



# CARTA DE SERVICIOS

## Para estudiantes

Secretaría de la

**Facultat de Formació del Professorat**



VNIVERSITAT<sup>Ů</sup> DE VALÈNCIA

## Índice

Introducción	— p.5
Organigrama	— p.6
Misión	— p.7
Servicios, compromisos e indicadores	— p.8
Derechos y Deberes de las personas usuarias	— 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  
Facultat de Formació  
del Professorat

## Introducción

Las cartas de servicios constituyen el instrumento de calidad a través del cual cada unidad de la Universitat de València informa a la comunidad universitaria y la sociedad en general sobre los servicios que tiene encomendados, las condiciones en que se prestan, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se asumen en su prestación.

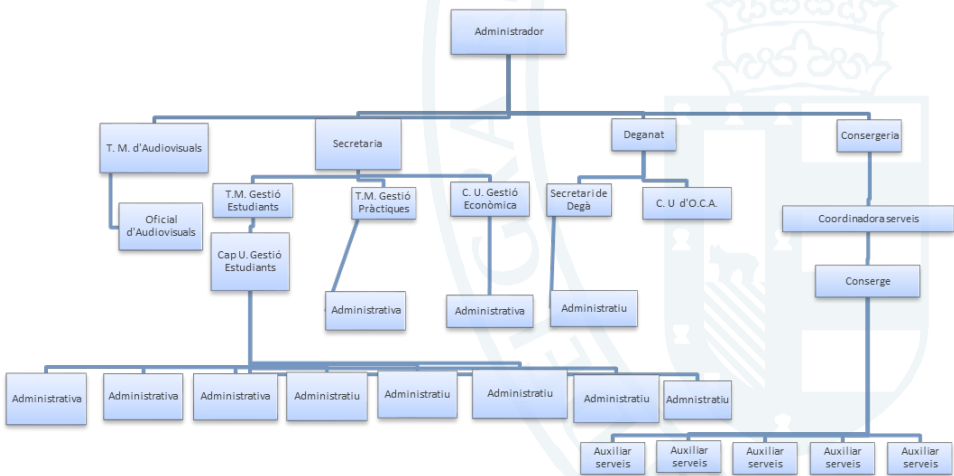
La carta es, por lo tanto, una herramienta que permite la mejora de la calidad de los servicios y refuerza la orientación a los usuarios y a la sociedad en general.

Las secretarías de los centros de la Universitat de València se encargan de la gestión de los servicios económico-administrativos del centro y de ejecutar las decisiones de los órganos del centro en las materias de su competencia.

Esta carta de servicios está dirigida a los estudiantes del centro para informarlos sobre los servicios administrativos que gestiona y sobre los compromisos que asume en su prestación teniendo en cuenta sus expectativas.

Organigrama

El organigrama de esta secretaría de la Facultat de Formació del Professorat es el siguiente:



## 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, 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 secretaría.

### 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.

#### 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 5** Tasa de reconocimientos de créditos tramitados en plazo.

#### 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 y la persona interesada haya aportado la carta de admisión de la otra universidad.

**Indicador 6** 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. En periodo de matrícula este plazo será de 35 días hábiles.

**Indicador 7** Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.

#### Programas de movilidad

---

**Servicio 8** *Informar, matricular y gestionar los expedientes del alumnado que participa en programas de movilidad.*

---

**Compromiso 8** Proporcionar al alumnado información para realizar su estancia de movilidad y gestionar su matrícula, contrato de estudios, expediente académico y gestión administrativa en general.

**Indicador 8** Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.

### Prácticas curriculares

---

**Servicio 9** *Informar al alumnado sobre los trámites y plazos relativos a las Prácticas Curriculares, y realizar todas las gestiones relativas a las prácticas Curriculares.*

---

**Compromiso 9** Informar y gestionar adecuadamente la tramitación de las prácticas curriculares.

**Indicador 9** 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 10** Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo fin de estudios.

### Certificados @

---

**Servicio 11** *Expedir certificados académicos y otros certificados solicitados por el alumnado, que no se puedan tramitar por Seu Electrònica.*

---

**Compromiso 11** 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.

**Indicador 11** Tasa de emisión de certificados en plazo.

#### Impugnación de calificaciones @

---

**Servicio 12** *Tramitar las solicitudes del alumnado en materia de impugnación de calificaciones e informar sobre su resolución.*

---

**Compromiso 12** 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 12** Satisfacción con las consultas y gestiones en materia de impugnación de calificaciones.

#### Evaluación curricular por compensación

---

**Servicio 13** *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 13** Incorporar la calificación al expediente del estudiante en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la resolución favorable del Rector.

**Indicador 13** Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación en plazo.

#### Títulos y suplemento europeo al título (SET) @

---

**Servicio 14** *Tramitar las solicitudes de los títulos (ordinarios o duplicados) y el suplemento europeo al título (SET) y entregarlos al alumnado.*

---

**Compromiso 14** 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.

**Indicador 14** Tasa de tramitación de títulos en el plazo previsto.

### Horarios, aulas y fechas de exámenes

---

**Servicio 15** *Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes, una vez aprobada la Oferta del curso académico (OCA).*

---

**Compromiso 15** Publicar los horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula de cada curso académico.

**Indicador 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 secretaría del centro.

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

## Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta la Secretaría de la Facultat de Magisteri 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 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 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 Facultat de Formació del Professorat podrán:

- 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:** 963864490
- **Atención postal:** Avinguda Tarongers, 4. 46022 València
- **Fax:** 963864487
- **Correo electrónico:** [formacio.professorat@uv.es](mailto:formacio.professorat@uv.es)
- **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 a 18h. 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: <http://www.uv.es/bustia>.
- Escrito presentado al Registro de la UV, dirigido a la secretaría de la Facultat de Formació del Professorat.

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 Facultat de Formació del Professorat (<http://www.uv.es/formacioprofessorat>).

La vigencia de esta carta será de cuatro años. Esta carta de servicios permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre del 2029, salvo variaciones importantes en sus contenidos que aconsejen anticipar su revisión.

## Localización

Dirección: Avinguda de Tarongers, 4. CP: 46022 València  
Teléfono: 96 3864490  
Fax: 96 3864487  
Correo electrónico: [formacio.professorat@uv.es](mailto:formacio.professorat@uv.es)  
Web: <http://www.uv.es/formacioprofessorat>

## Horario de Atención

De 09 a 14 h. de lunes a viernes y 16 a 18h. lunes y jueves

## Cómo llegar (transporte públicos)

Metro: Tramvía - Línia 4 i 6  
Autobuses: Líneas 18, 29, 30, 40, 41, y 71  
Valenbisi: [www.valenbisi.es](http://www.valenbisi.es)



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

