



Universidad
Rey Juan Carlos

Buzón de quejas y sugerencias



UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS



CONTENIDO

1. Iniciar procedimiento	1
2. Datos personales del interesado	2
3. Formulario de solicitud	3
A. Solicitud que afecta a Titulaciones	3
B. Solicitud que afecta a Servicios	4
C. Solicitud que afecta a Otros	5
4. Notificación al interesado	6
5. Notificación de respuesta	7

I. Iniciar procedimiento

Pinchamos en *Iniciar* para iniciar el procedimiento:

Buzón de sugerencias y quejas

[Iniciar](#) [Imprimir](#)

Descripción

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.

En caso de error o problemas con el funcionamiento de este buzón de sugerencias y quejas, póngase en contacto con buzon.sugerencias@urjc.es.

Documentos adjuntos

- [Manual de uso de Buzón de sugerencias y quejas](#)

Comentarios para usuarios

Modo de inicio de la tramitación: Con certificado electrónico, DNI electrónico o usuario corporativo de la Universidad.

Información sobre el estado de la tramitación: En el expediente electrónico correspondiente accesible desde la carpeta del ciudadano.

Iniciado por

- a instancia de parte

Personas Físicas	Sí
Empresas	Sí
Procesado on-line	Sí
Requiere certificado digital	No

3. Formulario de solicitud

Rellenamos 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 de la Universidad u otro.

Buzón de quejas y sugerencias - Titulaciones, servicios u otros

Correo electrónico: ■

Revise su dirección de correo electrónico. Todas las notificaciones serán realizadas a esta cuenta.

Domicilio: ■

Población (Provincia): ■

País: ■

¿De qué se trata? ■

Sugerencia

Queja

¿A qué afecta? ■

Titulaciones

Servicios

Otros

Los campos obligatorios están marcados con ■

[Continuar](#)

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:

Buzón de quejas y sugerencias - Titulaciones

Seleccione el tipo de titulación:

Tipo de titulación: ■

Grados

Los campos obligatorios están marcados con ■

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:

Buzón de quejas y sugerencias - Titulaciones - Grados

Grados: ■

Asunto: ■

Descripción: ■

Los campos obligatorios están marcados con ■

Continuar

B. Solicitud que afecta a Servicios

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.

Buzón de quejas y sugerencias - Servicios

Servicios de la Universidad: ▀

Aula Virtual ▾

Asunto: ▀

Descripción: ▀

Los campos obligatorios están marcados con ▀

Continuar

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.

Buzón de quejas y sugerencias - Otros

Asunto: ■

Descripción: ■

Los campos obligatorios están marcados con ■

[Continuar](#)

4. 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.



5. 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.

Podrá descargar también una copia de la solicitud y respuesta accediendo a su *Carpeta ciudadana*, pinchando en *Expedientes*, en el número del expediente en concreto y en el apartado *Documentos*.

Expedientes
Datos Generales

Referencia	Definición De Procedimiento	Fecha Apertura	Fecha Vto.	Estado	Descripción
2018/SUGERE	Buzón de quejas y sugerencias	2018-01-01		Cerrado	—

Otra información

Documentos

Título	Fecha	Estado	Definición De Procedimiento
Solicitud de sugerencia o queja (solicitud-de-sugerencia-o-queja.pdf)	2018/01/01	Original	2018/SUGERE-14 (SUGERENCIA)
Respuesta de la sugerencia o queja (respuesta-de-la-sugerencia-o-queja.pdf)	2018/01/01	Original	2018/SUGERE-14 (SUGERENCIA)