

Bústia de SQiF de la UV

Preguntas más frecuentes de las personas usuarias

1) ¿En qué idioma puedo comunicar las sugerencias, quejas o felicitaciones que plantee?

Los idiomas oficiales de la UV son dos: valenciano y castellano. Por tanto, las comunicaciones han de estar expresadas en alguna de dichas lenguas. Para facilitar a las personas usuarias procedentes del extranjero este tipo de comunicaciones, se ha previsto que el formulario inicial (que incluye la codificación de las causas) esté también en inglés. Por todo ello el ítem 13 (Descripción de los hechos) ha de estar expresado en alguno de los dos idiomas oficiales de la UV. También estará en inglés este documento de preguntas más frecuentes.

2) ¿Como puedo plantear una sugerencia, queja o felicitación dirigida a unidades o personal de la UV?

a. Electrónicamente: En la sede electrónica de la UV: *ENTREU*

Dirección URL: <http://entreu.uv.es> , accediendo a la ventana BÚSTIA SQF

The screenshot shows the 'Bústia de Suggeriments / Queixes / Felicitacions' page on the UV website. The page is in Valencian. A red circle highlights the 'Accedir' button and the text 'La Bústia SQF és una eina per millorar la qualitat de les activitats universitàries.'.

El acceso al formulario en blanco para hacer una presentación presencial se hace desplegando la información del procedimiento SQF i accediendo al enlace:

[Descarga la instancia en papel si quieres hacer una tramitación presencial en las oficinas de registro de la UV.](#)

b. Presencialmente: En la Oficina de Registro General de la UV (av. de Blasco Ibáñez, 13) o en cualquiera de sus oficinas auxiliares.

3) ¿Debo identificarme para participar en la *BÚSTIA UV*?

Sí, es necesario identificarse, ya que no se admiten comunicaciones anónimas. La identificación se puede hacer por dos vías: presencialmente, mediante el NIF, o documento de identificación válido legal o reglamentariamente; o por presentación electrónica, para la que se habilitan tres opciones:

- a. A través de un certificado digital (el NIF electrónico y su contraseña es el cas más frecuente. Hay, sin embargo, otros certificados: el de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre...).
- b. Usuario genérico de la UV (solo para miembros de la comunidad universitaria: alumnado, PAS i PDI con usuario de correo UV y su correspondiente contraseña).
- c. Usuario de la sede electrónica: acceso puntual para poder utilizar el procedimiento electrónico de la *BÚSTIA UV*.

El procedimiento de alta de las dos opciones es prácticamente automático.

Si entramos por primera vez en la *BÚSTIA UV*, el sistema detectará que no estamos dados de alta, recuperará nuestros datos en el certificado o bien en las bases de datos de la Universitat, nos pedirá una cuenta de correo para notificaciones y nos dará de alta. Tendremos que volver a entra en *BÚSTIA UV* para poder realizar el trámite.

Si no se posee certificado electrónico para realizar solicitudes en la SEU de la Universitat, y no se dispone de usuario de la Universitat (PAS, PDI y alumnado), deberá darse de alta por medio del formulario de solicitud electrónica (SEAS). Una vez cumplimentado el formulario, ENTREU enviará un email para completar el alta en el sistema.

La información sobre este procedimiento está en la zona de ayuda de ENTREU.

4) He olvidado mi usuario o mi contraseña de correo. ¿Qué hago para recordarla?

Usuario SEU:

Acceder al área de autenticación como usuario de la Sede. Encontrará un enlace:

<https://webgesdes.uv.es/uvEntreuWeb/contrasenyaOlvidada.jsp>

Le permite crear una nueva contraseña para acceder a la aplicación. Introducir el correo electrónico que use durante el proceso de alta. La nueva contraseña le será enviada a este correo.

Usuari Universitat:

Si HA OLVIDADO SU CONTRASEÑA O LA HA PERDIDO el personal de secretaría de su facultad o escuela universitaria le podrá inicializar una contraseña nueva.

Alternativamente, deberá recurrir a su **operador informático** (del aula o [S.I.A.](#)). Este le cambiará la contraseña y le proporcionará una nueva. Después, si desea que no la conozca ni el operador, será suficiente con que la cambie por otra

MUY IMPORTANTE: No se olvide de llevar algún documento identificativo (DNI, etc.). El funcionario o funcionario ha de poder asegurarse que la persona que tiene delante no es un impostor que quiere acceder ilegalmente a su cuenta.

5) ¿Qué diferencia hay entre interponer quejas ante la *Sindicatura Universitària de Greuges* o hacerlo a través de la *BÚSTIA UV*?

- a. La Sindicatura Universitària de Greuges es un órgano colegiado universitario. La *BÚSTIA UV* es una herramienta voluntaria cuyo objetivo principal es proporcionar

- información directa y de primera mano por parte de las personas usuarias que nos permita mejorar la calidad de los servicios en la dirección deseada por aquellos.
- b. La Sindicatura vela por todas y todos los miembros de la comunidad universitaria (alumnado, PAS i PDI). La *BÚSTIA UV* extiende en todo su ámbito a todas las personas usuarias de actividades de la UV, aunque no tengan la consideración de miembros de la UV.
 - c. La Sindicatura es un órgano independiente de las unidades. En las quejas, son las propias unidades las que atienden las dirigidas a cada unidad.

Además se ha de tener en cuenta que son vías excluyentes de manera simultánea. Si opta por presentar una queja ante la Sindicatura, esta quedará fuera del ámbito de actuación de la *BÚSTIA UV*. Por el contrario si se tramita la queja a través de la *BÚSTIA UV*, la Sindicatura no la admitirá hasta que finalice el procedimiento así iniciado

6) ¿Qué diferencia hay entre presentar una queja o interponer una reclamación o un recurso?

En el caso de las reclamaciones y recursos se presume, por parte de la persona interesada, la vulneración de un derecho; y frente a esta vulneración, la persona interesada exige la restauración del mismo. Ahora veremos como se diferencia de las quejas:

- a. En la reclamación o el recurso ha de haber vulneración de derechos; en la queja, esto no es necesario; hay suficiente con que la persona usuaria se sienta incorrectamente atendida, mal informada...
- b. El nivel de exigencia: mientras que en la reclamación o en el recurso se exige alguna cosa, en la queja solo se puede sugerir una propuesta de solución que la administración universitaria es libre de adoptar o no.
- c. Los plazos. En reclamaciones y recursos, se han de respetar los plazos establecidos legalmente o reglamentariamente. En las quejas, no hay plazos estrictos para interponerlas.

7) ¿Y si me equivoco y a la hora de presentar una queja en realidad se trataba de una reclamación o recurso?

La administración está obligada a desestimar la queja y recalificarla como a tal recurso o reclamación, con el consentimiento de la persona interesada. En este caso, la fecha de interposición será la de entrada en el Registro de la queja.

8) ¿Por qué he de elegir un código para las causas de las sugerencias, quejas o felicitaciones?

- a. Porque, cuando se concrete el asunto, este llegará más rápidamente y de manera más precisa a la persona responsable de este tema en la Universitat.
- b. Porque facilita la investigación de las causas.
- c. Porque permite realizar tratamientos estadísticos que identifiquen qué temas requieren, con más urgencia, la introducción de mejoras que posibiliten incrementar la calidad de los Servicios destinados a las personas usuarias.

9) Al terminar los datos requeridos en el formulario, aparece una pantalla que me ofrece una opción doble: en la parte superior, "Obtener documento"; en la parte inferior: "Finalizar e ir al Meu Lloc personal". ¿Qué he de hacer?


Puedo imprimirme el justificante y guardarlo o puedo ir al “*Meu lloc personal*” directamente para ver mis tramitaciones (incluida esta).

10) ¿Dónde recibiré las notificaciones relacionadas con mi sugerencia, queja o felicitación?

En el apartado “el *Meu lloc personal*” d’*ENTREU*.

Cuando la Universitat le haga una notificación en un trámite iniciado por usted (siempre que haya accedido a recibirlas), le enviará un correo electrónico a su cuenta de correo para indicárselo:

En dicho mensaje se le invitará a entrar a través del enlace a *ENTREU*, al “*Meu lloc personal*” y dentro de este, al apartado de ‘*mis notificaciones*’.

Al entrar en el “*Meu lloc personal*”, el sistema nos avisa de las notificaciones que tengo pendientes de leer a través de un mensaje y de un icono  que remarca ese número.

Las notificaciones pendientes de leer se distinguen por tener parpadeando el icono



Para leer la notificación hay que pulsar sobre el mismo; antes de leer el sistema nos avisa y nos recuerda que se registrará este hecho. Y que por lo tanto se considerará como “Notificada”

11) La unidad a la que he formulado una incidencia me pide que aporte documentación. ¿Dónde y cómo la puedo aportar?

- Si la gestión se inició presencialmente, habrá que presentar los documentos requeridos en el mismo lugar donde se presentó el formulario y comunicar la incidencia (Oficina de Registro), o directamente en la unidad que la requiera.
- Si la gestión se ha hecho a través de *ENTREU*, se podrá incorporar Pdf, Word, Excel..., accediendo al “*Meu lloc personal*” y a “*mis notificaciones*”, indicando la ruta de acceso a los documentos que se han de aportar.

La unidad gestora li enviará una notificación. Antes de darla por atendida tendrá que subir el/los ficheros que desee.



La imagen muestra la interfaz de usuario de ENTREU. En la parte superior, se ve el logo de la Universitat de València y el nombre 'entreu'. El idioma está configurado en Valencian. Hay un menú de notificaciones con un icono de campana que indica '1 notificación pendiente de atender'. El título de la página es 'Atendre a la notificació 2564 (UV-QYS-100920)'. El contenido principal muestra un mensaje de bienvenida y un botón 'No atendre ara'. En la parte inferior, hay botones para 'Adjuntar nou fitxer' y 'Notificació atesa'.