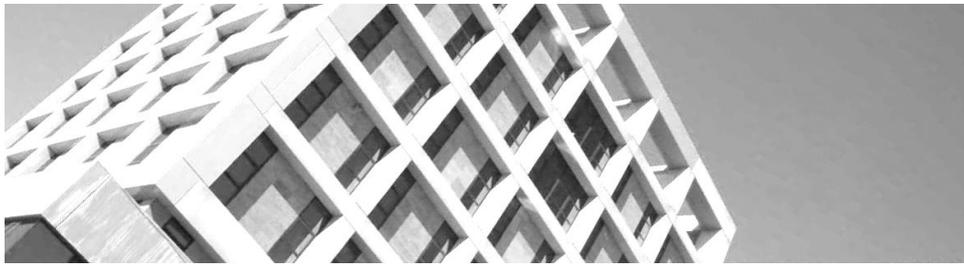




Universidad
Rey Juan Carlos

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: Teresa Pardo Sánchez
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 continua 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

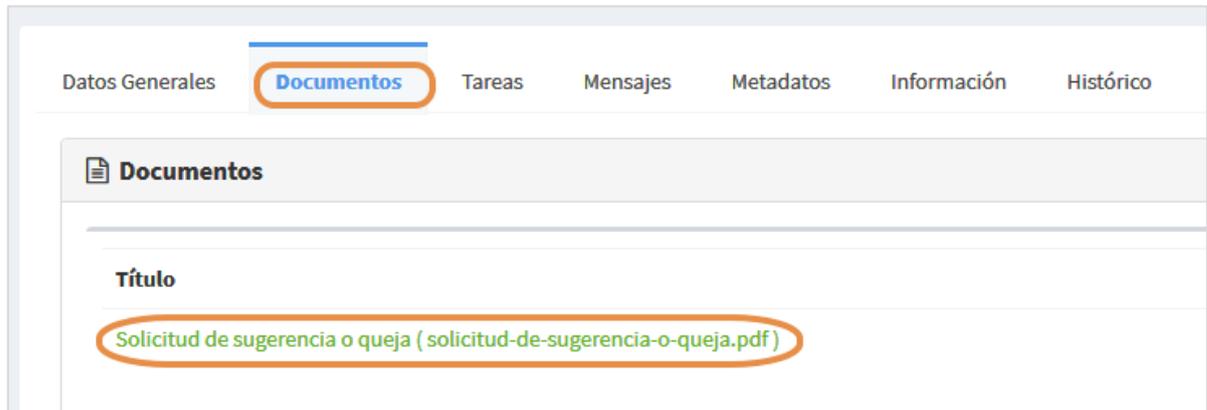
Por favor, indique el motivo de no responder a la queja o sugerencia: ■

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*.



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.

