

PLATAFORMA PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LA CALIDAD (GESTIÓN DE QUEJAS- RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)

GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE COMUNICACIONES

Vicedecanato de Calidad e Innovación
FACULTAD DE EDUCACIÓN- UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE
MADRID

INTRODUCCIÓN

Esta guía está destinada a facilitar el uso de la Plataforma para el fomento de la participación en la Calidad de la Facultad de Educación - Centro de Formación del Profesorado de la Universidad Complutense de Madrid (FE-CFP) a través de la gestión de quejas-reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (con carácter genérico, se utilizará el término comunicación).

Se puede acceder a la plataforma a través de este enlace:

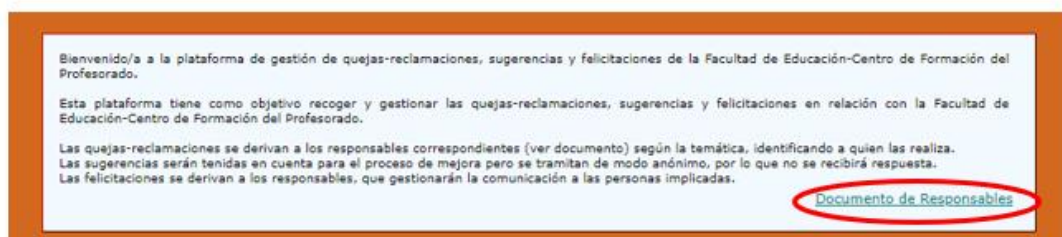
https://servcore.ccedu.ucm.es/FDE_GRSF/usr_login.aspx

Y también se puede acceder desde el [espacio web de Calidad de la Facultad de Educación- CFP](#).

El acceso es libre y puede emitir una comunicación cualquier persona. Es necesario identificarse en función del tipo de usuario. Los perfiles de usuarios son:

- PDI de la FE-CFP.
- PDI de otras Facultades de la UCM.
- PAS de la FE-CFP.
- Estudiantes de la FE-CFP.
- Otros estudiantes de la UCM.
- Otros usuarios.

En la pantalla de bienvenida de la plataforma, antes de seleccionar usuario e identificarse, se puede descargar un pdf denominado “Documento de Responsables”, que sintetiza las temáticas de comunicaciones consideradas, así como los responsables y visualizadores en función de la tipología.



Todo el procedimiento se gestiona y se puede consultar a través de la misma plataforma, estructurado en los siguientes pasos para el caso de las **quejas-reclamaciones**:

1. **Creación de nueva comunicación.** Cuando se realiza, se envía automáticamente un mensaje por correo electrónico al emisor, al servicio responsable, así como a los

visualizadores, informando de las características de la comunicación, así como del número de codificación asignado.

2. **Respuesta a la queja-reclamación.** Cuando es respondida, se deriva automáticamente un mensaje por correo electrónico al emisor, informando de que ha sido contestada y recordando la conveniencia de responder la encuesta de satisfacción.
3. **Finalización del proceso.** Cuando se ha contestado la encuesta de satisfacción, tanto el emisor como el servicio responsable reciben un mensaje por correo electrónico.

En el caso de las **sugerencias y felicitaciones** (dado que no se requiere respuesta por parte del servicio responsable), tras emitirse la comunicación el emisor recibirá un mensaje que le recordará la conveniencia de cumplimentar una encuesta de satisfacción. Se recomienda esperar un tiempo prudencial antes de contestar la encuesta para ver si ha sido atendida la comunicación.

Para cualquier duda o sugerencia se puede contactar con el [Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Educación](#).

1. IDENTIFICACIÓN DE USUARIO/A

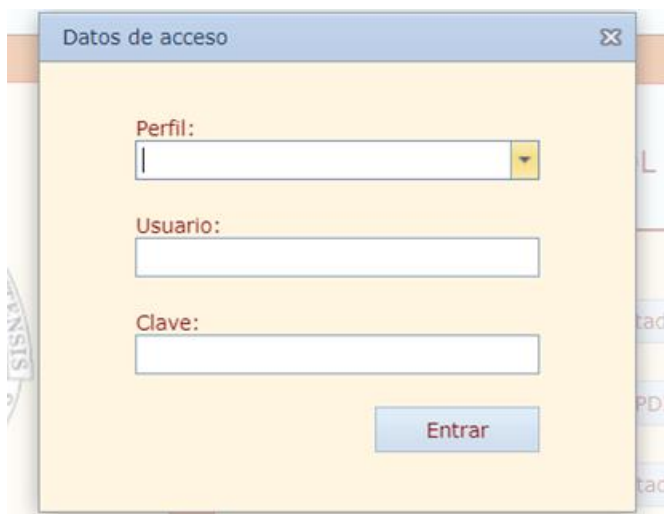
1. Selecciona tu tipo de usuario en el listado:

Icono	Usuario
	PDI de la Facultad de Educación - CFP
	PDI de otras Facultades de la UCM
	PAS de la Facultad de Educación - CFP
	Estudiantes de la Facultad de Educación - CFP
	Otros estudiantes de la UCM
	Otros usuarios

2. Introduce los datos solicitados, tal y como se indica a continuación:

Se muestran a continuación las instrucciones de identificación según el tipo de usuario.

- **PDI de la Facultad de Educación – CFP**



Datos de acceso

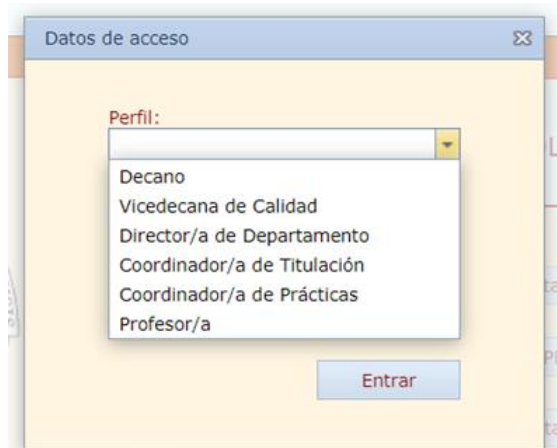
Perfil:

Usuario:

Clave:

Entrar

- Escoge el perfil correspondiente en el listado desplegable:



Datos de acceso

Perfil:
Decano
Vicedecana de Calidad
Director/a de Departamento
Coordinador/a de Titulación
Coordinador/a de Prácticas
Profesor/a

Entrar

- Indica tu nombre de usuario y clave:

Usuario: texto del correo electrónico institucional hasta la @. Por ejemplo, para el correo ficticio edu@ucm.es, el usuario sería “edu”.

Clave (si no la has cambiado): DNI sin letra (y poniendo el primer 0, en caso de que empiece con ese dígito).



Datos de acceso

Perfil:
Profesor/a

Usuario:


Clave:

Entrar

- PAS de la Facultad de Educación – CFP

Usuario: texto del correo electrónico institucional hasta la @. Por ejemplo, para el correo ficticio edu@ucm.es, el usuario sería “edu”.

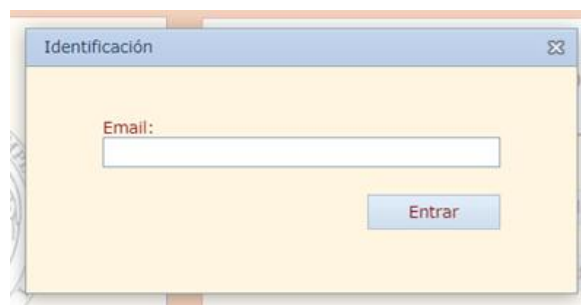
Clave (si no la has cambiado): DNI sin letra (y poniendo el primer 0, en caso de que empiece con ese dígito).



A screenshot of a web browser window titled "Datos de acceso". It contains two input fields: "Usuario:" and "Clave:". Below the "Clave:" field is a blue button labeled "Entrar".


- ESTUDIANTES de la Facultad de Educación – CFP

· Introduce tu dirección de correo electrónico UCM



A screenshot of a web browser window titled "Identificación". It contains one input field labeled "Email:". Below the field is a blue button labeled "Entrar".

· Añade los datos solicitados en la siguiente pantalla. Si tienes dudas sobre alguno, consulta tu impreso de matrícula. Finalmente, pulsa en el botón “Guardar”.



A screenshot of a web browser window with a header that reads "Participa en la mejora de la Calidad: gestión de quejas-reclamaciones, sugerencias y felicitaciones". Below the header is a form titled "Datos del comunicante". The form includes two lines of instructions: "- Si no conoces estos datos, consulta tu matrícula." and "- Si estás matriculado en varios cursos, indica el superior de ellos." The form fields are: "Nombre:" (text input), "Titulación:" (dropdown menu), "Curso:" (dropdown menu), and "Grupo:" (dropdown menu). At the bottom right of the form is a blue button labeled "Guardar" with a floppy disk icon, which is circled in red.

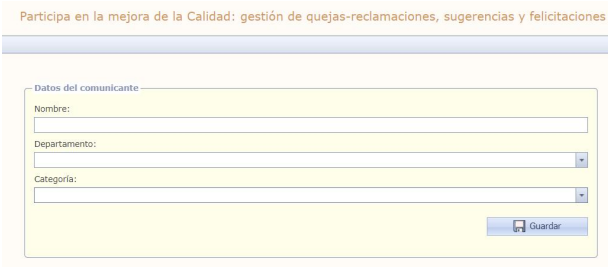
- PDI de otras Facultades de la UCM

- Introduce tu dirección de correo electrónico institucional (UCM)



The screenshot shows a window titled "Identificación" with a close button in the top right corner. Inside the window, there is a label "Email:" followed by a text input field. Below the input field is a blue button labeled "Entrar".

Si eres PDI de otra Facultad de la UCM, introduce tu nombre, Departamento y Categoría, y luego pincha en "Guardar".



The screenshot shows a form titled "Participa en la mejora de la Calidad: gestión de quejas-reclamaciones, sugerencias y felicitaciones". Below the title is a section "Datos del comunicante" with the following fields: "Nombre:" (text input), "Departamento:" (dropdown menu), and "Categoría:" (dropdown menu). At the bottom right of the form is a blue button labeled "Guardar".

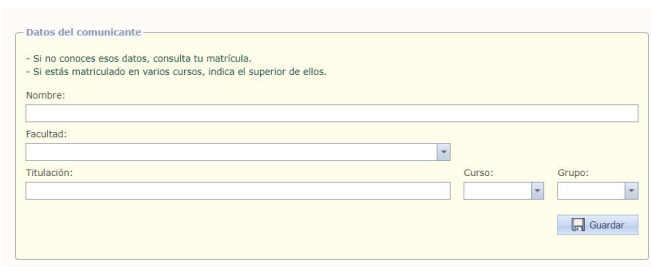
- Otros estudiantes de la UCM

- Introduce tu dirección de correo electrónico institucional (UCM)



The screenshot shows a window titled "Identificación" with a close button in the top right corner. Inside the window, there is a label "Email:" followed by a text input field. Below the input field is a blue button labeled "Entrar".

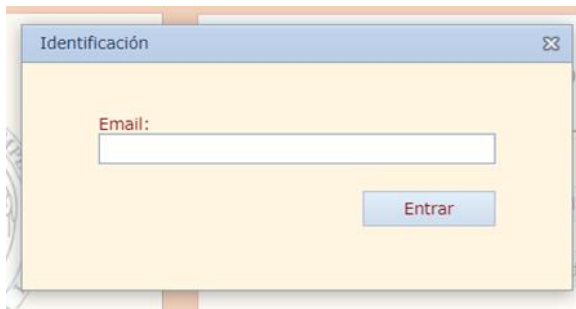
Si eres estudiante de otra Facultad de la UCM, indica el nombre, Facultad, Titulación, Curso y Grupo. Y pincha en "Guardar".



The screenshot shows a form titled "Datos del comunicante" with the following fields: "Nombre:" (text input), "Facultad:" (dropdown menu), "Titulación:" (text input), "Curso:" (dropdown menu), and "Grupo:" (dropdown menu). At the bottom right of the form is a blue button labeled "Guardar".

- Otros usuarios

- Introduce una dirección de correo electrónico



A screenshot of a software dialog box titled "Identificación". The dialog has a light blue header bar with the title and a close button (X). The main area is light yellow and contains a label "Email:" in red text above a white text input field. Below the input field is a blue button with the text "Entrar".

Después indica tu nombre y algún dato identificativo (Institución o empresa, puesto, etc.) y luego pincha en "Guardar".



A screenshot of a form titled "Datos del comunicante". The form has a light yellow background and a thin border. It contains two text input fields. The first is labeled "Nombre:" and the second is labeled "Institución o Empresa, puesto, etc.:". Below the second input field is a blue button with a floppy disk icon and the text "Guardar".

2. TRAMITACIÓN DE UNA COMUNICACIÓN

2.1. ENVÍO DE UNA COMUNICACIÓN

Para iniciar una comunicación (queja-reclamación, sugerencia o felicitación), hay que pulsar el botón Comunicaciones, en la parte superior de la pantalla principal, que abre el siguiente bloque:

The screenshot shows the top navigation bar of the system. The 'Comunicaciones' menu item is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, there is a form titled 'Datos del comunicante' with fields for 'Nombre:', 'Departamento:', and 'Categoría:'. The 'Categoría:' dropdown is set to 'Profesor Contratado Doctor'. A 'Guardar' button is visible at the bottom right of the form.

Una vez dentro, hay que pulsar el botón Nueva Comunicación, en la parte inferior de la pantalla principal, que abre el siguiente bloque:

The screenshot shows the 'Listado de Comunicaciones' page. At the bottom of the page, the 'NUEVA COMUNICACIÓN' button is highlighted with a red circle. The page contains a search bar, a table of communication records, and a 'Crear Filtro' button.

Datos generales de la comunicación			Tema			Respuesta		Encuesta										
Nº Id.	Tipo	Fecha	Estado	Bloque	Apartado	Subapartado	Fecha	Días	Fecha	R1	R2	R3	S1	S2	S3	F1	F2	F3
55	Felicitación	08/02/2023 13:37	Encuestada	Docencia	Asignación docente	260	08/02/2023 13:37	0	14/02/2023 18:32							0	4	1

Esta acción abre la ventana emergente en la que se realizará la nueva comunicación, en la que se deben seleccionar distintas cuestiones:

The screenshot shows the 'Nueva comunicación' dialog box. It contains the following fields and buttons:

- Tema:** A dropdown menu.
- Profesor/a:** A dropdown menu with 'No definido' selected. Below it, a note says 'Obligatorio para comunicaciones del bloque 2: Docencia'.
- Plan de Estudios:** A dropdown menu with 'No definido' selected. Below it, a note says 'Obligatorio para comunicaciones del bloque 4: Planes de Estudios y sugerencias del 2: Docencia'.
- Tipo:** A dropdown menu.
- Firmantes:** A text input field with '1' entered.
- Buttons:** 'Adjuntar firmas', 'Descargar Firmas', 'Adjuntar fichero', 'Descargar Adjunto', and 'Enviar Comunicación'.

Tema: elegir tema de la comunicación entre los que aparecen en el desplegable.

Profesor/a: en caso de que su comunicación sea referida a un o una docente, seleccionar el nombre en el desplegable (obligatorio en el caso de comunicaciones del Bloque 2- Docencia).

Plan de Estudios: elegir en el desplegable la titulación con la que tiene que ver la comunicación (obligatorio en el Bloque 4- Planes de estudios y en el Bloque 2- Docencia).

Tipo: elegir en el desplegable el tipo de comunicación (Reclamación o Queja, Sugerencia, Felicitación).

Firmantes: número de personas que firman o respaldan la comunicación. En caso de ser más de una, adjuntar archivo con las firmas.

Comunicación: escribir el contenido de la comunicación. Adjuntar archivos complementarios si es necesario.

Enviar comunicación: al pinchar “Enviar Comunicación”, esta queda registrada y enviada para su gestión. Se le asigna automáticamente un número de identificación (Nº Id.), que podrá ser utilizado en futuras comunicaciones relacionadas con ella.

Listado de Comunicaciones									
Introduzca el texto de búsqueda <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>									
Arrastre aquí una columna para agrupar las comunicaciones									
Datos generales de la comunicación					Tema			Respuesta	
Nº Id.	Tipo	Fecha	Estado	Bloque	Apartado	Subapartado	Fecha	Días
53	Reclamación	08/02/2023 13:22	Pendiente		Infraestructuras	Espacios Teoría	Eq. moviliario		

Una vez enviada una comunicación, aparecerá en un listado dentro de nuestro usuario de la plataforma. Y se enviará un mensaje automático a los implicados (persona que emite la comunicación, responsable de su tramitación y visualizadores) con los datos de la comunicación.

En caso de que se trate de una queja-reclamación, aparecerá como estado “Pendiente” como se muestra en la pantalla anterior.

En el caso de sugerencias o felicitaciones, aparecerá directamente en el estado “Respondida”, indicando que han sido derivadas al servicio responsable para su estudio y consideración, como se muestra en la pantalla:

Listado de Comunicaciones									
Introduzca el texto de búsqueda <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>									
Arrastre aquí una columna para agrupar las comunicaciones									
Datos generales de la comunicación					Tema			Respuesta	
Nº Id.	Tipo	Fecha	Estado	Bloque	Apartado	Subapartado	Fecha	Días
105	Felicitación	09/03/2023 12:24	Respondida		Infraestructuras	Espacios Teoría	Limpeza	09/03/2023 12:24	0

Pulsando el icono de la lupa se despliega un panel con los datos de la comunicación.

Datos de la comunicación

Comunicación

Bloque: Apartado: Subapartado: Profesor:

Plan: Obligatorio para comunicaciones del bloque de Planes de Estudios y sugerencias del bloque de Docencia

Tipo: Firmantes:

Texto:

Respuesta

Fecha y Hora: Responsable:

Texto:

Encuesta

Fecha y Hora (se rellena automáticamente, no es editable)

1a. ¿La plataforma te ha permitido exponer el problema con claridad?

1b. En el caso de que no haya sido posible, ¿cuál ha sido la dificultad con la plataforma?

2. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la resolución y/o explicación sobre la queja-reclamación? Valora del 1 (nada satisfecho/a) al 5 (totalmente satisfecho/a)

3. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el proceso de gestión de la queja-reclamación? Valora del 1 (nada satisfecho/a) al 5 (totalmente satisfecho/a)

Una vez enviada una comunicación, no se podrá anular. Excepcionalmente podrá solicitarse la anulación escribiendo al Vicedecanato de Calidad (consultar correo de contacto aquí: <https://educacion.ucm.es/calidad>).

2.2. RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN

Cuando una queja / reclamación ha sido contestada por el servicio responsable, su estado cambia a "Respondida" en la pantalla principal, hecho que se comunica también a través de un correo electrónico.

Pulsando el icono de lupa se despliega un panel con los datos iniciales de la comunicación y la respuesta recibida, en la que consta la fecha y hora, el gestor/a responsable, el contenido de la respuesta, y un botón para descargar en caso de que venga acompañada de algún archivo. Además, se activa la posibilidad de responder a una encuesta de satisfacción sobre la comunicación realizada.

Datos de la comunicación

Comunicación

Bloque: Apartado: Subapartado: Profesor:

Plan: Obligatorio para comunicaciones del bloque de Planes de Estudios y sugerencias del bloque de Docencia

Tipo: Firmantes:

Texto:

Respuesta

Fecha y Hora: Responsable:

Texto:

En el caso de las sugerencias y felicitaciones, si bien no se recibe respuesta, serán tramitadas y consideradas para la mejora. Se recomienda esperar un tiempo prudencial para valorar el efecto de la misma antes de contestar la encuesta de satisfacción.

3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Una vez que la comunicación está en el estado de “Respondida”, se solicita responder la encuesta de satisfacción que aparece en la plataforma, como se muestra en la pantalla:



The screenshot shows a survey form with the following elements:

- Encuesta** (Survey)
- Fecha y Hora (se rellena automáticamente, no es editable)** (Date and Time (auto-filled, not editable)): 14-02-2023 a las 20:17
- 1a. ¿La plataforma te ha permitido exponer el problema con claridad?** (Has the platform allowed you to state the problem clearly?): Sí (Yes)
- 1b. En el caso de que no haya sido posible, ¿cuál ha sido la dificultad con la plataforma?** (If not possible, what was the difficulty?):
- 2. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la resolución y/o explicación sobre la queja-reclamación? Valora del 1 (nada satisfecho/a) al 5 (totalmente satisfecho/a)** (What is your satisfaction level with the resolution and/or explanation? Rate from 1 (not satisfied) to 5 (completely satisfied)): 1 2 3 4 5
- 3. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el proceso de gestión de la queja-reclamación? Valora del 1 (nada satisfecho/a) al 5 (totalmente satisfecho/a)** (What is your satisfaction level with the complaint management process? Rate from 1 (not satisfied) to 5 (completely satisfied)): 1 2 3 4 5
- Enviar Encuesta** (Send Survey) button

Fecha y hora: las asigna automáticamente la plataforma.

Las preguntas se contestan eligiendo una opción del desplegable o escribiendo según corresponda.

No olvidar, al finalizar, pulsar el botón “Enviar Encuesta”.

¡Gracias por colaborar en la mejora de la calidad!