de matrícula, en que el plazo es de 30 días hábiles.

INDICADORES:

19. Tasa de remisión de títulos en el plazo previsto.

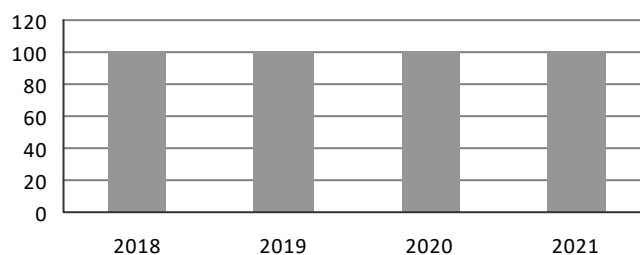
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	659/659	0
2019	100	1.428/1.428	0
2020	100	875/875	0
2021	100	820/820	0

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de remisiones de títulos validados dentro del plazo} / \text{Total remisiones de títulos validados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



DOCTORADO

Servei 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 doctorandas que cumplen los requisitos, la tramitación adecuada que permita la defensa de su tesis en la fecha prevista.

INDICADORES:

20. Satisfacción con la gestión e información sobre trámites del doctorado.

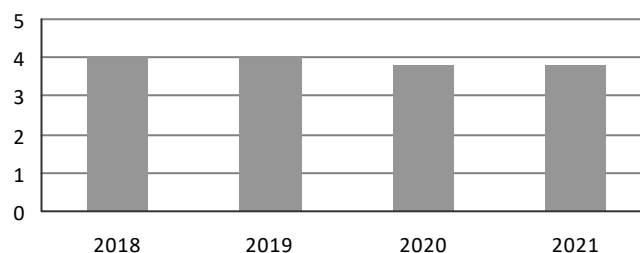
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2018	4		0	
2019	4		0	
2020	3,79		-0,21	Problemas realización actividades específicas de doctorado por confinamiento.
2021	3,79		-0,21	A causa de la pandemia la defensa de las tesis pasaron a ser en línea, lo cual dificultó una información exacta de estos.

Fórmula: Media del ítem 1 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2021

Acciones de mejora realizadas:

Se ha protocolizado la defensa en línea de las tesis.

Acciones de mejora previstas:

Se está trabajando en la mejora de la página web del doctorado.

HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS

Servei 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 tienen que seguir para la superación de los requisitos formativos exigidos por el Ministerio.

INDICADORES:

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

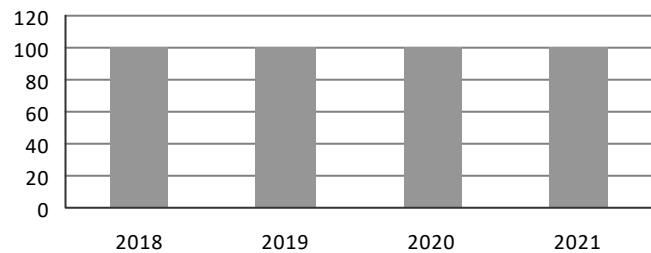
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2018	100	2/2	0
2019	100	4/4	0
2020	100	5/5	0
2021	100	2/2	0

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes tramitadas dentro del plazo} / \text{Total de solicitudes presentadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



HORARIOS, AULAS Y FECHAS DE EXÁMENES

Servei 18

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

Compromiso 18

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

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2018	1		0	
2019	1		0	
2020	1		0	No obstante se ha tenido que ir modificando de acuerdo con la situación sanitaria.
2021	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unidad: Sí = 1, No = 0

Evolución del indicador

