 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones	PA05 Página 1 de 5
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: Feb 2024


**PA05
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y
FELICITACIONES**

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	Fecha	Aptdo.	Descripción de la modificación
1	Nov-2011	Todos	Edición inicial. Diseño certificado.
2	Dic-2015	Todos	Edición revisada y actualizada.
3	Ene-2018	Registros	Revisión de registro junto con el diagrama (PM preauditoria)
4	Jun-2022	Todos	Edición revisada y actualizada.
5	Mar-2023	Todos	Edición revisada y actualizada.
6	Feb-2024	Todos	Edición revisada y actualizada: se añade opción de "felicitaciones"

Revisado por	Aprobado por
Servicio de Calidad Docente	Comité de Calidad de la Universidad

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	13-02-2024 16:34:39
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	15-02-2024 09:25:28




 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones	PA05 Página 2 de 5
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: Feb 2024

FICHA DE PROCESO			
OBJETO		ALCANCE	
El objetivo del Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones es ofrecer a los usuarios de Universidad una plataforma dónde poder exponer sus sugerencias, quejas y felicitaciones puesto que es algo necesario para garantizar la Calidad de las titulaciones que se imparten en la Universidad Rey Juan Carlos.		Este procedimiento será de aplicación tanto a la gestión como a la revisión del desarrollo de las sugerencias, quejas y felicitaciones. Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario de la Universidad Rey Juan Carlos, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria.	
RESPONSABILIDADES			
<u>Máximo:</u> <ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado competente en materia de Calidad 		<u>Puntuales:</u> <ul style="list-style-type: none"> Comité de Calidad Comisión de Garantía de Calidad del Título Usuario 	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA		SALIDAS/RESULTADO DEL PROCESO	
<ol style="list-style-type: none"> Manual y Documentación del SIGC Legislación vigente identificada en el Espacio Madrileño de Educación superior en la CAM (www.emes.es) Normativa interna presente en la web de la Universidad Rey Juan Carlos. Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior 		<ul style="list-style-type: none"> Registro de expedientes de sugerencias y quejas tramitados 	
GRUPOS DE INTERÉS			
<ol style="list-style-type: none"> Estudiantes. Personal Docente e Investigador (PDI). Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS). Sociedad en general (empresas, administraciones e instituciones). 			
INDICADORES			
Anexo AT01: Relación de Indicadores del SIGC			
DEFINICIONES			
Términos: Incidencias, Reclamación, Sugerencia, Felicitación Definidos en el Anexo A02: Glosario de términos de SIGC.			
REGISTROS	Responsable	Formato	Tiempo de archivo
Registro de expedientes tramitados	Servicio de Calidad Docente	Informático	5 años
Manuales del usuario y el tramitador de buzón	Servicio de Calidad Docente	Informático	5 años

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	13-02-2024 16:34:39
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	15-02-2024 09:25:28




 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones	PA05 Página 3 de 5
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: Feb 2024

DESARROLLO	
<p>La Universidad dispone de un buzón de sugerencias y quejas virtual en la página web de la Universidad y en la de cada una de las titulaciones, en el que cualquier persona podrá exponer sugerencias y quejas sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de los títulos y servicios relacionados con estos.</p> <p>El Vicerrectorado competente en materia de Calidad es el responsable de la definición y gestión del buzón de sugerencias y quejas.</p>	
1	<p>Acceso al sistema de sugerencias/ quejas/ felicitaciones:</p> <p>Al buzón de sugerencias y quejas tendrá acceso cualquier persona que esté en posesión de su certificado digital o cualquier usuario con cuenta de dominio único de la universidad.</p>
2	<p>Cumplimentar el formulario:</p> <p>El usuario tendrá que rellenar un formulario de solicitud que incluye datos personales, indicar si es una sugerencia o una queja y si esta va dirigida a titulaciones, un servicio concreto de la universidad u otros. El usuario podrá adjuntar a este formulario los documentos que considere oportunos.</p>
3	<p>Generación de notificación:</p> <p>Se genera un documento PDF con la solicitud realizada por el usuario, notificando al usuario de la solicitud que se ha generado y al Vicerrectorado en materia de Calidad de la recepción de una nueva solicitud.</p>
4	<p>Análisis y Solución de sugerencia/ queja/ felicitación:</p> <p>El Vicerrectorado competente en materia de Calidad puede responder directamente a la solicitud si procede, o asignar la misma a un coordinador, jefe de servicio, etc., competente en el asunto objeto de sugerencia o queja para que resuelva.</p> <p>Si después de analizar la sugerencia o queja, el responsable al que se le ha asignado entiende que no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al Vicerrectorado competente en materia de calidad para que proceda a una nueva asignación.</p>
5	<p>Seguimiento de expedientes abiertos:</p> <p>Si el área competente no respondiera desde la plataforma del buzón de sugerencias y quejas al expediente asignado se le enviará un recordatorio cada 7 días por e-mail desde el Vicerrectorado competente en materia de Calidad. Los responsables de expedientes con más de 15 días abiertos, además, recibirán un recordatorio telefónico, desde el servicio de calidad o desde el propio Vicerrectorado competente en materia de Calidad. El objetivo interno es dar respuesta antes del plazo de 30 días naturales.</p>
6	<p>Cierre de Expediente:</p> <p>a) Una vez que ha respondido, se valora desde el Servicio de Calidad Docente si la respuesta es válida o debe volver al responsable asignado. Si es válida, se genera PDF de respuesta.</p> <p>b) Se envía la respuesta al Usuario, vía email.</p> <p>c) El expediente queda cerrado dentro de la herramienta de ticketing.</p>

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	13-02-2024 16:34:39
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	15-02-2024 09:25:28

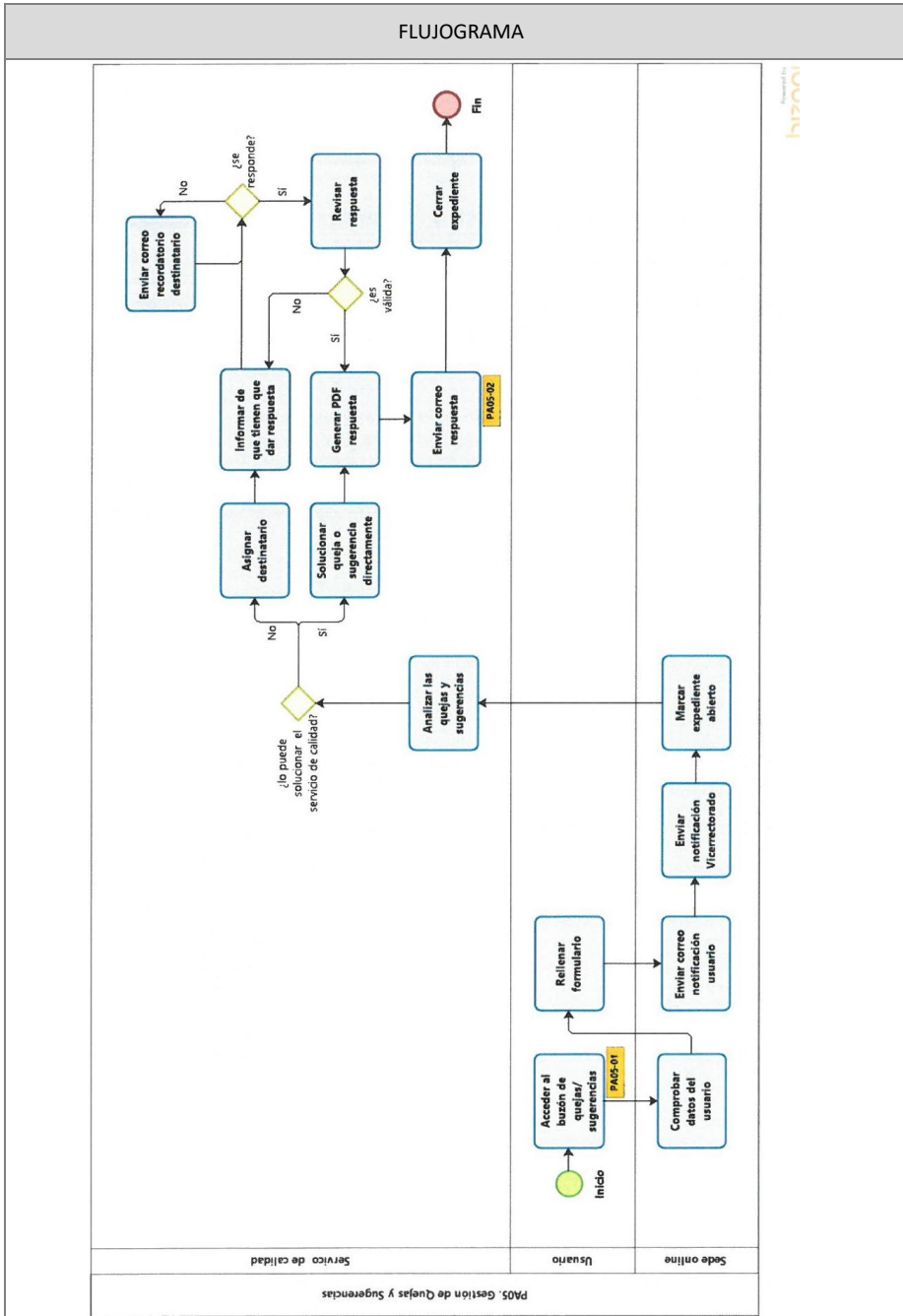




 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones	PA05 Página 4 de 5
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: Feb 2024

7	De manera periódica se revisan los buzones existentes, se detectan necesidades de creación de nuevos buzones de quejas para servicios, departamentos o unidades de nueva creación- y se revisan y actualizan los correos de notificación, así como los responsables a cargo de las distintas unidades. Así mismo, se revisan los manuales del tramitador y del usuario del buzón de quejas y sugerencias y se da soporte continuo a las dudas que les surgen a los tramitadores a la hora de resolver los expedientes asignados.
---	--

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	13-02-2024 16:34:39
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	15-02-2024 09:25:28



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	13-02-2024 16:34:39
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	15-02-2024 09:25:28