



Universidad
Rey Juan Carlos

Buzón de
sugerencias,
quejas y
felicitaciones



UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS



CONTENIDO

I. Iniciar procedimiento	1
II. Datos personales del interesado	2
III. Formulario de solicitud	3
A. Solicitud que afecta a titulaciones	4
B. Solicitud que afecta a Servicios de la Universidad.....	5
C. Solicitud que afecta a Otros	6
IV. Notificación al interesado	7
V. Notificación de respuesta	8

I. Iniciar procedimiento

Pinchamos en *Iniciar* para iniciar el procedimiento:



The screenshot shows a web form titled "BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS". On the left is a vertical menu with red buttons: "Identificación de la Sede", "Catálogo trámites", "Carpeta del Ciudadano", "Normativa Reguladora", "Fecha y Hora", "Requisitos técnicos", "Enlaces de interés", "Días inhábiles", and "Firmas admitidas". The main content area has a header with "BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS" and two red buttons: "Iniciar" and "Imprimir". Below the header is a "Descripción" section with the following text:

Para cualquier sugerencia y/o queja relacionada con los distintos servicios universitarios de la Universidad Rey Juan Carlos puede iniciar el siguiente procedimiento y nos pondremos en contacto mediante correo electrónico.

La contestación a su queja o sugerencia se realizará a la dirección de correo electrónico que haya facilitado en el formulario de contacto. Por ello, asegúrese de que la dirección introducida sea correcta y de que su buzón asociado esté operativo y no haya excedido cualquier límite de espacio.

La presentación de una queja o sugerencia no supondrá el inicio de un procedimiento administrativo ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente:

- Una sugerencia es la aportación de ideas o iniciativas relativas a nuestras actuaciones que contribuyan a mejorar la calidad del servicio prestado.
- Una queja es la manifestación de insatisfacción con algunas de nuestras actuaciones/servicios.

Below the description are several input fields:

- > Personas Físicas: sí
- > Empresas: no
- > Tramitación on-line: sí
- > Requiere certificado digital: no

Podemos iniciar el procedimiento usando nuestro certificado digital o nuestro usuario de dominio único.



The screenshot shows a screen titled "AUTENTICACIÓN". Below the title is the text "Eija la forma de autenticación:". There are two options, each with a graphic and a description:

- Acceso con Certificado digital**: The graphic shows a circuit board. Below it is the text "Si usted dispone de certificado digital".
- Acceso con Usuario corporativo**: The graphic shows a computer keyboard. Below it is the text "Si usted pertenece a esta Universidad".

II. Datos personales del interesado

Una vez iniciado el procedimiento, nos mostrará nuestros datos.

- Identificación de la Sede
- Catálogo trámites
- Carpeta del Ciudadano
- Normativa Reguladora
- Fecha y Hora
- Requisitos técnicos
- Enlaces de interés
- Días inhábiles
- Firmas admitidas

INTRODUZCA LOS SIGUIENTES DATOS PARA COMENZAR LA TRAMITACIÓN

DATOS DEL SOLICITANTE

Identificador:

Nombre:

Apellidos:

Nombre de vía:

Código postal:

Ciudad:

Datos a efectos de notificación

Tipo de notificación *

Número de teléfono *

Elija 'Notificación postal' si desea recibir las notificaciones por correo convencional. Elija 'Notificación electrónica' si desea acceder a sus notificaciones electrónicamente.

Correo

III. Formulario de solicitud

Empezamos la tramitación de la sugerencia, queja y felicitación con un formulario con los datos básicos a rellenar:

FORMULARIO DATOS BÁSICOS

Datos de la sugerencia o queja

Número de documento:

Nombre:

Primer apellido:

Segundo apellido:

Correo electrónico:

Domicilio:

Población / Provincia:
MOSTOLES (Madrid)

¿De qué se trata?

Sugerencia

Queja

¿A qué afecta?

Titulaciones

Servicios de la Universidad

Otros

Los campos obligatorios están marcados con

Continuar

Identificación de la Sede

Catálogo trámites

Carpeta del Ciudadano

Normativa Reguladora

Fecha y Hora

Requisitos técnicos

Enlaces de Interés

Días inhábiles

Firmas admitidas

Los campos marcados en azul son campos no editables.

Los campos marcados en naranja son editables.

Los campos marcados con un cuadro rojo son obligatorios.

Rellenamos o modificamos los datos de la sugerencia/queja/felicitación indicando:

- Si se trata de una sugerencia/queja/felicitación.
- Si se trata de una sugerencia/queja sobre una titulación, un servicio u otro.

A. Solicitud que afecta a titulaciones

Si la sugerencia/queja/felicitación afecta a Titulaciones, nos aparecerá el siguiente formulario donde seleccionar el tipo de titulación:

Datos de la sugerencia o queja

Seleccione el tipo de titulación:

Tipo de titulación: ▀

- Grados
- Grados
- Dobles grados
- Títulos propios
- Másteres universitarios
- Programas de doctorado

Continuar

Dependiendo del tipo de titulación seleccionada, nos mostrará el listado de las distintas titulaciones. Seleccionaremos el nombre de la titulación y rellenaremos el asunto y la descripción de la sugerencia/queja/felicitación.

Datos de la sugerencia o queja

Grados: ▀
GRADO EN BELLAS ARTES (FUENLABRADA) (2153)

Asunto: ▀
Asunto de la sugerencia

Descripción: ▀
Descripción de la sugerencia

Los campos obligatorios están marcados con ▀

Continuar

B. Solicitud que afecta a Servicios de la Universidad

Si la sugerencia/queja/felicitación afecta a Servicios de la Universidad, nos aparecerá el siguiente formulario donde seleccionar el servicio implicado, el asunto de la sugerencia o queja y su descripción.

Datos de la sugerencia o queja

Servicios de la Universidad: ▀

Biblioteca
Biblioteca
Informática
Registro
Relaciones Internacionales
Secretaría de Alumnos
Unidad de Postgrado
Unidad de Prácticas Externas y TFG
Defensor Universitario
Reconocimiento Académico de Créditos
Otros

C. Solicitud que afecta a Otros

Si la sugerencia/queja/felicitación afecta a Otros, nos aparecerá el siguiente formulario donde añadir el asunto y descripción de la sugerencia o queja.

Datos de la sugerencia o queja

Asunto: ■

Descripción: ■

IV. Notificación al interesado

Una vez creada la solicitud, el interesado recibirá un correo electrónico indicando que su solicitud se ha registrado y que se encuentra en estado de tramitación.



V. Notificación de respuesta

Cuando la sugerencia/queja/felicitación sea tramitada, el interesado recibirá un correo electrónico indicando que su solicitud ha sido resuelta e incluirá la respuesta a la solicitud.