



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

FORMULARIO DE SUGERENCIAS / QUEJAS / FELICITACIONES

Número de Registro de Entrada:

TIPO DE INCIDENCIA : SUGERENCIA QUEJA FELICITACIÓN

Fecha:

FORMA DE PRESENTACIÓN : PAPEL ELECTRÓNICA

A DATOS PERSONALES

1.- Nombre :

2.- NIF / Pasaporte :

3.- Correo electrónico :

4.- Teléfono :

5.- Dirección :

6.- Municipio :

7.- Provincia :

8.- Código postal :

9.- Vinculación con la Universidad (señalen el colectivo correspondiente): :

- Alumnado UV PDI Proveedor/a Usuario/a de la oferta cultural
 Estudiante/a Programa Internacional PAS Empleador/a Ciudadano/a
 Futuro estudiante/a Profesorado de secundaria Contratante de I+D+i
 Otros :

10.- Sexo : Hombre Mujer

B MOTIVO

11.- Tipo de causa (proporcione un código de acuerdo con el apartado 2 del reverso de la página):

12.- Descripción de las sugerencias o hechos :

C DATOS DE LA UNIDAD DESTINO

13.- Tipo de unidad : (Codificación según apartado 3, al dorso de este formulario)

14.- Unidad de la incidencia :

15.- ¿La incidencia está relacionada con un compromiso de la Carta de Servicios? : Sí No No sabe / No contesta

16.- Periodicidad : Mañana Tarde

17.- Turno : Mañana Tarde

18.- Fecha de inicio de la Incidencia :

19.- Fecha fin de la Incidencia :

20.- Propuesta de solución en caso de queja :

(deberá presentar el documento original y la copia para su comparación)

- Primer documento adjunto (si procede)
 Segundo documento adjunto (si procede)
 Tercer documento adjunto (si procede)

D LOPD

Los datos personales suministrados se incorporarán al fichero "Registro de entrada y salida de documentos" y en aquellos sistemas que procedan en función del contenido de su petición, todos ellos titularidad de la Universitat de València para la gestión y tramitación de su solicitud. Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento, podrá ejercitarlos ante el Negociado del Registro General (Av. Blasco Ibáñez, 13. 46010 Valencia) mediante solicitud por escrito adjuntando documento identificativo.

València, de de

- INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL IMPRESO -

(1) Cuestiones generales:

- * Escriba con bolígrafo y utilice letras mayúsculas. Asegúrese de que los datos resulten claramente legibles.
- * Evite realizar correcciones, rectificaciones o ralladuras. No olvide firmar el impreso.
- * La presente solicitud deberá presentarse en el Registro General de la Universitat de Valencia o en cualquiera de sus oficinas auxiliares.

(2) Código del tipo de causa: Indique el número de código que corresponda a la incidencia de que se trate, según la tabla siguiente:

1. CAMPO DEL TIPO DE CAUSA:

1. LOCALIZACIÓN Y ACCESO

- 1.1. Ubicación física
- 1.2. Señalización de las instalaciones
- 1.3. Accesibilidad telefónica
- 1.4. Accesibilidad telemática
- 1.5. Barreras físicas o arquitectónicas

2. INFORMACIÓN

- 2.1. Suficiencia y claridad de la información
- 2.2. Capacitación del personal que le ha informado

3. TRATAMIENTO A USUARIOS Y USUARIAS

- 3.1. Nivel de amabilidad y educación
- 3.2. Grado de orientación a usuarios y usuarias
- 3.3. Equidad ante las personas usuarias

4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN

- 4.1. Errores de tramitación
- 4.2. Complejidad de trámites
- 4.3. Plazos para realizar gestiones
- 4.4. Tiempo de espera
- 4.5. Plazos de respuesta o entrega
- 4.6. Coordinación entre unidades universitarias
- 4.7. Petición de documentación innecesaria
- 4.8. Nivel de competencia del personal
- 4.9. Horario de atención
- 4.10. Cumplimiento de expectativas de la persona usuaria

5. CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS

- 5.1. Ordenación de la matrícula

- 5.2. Tamaño del grupo
- 5.3. Elección de grupos
- 5.4. Horario de las clases
- 5.5. Oferta docente en lenguas
- 5.6. Cumplimiento de la lengua docente ofrecida
- 5.7. Convalidaciones
- 5.8. Oferta de prácticas externas
- 5.9. Asignación de plazas de prácticas externas
- 5.10. Cumplimientos de horarios de clase
- 5.11. Cumplimientos de horarios de tutorías
- 5.12. Cumplimiento de guías docentes
- 5.13. Metodología docente
- 5.14. Metodología de evaluación
- 5.15. Coordinación del profesorado
- 5.16. Contenidos del Plan de Estudios
- 5.17. Carga de trabajo del Plan de Estudios
- 5.18. Calendario de exámenes
- 5.19. Adecuación de los exámenes a los contenidos explicados
- 5.30. Calificaciones

6. INSTALACIONES Y RECURSOS MATERIALES

- 6.1. Condiciones ambientales y físicas
- 6.2. Equipamientos y recursos tecnológicos
- 6.3. Recursos bibliográficos
- 6.4. Mobiliario y otros recursos materiales
- 6.5. Adecuación de espacios

7. OTROS

(3) Código del tipo de unidad: Indique el código correspondiente a la tipología de unidad en que se ha producido la incidencia, según la tabla siguiente:

Código	Tipo de unidad
A	Aulario
B	Biblioteca
C	Centros (Facultades y Escuelas universitarias)
D	Departamentos
G	Gerencia
I	Institutos universitarios
M	Colegio Mayor
R	Rectorado, Vicerrectorados y Secretaría General
S	Servicios universitarios y Servicios Centrales Económico-Administrativos
H	Clínicas asistenciales universitarias
X	Otros