

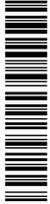
 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones	PA05 Página 1 de 5
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: Feb 2024

**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

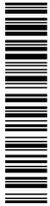
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	13-02-2024 16:34:39
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	15-02-2024 09:25:28



 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

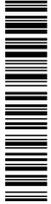
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	13-02-2024 16:34:39
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	15-02-2024 09:25:28



 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: 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: 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: 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: 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. 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: 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> <ul style="list-style-type: none"> 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. b) Se envía la respuesta al Usuario, vía email. c) El expediente queda cerrado dentro de la herramienta de ticketing.

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

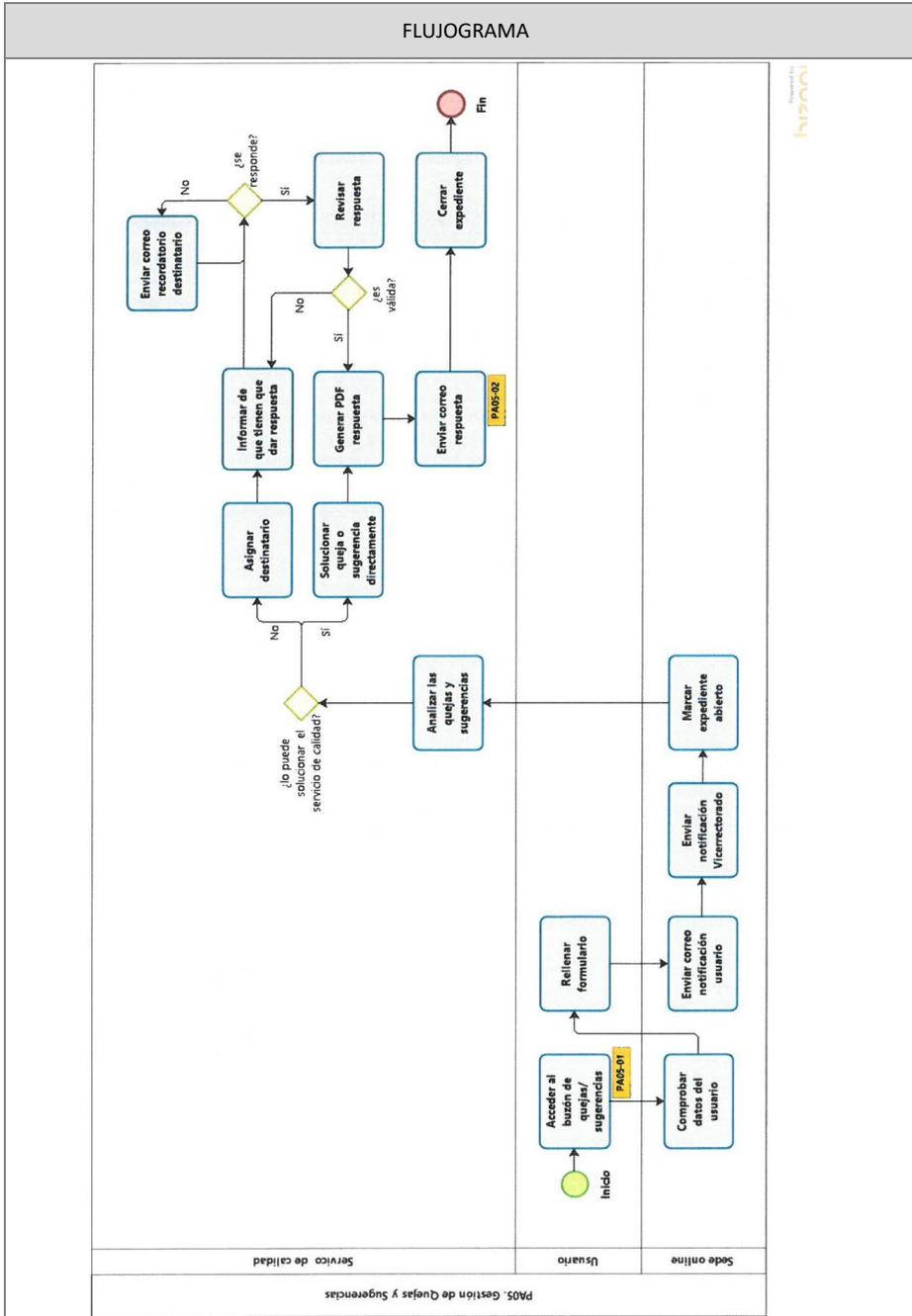




 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones	PA05 Página 4 de 5
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: Feb 2024

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