



CARTA DE SERVEIS

Per a estudiants i estudiantes

Secretaria de la

Facultat de Formació del Professorat



VNIVERSITAT^Ŧ DE VALÈNCIA

Índex

Introducció — p.5

Organigrama — p.6

Missió — p.7

Serveis, compromisos i indicadors — p.8

Drets i Deures de les persones usuàries — p.14

Formes de participació i col·laboració — p.16

Mesures d'esmena — p.17

Vigència — p.17

Localització — p. 18

Atenció personal — p.18

Com arribar — p.18

CARTA DE SERVEIS

per a estudiants i estudiantes

**Secretaria de la
Facultat de Formació
del Professorat**

Introducció

Les cartes de serveis constitueixen l'instrument de qualitat a través del qual cada unitat de la Universitat de València informa la comunitat universitària i la societat en general sobre els serveis que té encomanats, les condicions en què es presten, els drets de les persones usuàries en relació amb aquests serveis i els compromisos de qualitat que s'assumeixen en la seua prestació.

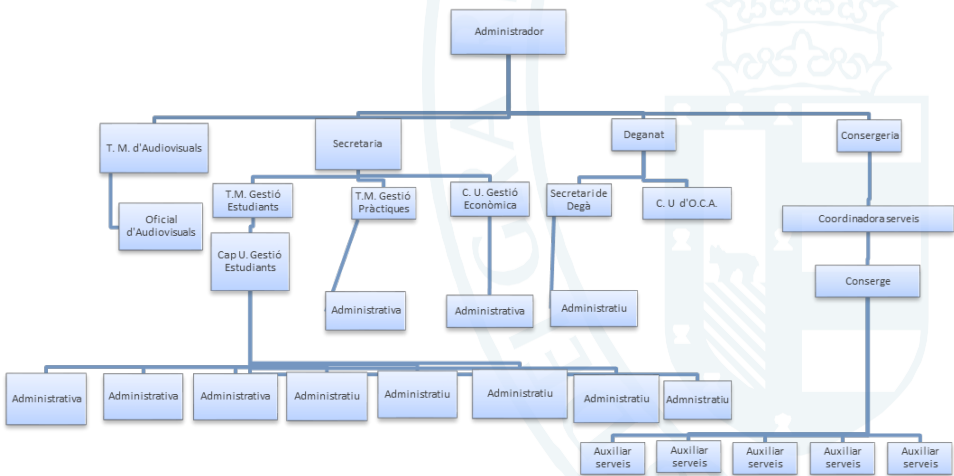
La carta és, per tant, una eina que permet la millora de la qualitat dels serveis i reforça l'orientació als usuaris i a la societat en general.

Les secretaries dels centres de la Universitat de València s'encarreguen de la gestió dels serveis econòmic-administratius del centre i d'executar les decisions dels òrgans del centre en les matèries de la seua competència.

Aquesta carta de serveis està dirigida als estudiants del centre per informar-los sobre els serveis administratius que gestiona i sobre els compromisos que assumeix en la seua prestació tenint en compte les seues expectatives.

Organigrama

L'organigrama d'aquesta secretaria de la Facultat de Formació del Professorat és el següent:



Missió

Els serveis economicoadministratius de la Facultat de Formació del Professorat de la Universitat de València tenen la missió de donar el suport de gestió necessari per a l'organització i el desenvolupament de les activitats docents, de recerca i de divulgació del centre, amb especial atenció a alumnes i amb l'objectiu de contribuir a la formació de professionals de grau i postgrau amb preparació i capacització suficient per a desenvolupar la seua activitat professional.

Serveis, compromisos i indicadors

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.

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

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.*

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.

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

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.

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

Anul·lació de matrícula per causa de força major @

Servei 4 *Informar l'alumnat sobre la manera en què pot acreditar els requisits per a l'anul·lació de matrícula total o parcial per causa de força major sobrevinguda, remetre l'informe deganal 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.

Indicador 4 Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major en termini.

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 s'haja aportat la documentació requerida.

Indicador 5 Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini.

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'alumnat, 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 i l'interessat haja aportat la carta d'admissió de l'altra universitat.

Indicador 6 Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst.

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. En període de matrícula aquest termini serà de 35 dies hàbils.

Indicador 7 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries.

Programes de mobilitat

Servei 8 *Informar, matricular i gestionar els expedients de l'alumnat que participa en programes de mobilitat.*

Compromís 8 Proporcionar a l'alumnat informació per a realitzar la seua estada de mobilitat i gestionar la seua matrícula, contracte d'estudis, expedient acadèmic i gestió administrativa en general.

Indicador 8 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat.

Pràctiques curriculars

Servei 9 *Informar l'alumnat sobre els tràmits i terminis relatius a les pràctiques curriculars, i realitzar totes les gestions relatives a les pràctiques curriculars.*

Compromís 9 Informar a l'alumnat sobre els tràmits i terminis relatius a les pràctiques curriculars, i realitzar totes les gestions sobre aquestes que corresponguen al centre.

Indicador 9 Satisfacció amb les consultes o gestions sobre les pràctiques externes.

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.

Indicador 10 Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis.

Certificats @

Servei 11 *Expedir certificats acadèmics i altres certificats a sol·licitud de l'alumnat.*

Compromís 11 Emetre els certificats acadèmics prèviament sol·licitats en un termini de 15 dies hàbils, excepte en període de matrícula o quan es tracte d'un expedient d'un pla d'estudis no valorat en crèdits, el termini és de 45 dies hàbils.

Indicador 11 Taxa d'emissió de certificats dins del termini.

Impugnació de qualificacions @

Servei 12 *Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'impugnació de qualificacions i informar sobre la seua resolució.*

Compromís 12 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.

Indicador 12 Satisfacció amb les consultes i gestions en matèria d'impugnació de qualificacions.

Avaluació curricular per compensació

Servei 13 *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 13 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.

Indicador 13 Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini.

Títols i suplement europeu al títol (SET) @

Servei 14 *Tramitar els títols (ordinaris o duplicats) i el suplement europeu al títol (SET) i lliurar-los a l'alumnat.*

Compromís 14 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 45 dies hàbils des de la finalització de la matrícula.

Indicador 14 Taxa de remissió de títols en el termini previst.

Horaris, aules i dates d'exàmens

Servei 15 *Publicar els horaris, aules i dates d'exàmens, una vegada aprovada l'Oferta del curs acadèmic (OCA).*

Compromís 15 Publicar en cada curs acadèmic els horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.

Indicador 15 Compliment de la publicació d'horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.

NOTA:

Els indicadors de satisfacció pertanyen a l'enquesta: Satisfacció de l'estudiant amb la secretaria del centre.

@ Tramitació electrònica per entreu.uv.es

Drets de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta la Secretaria de la Facultat de Formació del Professorat tenen els drets que reconeix l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en particular:

- A disposar d'informació actualitzada i amb continguts adequats sobre els serveis que presta la Secretaria.
- A ser informats amb eficàcia sobre els tràmits que els afecten.
- A ser tractats amb el degut respecte i consideració per tot el personal de la Secretaria.
- A conèixer la identitat del personal que tramita els procediments dels quals siga part.
- A presentar els suggeriments, les queixes i les felicitacions que consideren oportunes sobre els serveis que presta la Secretaria i en els quals siguen part interessada.
- A tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.
- A disposar de les instal·lacions i dels serveis necessaris perquè els estudiants amb discapacitat física o sensorial puguin cursar els estudis adequadament i obtenir una adequada formació acadèmica.
- A ser atesos en les llengües oficials de la UV que utilitze l'alumne.
- A conèixer els programes de les assignatures i els professors responsables.
- A la igualtat i a no ser discriminats per raó de sexe, ideologia, naixement, llengua, opció sexual, discapacitat o qualsevol altra circumstància.
- A la protecció de la Seguretat Social, en els termes i les condicions que estableixen les disposicions legals que la regulen.
- A l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge.
- A qualsevol altre dret que es derive de la normativa vigent.

Deures de les persones usuàries

- Respectar i fer un bon ús de les locals, els equipaments i les instal·lacions per a contribuir a mantenir un entorn adequat.
- Comportar-se de manera correcta amb el personal de Secretaria.
- Accedir als serveis que presta la Secretaria dins de l'horari d'atenció al públic establert.
- Identificar-se a través del DNI o del document que acredite oficialment la seua condició d'alumne del centre sempre que el personal de la secretària li ho sol·licite.
- Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la Secretaria.
- Complir els Estatuts de la Universitat de València, les normatives que els desenvolupen i els acords i les resolucions dels òrgans de govern.
- Llegir les notificacions que la Secretaria envia al compte personal de l'adreça electrònica de la UV (@alumni.uv.es), (@uv.es).
- Lliurar la documentació necessària per al tràmit en els terminis establerts.
- Vetllar per les seues pertinences. La Secretaria no es responsabilitza de les pèrdues o dels furt.
- Qualsevol deure que es derive de la normativa vigent.

Formes de participació i col·laboració

Per col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris de la Secretaria de la Facultat de Formació del Professorat podran:

- Donar la seua opinió sobre la qualitat dels serveis que ofereix la unitat.
- Fer suggeriments que ens ajuden a millorar.
- Plantejar queixes quan els serveis que s'ofereixen no siguen satisfactoris.
- Rebre atenció sobre les necessitats d'informació, dubtes, preguntes, etc., que tinguen en relació amb els serveis que presta la unitat.

Vies de comunicació

- **Atenció telefònica:** 963864490
- **Atenció postal:** Avinguda Tarongers, 4. 46022 València
- **Fax:** 963864487
- **Adreça electrònica:** formacio.professorat@uv.es
- **Atenció personal:** A les dependències de la Secretaria de la Facultat de Formació del Professorat en horari d'atenció (de 9 a 14 h. de dilluns a divendres, i de 16 a 18h. dilluns i dijous).
- **Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions:** <https://www.uv.es/bustia>
- **Enquestes:**

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

Mesures d'esmena

Els usuaris que consideren que la unitat incompleix els compromisos que es declaren en la carta de serveis poden formular les seues queixes i adreçar-les a:

- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV: <http://www.uv.es/bustia>
- Escrit presentat al Registre de la UV, dirigit a la secretaria de la Facultat de Formació del Professorat.

En cas d'incompliment, el responsable de la carta informarà per escrit de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures que s'adopten per corregir l'incompliment.

L'incompliment dels compromisos que conté la carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

Vigència

La carta i el tríptic seran accessibles en la web de la Facultat de Formació del Professorat (<http://www.uv.es/fromacioprofessorat>).

La vigència d'aquesta carta serà de quatre anys. Aquesta carta de serveis romandrà vigent fins al 31 de desembre de 2029, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Localització

Direcció:AVINGUDA DE TARONGERS, 4. CP: 46022 València
Telèfon:96 3864490
Fax:96 3864487
Adreça electrònica: formacio.professorat@uv.es
Web: <http://www.uv.es/formacioprofessorat>

Horari d'Atenció

A les dependències de la Secretaria de la Facultat de Formació del Professorat en horari d'atenció (de 9 a 14 h. de dilluns a divendres, i de 16 a 18 h. dilluns i dijous).

Mitjans de transport públics

Metro: Tramvia - Línia 4 i 6
Autobusos: Línies 18, 29, 30, 40, 41, i 71
Valenbisi: www.valenbisi.es



UNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

