



Universidad
Rey Juan Carlos

Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones



Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones
Manual para tramitadores




CONTENIDO

I. Notificación al destinatario	1
II. Consulta de la solicitud	2
III. Respuesta a la solicitud	3
IV. Notificación de respuesta	4

I. Notificación al destinatario

Cuando el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad le asigne una sugerencia/queja/felicitación recibida en el buzón, le llegará un correo electrónico con la siguiente información:

Sede electrónica



Universidad
Rey Juan Carlos

Estimado-a tramitador-a,

Se ha recibido una nueva solicitud en el **Buzón de quejas y sugerencias** con número **2018/SUGERE-43**.

Para proceder a su resolución, por favor, siga estos pasos:

- Acceda al "[Escritorio de Tramitación](#)" e identifíquese.
- Pulse en el icono "Tareas".
- Revise la pestaña "Mis Tareas".
- Pulse en la solicitud recibida.

Puede descargar el manual de uso [aquí](#).

Debe utilizar las claves que le proporcionó la Unidad Técnica de Calidad.
Si tiene alguna duda sobre el procedimiento, puede escribir al siguiente correo: buzon.sugerencias@urjc.es y será atendido por la Unidad Técnica de Calidad.

Un cordial saludo.

www.urjc.es | @urjc

Universidad Rey Juan Carlos

II. Consulta de la solicitud

Acceda al Escritorio de tramitación (a través de <https://e-administracion.urjc.es/>) utilizando el usuario (**sin @urjc.es**) y contraseña asociado a la cuenta de correo institucional de la unidad de tramitación. Si el usuario tuviera más de 30 caracteres solo hay que poner los 30 primeros.

Acceda a *Tareas* y en la pestaña *Mis tareas* podrá ver las solicitudes que tenga pendientes:

Nombre	Sede	Creado	Fecha Vto.	Expediente
Buzón de quejas y sugerencias - Lectura de la queja o sugerencia	✓	20-06-2018 14:50		2018/SUGERE-10

Pinchando en *Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones – Validar sugerencia/queja/felicitación* podrá consultar la solicitud recibida y validar si es la persona que debe dar respuesta al expediente o si, por el contrario, quiere que se tramite de nuevo:

Nombre	Sede	Creado	Fecha Vto.	Definición De Procedimiento
Buzón de quejas y sugerencias - Validar queja o sugerencia	X	29-11-2018 10:18	—	Buzón de quejas y sugerencias

Documento a validar:

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Universidad Rey Juan Carlos

DATOS DEL INTERESADO

NIF/NIE/Pasaporte: [REDACTED]
Nombre completo: [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]

DATOS DE LA SUGERENCIA O QUEJA

Número de: 2018/SUGERE-41
Se trata de una: SUGERENCIA
Dirigido a: [REDACTED]
Titulación seleccionada: [REDACTED]
Servicio seleccionado: [REDACTED]

ASUNTO

[REDACTED]

Validar

Sí - Quiero responder a esta queja o sugerencia
 No - Quiero que el Vicerrectorado tramite la queja o sugerencia de nuevo
 He leído el documento antes de realizar la validación

Reasignar Completar **Completar y continua a la siguiente tarea**

Para continuar con el trámite tendrá que pulsar el botón *Completar y continuar a la siguiente tarea*.

III. Respuesta a la solicitud

En el caso de haber seleccionado la opción *Sí – Quiero responder a esta queja o sugerencia*, se mostrará un campo de texto para escribir la respuesta. Podrá adjuntar algún documento a la respuesta, si así lo desea. En el texto de respuesta siempre deberá figurar la persona/cargo/unidad que responde.

Buzón de quejas y sugerencias - Respuesta

Por favor, indique su respuesta en este campo: ■

Aquí escribo la respuesta que enviaré al alumno-a.

Recuerde que puede consultar la queja o sugerencia recibida en la pestaña Documentos y pulsando sobre el documento con título "Solicitud de sugerencia o queja".

¿Desea adjuntar algún documento? ■

Sí

No

El documento adjuntado será accesible a la persona que inició la solicitud.

Los campos obligatorios están marcados con ■

[Completar](#) [Completar y continua a la siguiente tarea](#)

En el caso de haber seleccionado la opción *No – Quiero que el Vicerrectorado tramite la queja o sugerencia de nuevo*, se mostrará un campo de texto para escribir el motivo por el que no se da respuesta a esta solicitud.

Buzón de quejas y sugerencias - Motivo

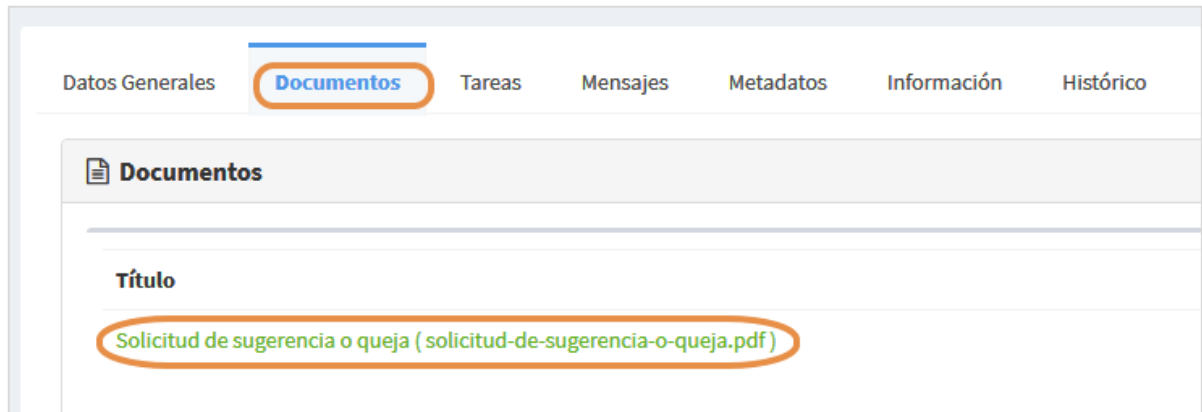
Por favor, indique el motivo de no responder a la queja o sugerencia: ■

Aquí escribo el motivo por el que no doy respuesta a la queja o sugerencia recibida.

Los campos obligatorios están marcados con ■

[Completar](#) [Completar y continua a la siguiente tarea](#)

Recuerde que podrá acceder al documento generado automáticamente con la queja/sugerencia recibida pinchando en la pestaña *Documentos* dentro del expediente *20xx/SUGERE-xx* y, a continuación, pulsando sobre el documento con título *Solicitud de queja o sugerencia*.



The screenshot shows a web interface with a navigation menu at the top containing 'Datos Generales', 'Documentos', 'Tareas', 'Mensajes', 'Metadatos', 'Información', and 'Histórico'. The 'Documentos' tab is selected and highlighted with an orange border. Below the menu, there is a section titled 'Documentos' with a document icon. Underneath, a 'Título' field contains the text 'Solicitud de sugerencia o queja (solicitud-de-sugerencia-o-queja.pdf)', which is also highlighted with an orange border.

IV. 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 dada.



The screenshot shows an email notification from Universidad Rey Juan Carlos. The header is a red bar with the text 'Sede electrónica'. Below this is the university's logo and name. The body of the email starts with 'Estimada [redacted]' and states: 'Su solicitud con número 2018/SUGERE-H ha sido tramitada. Le adjuntamos la respuesta:'. Below this text is a dashed rectangular box containing a small icon of a document. The email concludes with 'Un cordial saludo.' and the contact information 'www.urjc.es | @urjc'. The footer of the email is a black bar with the text 'Universidad Rey Juan Carlos'.