



Universidad  
Rey Juan Carlos

Buzón de  
sugerencias,  
quejas y  
felicitaciones



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 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:

**Identificación de la Sede**

**Catálogo trámites**

**Carpeta del Ciudadano**

**Normativa Reguladora**

**Fecha y Hora**

**Requisitos técnicos**

**Enlaces de Interés**

**Días inhábiles**

**Firmas admitidas**

## 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/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.