



Universidad  
Rey Juan Carlos

# Buzón de sugerencias y quejas



UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS



## CONTENIDO

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

## 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 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." It then explains the contestation process and lists two types of suggestions: "Una sugerencia es la aportación de ideas o iniciativas..." and "Una queja es la manifestación de insatisfacción...". Below this are several input fields: "Personas Físicas" (with a "sí" option), "Empresas" (with a "no" option), "Tramitación on-line" (with a "sí" option), and "Requiere certificado digital" (with a "no" option).

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 presented as cards. The first card, "Acceso con Certificado digital", features a background of a circuit board and the text "Si usted dispone de certificado digital". The second card, "Acceso con Usuario corporativo", features a background of a keyboard and 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: MOSTOLES

#### 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 o queja 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**

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 indicando:

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

### A. Solicitud que afecta a titulaciones

Si la sugerencia o queja 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 o queja:

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