

Procedimiento para la puesta en marcha del Buzón de sugerencias y quejas.

OBJETIVO

Establecer el Buzón de Sugerencias y Quejas de las titulaciones que permita que todos los agentes implicados, tengan un acceso fácil, para facilitar el establecimiento de medidas y acciones para mejorar la titulación.

ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todas aquellas actividades, procesos, acciones que tengan relación con el título.

REFERENCIAS

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

Guía Metodológica del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos de la UCM

DESARROLLO DEL PROCESO

1.- En la página principal de la UCM, en la barra inferior gris, se encuentra el **BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**



The screenshot shows the website of Universidad Complutense Madrid. The navigation menu on the left includes:

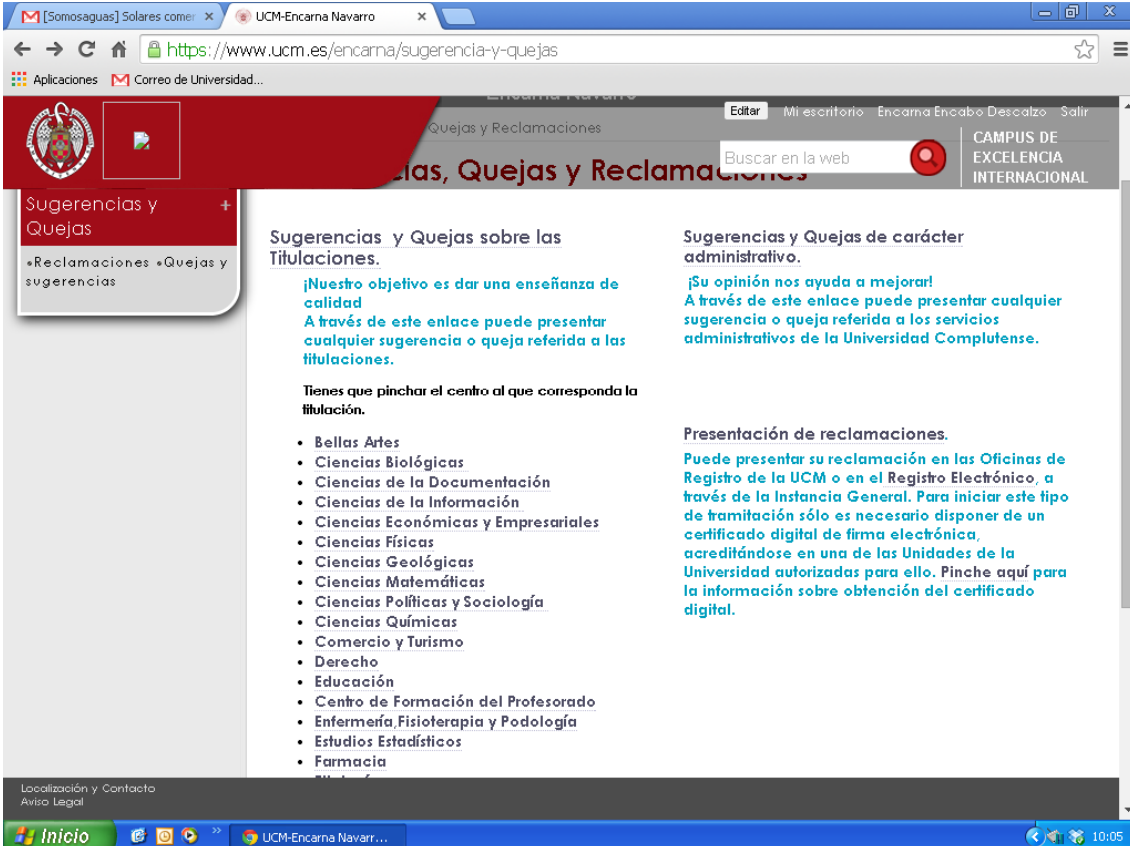
- UCM +
 - «Gobierno «Centros
 - «Servicios «Igualdad
- Estudiar +
 - «Estudios «Acceso «COIE
 - «Becas «Cursos de Verano
- Investigar +
 - «Investigación «Biblioteca
 - «Publicaciones
- Internacional +
 - «Movilidad «Convenios
 - «Programas Europeos
- Vida universitaria +
 - «Agenda «Deportes
 - «Cultura
- Blog del Rector +
- Contacto UCM
- Aviso Legal

The footer contains the following links:

- Sede Electrónica
- Servicios UCM en línea
- Empleo UCM
- Fundación General
- Parque Científico
- Universidad España
- Alquiler de espacios

A grey arrow points to the 'Contacto UCM' link in the navigation menu.

2.- En este BUZON se cliquea y aparece una página intermedia:



The screenshot shows a web browser window displaying the UCM website. The page title is 'Sugerencias y Quejas' and the URL is 'https://www.ucm.es/encarna/sugerencia-y-quejas'. The page features a navigation menu with 'Sugerencias y Quejas' selected. The main content area is divided into three sections: 'Sugerencias y Quejas sobre las Titulaciones', 'Sugerencias y Quejas de carácter administrativo', and 'Presentación de reclamaciones'. The first section includes a list of faculties and departments. The second section provides information on how to submit administrative suggestions or complaints. The third section provides information on how to submit a complaint.

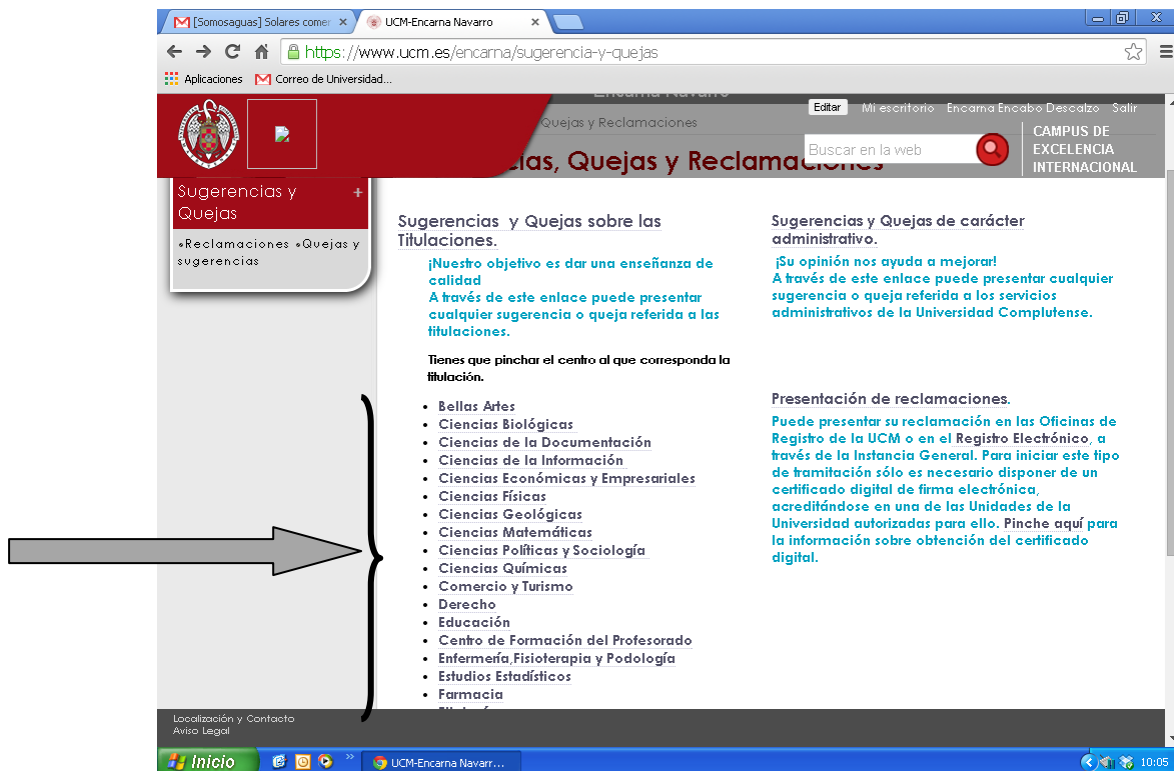
En esta página intermedia se encuentran tres buzones:

- Sugerencias y Quejas sobre las Titulaciones
- Sugerencias y Quejas de carácter administrativo
- Presentación de reclamaciones

En cada una de ellas hay un breve resumen de su finalidad.

En esta página intermedia los agentes podrán clicar en los distintos buzones en función de la finalidad.

3.- En el caso de poner una Sugerencia o Queja desde la página principal de la UCM, en el Buzón de Sugerencia y Quejas de las titulaciones saldrán todos los centros.



- Se cliquea en el centro donde se encuentra la titulación para poner una Sugerencia o Queja y se va a enlazar al buzón de Sugerencias y Quejas que tiene elaborado cada centro.

Desde la Unidad de Gestión Contenidos Web se va a crear en el pie de cada Facultad el Buzón de Sugerencias y Quejas con esta página intermedia pero sin los centros. Además en aquellos centros que no tengan Buzón, se va a enlazar desde el Buzón de Sugerencias y Quejas de la página principal de la UCM al buzón que se va a crear en el pie de la Facultad.

ESQUEMA

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS EN LA PÁGINA PRINCIPAL DE LA UCM



Centros que SÍ tienen Buzón de Sugerencias

(Se enlazará el Buzón de Sugerencias y Quejas de la página principal con el que tienen)

Centros que NO tienen Buzón de Sugerencias

(Se enlazará el Buzón de Sugerencias y Quejas de la página principal con el que se va a crear en la Facultad)

Además en todas las Facultades, en la barra inferior se va a establecer el Buzón de Sugerencias y Quejas con la página intermedia.

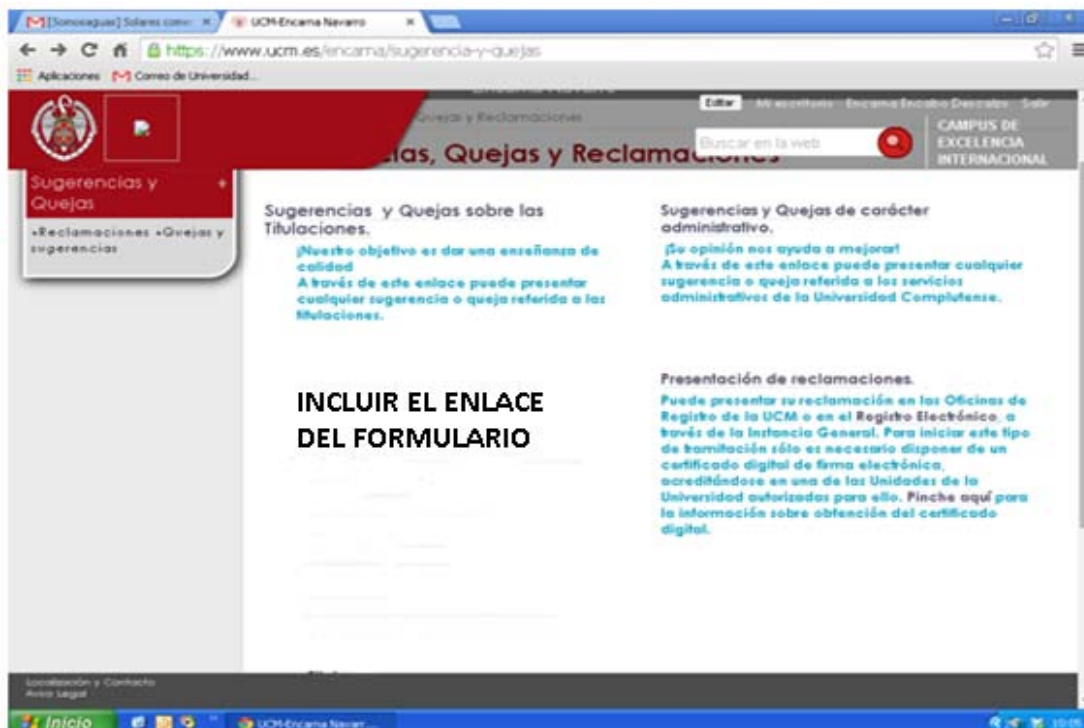
SEGÚN LOS FORMULARIOS ELABORADOS POR LOS DIFERENTES CENTROS NOS ENCONTRAMOS:

A.- Un Formulario con las distintas titulaciones del centro

- ... con Google Drive
- ... con el gestor de la UCM

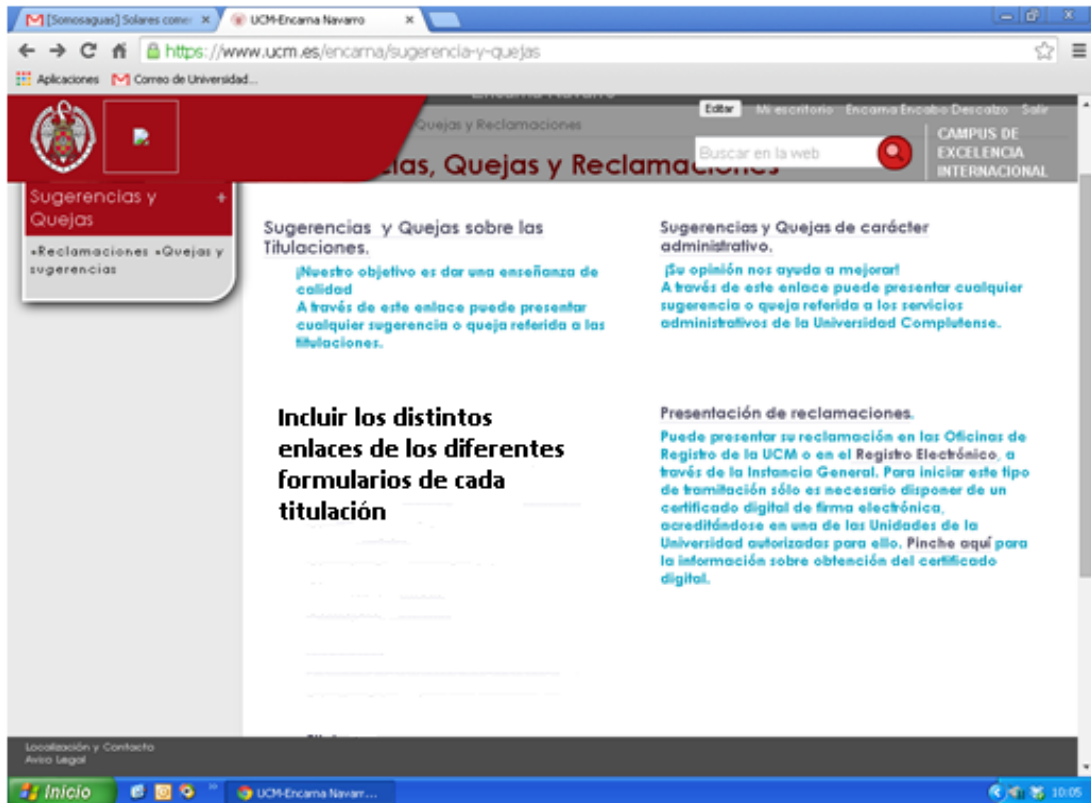
En la página intermedia de la Facultad habrá que enlazar el formulario de Google Drive en **Sugerencias y Quejas sobre las Titulaciones.**

En la página intermedia de la Facultad habrá que enlazar el formulario de la UCM en **Sugerencias y Quejas sobre las Titulaciones.**



B.- Un Formulario por cada titulación

En este caso se tendrá que crear en la página intermedia de la Facultad en **Sugerencias y Quejas sobre las Titulaciones** los distintos enlaces a los formularios de cada titulación.



The screenshot shows a web browser window displaying the page <https://www.ucm.es/encama/sugerencia-y-quejas>. The page has a red header with the UCM logo and navigation links. A sidebar on the left contains a menu for 'Sugerencias y Quejas' with sub-items for 'Reclamaciones' and 'Quejas y sugerencias'. The main content area is titled 'Sugerencias y Quejas sobre las Titulaciones' and includes the following text:

Sugerencias y Quejas sobre las Titulaciones.
¡Nuestro objetivo es dar una enseñanza de calidad!
A través de este enlace puede presentar cualquier sugerencia o queja referida a las titulaciones.

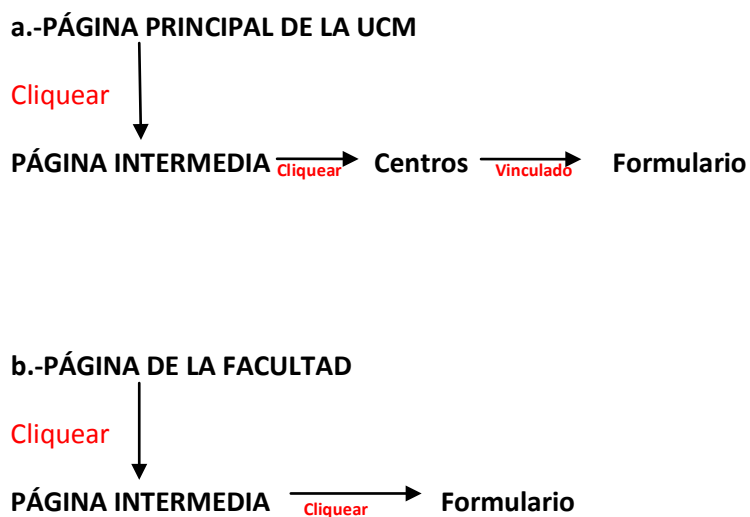
Incluir los distintos enlaces de los diferentes formularios de cada titulación

Sugerencias y Quejas de carácter administrativo.
¡Su opinión nos ayuda a mejorar!
A través de este enlace puede presentar cualquier sugerencia o queja referida a los servicios administrativos de la Universidad Complutense.

Presentación de reclamaciones.
Puede presentar su reclamación en las Oficinas de Registro de la UCM o en el Registro Electrónico, a través de la Instancia General. Para iniciar este tipo de tramitación sólo es necesario disponer de un certificado digital de firma electrónica, acreditándose en una de las Unidades de la Universidad autorizadas para ello. Pinche aquí para la información sobre obtención del certificado digital.

At the bottom of the page, there are links for 'Localización y Contacto' and 'Aviso legal'. The Windows taskbar at the bottom shows the 'Inicio' button and the system clock at 10:05.

RESUMEN DEL PROCESO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA UCM



ES NECESARIO QUE AQUELLOS CENTROS QUE DISPONGAN DE FORMULARIO NOS REMITAN LA URL DEL MISMO AL CORREO scvrevc@ucm.es

En caso de duda pónganse en contacto con:

ENCARNA ENCABO OFICINA PARA LA CALIDAD AL 91 3 94 72 09

ENCARNA NAVARRO UNIDAD DE GESTIÓN DE CONTENIDO WEB AL 91 3 94 80 25