

Manual del participante

Mistral

Manual del participante Mistral.

Índice de contenidos.

1. Introducción.....	2
2. Conceptos y definiciones.....	3
3. Asignación a un Informe Mistral.....	4
4. Consultar y gestionar un informe Mistral.....	5
5. Participantes en la resolución del informe Mistral.....	7
6. Notificación de nuevos comentarios en un Informe Mistral.....	8
7. Resolución del informe Mistral.....	9
8. Acceso desde la Intranet de la UPV.....	10
ANEXO. Estados de los Informes Mistral.....	12

1. Introducción.

Este manual de ayuda está destinado al personal de la UPV que puede ser asignado como participante en la resolución de un Informe Mistral.

El Informe Mistral es un documento creado por las delegaciones de alumnos que pone en conocimiento de los participantes la existencia de una incidencia relacionada con la docencia de alguna titulación y/o asignatura de la que son responsables, y les permite añadir comentarios y adjuntos que ayuden a gestionar y resolver dicha incidencia.

La gestión de los Informes Mistral se realiza desde una plataforma desde donde se gestiona también otros tipos de comunicaciones (por ejemplo, poliConsultas). La tramitación de los Informes Mistral es realizada por los delegados de alumnos (o sus colaboradores) en su práctica totalidad.

La labor de los participantes consiste únicamente en consultar el Informe Mistral, y añadir sus comentarios transmitiendo su punto de vista a la delegación de alumnos de forma que entre todos se pueda llegar a una solución que permita resolver la incidencia docente reportada.

Es muy importante tener presente que TODOS los participantes asignados a un Informe Mistral pueden ver los datos y los comentarios del Informe, para que su gestión y resolución pueda realizarse de forma colaborativa y transparente.

2. Conceptos y definiciones.

DA. Delegación de Alumnos. Se refiere a alguna de las delegaciones de alumnos de la UPV ya sean de centro, o de la UPV.

Mistral. Aplicación destinada a la gestión de las incidencias docentes reportadas por los alumnos a las diferentes delegaciones de alumnos de la UPV.

Parte Mistral. Comunicación creada por alumnos UPV que traslada a la DA correspondiente incidencias relativas a la actividad docente en su ERT.¹

Informe Mistral. Comunicación creada por DA que recoge una incidencia trasladada mediante uno o más partes Mistral, así como la solución final a la misma, si la hubiera, y todo lo acontecido durante el proceso de gestión.¹

Gestor. Persona de alguna de las delegaciones de alumnos de la UPV que se encarga de gestionar los Partes e Informes Mistral de su delegación.

Participantes. Personas que participan en la resolución de un informe Mistral. Pueden ser participantes de un informe Mistral:

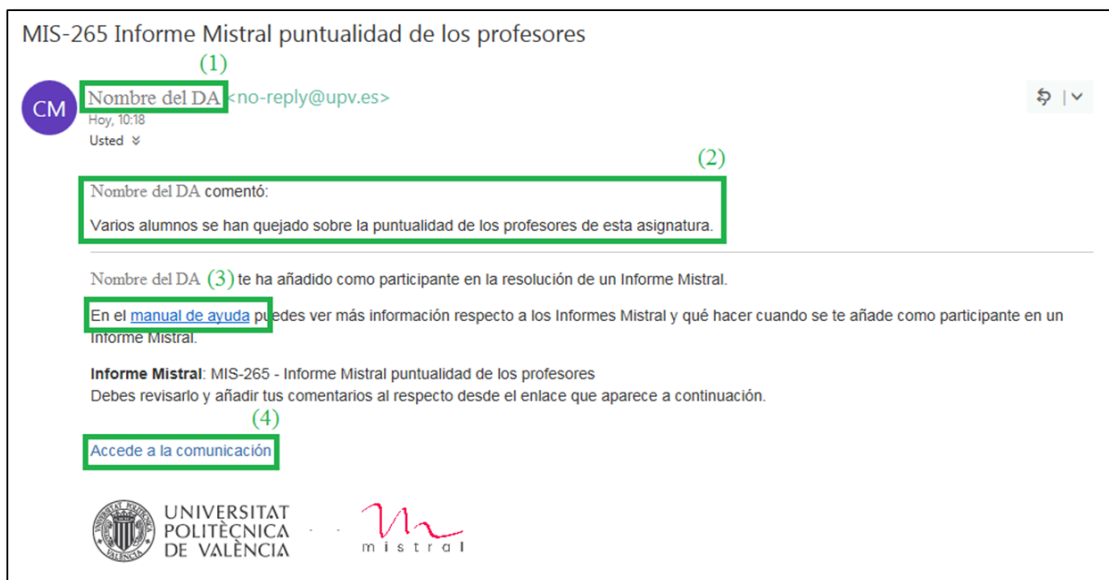
- El profesor responsable de la asignatura relacionada con la incidencia reportada.
- El director del Departamento de la asignatura relacionada con la incidencia reportada.
- Los responsables de la ERT relacionada.
- El Defensor Universitario.

¹ Tanto el Parte como el Informe Mistral son documentos de carácter confidencial y el acceso a los mismos está limitado a las personas involucradas en su tramitación.

3. Asignación a un Informe Mistral.

Cuando alguno de los delegados de alumnos, asigna un informe Mistral a un participante, dicho participante recibe un correo electrónico en el que se le informa de ello.

En la siguiente captura de pantalla se muestra un ejemplo de un correo electrónico de asignación de un Informe en el que se ha resaltado sus partes más significativas:



En el correo electrónico se muestra información relevante del Informe Mistral, así como varios enlaces que permiten acceder a este manual de ayuda y a la aplicación de gestión del Informe Mistral:

- (1) – Nombre del gestor del Informe Mistral (puede ser el delegado de alumnos o un colaborador suyo).
- (2) – Comentario con información adicional redactado por el gestor. Esta sección no siempre aparece ya que el comentario es opcional.
- (3) – Enlace al manual de ayuda de la aplicación.
- (4) – Enlace a la aplicación desde la que se puede ver y gestionar el Informe Mistral.

4. Consultar y gestionar un informe Mistral.

Al pulsar sobre el enlace de la notificación recibida por correo electrónico, se accede a la pantalla de gestión del informe Mistral. En ella se puede ver la información detallada del Informe, y añadir comentarios y adjuntos que puedan ayudar a su resolución.

La pantalla tiene cinco áreas que muestran datos del Informe mistral:

The screenshot shows the Mistral report management interface. At the top, there is a header with the Mistral logo, the text "/ MISTRAL / MIS-265", and the title "Informe Mistral puntualidad de los profesores" followed by a yellow button labeled "FASE PROFESOR" (1). Below the header is a comment input field with a placeholder "Comentario sobre esta comunicación..." and an attachment icon (2). The main content area is divided into three sections: "Actividad" (3), "Datos" (4), and "Personas que participan" (5). The "Actividad" section shows a post from "Gestor" at "Hoy 10:16 AM" with the label "ÚLTIMA", stating "Varios alumnos se han quejado sobre la puntualidad de los profesores de esta asignatura." Below this, a status update says "El estado de la comunicación pasó a ser Fase Profesor. Hoy 10:16 AM". The "Datos" section lists: "Tipo de incidencia: Tutorías y/o Revisiones", "Titulación: 173 - Grado en Ingeniería Civil", "Asignatura: 12818 - Análisis de estructuras", and "Descripción: Varios alumnos se han quejado de la puntualidad de los profesores que imparten esta asignatura." The "Personas que participan" section lists "Gestor Creador" and "Participante Eliminar".

(1) – Área de **cabecera**, donde se puede ver la clave del informe (MIS-265), el asunto (Informe Mistral puntualidad de los profesores) y el estado en el que se encuentra (FASE PROFESOR).

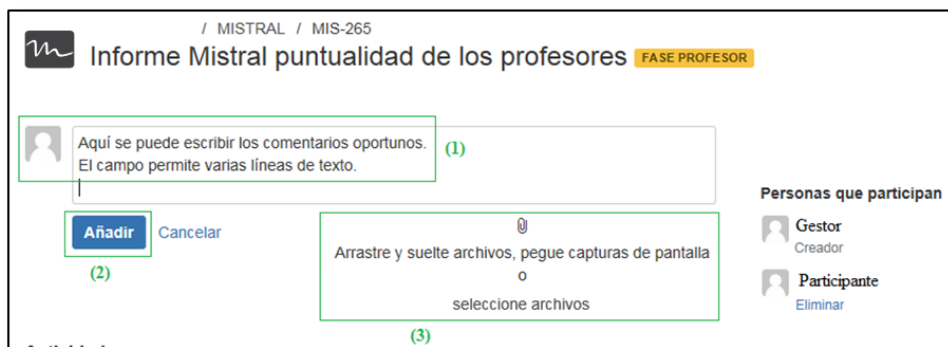
(2) – Área de **comentarios**, donde el participante puede añadir nuevos comentarios y/o documentos adjuntos al Informe.

(3) – Área de **actividad**, donde se puede ver todos los comentarios, adjuntos y cambios de estado del Informe acontecidos desde su creación.

(4) – Área de **datos**, donde se puede ver los datos del Informe: tipo de incidencia, Titulación, Asignatura (opcional), Profesor (opcional) y la descripción detallada de la incidencia docente.

(5) – Área de **personas que participan**, donde se puede ver la relación de personas que están participando en la resolución del Informe Mistral.

La labor del participante, consiste en revisar la información, y añadir los comentarios (y/o adjuntos) que considere oportuno para que el DA que está gestionando el Informe conozca su punto de vista, y de forma colaborativa puedan decidir si la incidencia es procedente, y en su caso acordar cómo resolverla.

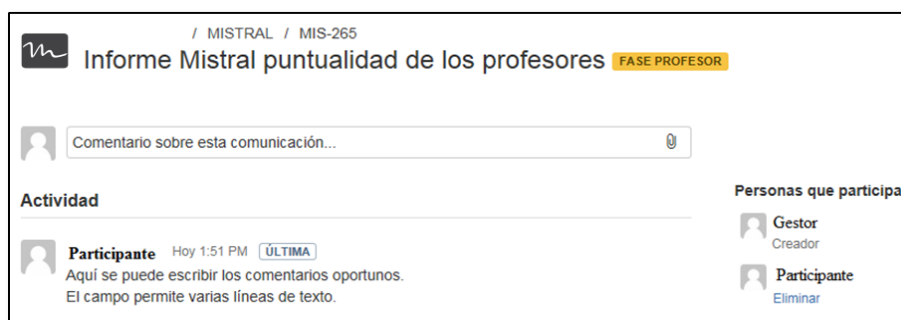


(1) - Para añadir un comentario sobre el informe Mistral, basta con escribir en el campo de texto que aparece en el área de comentarios.

(2) - A continuación hay que pulsar el botón “Añadir”.

(3) – Se puede también añadir documentos adjuntos que aporten información adicional.

Tras añadir el comentario, se puede ver como aparece una nueva anotación en el área “Actividad” con el texto del comentario introducido.



Este comentario puede ser visto por el gestor (DA) que podrá revisarlo, añadir nuevos comentarios, resolver el Informe, o escalarlo a otros participantes.

En caso de que el gestor (DA) necesite información adicional puede añadir un nuevo comentario solicitando más datos a los participantes. En este caso, los participantes reciben una notificación por correo electrónico que les informa de ello.

5. Participantes en la resolución del informe Mistral.

Las personas que pueden participar en la resolución de un informe Mistral son:

- El profesor responsable de la asignatura relacionada con la incidencia reportada.
- Los responsables de la ERT relacionada con la incidencia reportada.
- El director del Departamento relacionado con la incidencia reportada.
- El Defensor Universitario.

El gestor del Informe Mistral (un delegado de alumnos, o sus colaboradores) se encarga de remitirlo a los participantes, según la normativa del [Procedimiento Mistral](#), de forma que los participantes asignados a un informe varían en función de su naturaleza y estado.

El área “Personas que participan” muestra en todo momento el nombre completo de las personas a las que se ha involucrado en la resolución del informe, y debe tenerse en cuenta que todas ellas pueden ver el informe, y reciben notificaciones de los comentarios que cualquier participante (o el propio gestor) añadan en él. Esto permite que todos los participantes puedan colaborar conjuntamente en la resolución del Informe Mistral.

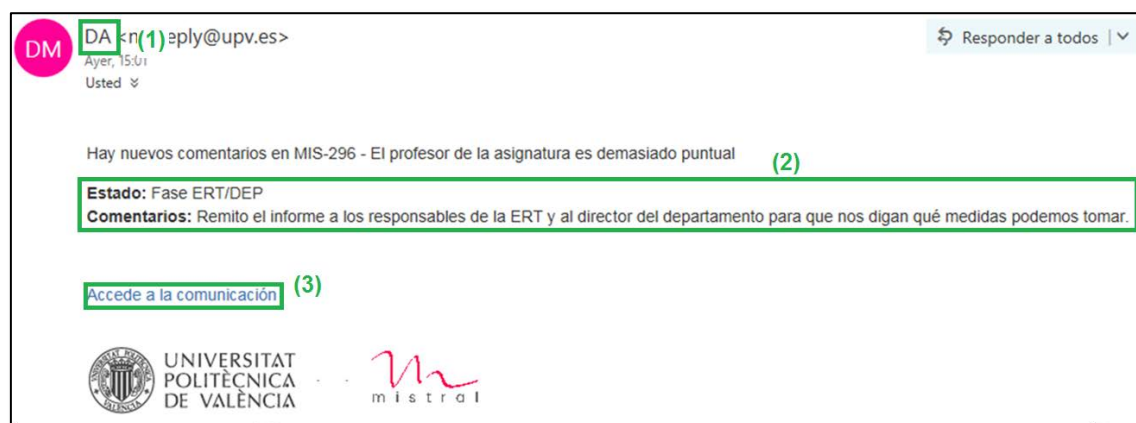
The screenshot displays the Mistral report interface for 'Informe Mistral puntualidad de los profesores' in the 'FASE ERT/DEP' stage. At the top, there is a breadcrumb trail: '/ MISTRAL / MIS-265'. Below the title, there is a text input field for 'Comentario sobre esta comunicación...'. The 'Actividad' section shows a log of actions: a 'Gestor' (today 2:06 PM, marked 'ÚLTIMA') who 'Se remite el informe a los responsables de la ERT y del Departamento dado que con el profesor responsable de la asignatura no se ha resuelto el incidente.', and a status update 'El estado de la comunicación pasó a ser Fase ERT/DEP.' (today 2:04 PM). At the bottom, a 'Participante' (today 1:51 PM) notes 'Aquí se puede escribir los comentarios oportunos. El campo permite varias líneas.' On the right side, a box titled 'Personas que participan' lists four roles: 'Gestor Creador', 'Profesor responsable', 'Responsable ERT', and 'Director Departamento', each with an 'Eliminar' link.

En el ejemplo anterior, cualquier comentario que se añada al Informe, podrá ser leído por el profesor responsable de la asignatura, por el responsable de la ERT, por el director del departamento, y por el gestor del Informe (DA)*, y todos ellos pueden añadir nuevos comentarios en cualquier momento.

* En un caso real, en el área “Personas que participan” aparecen los nombres y apellidos de las personas que tienen asignadas cada una de las funciones indicadas.

6. Notificación de nuevos comentarios en un Informe Mistral

Cada vez que algún participante o el propio gestor del Informe (DA) añade un comentario en el Informe, TODOS los participantes asignados al informe reciben un correo electrónico en el que se les informa de ello.



- (1) En la cabecera del correo electrónico aparece el nombre completo del participante que ha añadido el comentario.
- (2) En el cuerpo del correo electrónico se muestra el estado actual del Informe, así como el texto del comentario añadido por el participante.
- (3) El enlace “Accede a la comunicación” permite entrar en la aplicación para ver el Informe, y/o añadir nuevos comentarios en él.

Importante: dado que TODOS los comentarios se notifican siempre a TODOS los participantes, se recomienda hacer un uso adecuado de este mecanismo para evitar notificaciones innecesarias.

7. Resolución del informe Mistral.

Tras revisar los comentarios de los participantes del Informe, **el gestor** (DA) puede dar por resuelto el informe añadiendo un comentario de resolución que informa de la solución adoptada para resolver la incidencia.



The screenshot shows a web interface for a 'Informe Mistral' titled 'Informe Mistral puntualidad de los profesores' with a 'RESUELTO' status. The breadcrumb path is '/ MISTRAL / MIS-265'. Under the 'Actividad' section, a user named 'Gestor' has posted a comment at 'Hoy 2:26 PM' with a 'ÚLTIMA' tag. The comment text reads: 'Se ha reportado el problema a los responsables de la asignatura y la ERT, y nos indican que los profesores de la asignatura tratarán de que no se repitan los problemas de impuntualidad.' Below the comment, a status message says 'El estado de la comunicación pasa a Resuelto (Cerrada). Hoy 2:26 PM'. On the right side, under 'Personas que participan', there are three entries: 'Gestor' (Creador), 'Profesor responsable' (with an 'Eliminar' link), and 'Responsable ERT' (with an 'Eliminar' link).

La resolución del Informe genera una última notificación por correo electrónico a todos los participantes, el estado del informe pasa a ser RESUELTO y ya no es posible añadir nuevos comentarios al mismo.

La resolución del Informe Mistral es realizada siempre por el Delegado de Alumnos que está tramitando el informe (o uno de sus colaboradores).

8. Acceso desde la Intranet de la UPV.

El acceso como participante a los Informes Mistral se puede realizar en todo momento desde el enlace “Accede a la comunicación” de los correos electrónicos recibidos así como desde la Intranet de la UPV.

El acceso desde la Intranet de la UPV se realiza desde “Mis comunicaciones” en la sección “Solicitudes, notificaciones, peticiones...”.



Al entrar en esta opción se accede a la pantalla de la aplicación donde aparecen todas las comunicaciones a las que tiene acceso el participante. En la lista de comunicaciones pueden aparecer comunicaciones de diferentes tipos: poli[Consulta] (si el participante ha creado alguna), Informes Mistral, etc...

Los Informes Mistral se diferencian claramente de otros tipos de comunicaciones porque el campo referencia siempre tiene el formato MIS-XXX (siendo XXX un número variable) y el campo unidad siempre tiene el valor “MISTRAL”. El icono que se muestra en la parte izquierda de la pantalla (columna “Tipo”) también permite diferenciar los informes Mistral.

En la siguiente captura de pantalla se ve un ejemplo de una persona que tiene dos comunicaciones diferentes:



(1) – Comunicación de tipo Informe Mistral que ha sido asignado por un delegado de alumnos para que el participante colabore en la resolución de la incidencia docente.

(2) – Comunicación de tipo poli[Consulta] generada explícitamente por el participante.

Los campos de filtrado de la parte superior de la pantalla permiten acotar la visibilidad de las comunicaciones en función de diversos criterios:

Comunicaciones

(1) (2) (3) (4)

Comunicaciones abiertas Creado por cualquiera Cualquier tipo de comunica... |

(1) – Permite filtrar las comunicaciones por su estado:

- **Abiertas:** comunicaciones activas que no se han resuelto todavía.
- **Cerradas:** comunicaciones resueltas.
- **Todas:** todas las comunicaciones independientemente de que estén resueltas o no.

(2) – Permite filtrar las comunicaciones en función del tipo de relación:

- **Creado por mí:** comunicaciones creadas por mí desde el portal del solicitante.
- **Donde soy participante:** comunicaciones en las que se me ha solicitado la participación.
- **Creado por cualquiera:** todas las comunicaciones que he creado o en las que soy participante.

(3) – Permite filtrar las comunicaciones por su tipología: Informe Mistral, poli[Consulta], etc...

(4) – Permite buscar comunicaciones que contengan la/s palabra/s escritas en el campo de búsqueda.

ANEXO. Estados de los Informes Mistral

La tramitación de los informes Mistral realizada por los gestores hace que vayan evolucionando de estado conforme se va reportando el problema a los diferentes participantes. La siguiente tabla muestra los diferentes estados en que puede estar un Informe cuando es visible por alguno de los participantes:

Estado	Información adicional
FASE PROFESOR	<p>El informe se ha remitido al profesor responsable de la asignatura.</p> <p>El informe sólo es visible para el gestor DA y para el profesor responsable de la asignatura.</p> <p>El profesor responsable de la asignatura debe revisar la incidencia y añadir comentarios que ayuden a su resolución.</p>
FASE ERT/DEP	<p>El informe se ha remitido a los responsables de la ERT y a la dirección del departamento.</p> <p>El informe es visible para el gestor DA, para el profesor responsable de la asignatura*, para los responsables de la ERT y para el director del departamento*. Todos ellos pueden añadir comentarios al parte y todos ellos ven los comentarios añadidos por cualquiera de los participantes.</p> <p>* Sólo en caso de incidencias relacionadas con una asignatura o profesor.</p>
FASE DEFENSOR	<p>El informe se ha remitido al Defensor Universitario de la UPV.</p> <p>El defensor universitario debe revisar la incidencia.</p> <p>El informe es visible para el gestor DA, para el profesor responsable de la asignatura*, para los responsables de la ERT*, para el director del departamento* y para el Defensor Universitario. Todos ellos pueden añadir comentarios al parte y todos ellos ven los comentarios añadidos por cualquiera de los participantes.</p> <p>* Sólo en caso de que aparezcan en el área "Personas que participan".</p>
RESUELTO	<p>El informe se ha resuelto.</p> <p>La incidencia se ha resuelto ya, y el gestor (DA) ha dado el tema por cerrado. Todos los participantes involucrados en la resolución del informe pueden ver el informe, pero NO pueden añadir nuevos comentarios en él.</p>