

# **INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024**

---

**Secretaria de la Facultat de Fisioteràpia  
Universitat de València**



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

| Indicador                                                                                                                | 2022    | 2023  | 2024     | 2025 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|----------|------|
| 1 Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.                                        | 3,58    | 3,58  | 3,02     |      |
| 2 Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales dentro del plazo.       | 100 %   | 100 % | 100 %    |      |
| 3 Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula.                                   | 3,84    | 3,84  | 3,22     |      |
| 4 Tasa de informes emitidos en materia de anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.             | 100 %   | 100 % | 100 %    |      |
| 5 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo. | 3,93    | 3,93  | 3,22     |      |
| 6 Tasa de reconocimientos de créditos tramitados dentro del plazo.                                                       | 100 %   | 100 % | 100 %    |      |
| 7 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos.                         | 3,36    | 3,36  | 2,50     |      |
| 8 Tasa de traslado de expedientes a otras universidades en el plazo previsto.                                            | 100 %   | 100 % | 66,67 %  |      |
| 9 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre tasas universitarias.                                                 | 3,85    | 3,85  | 3,30     |      |
| 10 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre los programas de movilidad.                                          | 4,03    | 4,03  | 3,67     |      |
| 11 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de las Prácticas Externas.                        | 3,80    | 3,80  | 4,33     |      |
| 12 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas del trabajo final de estudios.                    | 4,33    | 4,33  | 5,00     |      |
| 13 Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.                                                                     | 100 %   | 100 % | 100 %    |      |
| 14 Satisfacción con el tiempo de recepción de un certificado.                                                            | 3,95    | 3,95  | 4,00     |      |
| 15 Tasa de notificación de resoluciones en materia de adelantos de exámenes dentro del plazo.                            | 100 %   | 100 % | 100 %    |      |
| 16 Satisfacción con las consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes.                            | 3,92    | 3,92  | 5,00     |      |
| 17 Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones.                 | 3,50    | 3,50  |          |      |
| 18 Tasa de incorporación al expediente de la calificación de evaluación curricular por compensación dentro del plazo.    | 100 %   | 100 % | 100 %    |      |
| 19 Tasa de remisión de títulos en el plazo previsto.                                                                     | 56,18 % | 100 % | 101,91 % |      |
| 20 Satisfacción con la gestión e información sobre trámites del doctorado.                                               | 4,00    | 4,00  | 3,40     |      |
| 21 Cumplimiento de la publicación de horarios, aulas y fechas de exámenes antes del inicio de la matrícula.              | 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 superado la fecha límite.

# 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.

## INDICADORES:

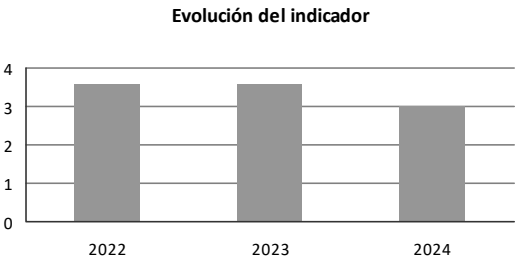
### 1. Satisfacción con la información y el trato personal recibidos en la Secretaría.

| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,58  |           | 3,58                                       |
| 2023 | 3,58  |           | 3,58                                       |
| 2024 | 3,02  |           | -0,56                                      |

**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. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5



# 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 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:

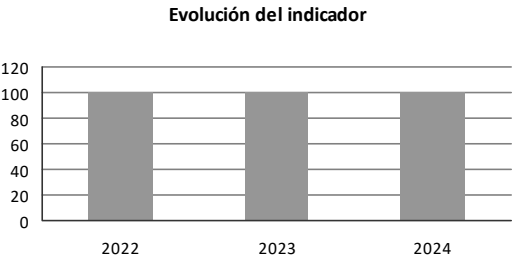
### 2. Tasa de resolución de admisión por el procedimiento de acceso por estudios oficiales parciales dentro del plazo.

| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 20/20     | 0                                          |
| 2023 | 100   | 15/15     | 0                                          |
| 2024 | 100   | 10/10     | 0                                          |

Fórmula:  $(\text{Nº de resoluciones tramitadas dentro del plazo (antes del 30 septiembre)} / \text{Total de tramitadas o realizadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %



## MATRÍCULA

### Servicio 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.

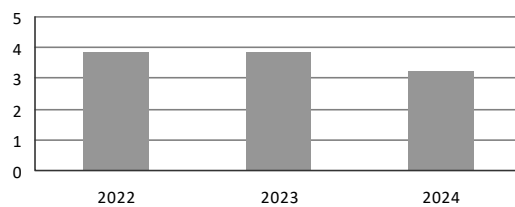
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,84  |           | 3,84                                       |
| 2023 | 3,84  |           | 3,84                                       |
| 2024 | 3,22  |           | -0,62                                      |

**Fórmula:** Media del ítem 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. Año base 2022

**Unidad:**

Evolución del indicador



## ANULACIÓN DE MATRÍCULA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR

### Servicio 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.

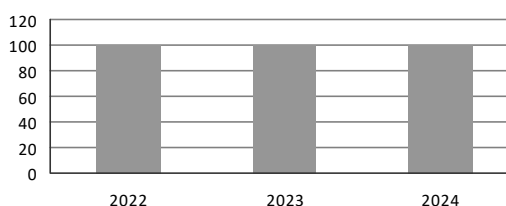
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 24/24     | 0                                          |
| 2023 | 100   | 18/18     | 0                                          |
| 2024 | 100   | 22/22     | 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



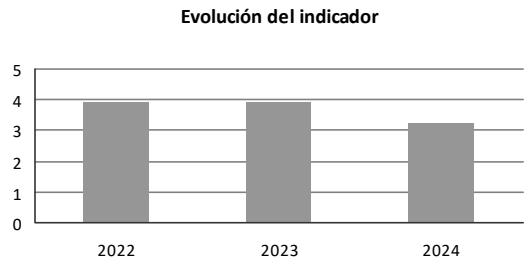
#### 5. Satisfacción con las consultas o gestiones sobre la anulación de matrícula por causa de fuerza mayor dentro del plazo.

| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,93  |           | 3,93                                       |
| 2023 | 3,93  |           | 3,93                                       |
| 2024 | 3,22  |           | -0,71                                      |

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

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5



## 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 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.

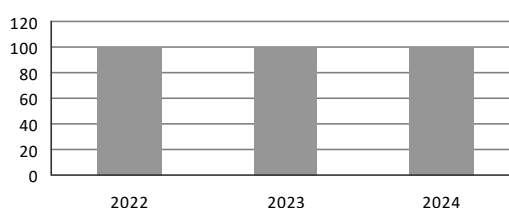
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 27/27     | 0                                          |
| 2023 | 100   | 58/58     | 0                                          |
| 2024 | 100   | 54/54     | 0                                          |

**Fórmula:** (Nº de notificaciones de reconocimiento y transferencia de créditos en el plazo comprometido / Total de reconocimientos tramitados) x 100.

**Meta:** 100%

**Unidad:** %

Evolución del indicador



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

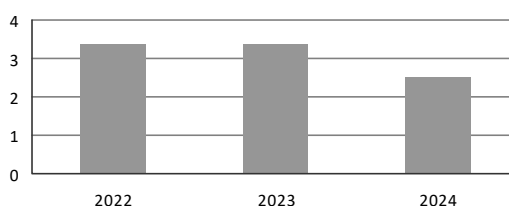
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,36  |           | 3,36                                       |
| 2023 | 3,36  |           | 3,36                                       |
| 2024 | 2,50  |           | -0,86                                      |

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

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador





## 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 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.

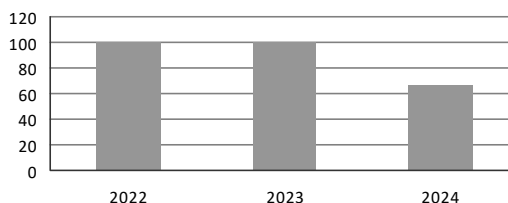
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 10/10     | 0                                          |
| 2023 | 100   | 5/5       | 0                                          |
| 2024 | 66,67 | 4/6       | -33,33                                     |

**Fórmula:**  $(\text{Nº de expedientes trasladados dentro del plazo} / \text{Total de traslados solicitados}) \times 100$

**Meta:** 100%

**Unidad:** %

Evolución del indicador



## RECIBIDOS 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.

### INDICADORES:

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

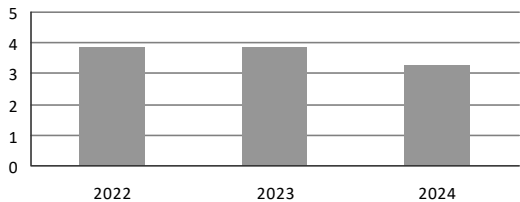
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,85  |           | 3,85                                       |
| 2023 | 3,85  |           | 3,85                                       |
| 2024 | 3,30  |           | -0,55                                      |

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## PROGRAMAS DE MOVILIDAD

### Servicio 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.

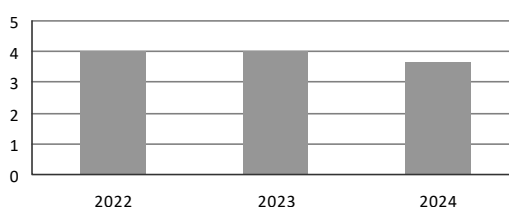
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 4,03  |           | 4,03                                       |
| 2023 | 4,03  |           | 4,03                                       |
| 2024 | 3,67  |           | -0,36                                      |

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

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## PRÁCTICAS EXTERNAS

### Servicio 9

Informar al estudiante o la estudiante sobre los trámites y plazos relativos a las prácticas externas, y realizar las gestiones sobre éstas que correspondan al centro.

### Compromiso 9

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

### INDICADORES:

#### 11. Satisfacción con la información recibida sobre trámites o consultas de las Prácticas Externas.

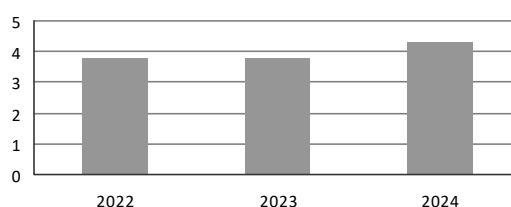
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,80  |           | 3,80                                       |
| 2023 | 3,80  |           | 3,80                                       |
| 2024 | 4,33  |           | 0,53                                       |

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

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## TRABAJO FINAL DE GRADO Y TRABAJO FINAL DE MÁSTER

### Servicio 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.

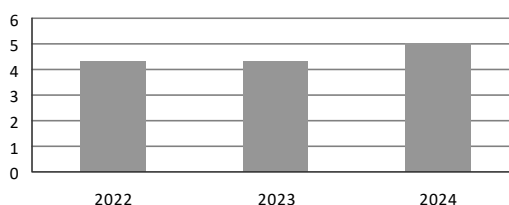
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 4,33  |           | 4,33                                       |
| 2023 | 4,33  |           | 4,33                                       |
| 2024 | 5     |           | 0,67                                       |

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

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## CERTIFICADOS

### Servicio 11

Expedir certificados académicos y otros certificados a solicitud del alumnado.

### Compromiso 11

Emitir los certificados académicos previamente solicitados y que no se puedan obtener por la sede electrónica en un plazo de 10 días hábiles, excepto en periodo de matrícula.

#### INDICADORES:

#### 13. Tasa de emisión de certificados dentro del plazo.

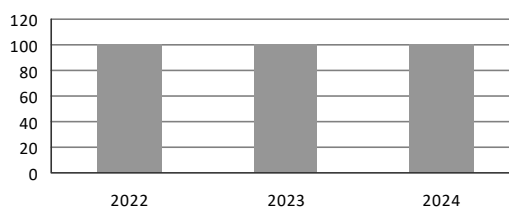
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 8/8       | 0                                          |
| 2023 | 100   | 4/4       | 0                                          |
| 2024 | 100   | 5/5       | 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.

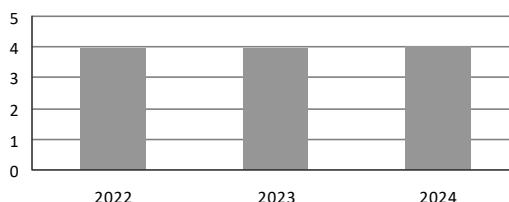
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,95  |           | 3,95                                       |
| 2023 | 3,95  |           | 3,95                                       |
| 2024 | 4     |           | 0,05                                       |

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

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## ADELANTO DE CONVOCATORIAS DE EXÁMENES

### Servicio 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.

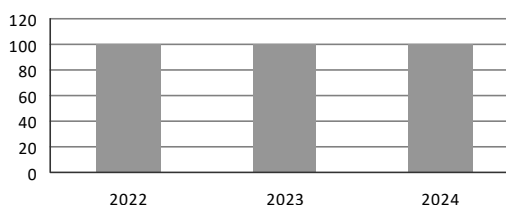
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 5/5       | 0                                          |
| 2023 | 100   | 12/12     | 0                                          |
| 2024 | 100   | 4/4       | 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.

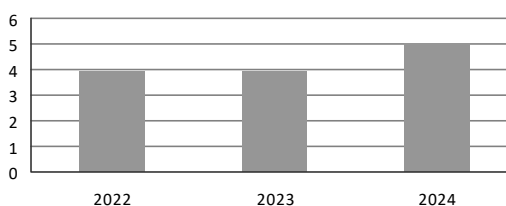
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,92  |           | 3,92                                       |
| 2023 | 3,92  |           | 3,92                                       |
| 2024 | 5     |           | 1,08                                       |

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

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

### Servicio 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 la información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones.

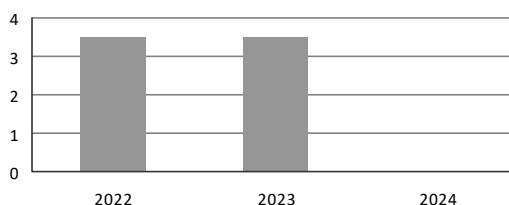
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 3,50  |           | 3,50                                       |
| 2023 | 3,50  |           | 3,50                                       |
| 2024 | n. d. |           | -3,50                                      |

**Fórmula:** Media del ítem 33 ponderada por el número de respuestas válidas

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2022

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPENSACIÓN

### Servicio 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.

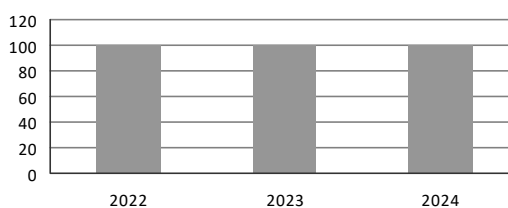
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 1/1       | 0                                          |
| 2023 | 100   | 3/3       | 0                                          |
| 2024 | 100   | 2/2       | 0                                          |

**Fórmula:** (Nº de expedientes incorporadas las calificaciones en materia de evaluación curricular por compensación dentro del plazo (5 días hábiles) / Total de expedientes tramitados) x 100.

**Meta:** 100%

**Unidad:** %

Evolución del indicador



## TÍTULOS Y SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO (SET)

### Servicio 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.

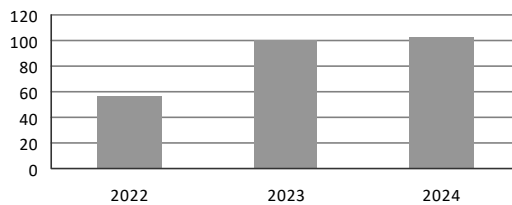
| Año  | Valor  | Num./den. | Desviación | Causa de la desviación negativa                                                  |
|------|--------|-----------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 2022 | 56,18  | 100/178   | -43,82     | No es pueden tramitar el títulos hasta que el SET haya revisado y sean correctos |
| 2023 | 100    | 128/128   | 0          |                                                                                  |
| 2024 | 101,91 | 160/157   | 1,91       |                                                                                  |

Fórmula:  $(\text{Nº de remisiones de títulos validados dentro del plazo} / \text{Total remisiones de títulos validados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



# DOCTORADO

## Servicio 16

Gestionar la documentación e información de interés vinculada al 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.

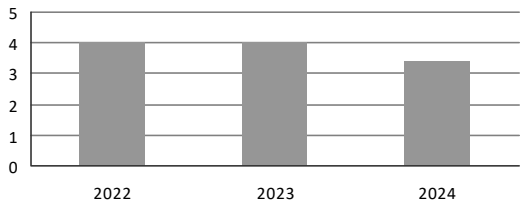
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 4     |           | 4                                          |
| 2023 | 4     |           | 4                                          |
| 2024 | 3,40  |           | -0,60                                      |

Fórmula: Media del ítem 37 ponderada por el número de respuestas válidas

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## HORARIOS, AULAS Y FECHAS DE EXÁMENES

### Servicio 17

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

### Compromiso 17

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

### INDICADORES:

**21. 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 |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 1     |           | 0                                          |
| 2023 | 1     |           | 0                                          |
| 2024 | 1     |           | 0                                          |

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unidad: Sí = 1, No = 0

Evolución del indicador

