

Administració electrònica UV

Tràmits

Guia d'ajuda per a formular suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant la Bústia UV

Índex

El procediment	3
Presentació dels suggeriments, queixes i felicitacions	4
Presentació formal.	4
Presentació via Web: el formulari en la Seu electrònica de la Universitat (ENTREU)	5
Presentació per escrit: Registre presencial	12
Canalització i comunicació.	13
Resposta	13
Enquesta del grau de satisfacció	13
El meu lloc personal	15
El sistema de notificacions	22

El procediment

La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions es crea com a conseqüència del desplegament del PEUV 2008-2011 i es regula en els termes establerts en el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i la millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat i el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions constitueix una finestreta única d'entrada de totes les queixes, suggeriments i felicitacions, i un tractament homogeni i adequat a totes les persones usuàries, amb independència de l'origen de la incidència que aquestes vulguen comunicar a qualsevol de les unitats de la nostra universitat.

Àmbit d'aplicació

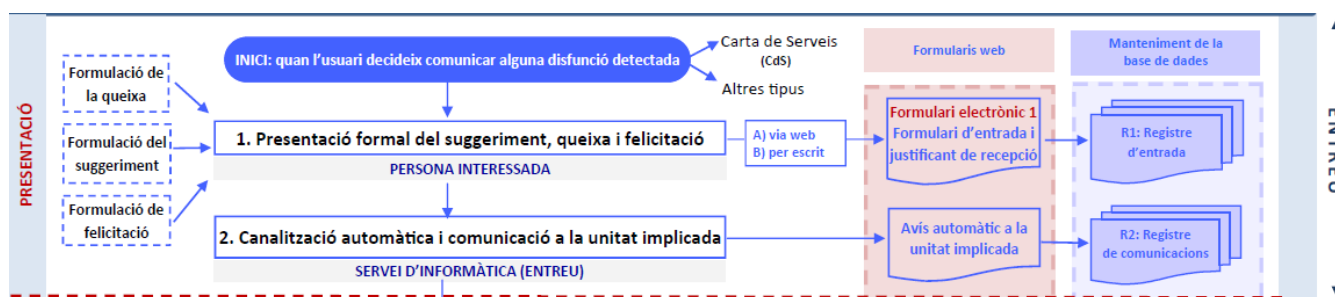
1. Afecta a totes les unitats organitzatives de la Universitat de València i a la seua activitat relacionada amb les persones usuàries, que pugua ser objecte de la valoració d'aquestes com a queixes, suggeriments o felicitacions. Així mateix, estan incloses a l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament, les incidències docents previstes als diversos Sistemes Interns de Garantia de la Qualitat de les titulacions de la Universitat de València.
2. A l'efecte d'aquest Reglament, es considera **incidència**, qualsevol esdeveniment que sobreve en el curs de les diverses activitats universitàries i té amb aquestes alguna connexió positiva o negativa.
3. Tindran la consideració de **queixes**, únicament els escrits i les comunicacions que les persones usuàries adrecen a qualsevol de les nostres unitats organitzatives per fer manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment els referits a endarreriments, desatencions o qualsevol actuació anàloga, i que siga percebuda com una manca de qualitat en el servei prestat.
4. Els **suggeriments** són propostes formulades per les persones usuàries dels serveis que prestem a fi de millorar-ne la qualitat i, especialment, les que ajuden a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb la Universitat de València.
5. Es consideren **felicitacions** les manifestacions de reconeixement o satisfacció que realitzen les persones usuàries sobre la prestació dels serveis universitaris. Així mateix, tenen la consideració de **felicitacions** les incidències docents de caràcter positiu previstes als diversos sistemes de garantia interna de la qualitat de les titulacions de la Universitat de València.
6. Restaran exclosos de l'àmbit d'aplicació de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* les comunicacions i els escrits següents:

- a) Els relatius a activitats i serveis que no siguen competència de la Universitat de València.
- b) Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- c) Els formulats de forma anònima o en els quals no resulte acreditada la verdadera identitat de qui el formula.
- d) Les sol·licituds d'informació i les peticions.
- e) Les queixes que es formulen davant la Sindicatura Universitària de Greuges

7. La presentació d'una queixa no impedeix l'exercici de les accions o dels drets previstos a la normativa vigent aplicable al cas de què es tracte. Tampoc no suspèn els terminis per a la interposició de les reclamacions o recursos que siguen procedents.

Presentació dels suggeriments, queixes i felicitacions

L'inici es produeix quan la persona interessada considera oportú comunicar el seu suggeriment o la seua insatisfacció o felicitació respecte de la activitat d'algun centre, servei, unitat (d'ara endavant *unitat*), o persona de la UV.



Presentació formal.

La persona interessada pot presentar aquest formulari preferentment amb l'eina ENTREU o a les oficines de registre de la UV:

a) via web (després d'identificar-se en ENTREU s'ha d'accedir a l'eina ENTREU a l'adreça: <http://entreu.uv.es>). Aquesta eina generarà automàticament un missatge amb el justificant de recepció i l'agraïment per la col·laboració.

b) per escrit (en aquest cas, el personal de l'Oficina de Registre, després d'admetre el formulari escrit, n'ha de tornar una còpia (que ha d'aportar la persona interessada) registrada acreditativa de la recepció. Posteriorment remetrà l'original, en el termini de 24 hores, a la unitat destinatària. El personal de la unitat receptora encarregat de la gestió transcriurà els continguts a l'eina electrònica, escanejarà l'original i ho adjuntarà com a documentació annexa. En aquest cas, totes les comunicacions seran per via ordinària, sense que es pugui activar la possibilitat de comunicacions electròniques. El formulari imprès es troba a disposició dels usuaris i de les usuàries a les unitats universitàries i a les oficines de registre de la UV. A més, el formulari es pot descarregar <http://entreu.uv.es>.

En ambdós casos, s'han d'indicar les dades obligatòries per a la seua admissió a tràmit (a l'eina electrònica, configurats com a camps obligatoris). La Bústia SQF ha d'estar senyalitzada en un lloc

visible i fàcilment identificable a la pàgina web principal de la Universitat de València i, a més, en totes les pàgines web de les unitats universitàries.

Presentació via Web: el formulari en la Seu electrònica de la Universitat (ENTREU)

Accés

A través de la Seu electrònica de la UV s'accedeix al formulari que permet realitzar als ciutadans un suggeriment, queixa o felicitació. A la seu electrònica es pot accedir des de la pàgina principal de la UVEG o bé a través de la url: <http://entreu.uv.es>.

València

És a punt d'accedir a la **SEU Electrònica** de la Universitat de València (Estudi General).

La Universitat de València posa a la disposició de tots els ciutadans la seua Seu Electrònica (**ENTREU**), a través de la qual es podrà accedir a la informació, serveis i tràmits electrònics de l'Administració de la Universitat de València. Els tràmits es podran realitzar des de qualsevol lloc i en qualsevol moment, evitant així els desplaçaments a les dependències de la Universitat.

Els tràmits administratius realitzats a través de la Seu Electrònica tenen la mateixa validesa que si s'efectuen de forma presencial.

La Universitat de València, a través de la seua Seu Electrònica, anirà posant progressivament a la disposició dels ciutadans nous serveis i procediments electrònics. Només podran iniciar-se telemàticament aquells procediments disponibles en la Seu Electrònica. La titularitat, gestió i administració corresponen a la Universitat de València en l'exercici de les seues competències.

ENTREU és un portal segur certificat per TERENA SSL CA. (<http://www.terena.org>).

Recomanem la instal·lació dels següents certificats:

- [ACCV-CA1](#)
- [ACCV-CA2](#)
- [CAGVA](#)
- [RGOT-CA GVA](#)

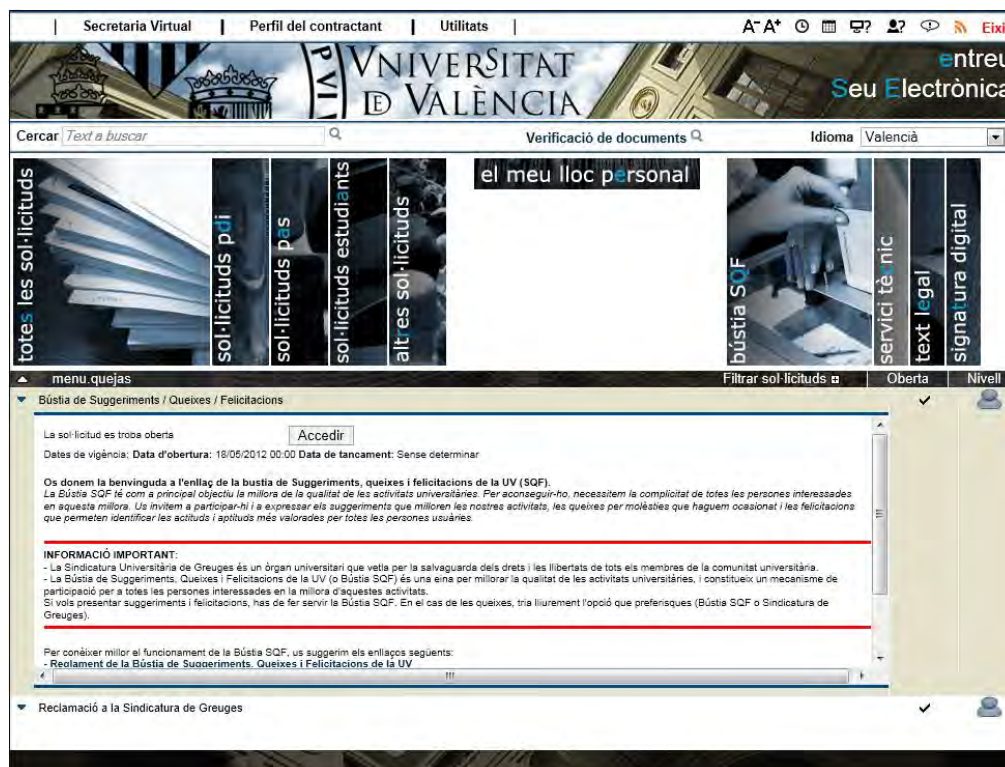
Els certificats també es poden descarregar directament des del portal web de la [ACCV](#) i si té algun dubte tècnic respecte a aquesta instal·lació pot consultar els [documents d'ajuda](#) accessibles en la mateixa web.

- [Requisits tècnics](#) per a accedir a **ENTREU**
- [Identificació](#) per a accedir a **ENTREU**

Hi ha una zona de la Seu reservada exclusivament per a la presentació de reclamacions a la Sindicatura de Greuges o per a la recepció de suggeriments/queixes/felicitarions mitjançant la Bústia SQF. El document només fa referència a este últim.



Al pulsar sobre la descripció del tràmit es desplega tota la informació del mateix; Des d'ací es va a poder accedir al reglament, al formulari en blanc (existent també en les oficines de registre), una FAQ de preguntes freqüents i una guia d'ajuda, A més s'accedirà al tràmit electrònic al pulsar el botó 'Accedir'.



Com omplir el formulari

Al pulsar el botó 'Accedir s'accedeix al formulari. A continuació descriurem el procés i les diferents parts del mateix.



¿Cómo desea acceder?

▶ Certificado digital

▶ Usuario genérico de Universidad (personal universitario y alumnado)

▶ Usuario de la sede

- **Certificado digital** emitido por una Autoridad de Certificación reconocida en la plataforma @firma del Ministerio de la Presidencia. Esta plataforma admite certificados digitales reconocidos conforme el estándar ITU-T X.509 v3, emitidos por múltiples prestadores de servicios de certificación.
- **Usuario y contraseña** que identifica a los miembros de la Universitat de València (estudiantes, PDI y PAS) en todos los servicios web de la misma.
- **Usuario registrado** en la propia sede. Necesario en caso de no poder acceder por alguno de los métodos anteriores

Seleccione el método de acceso con el que desea entrar en al sede.

Correo de contacto: entreu@uv.es

Per a accedir al tràmit s'estableixen uns termes i condicions que exigeixen una forma d'autenticació per part del ciutadà.

Les formes d'autenticació són tres:



Usuari Seu: Requereix d'una alta prèvia en la Seu Electrònica. Per a realitzar tràmits electrònics s'haurà d'accedir per mitjà de l'usuari i la contrasenya de la Seu.



Usuari Universitat: A partir de l'usuari de la Universitat (usuari i password de correu electrònic) la comunitat universitària podrà realitzar tràmits electrònics. Alta automàtica.



Certificat digital: Nivell màxim que permet accedir a qualsevol tràmit. Els ciutadans podran utilitzar els següents sistemes de firma electrònica: Certificats digitals emesos per una Autoritat de Certificació reconeguda en la plataforma \@firma del Ministeri de la Presidència conforme l'estàndard ITU-T X.509 v3, entre ells el DNI-e i els certificats emesos per l'ACCV (Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana) . Alta automàtica.

Si no es disposa de certificat electrònic per a realitzar sol·licituds en la SEU de la Universitat, i no es disposa d'usuari de la universitat (PAS, PDI i Alumnes), haurà de donar-se d'alta per mitjà del formulari de sol·licitud electrònica (SEAS). La informació d'este procediment es troba dins de la zona d'ajuda.



Una vegada han acabat els processos d'alta, tornem a accedir al tràmit Bústia SQF i ja ens permetrà accedir correctament.

A continuació es mostren les diferents parts del formulari de la Bústia:

Àrea de dades personals: l'usuari introdueix les seues dades personals.

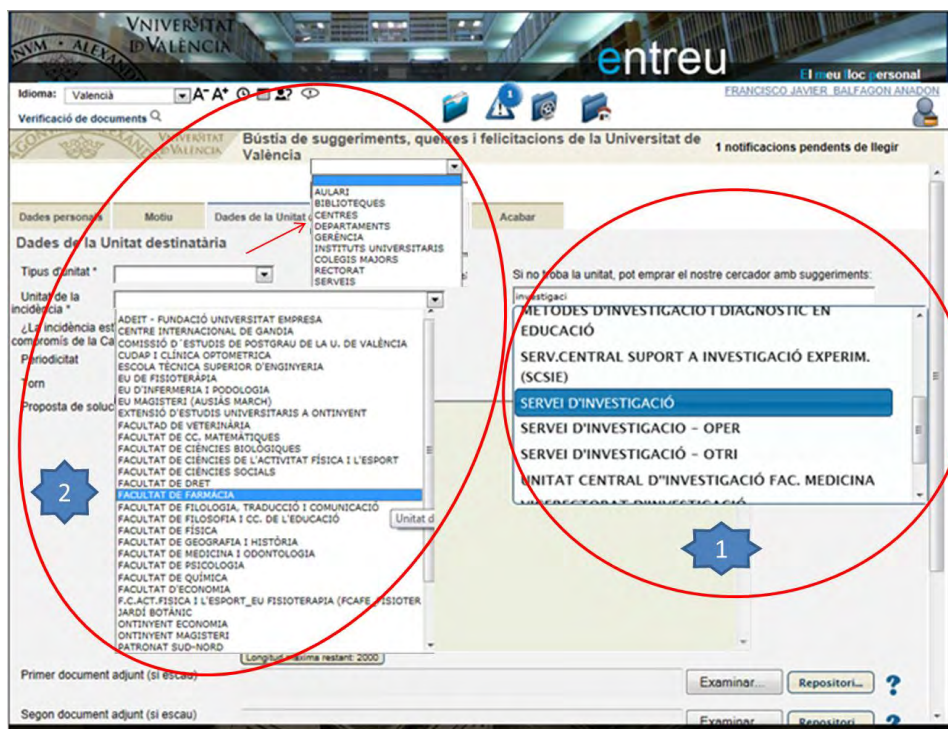
Àrea de exposició de motius: l'usuari adverteix de la naturalesa (suggeriment, queixa o felicitació), tria entre la llista de causes possibles i descriu el fet.

Àrea d'elecció del destí o unitat destinatària: l'usuari pot seleccionar la unitat a qui va dirigida el tràmit, descriu alguns aspectes del mateix, proposa una solució en el cas d'una queixa i adjunta documentació si ho desitja.

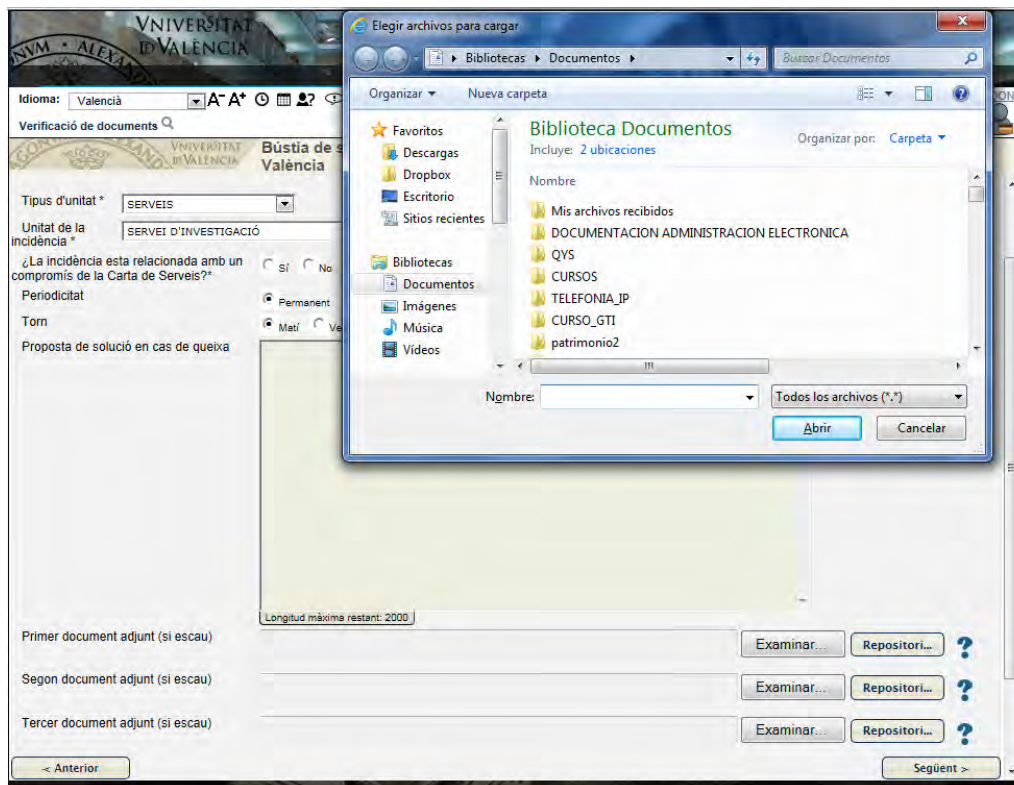
La selecció d'unitat es pot fer de dues formes:

1. Utilitzant el camp predictiu: a mesura que introduït text se li van desplegant les unitats destí que contenen eixe text.

2. Utilitzant els camps Tipus Unitat (accedim a una classificació de les unitats) i posteriorment el camp Unitat de la incidència (només apareixen les del tipus seleccionat prèviament) .

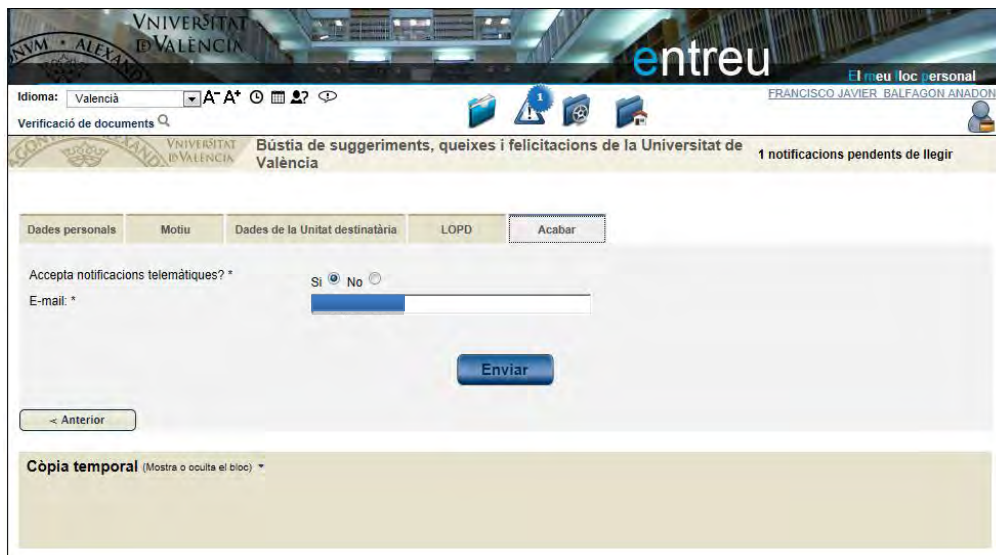


En este bloc, també s'indica si la incidència està relacionada amb la carta de serveis i el període en què s'ha donat. A més l'usuari podrà adjuntar fins a 3 documents si ho desitja:



Àrea de LOPD: indica el fitxer en el que es guarden les dades i els drets de protecció de dades.

Àrea de Acabar: Permet a l'usuari acceptar o no notificacions telemàtiques per a este procediment i ENVIAR o GRAVAR el formulari. Si l'usuari contesta de forma negativa , el gestor haurà de fer qualsevol notificació a l'usuari via correu ordinari.




The screenshot shows the 'entreu' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the university logo and the text 'entreu'. Below this, there is a search bar and a notification area indicating '1 notificacions pendents de llegir'. The main content area has several tabs: 'Dades personals', 'Motiu', 'Dades de la Unitat destinatària', 'LOPD', and 'Acabar'. The 'Acabar' tab is selected. The form contains the following elements:

- A question: 'Accepta notificacions telemàtiques? *' with radio buttons for 'Si' and 'No'.
- An 'E-mail: *' field with a text input box.
- An 'Enviar' button.
- A '< Anterior' button.
- A 'Còpia temporal (Mostra o oculta el bloc)' section.

La obtenció del justificant de gravació del formulari

Quan polsem enviar, el sistema genera un document firmat digitalment que és l'acuse d'haver gravat el formulari. Eixe document es registra telemàticament d'entrada. Només generat el sistema agraeix la participació i permet l'accés al mateix.



The screenshot shows the 'entreu' web application interface after successful submission. The main content area displays the following information:

- A button with a checkmark and the text 'Obtenir document'.
- A heading: 'La vostra sol·licitud s'ha processat correctament.'
- Submission details: 'Identificador de la sol·licitud: UV-QYS-100546', 'Data i hora: 13/07/2012 10:00:36', and 'Codi de verificació: WIP7F9R160QU823B'.
- Instructions: 'Per a imprimir la sol·licitud, premeu sobre el botó Obtenir document. Si no disposes d'impressora en aquest moment, guardeu el document PDF generat i imprimeu-lo més tard. Preneu nota de l'identificador de la sol·licitud. Si s'ha produït algun problema, envieu un missatge de correu electrònic a entreu@uv.es en què indiqueu l'identificador de la sol·licitud. El codi de verificació li permetrà recuperar el document. [pantalla per a obtenir el document generat a partir del codi de verificació.](#)
- A closing message: 'Gràcies per utilitzar la nostra Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València. Una vegada analitzada la vostra aportació, la decisió o qualsevol acció que s'adopti en relació amb el vostre escrit se us trametrà en un termini màxim d'un mes a partir de l'endemà de la presentació.'
- A button at the bottom: 'Finalitzar i anar al Meu Lloc Personal'.

Es pot accedir al pulsar el botó 'obtenir document' ara imprimir-lo i guardar-ho o bé pot fer-ho sempre a posteriori a partir del meu lloc personal.

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA		FORMULARI DE SUGGERIMENT / QUEIXA / FELICITACIÓ	
Número de Registre Presecció: 463 Data: 13/07/2012 13:29:04		TIPUS D'INCIDÈNCIA: SUGGERIMENT <input checked="" type="checkbox"/> QUEIXA <input type="checkbox"/> FELICITACIÓ <input type="checkbox"/>	
		FORMA DE PRESENTACIÓ: <input type="checkbox"/> PAPER <input checked="" type="checkbox"/> ELECTRÒNICA	
A DADES PERSONALS			
Nom: FRANCISCO JAVIER			
NIF / Passaport: [redacted]		Correu Electrònic: jafusco@uv.es	
Direcció: Carril sud, número 11, escala 1, pla 1, porta 1		Telèfon: 1111	
Municipi: Ademuz		Província: VALÈNCIA (ESPAÑA)	
		Codi postal: 1111	
Vinculació amb la Universitat (assenyalar amb una creu si col·lectiu corresponent):			
<input type="checkbox"/> Alumni UV		<input type="checkbox"/> PDI	
<input type="checkbox"/> Estudiant Programa Internacional		<input checked="" type="checkbox"/> PAS	
<input type="checkbox"/> Futur estudiant		<input type="checkbox"/> Professorat de secundària	
		<input type="checkbox"/> Contractat de I+D+i	
		<input type="checkbox"/> Altres	
Sexe: <input checked="" type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona			
B MOTIU			
Tipus de casada: Condicions ambientals i feques			
Descripció dels suggeriments o fets: Més cerca por favor			
C DADES DE LA UNITAT DESTINATÀRIA			
Tipus d'unitat: SERVEIS			
Unitat de la incidència: SERVEI D'INFORMÀTICA			
¿La incidència està relacionada amb un compromís de la Carta de Serveis?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> No sap / No contesta			
Periodicitat: PERMANENTE		Tem: Mail	
Proposta de solució en cas de queixa:			
<input type="checkbox"/> Primer document adjunt (si escau)			
<input type="checkbox"/> Segon document adjunt (si escau)			
<input type="checkbox"/> Tercer document adjunt (si escau)			
D LOPD			
Les dades personals subministrades s'incorporen al flux "Registre d'entrada i abada de documents" i en aquells sistemes que procedisquen en funció del controlat de la seua petició, tota esta informació de la Universitat de València per a la petició i tramitació de la seua sol·licitud. El·le drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament, podrà exercitar-los davant el Registre General (Av. Blasco Ibañeta, 13, 46100 València) mitjançant sol·licitud per escrit adjuntant document identificatiu.			
València, a 17 de juliol de 2012			

Identificació de l'usuari: UV-QYS-10295

Codi de l'usuari: T04RES490LCCURAA

jafusco@uv.es

1/1

Presentació per escrit: Registre presencial

L'accés al formulari en blanc per fer una presentació presencial es fa desplegant la informació del procediment SQF i accedint al enllaç :

totes les sol·licituds

sol·licituds pdi

sol·licituds pas

sol·licituds estudiants

alt es sol·licituds

el meu lloc personal

bústia SQF

servici tècnic

text legal

signatura digital

▼ menu.quejas Filtrar sol·licituds ▾ Oberta Nivell

▼ Bústia de Suggeriments / Queixes / Felicitacions

Os donem la benvinguda a l'enllaç de la bústia de Suggeriments, queixes i felicitacions de la UV (SQF).
La Bústia SQF té com a principal objectiu la millora de la qualitat de les activitats universitàries. Per aconseguir-ho, necessitem la complicitat de totes les persones interessades en aquesta millora. Us invitam a participar-hi i a expressar els suggeriments que milloren les nostres activitats, les queixes per molèsties que hagem ocasionat i les felicitacions que permeten identificar les actituds i aptituds més valorades per totes les persones usuàries.

INFORMACIÓ IMPORTANT:

- La Sindicatura Universitària de Greuges és un òrgan universitari que vetla per la salvaguarda dels drets i les llibertats de tots els membres de la comunitat universitària.
- La Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV (o Bústia SQF) és una eina per millorar la qualitat de les activitats universitàries, i constitueix un mecanisme de participació per a totes les persones interessades en la millora d'aquestes activitats.
- Si vols presentar suggeriments i felicitacions, has de fer servir la Bústia SQF. En el cas de les queixes, tria lliurement l'opció que preferisques (Bústia SQF o Sindicatura de Greuges).

Per conèixer millor el funcionament de la Bústia SQF, us suggerim els enllaços següents:

- [Reglament de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV](#)
- [Preguntes més freqüents dels usuaris i usuàries de la Bústia UV](#)
- [Descarregar la instància en paper si vols fer una tramitació presencial a les oficines de registre de la UV](#)
- [Guia d'ajuda](#)

[Descarregat la instància en paper si vols fer una tramitació presencial a les oficines de registre de la UV.](#)

Emplena la instància en blanc manualment i la registra presencialment a l'Oficina de Registre General de la UV (Av. de Blasco Ibáñez, 13) o a qualsevol de les seues oficines auxiliars.

Accés

Canalització i comunicació.

El formulari omplert queda registrat a l'aplicació informàtica, generant un avís per correu electrònic al/s gestor/s de la Bústia en la unitat implicada.

Resposta

La resposta (que és obligatòria) ha de ser notificada a la persona interessada a l'adreça que aquesta haja triat a efecte de comunicacions.

Si la comunicació es telemàtica perquè ha acceptat utilitzar aquest mecanisme al omplir el formulari, se li enviarà un correu advertint-li que té una notificació de la Universitat de València.

Cóm accedir a les mateixes, s'explica a l'apartat final d'aquest document, en el qual s'explica el sistema de notificacions.

En cas d'haver utilitzat la via paper, amb constància de la seua recepció.

El termini, des de l'inici del procediment fins a la comunicació, no pot ser superior a un mes (de conformitat amb el Decret 165/2006 de la GVA i el Reglament de funcionament de la *BUSTIA SQF de la UV*).

Junt amb aquesta comunicació, s'ha de convidar a la persona interessada a emplenar el **una ENQUESTA DEL GRAU DE SATISFACCIÓ** a fi de mesurar el grau de satisfacció en relació a la gestió de la *BUSTIA SQF de la UV*.

Enquesta del grau de satisfacció

Dins del document de comunicació de resposta, **apareix un enllaç a un formulari per emplenar una petita enquesta. Es totalment anònim.** No es guarden dades de l'usuari.

Per a la Universitat de València és important conèixer la vostra opinió i valoracions i poder introduir les millores oportunes per progressar en la qualitat dels serveis que oferim als ciutadans i ciutadanes.

Un exemple de document resposta seria:



COMUNICACIÓ DE LA RESPOSTA (SUGGERIMENTS)

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

REGISTRE D'EIXIDA: 447

TIPUS D'INCIDÈNCIA: QUEIXA SUGGERIMENT FELICITACIÓ

UNITAT DESTINATÀRIA: AULARI 1

La Universitat de València us agraeix que hagueu fet servir Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions.

En la comunicació que vàreu realitzar a la Universitat a través d'aquest canal, a la qual li va ser assignat el nº de sol·licitud 100839 i la data 3 de setembre de 2012, fèieu una suggeriment en relació amb Accessibilitat telemàtica.

Una vegada analitzada la vostra proposta s'ha considerat que aquesta que aquesta no és viable pels motius següents:

no procede

En nom de la Universitat de València, i en el meu propi, us vull agrair l'oportunitat d'introduir millores en el servei que ens ha brindat la vostra aportació a través de la Bústia.

Per a la Universitat de València és important conèixer la vostra opinió i valoracions i poder introduir les millores oportunes per progressar en la qualitat dels serveis que oferim als ciutadans i ciutadanes.

Vull invitar-vos a continuar aportant-nos la vostra opinió mitjançant l'enquesta de satisfacció de la Bústia de la Universitat de València. Per emplenar l'enquesta, per favor, connecteu-vos a la següent adreça:

https://webgesdes.uv.es/uvEntreuWeb/QYS_ENCUESTA.jsp?numDoc=59473296008645&codSeg=RrgEQC0Nar3yVMV

Esperem que amb aquesta i pròximes aportacions que realitzeu a través de la Bústia, continueu contribuint a fer de la Universitat de València una institució millor.

Ben cordialment,

Al polsar a la URL, apareix el formulari enquesta:



ENQUESTA DEL GRAU DE SATISFACCIÓ

Informació

Enquesta

Observacions

Acabar

Informació

Gràcies per realitzar l'enquesta de satisfacció de la Bústia UV. No el suposarà més de cinc minuts omplir-la i ens resultarà de gran ajuda per a la millora dels nostres serveis i activitats. Les dades consignades es tractaran amb total garantia de confidencialitat.

Podeu marcar el grau de satisfacció en la gestió del tràmit.



ENQUESTA DEL GRAU DE SATISFACCIÓ

Informació

Enquesta

Observacions

Acabar

Enquesta

Amb quina finalitat ha utilitzat la Bústia UV?*

Queixa Suggeriment Felicitació

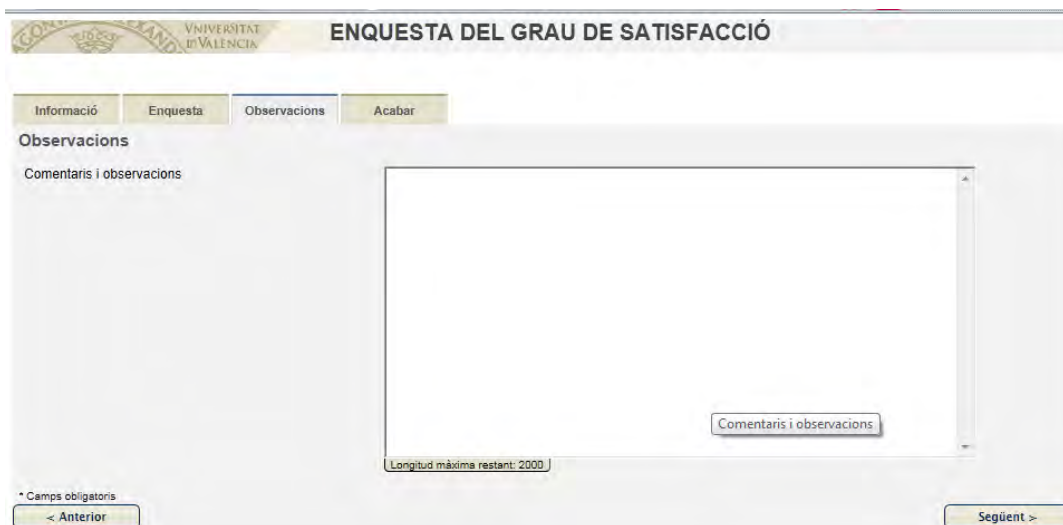
Marqueu el grau de satisfacció que considereu més adient*:

	Oens satisfactori	Insatisfactori	Regular	Satisfactori	Molt satisfactori
1. Accés a la bústia de queixes, suggeriments i felicitacions *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Facilitar per omplir el formulari *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Comunicació amb la unitat destinatària *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Rapidesa de la resposta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Claredat de la resposta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Conformitat amb la resposta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Valoració global del tractament de la incidència *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Anterior

Següent >

I afegir comentaris i observacions.



El meu lloc personal

Vostè pot crear 'El meu lloc personal', de forma automàtica, quan realitza el primer tràmit administratiu en la Seu Electrònica.

Per a accedir a ell, és necessari realitzar un procés d'autenticació previ.



Facilitarà:

- Consultar els expedients iniciats per ell. Podrà consultar qualsevol dels expedients ja finalitzats així com els encara pendents d'acabar. Conèixer l'estat dels mateixos, les fases per les quals ha passat, els terminis i qualsevol incidència que haguera patit el tràmit en qüestió.

- Iniciar tramitacions
- Annexar documentació a tramitacions ja iniciades o Accedir i consultar les notificacions o comunicacions que li ha realitzat la Universitat.
- Canviar les seues dades de notificació o comunicació
- Consultar i recuperar fitxers del reposador documental (fitxers electrònics pujats en les tramitacions)"

Des del menú principal, tindrà accés a les funcionalitats següents:

Notificacions: Li poden requerir per a esmenar un error o per a annexar la documentació requerida en un tràmit; rebrà un avís de requeriment en la pàgina de notificació. En ella podrà llegir l'acuse amb l'explicació detallada del problema i obrar en conseqüència: podrà adjuntar els documents sol·licitats y/o finalitzar el procediment.

Pàgina d'inici: Des d'este botó podrà tancar la seua sessió de forma segura i accedir a la pàgina principal de la SEU.

Repositori de documents: Mostra i permet accedir a tots els fitxers adjuntats pels usuaris al llarg de totes les seues tramitacions

Des de el menú principal, tindrà accés a les següents funcionalitats:



Tramitacions: Esta opció li proporcionarà un llistat dels seus tràmits i informació relacionada: podrà visualitzar l'històric de l'expedient, és a dir, les fases per les quals ha passat i els fitxers adjuntats durant la sol·licitud o que han sigut annexats en la pàgina dedicada a esta funció en particular.



Notificacions: Li poden requerir per a esmenar un error o per a annexar la documentació requerida en un tràmit; rebrà un avís de requeriment en la pàgina de notificació. En ella podrà llegir l'acuse amb l'explicació detallada del problema i obrar en conseqüència: podrà adjuntar els documents sol·licitats y/o finalitzar el procediment.



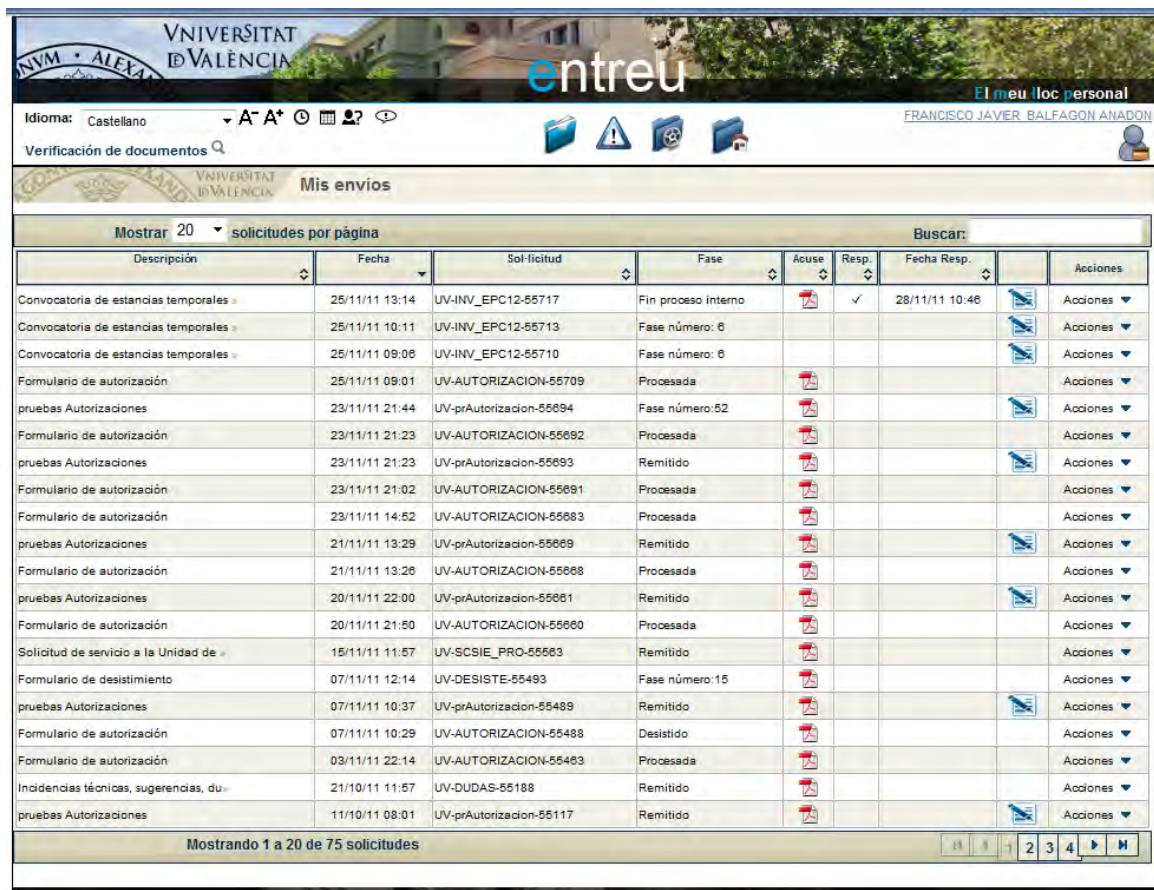
Pàgina d'inici: Des d'este botó podrà tancar la seua sessió de forma segura i accedir a la pàgina principal de la SEU.



Repositori de documents: Mostra i permet accedir a tots els fitxers adjuntats pels usuaris al llarg de totes les seues tramitacions.

Dades dels expedients iniciats

El que primer es mostra és la pantalla d'estat de les tramitacions o expedients que hem iniciat des de la Seu Electrònica.



Descripción	Fecha	Sol·licitud	Fase	Acuse	Resp.	Fecha Resp.	Acciones
Convocatoria de estancias temporales	25/11/11 13:14	UV-INV_EPC12-55717	Fin proceso interno		✓	28/11/11 10:46	Acciones
Convocatoria de estancias temporales	25/11/11 10:11	UV-INV_EPC12-55713	Fase número: 6				Acciones
Convocatoria de estancias temporales	25/11/11 09:08	UV-INV_EPC12-55710	Fase número: 6				Acciones
Formulario de autorización	25/11/11 09:01	UV-AUTORIZACION-55709	Procesada				Acciones
pruebas Autorizaciones	23/11/11 21:44	UV-prAutorizacion-55694	Fase número:52				Acciones
Formulario de autorización	23/11/11 21:23	UV-AUTORIZACION-55692	Procesada				Acciones
pruebas Autorizaciones	23/11/11 21:23	UV-prAutorizacion-55693	Remitido				Acciones
Formulario de autorización	23/11/11 21:02	UV-AUTORIZACION-55691	Procesada				Acciones
Formulario de autorización	23/11/11 14:52	UV-AUTORIZACION-55683	Procesada				Acciones
pruebas Autorizaciones	21/11/11 13:29	UV-prAutorizacion-55669	Remitido				Acciones
Formulario de autorización	21/11/11 13:26	UV-AUTORIZACION-55668	Procesada				Acciones
pruebas Autorizaciones	20/11/11 22:00	UV-prAutorizacion-55661	Remitido				Acciones
Formulario de autorización	20/11/11 21:50	UV-AUTORIZACION-55660	Procesada				Acciones
Solicitud de servicio a la Unidad de	15/11/11 11:57	UV-SCSIE_PRO-55563	Remitido				Acciones
Formulario de desistimiento	07/11/11 12:14	UV-DESISTE-55493	Fase número:15				Acciones
pruebas Autorizaciones	07/11/11 10:37	UV-prAutorizacion-55489	Remitido				Acciones
Formulario de autorización	07/11/11 10:29	UV-AUTORIZACION-55488	Desistido				Acciones
Formulario de autorización	03/11/11 22:14	UV-AUTORIZACION-55483	Procesada				Acciones
Incidencias técnicas, sugerencias, du	21/10/11 11:57	UV-DUDAS-55188	Remitido				Acciones
pruebas Autorizaciones	11/10/11 08:01	UV-prAutorizacion-55117	Remitido				Acciones

La informació que es mostra de cada expedient és la següent:

Descripció: Descripció o nom del tràmit

Data: data d'inici del tràmit

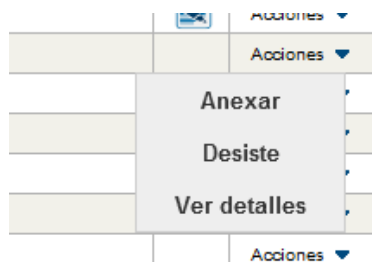
Sol·licitud: Codi d'expedient associat

Fase: Estat en què es troba la tramitació de l'expedient

Acuse: Rebut o document associat a la sol·licitud que acredita la realització del tràmit (es mostra la data i hora de gravació del mateix) , el seu registre electrònic i que està firmat digitalment per la Universitat

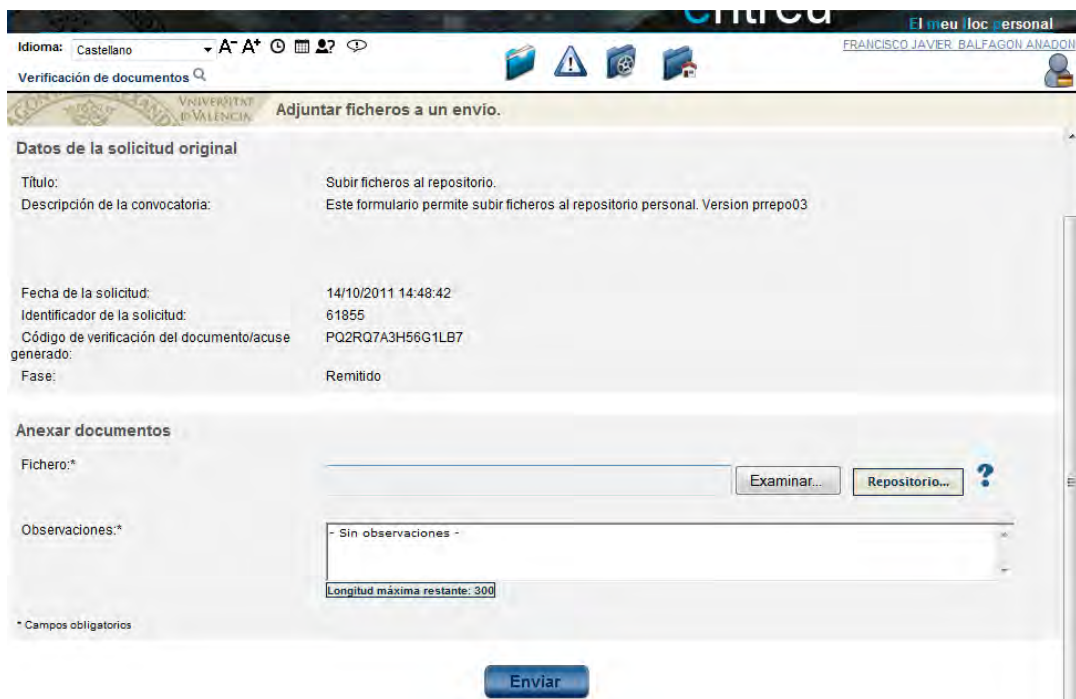
Data Resp: De cada tràmit es pot obtenir informació de les fases per les quals ha anat passant i dels documents que hi ha associats a l'expedient.

Des d'Accions podrà accedir a la informació de l'Expedient o realitzar diferents accions sobre el mateix.

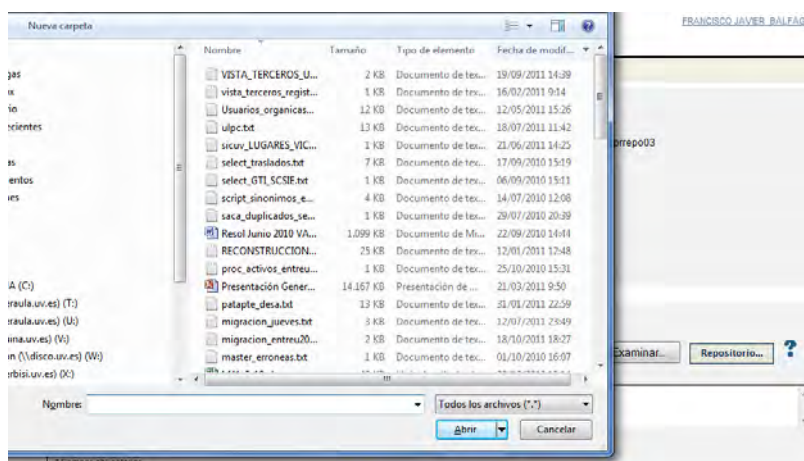


Anexar

A través d'esta opció podrà annexar documentació a un tràmit ja iniciat. Estarà disponible eixa opció sempre que es trobe dins del període de temps admès per a això en el tràmit. Es va a realitzar registre electrònic de cada fitxer pujat.



Podrà annexar un nou fitxer electrònic o recuperar-ho del seu 'Repositori personal'."



Annexar documents

Fiber:*

Examinar... Repositori... ?

Repositori personal: Conté tots els documents que hem anat pujant a entreu en les diferents tramitacions:

Verificación de documentos

Adjuntar ficheros a un envío.

Datos de la solicitud original

Seleccione un fichero y pinche aceptar

Esta ventana muestra los ficheros que ha ido subiendo a la sede electrónica. Puede seleccionar un fichero de los existente de su repositorio y de esa forma no tener que volver subirlo.

Mostrar 10 ficheros por página

Buscar

Nombre	Descripción	Fecha incorporación	Tamaño
conecta_modem.txt	Fichero	14/01/2011 14:52	1 B
1286953501601_MS02.xls	Fichero	31/03/2011 00:05	104 B
ejemplo.xls	Fichero	05/04/2011 22:55	48 B
EDESA.jpg	Fitxer a pujar	14/10/2011 14:48	3,5 KB
hindu6.jpg	Fitxer:	26/10/2011 18:27	102,4 KB
hindu6.jpg	Fitxer:	27/10/2011 23:31	102,4 KB
INDU6.png	Fitxer:	28/10/2011 11:27	203,7 KB
hindu3.jpg	Fitxer:	28/10/2011 11:33	89,8 KB
DSC_0771corta.jpg	Fichero:	04/11/2011 22:38	90,1 KB
MP3_firmado.pdf	Fitxer:	24/11/2011 11:14	722,3 KB

Aceptar Desmarcar

Veure detalls de l'expedient

A través d'esta opció podrà annexar documentació a un tràmit ja iniciat. Estarà disponible eixa opció sempre a les dades de la tramitació, els fitxers associats a la dita sol·licitud i veure la tramitació per la qual ha passat l'expedient

Verificación de documentos

No hay un título disponible para esta tramitación en castellano

Detalles de la solicitud número: UV-prrepo03-61856

- Datos de la tramitación
- Ficheros del usuario asociados a la solicitud
- Historial de la solicitud

Siguiente

La informació que mostra és:

Informació del tràmit:

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA **entreu** El meu lloc personal
FRANCISCO JAVIER BALFAGON ANADON

Idioma: Castellano

Verificación de documentos

No hay un título disponible para esta tramitación en castellano
Detalles de la solicitud número: UV-prrepo03-61856

Datos de la tramitación

Título: Subir ficheros al repositorio.
Descripción de la convocatoria: Este formulario permite subir ficheros al repositorio personal. Version prrepo03

Identificador de la tramitación: UV-prrepo03-61856
Fecha de la tramitación: 14/10/2011 14:50
Código de verificación: GS02GP7DBD911NAA
Fase: Remitido

Ficheros del usuario asociados a la solicitud

Historial de la solicitud

Siguiente

Són dades informatives del tràmit al que perteneix l'expedient.

Fitxers o documents del expedient:

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA **entreu** El meu lloc personal
FRANCISCO JAVIER BALFAGON ANADON

Idioma: Valencià

Verificación de documentos

Detalles de la sol·licitud numero: UV-prrepo03-61856

Dades de la tramitació

Fitxers de l'usuari associats a la tramitació

Fitxer adjuntats durant l'enviament original

Mostrar 10 fitxers per pàgina

Data	Fitxer	Descarregar fitxer
14/10/2011 14:50	connecta_modem.txt	

Mostrant 1 a 1 de 1 fitxers

Fitxers annexats després de l'enviament

Mostrar 10 fitxers per pàgina

Data	Fitxer	Observacions	Descarregar fitxer	Acusament
No hi ha fitxers per mostrar				

No hi ha fitxers per mostrar

Historial de la tramitació

Fitxers annexats per l'usuari al tràmit en la sol·licitud inicial o posteriorment.

Historial de l'expedient:



Detalles de la solicitud número: UV-DUDAS-41430

- Datos de la tramitación
- Ficheros del usuario asociados a la solicitud
- Historial de la solicitud

Mostrar 10 ítems por página

Fecha	Fase	Observaciones
02/03/2011 09:40	Remitido	
02/03/2011 15:29	Atendido	
02/03/2011 15:36	Finalizado	
30/03/2011 11:21	Notif. usuario	
31/03/2011 15:09	Notif. atendida	
24/11/2011 11:15	Fase 57	

Mostrando 1 a 6 de 6 ítems

Siguiente

Mostra les fases per les quals ha anat passant la sol·licitud. Les dades que aporta són:

- **Data:** Data en què es va aconseguir la fase a què es fa referència
- **Fase:** Descripció de la fase
- **Observacions:** Text descriptiu associat a la fase que ha incorporat el personal tramitador.

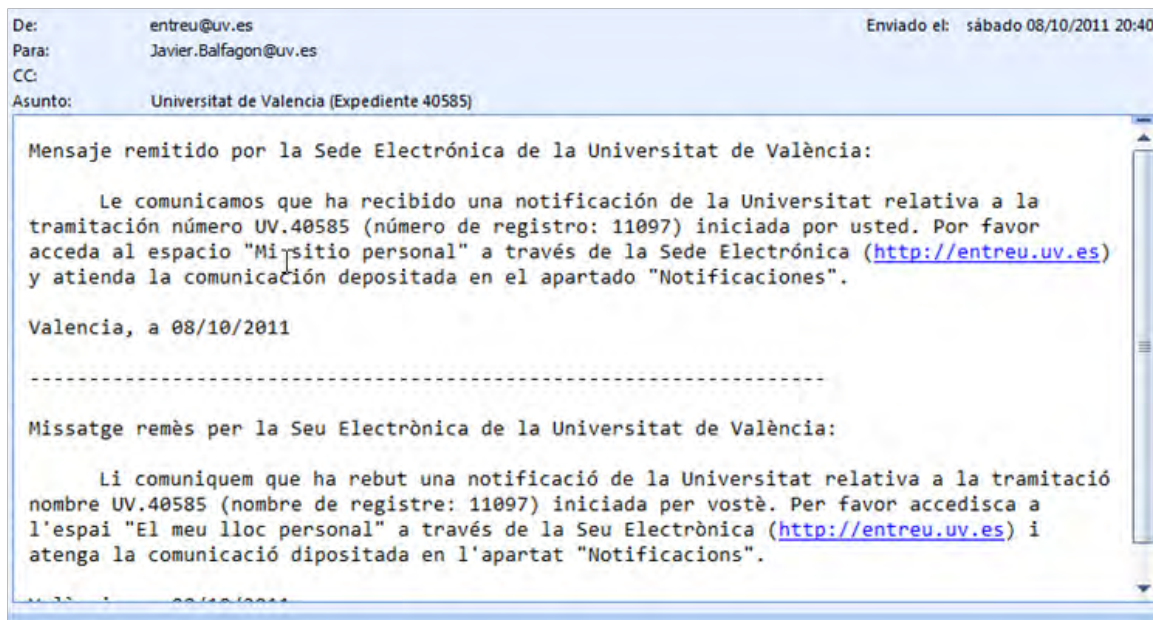
De forma genèrica, les fases que poden mostrar-se són :

- Pendent de Registrar
- Sol·licitud Registrada
- En tramitació
- Sol·licitud Resolta
- Sol·licitud Anul·lada
- Esmena d'errors


Depenent del tràmit podran afegir-se altres fases si la tramitació del mateix fa necessària la seua presència.

El sistema de notificaciones

Quan la Universitat li fa una notificació en un tràmit iniciat per vostè (sempre que haja accedit a rebre-les), li envia un correu electrònic al seu compte de correu per a indicar-li'l:

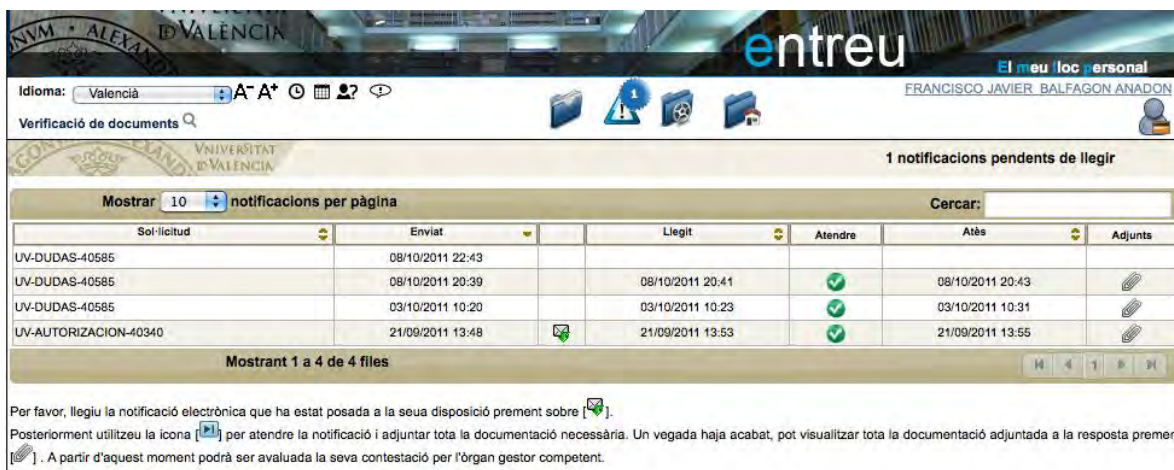








En el dit missatge se li invita a entrar a través de l'enllaç a Entreu, a 'El meu lloc personal' i dins d'este, a l'apartat de 'les meues notificaciones'.

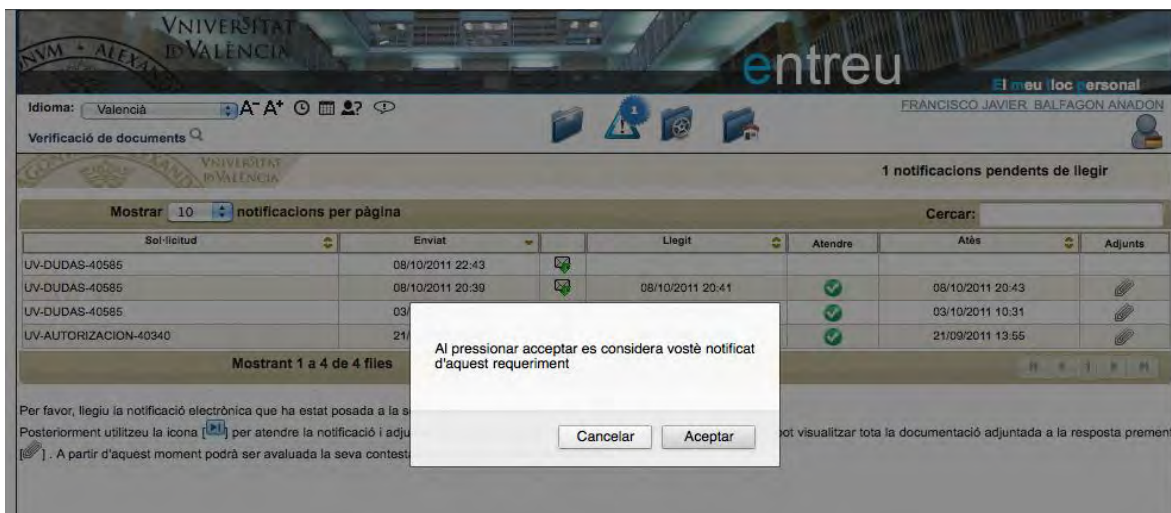
A l'entrar en el meu lloc personal, el sistema ens avisa de les notificaciones que tinc pendents de llegir a través d'un missatge i d'una icona  que remarca eixe número.

Les notificaciones pendents de llegir es distingeixen per tindre parpellejant la icona .

Per a llegir la notificació cal polsar sobre el mateix; abans de llegir el sistema ens avisa i ens recorda que es registrarà este fet. I que per tant es considerarà com 'Notificat'.



Solicitud	Enviat	Llegit	Atendre	Atès	Adjunts
UV-DUDAS-40585	08/10/2011 22:43				
UV-DUDAS-40585	08/10/2011 20:39	08/10/2011 20:41		08/10/2011 20:43	
UV-DUDAS-40585	03/10/2011 10:20	03/10/2011 10:23		03/10/2011 10:31	
UV-AUTORIZACION-40340	21/09/2011 13:48	21/09/2011 13:53		21/09/2011 13:55	



A continuació pot adjuntar el document o documents que vulga, en resposta a la notificació rebuda. Per a donar per atesa la notificació haurà de pulsar el botó de 'notificació atesa'.

Si no desitja atendre la notificació en eixe moment polse el botó 'No atendre ara'.

Atenció, mentre no de per atesa la notificació, no es gestionarà la seua resposta en la Unitat de gestió corresponent.

Tinga en compte que per a atendre una notificació disposarà d'un termini de temps determinat (li serà indicat en la mateixa).

