

Bústia de SQiF de la UV.

Preguntes més freqüents de les persones usuàries

1) En quin idioma puc comunicar els suggeriments, les queixes o les felicitacions que plantejo?

Els idiomes oficials de la UV són dos: valencià i castellà. Per tant, les comunicacions han d'estar expressades en alguna d'aquestes llengües. Tanmateix, per facilitar a les persones usuàries procedents de l'estranger aquesta mena de comunicacions, s'ha previst que el formulari inicial (que inclou la codificació de les causes) estiga també en anglès. Tot i amb això l'ítem 13 (Descripció dels fets) ha d'estar expressat en algun dels dos idiomes oficials de la UV. També estarà en anglès aquest document de preguntes més freqüents.

2) Com puc plantejar un suggeriment, una queixa o una felicitació dirigida a unitats o personal de la UV?

a. Electrònicament: A la seu electrònica de la UV: *ENTREU*

Adreça URL: <http://entreu.uv.es>, accedint a la finestra BÚSTIA SQF

The screenshot shows the 'BÚSTIA SQF' web application interface. The header includes 'UNIVERSITAT DE VALÈNCIA' and 'Seu Electrònica'. Below the header, there are navigation tabs like 'Secretaria Virtual', 'Perfil del contractant', and 'Utilitats'. The main content area is titled 'Bústia de Suggeriments / Queixes / Felicitacions' and contains a message about the service's availability and a red circle highlighting the 'Accedir' button.

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

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

b. Presencialment: A l'Oficina de Registre General de la UV (av. de Blasco Ibáñez, 13) o a qualsevol de les seues oficines auxiliars.

3) M'he d'identificar per participar en la BÚSTIA UV?

Sí, cal identificar-se, ja que no s'admeten comunicacions anònimes. La identificació es pot fer per dues vies: presencialment, mitjançant el NIF, o document d'identificació vàlid legal o reglamentàriament; o per presentació electrònica, per a la qual s'habiliten tres opcions:

- a. A través d'un certificat digital (el NIF electrònic i la seua contrasenya és el cas més freqüent. Hi ha, però, altres certificats: el de la Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre...).
- b. Usuari genèric de la UV (només per a membres de la comunitat universitària: alumnat, PAS i PDI amb usuari de correu UV i la seua corresponent contrasenya).
- c. Usuari de la seu electrònica: accés puntual per poder utilitzar el procediment electrònic de la *BÚSTIA UV*.

El procediment d'alta de les dues opcions es pràcticament automàtic.

Si entrem per primera vegada a QSF, el sistema detecta que no estem donats d'alta, recupera les nostres dades en el certificat o bé en les bases de dades de la Universitat, ens demana un compte de correu per a notifikacions i ens dóna d'alta. Hem de tornar a entra en QSF per a poder realitzar el tràmit.

Si no es posseeix certificat electrònic per a realitzar sol·licituds en la SEU de la Universitat, i no es posseeix usuari de la universitat (PAS, PDI i Alumnes), haurà de donar-se d'alta per mitjà del formulari de sol·licitud electrònica (SEAS). Una vegada omplert el formulari, entreu ens enviarà un Mail per a completar l'alta en el sistema.

La informació d'este procediment es troba dins de la zona d'ajuda de ENTREU.

4) He oblidat el meu usuari o la meua contrasenya de correu. Que faig per recordar-la?

Usuari SEU:

Accedir a l'àrea d'autenticació com usuari de la seu. Trobareu un enllaç:

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

Li permet crear una nova contrasenya per a accedir a l'aplicació. Introduïu el correu electrònic que use durant el procés d'alta, La nova contrasenya li serà enviada a aquest correu.

Usuari Universitat:

Si HEU OBLIDAT LA VOSTRA CONTRASENYA O L'HEU PERDUDA el personal de **secretaria de la vostra facultat** o escola us pot inicialitzar una contrasenya nova.

Alternativament, heu de recórrer al vostre **operador informàtic** (d'aula o [S.I.A.](#)). Ell us canviarà la contrasenya i us en proporcionarà una de nova. Després, si voleu que no la conega ni l'operador, serà suficient que la canvieu per una altra.

MOLT IMPORTANT: No us oblideu de portar algun document que us identifique (DNI, etc.). El funcionari ha de poder assegurar-se que la persona que té davant no és un impostor que vol accedir il·legalment al vostre compte.

5) Quina diferència hi ha entre interposar queixes en la Sindicatura Universitària de Greuges o fer-ho a través de la Bústia UV?

- a. La Sindicatura Universitària de Greuges és un òrgan col·legiat universitari. La *BÚSTIA UV* és una eina voluntària l'objectiu principal de la qual és proporcionar informació directa i de primera mà per part de les persones usuàries que ens permeta millorar la qualitat dels serveis en la direcció desitjada per aquells.

- b. La Sindicatura vetla per tots els membres de la comunitat universitària (alumnat, PAS i PDI). La *BÚSTIA UV* estén el seu àmbit a totes les persones usuàries d'activitats de la UV, encara que no tinguen la consideració de membres de la UV.
- c. La Sindicatura és un òrgan independent de les unitats. En les queixes, són les pròpies unitats les que atenen les adreçades a cada unitat.

A més, s'ha de tenir en compte que són vies excloents de manera simultània. Si s'opta per presentar una queixa davant la Sindicatura, aquesta queixa queda fora de l'àmbit d'actuació de la *BÚSTIA*. Per contra, si es tramita la queixa a través de la *BÚSTIA UV*, la Sindicatura no l'admetrà fins que finalitze el procediment així iniciat.

6) Quina diferència hi ha entre presentar una queixa o interposar una reclamació o un recurs?

En el cas de les reclamacions i recursos es presumeix, per part de la persona interessada, la vulneració d'un dret; i enfront d'aquesta vulneració, la persona interessada exigeix la restauració d'aquest dret. Ara veurem com es diferencien de les queixes:

- a. En la reclamació o el recurs ha d'haver vulneració de drets; en la queixa, això no és necessari; n'hi ha prou que la persona usuària se senta incorrectament atesa, mal informada...
- b. El nivell d'exigència: mentre que en la reclamació o en el recurs s'exigeix alguna cosa, en la queixa només es pot suggerir una proposta de solució que l'administració universitària és lliure d'adoptar o no.
- c. Els terminis. En reclamacions i recursos, s'han de respectar els terminis establerts legalment o reglamentàriament. En les queixes, no hi ha terminis estrictes per interposar-les.

7) I si m'equivoque i a l'hora de presentar una queixa en realitat es tractava d'una reclamació o recurs?

L'administració està obligada a desestimar la queixa i requalificar-la com a tal recurs o reclamació, amb el consentiment de la persona interessada. En aquest cas, la data d'interposició serà la d'entrada en el Registre de la queixa.

8) Per què he d'elegir un codi per a les causes dels suggeriments, queixes o felicitacions?

- a. Perquè, quan es concreta l'assumpte, aquest arribarà més ràpidament i de manera més precisa a la persona responsable d'aquest tema dins la Universitat.
- b. Perquè facilita la investigació de les causes.
- c. Perquè permet realitzar tractaments estadístics que identifiquen quins temes requereixen, amb més urgència, la introducció de millores que possibiliten incrementar la qualitat dels serveis destinats a les persones usuàries.

9) En acabar les dades requerides en el formulari, apareix una pantalla que m'ofereix una opció doble: en la part superior, "Obtenir document"; en la part inferior: "Finalitzar i anar al Meu Lloc personal". Què he de fer?


Puc imprimir-me l'acuse i guardar-ho o puc anar al meu lloc personal directament per veure les meues tramitacions (inclosa esta).


10) On rebré les notificacions relacionades amb el meu suggeriment, queixa o felicitació?

En l'apartat "el *Meu lloc personal*" d'*ENTREU*.

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 notificacions'.

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

Les notificacions 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'.

11) La unitat a la qual he formulat una incidència em demana que aporte documentació. On i com la puc aportar?

- Si la gestió es va iniciar presencialment, cal presentar els documents requerits al mateix lloc on es va presentar el formulari i comunicar la incidència (Oficina de Registre), o directament a la unitat que la requereix.
- Si la gestió s'ha fet a través d'ENTREU, es pot incorporar Pdf, Word, Excel..., tot accedint al "Meu lloc personal" i a les meues notificacions, indicant la ruta d'accés als documents que s'han d'aportar.

La unitat gestora li haurà manat una notificació. Abans de donar-la per atesa ha de pujar el/los fitxers que desitge.

