Manual del solicitante

UPV[contacT]

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

UPV[contacT] - Manual de ayuda del Solicitante.

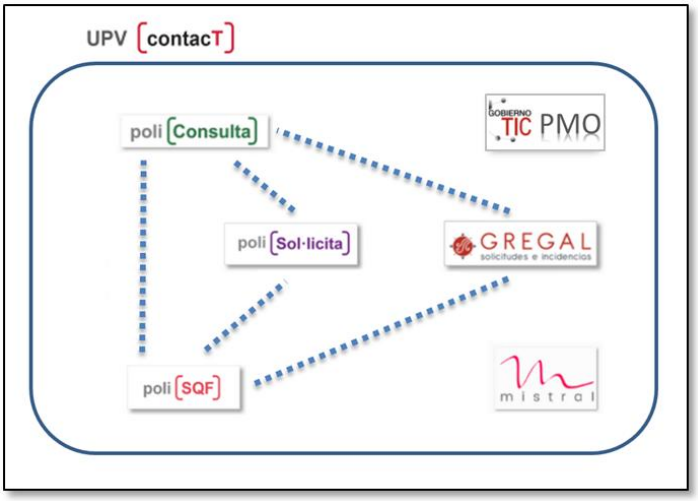
Índice de contenidos

1. La plataforma UPV [contacT]. 2
2. Acceso a la aplicación. 3
3. Creación de una nueva comunicación. 4
Comprobar si las FAQ's tienen la información requerida 4
Elegir el tipo de comunicación que se quiere generar 6
Crear la comunicación 7
Confirmación de recepción 8
4. Acceso a comunicaciones creadas previamente 9
5. Modificar el idioma. 13
6. Fin de sesión 14
7. Notificaciones por correo electrónico. 15
8. Acceso a la aplicación de personas no pertenecientes a la UPV. 16
9. Cambio de contraseña. 18
10. Recuperación de contraseña. 19
ANEXO I – poli[Consulta] 22
Accesos a la aplicación poli[Consulta] 22
Estados de las comunicaciones de tipo poli[Consulta] 22
ANEXO II – Mistral 23
Accesos a la aplicación Mistral 23
Alta de un parte mistral 23
Estados de los partes Mistral 24

1. La plataforma UPV [contacT].

La plataforma **UPV [contacT]** nace como la evolución de poliConsulta hacia un entorno que permite gestionar de forma homogénea diferentes tipos de comunicaciones de la UPV. Inicialmente permitía únicamente la gestión de poliConsultas, posteriormente la gestión de Partes Mistral, y con el tiempo nuevas aplicaciones se van sumando al entorno: Gregal, poli[Sol·licita], poli[SQF] …

Debe tenerse en cuenta que la plataforma **UPV [contacT]** permite una gestión homogénea y centralizada de diferentes tipos de comunicaciones UPV, por lo que los conceptos y procedimientos descritos en este manual se aplican a todos los tipos de comunicaciones de la plataforma.



La plataforma **UPV [contacT]** permite gestionar los siguientes tipos de comunicaciones:

	Tipo de comunicación	Detalle
	poli[Consulta]	Consultas que se remite a los centros, estudios o unidades UPV.
	Parte Mistral	Incidencias docentes que se reporta a las delegaciones de alumnos.
	PMO	Solicitudes PMO – Oficina de Gestión de Proyectos
	Gregal	Incidencias o solicitudes IT que se remiten al Área de Sistemas de la Información y las comunicaciones.
	poli[Sol·licita]	Solicitudes que se remiten a los centros o unidades UPV.
	poli[SQF]	Sugerencias, Quejas y Felicitaciones relacionadas con los centros, estudios o unidades UPV.
…	…	…

2. Acceso a la aplicación.

La plataforma **UPV[contacT]** permite enviar comunicaciones a las diferentes unidades de la UPV desde diferentes puntos de la web y la Intranet de la UPV. También es posible acceder a la plataforma desde la Sede Electrónica de la UPV.

En caso de que la persona que está accediendo a la plataforma sea un miembro activo de la UPV y esté conectada a la Intranet UPV, la aplicación toma sus credenciales automáticamente y permite acceder sin solicitar ninguna identificación adicional.

Si la persona que está accediendo a la aplicación no está conectada a la Intranet UPV, se muestra una pantalla en la que aparecen dos puntos de acceso: "Pertenezco a la UPV" y "Acceso externo":



- Las **personas pertenecientes a la UPV** (alumnos, PTGAS, PDI, Alumni plus…) deben utilizar el botón "Continuar" de la sección "Pertenezco a la UPV". Este botón abre la pantalla de conexión estándar de la UPV que permite identificarse en la Intranet. **(*)**

- Las **personas NO pertenecientes a la UPV** deben utilizar el botón "Continuar" de la sección "Acceso externo". Este botón permite que se registren la primera vez que acceden a la aplicación, y tras el registro permite acceder a la plataforma.

Para conocer más detalles del modo de acceso a la aplicación para personas no pertenecientes a la UPV, consultar el punto 8 - *Acceso a la aplicación para personas no pertenecientes a la UPV* de este manual.

(*) Importante: cuando un alumno deja de tener matrícula activa en la UPV sigue teniendo acceso a la Intranet, pero tras aproximadamente seis meses, deja de tener acceso a su cuenta de correo UPV y también dejará de tener acceso a la plataforma UPV[contacT] con su identificación UPVnet. Transcurridos esos seis meses, los exalumnos que quieran seguir utilizando la plataforma deberán acceder a la aplicación como personas no pertenecientes a la UPV tal y como se describe en el punto 8 de este manual. Algo similar ocurre con los ex empleados.

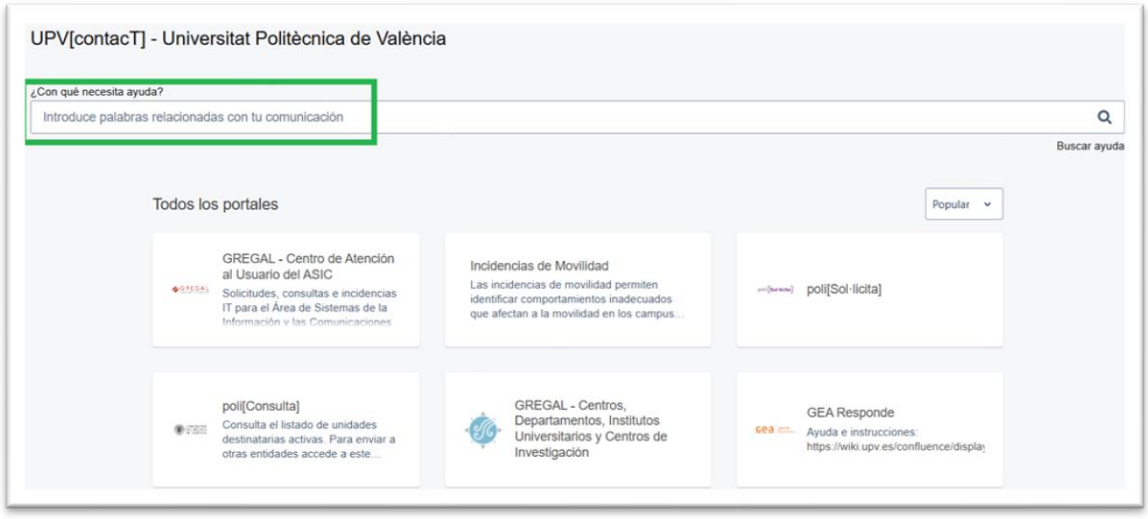
3. Creación de una nueva comunicación.

Al acceder a la plataforma UPV[contacT] en ocasiones es necesario indicar la unidad a la que se quiere remitir la comunicación, así como el tipo de comunicación que se quiere crear. En otras ocasiones la unidad y el tipo ya vienen predefinidos. Esta característica depende del tipo de comunicación que se va a crear y del punto desde el que se accede a la aplicación.

En los casos en los que se requiere indicar la unidad a la que se remite la comunicación y/o el tipo de comunicación, la aplicación muestra una pantalla en la que debe elegirse el destino de la comunicación que se quiere generar.

En algunas pantallas de la aplicación se presenta un campo “Introduce palabras relacionadas con tu comunicación”, que permite encontrar información en los documentos de FAQ’s de la UPV, por lo que antes de crear una nueva comunicación, se recomienda comprobar si existe una FAQ con la información requerida. Las FAQ’s son un conjunto de documentos con información de la UPV que en muchas ocasiones responderán por sí mismas a las posibles dudas de la comunidad universitaria.





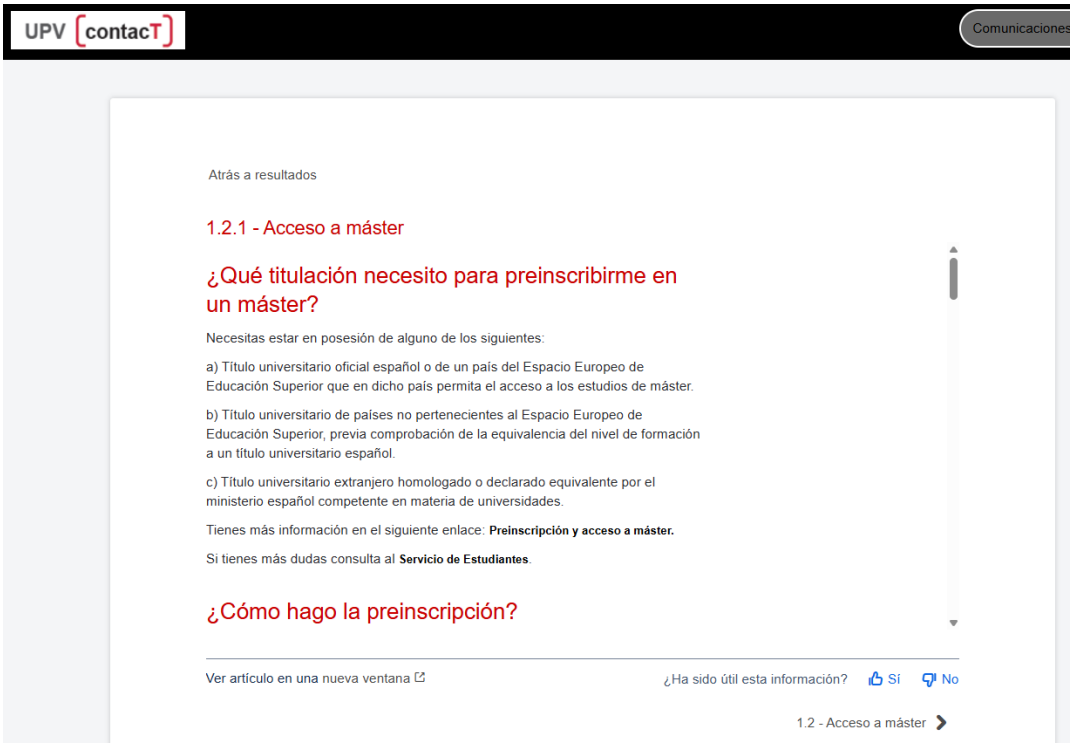
Comprobar si las FAQ’s tienen la información requerida

El campo que contiene el texto “Introduce palabras relacionadas con tu comunicación” permite realizar búsquedas en las FAQ’s de la UPV escribiendo palabras relacionadas con el concepto del que se quiere obtener la información.

Supongamos que se quiere información relativa a cómo acceder a un máster. Al teclear "acceso a máster" en el campo de búsqueda, la aplicación encuentra en las FAQ's documentos con información relacionada:



Al pulsar sobre el nombre de alguno de los documentos, se abre una pantalla donde se puede ver su contenido:



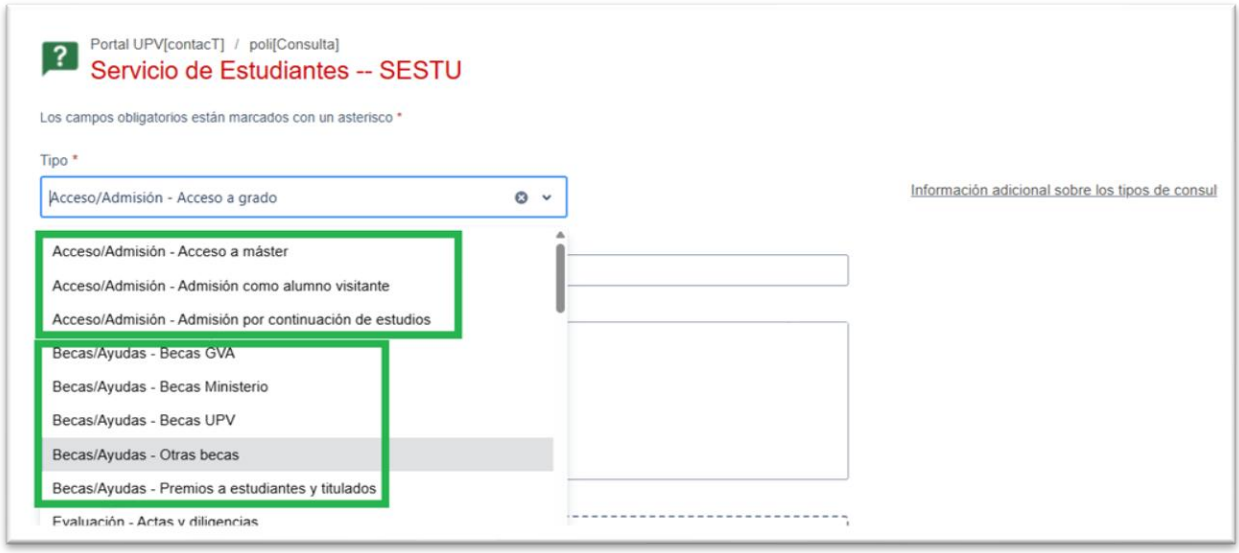
Posiblemente la información que muestra éste documento contenga la información buscada.

Si las FAQ's existentes no contienen la información requerida, se puede crear una comunicación para la consulta o gestión que se quiera realizar.

Elegir el tipo de comunicación que se quiere generar

Los diferentes tipos de comunicaciones que se puede crear en la plataforma UPV[contacT] se han estructurado en unidades y grupos temáticos, para facilitar su localización, clasificación y posterior gestión.

Por ejemplo, cuando se realiza una poli[Consulta] al Servicio de Estudiantes podemos encontrar grupos como: Acceso/Admisión, Becas/Ayudas, Matrícula …



En caso de duda, se puede consultar el catálogo de tipos de consultas existentes en poli[Consulta] pulsando en el enlace “Información adicional sobre los tipos de consultas”:



Importante: Elegir el tipo de comunicación correcto es importante, ya que ello garantiza que llegará directamente a la/s persona/s que tienen el conocimiento adecuado para gestionarla.

Una vez elegido el tipo de comunicación, el siguiente paso, será crear la comunicación.

Crear la comunicación

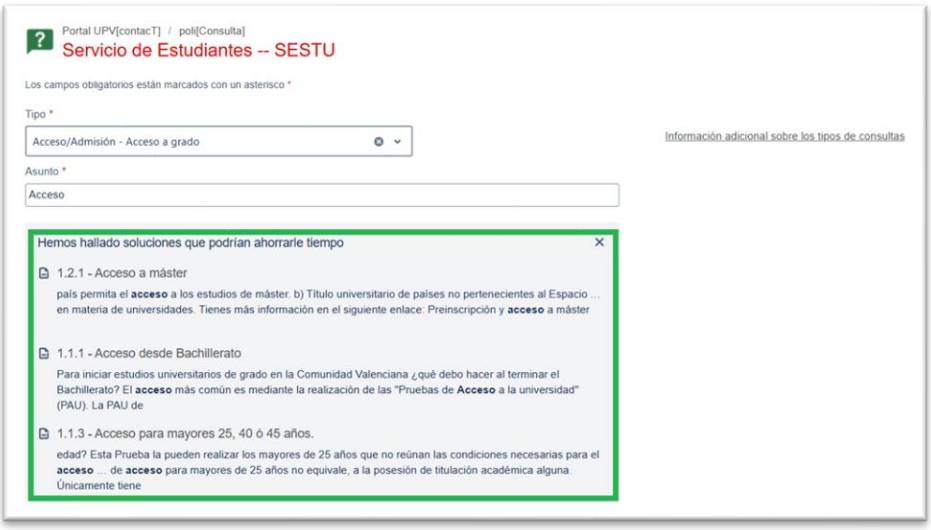
Tras elegir el tipo de comunicación, se abre una pantalla donde podemos introducir sus datos. Los campos que se muestra en las pantallas de alta de las comunicaciones dependen del tipo de comunicación elegido. Por ejemplo, al generar una poli[Consulta] para el Servicio de Estudiantes se muestra la siguiente pantalla:



La pantalla muestra cuatro campos. Los campos marcados con un asterisco son obligatorios que deben rellenarse, el resto son opcionales:

- **Tipo**: campo donde se indica el tipo de consulta.
- **Asunto**: en este campo debe indicarse una breve descripción de nuestra consulta.
- **Escribe tu consulta**: en este campo debe escribirse el contenido completo de la consulta.
- **Documentos adjuntos (opcional)**: este campo permite adjuntar cualquier archivo (imagen, documento, etc.) relacionado con la consulta. Este campo es opcional.

Al ir escribiendo palabras en el campo “Asunto”, la aplicación busca posibles respuestas entre las FAQ’s de la UPV y va sugiriendo documentos en la pantalla.

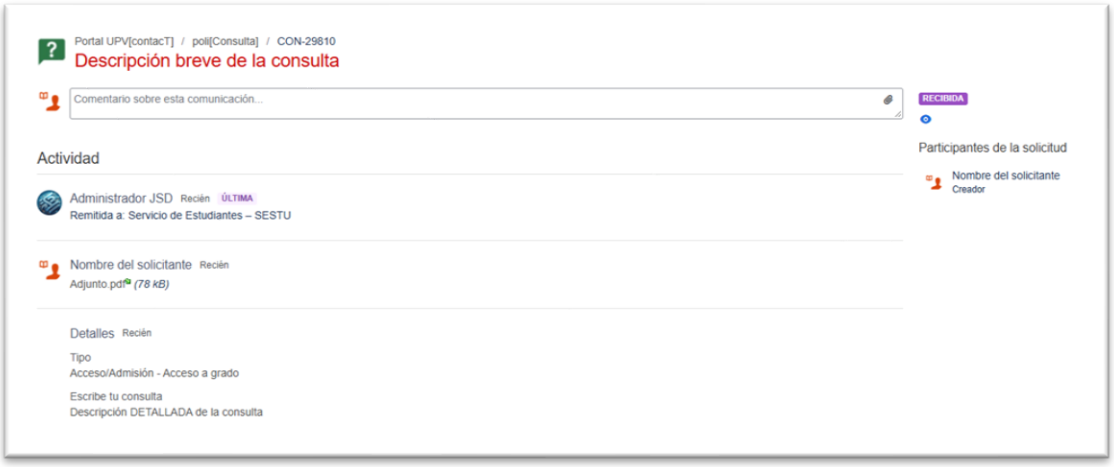


Es posible que alguno de estos documentos contenga la respuesta a la consulta, por lo que se recomienda revisarlos. Para ver el contenido de cualquiera de los documentos sugeridos, basta con pulsar sobre el título del mismo

En caso de no encontrar la respuesta adecuada entre las FAQ's, se puede crear la comunicación rellenando los campos obligatorios, y pulsando el botón "Crear".

Confirmación de recepción

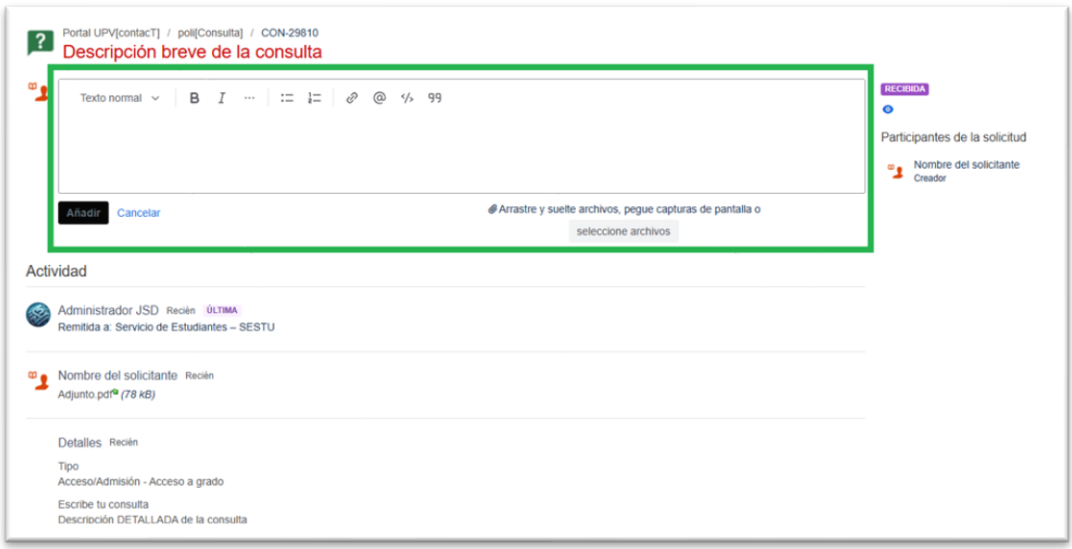
Tras pulsar el botón "Crear", la comunicación se remite a la unidad correspondiente, y se muestra una pantalla que indica que ha sido generada correctamente:



En esta pantalla se muestra el estado de la comunicación ("RECIBIDA")· Esto significa que la comunicación sigue su curso, y en cuanto sea posible será atendida por el personal de la unidad.

La pantalla muestra el texto de la comunicación, tal y como se creó, así como la referencia que se le ha asignado y el nombre de la persona que ha creado la comunicación.

En caso de que, tras enviar la comunicación, sea necesario añadir algún comentario adicional, basta con escribirlo en el campo "Comentario sobre esta comunicación…" y pulsar el botón "Añadir". Los comentarios quedan vinculados a la comunicación y serán revisados por el gestor de la UPV que atienda la comunicación.



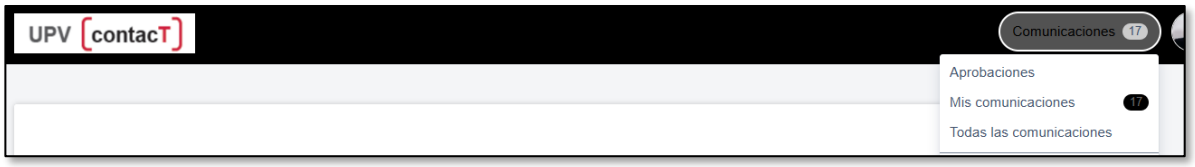
Una vez generada una comunicación, se puede consultar en cualquier momento el estado en el que se encuentra, así como los cambios que haya en ella, según se explica en el punto siguiente.

4. Acceso a comunicaciones creadas previamente

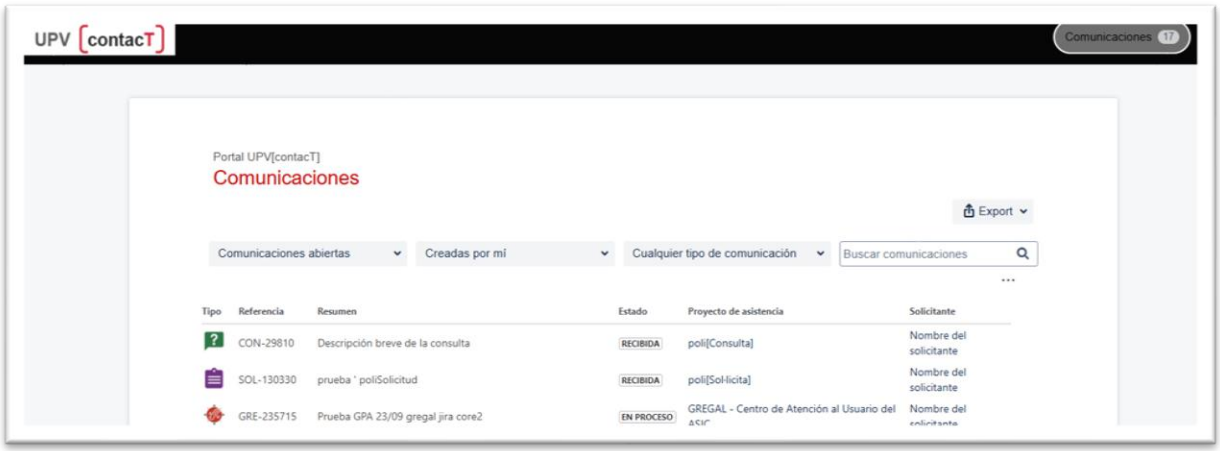
En la esquina superior derecha de la aplicación, aparece una opción de menú con el texto "Comunicaciones". Desde esta opción se puede consultar y gestionar todas las comunicaciones creadas, sea cual sea su tipo (poli[Consulta], Parte Mistral, etc…). A la derecha del texto hay un número que indica el número de comunicaciones en curso (las no resueltas).

Al pulsar en "Comunicaciones" se muestra un submenú con dos opciones, "Mis comunicaciones" y "Todas las comunicaciones".

- **Mis comunicaciones**: muestra las comunicaciones activas creadas por mí.
- **Todas las comunicaciones**: muestra las comunicaciones activas en las que participo (creadas por mí, o creadas por otras personas).



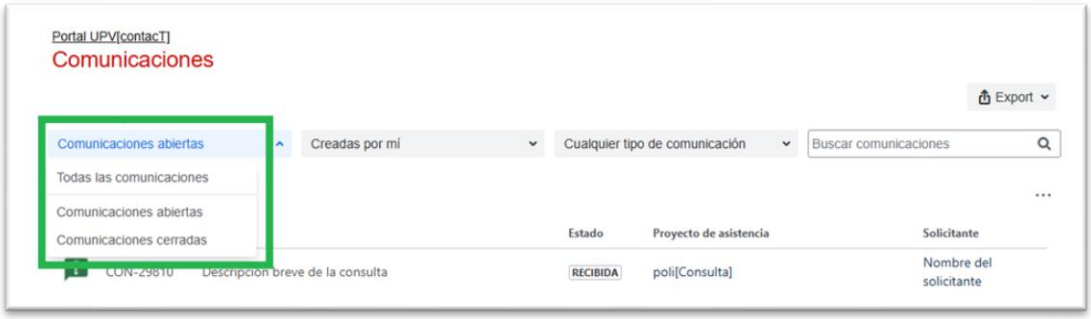
Al pulsar sobre cualquiera de ellos se abre la pantalla de consulta de comunicaciones.



La pantalla de consulta de comunicaciones permite cuatro posibilidades de filtrado para acotar las comunicaciones que se muestra en la lista:

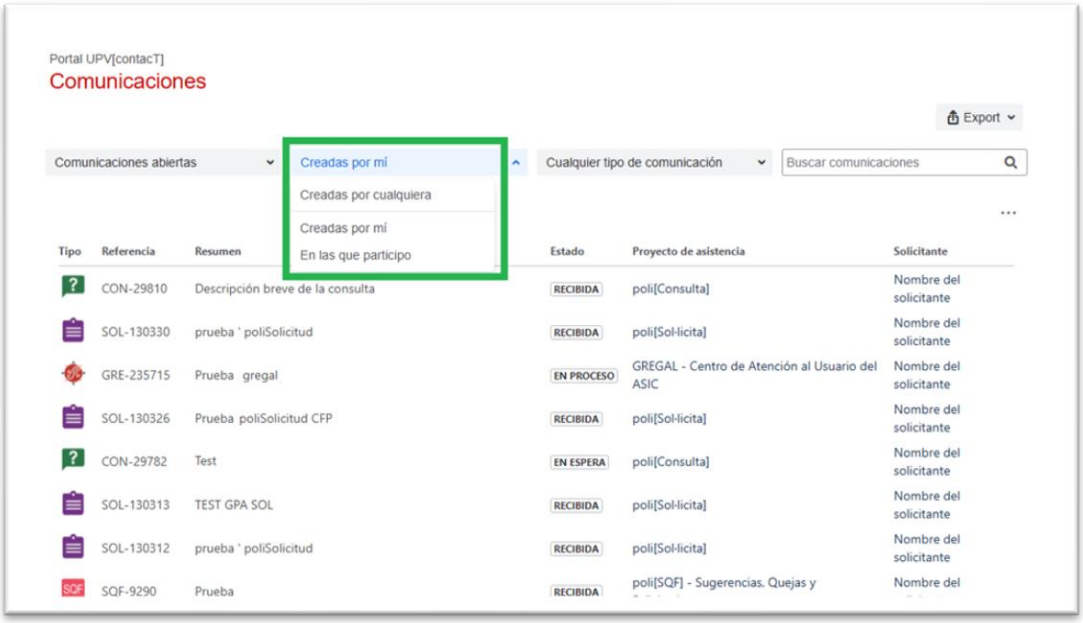
1. **Por su estado:** permite filtrar las comunicaciones por su estado de resolución.

a) **Todas las comunicaciones**: permite ver todas las comunicaciones, sea cual sea su estado.
b) **Comunicaciones abiertas:** permite ver sólo aquellas comunicaciones que no hayan sido resueltas por los gestores (aquellas que todavía se está gestionando).
c) **Comunicaciones cerradas**: permite ver sólo aquellas comunicaciones que hayan sido resueltas por los gestores (aquellas que ya han finalizado su gestión).



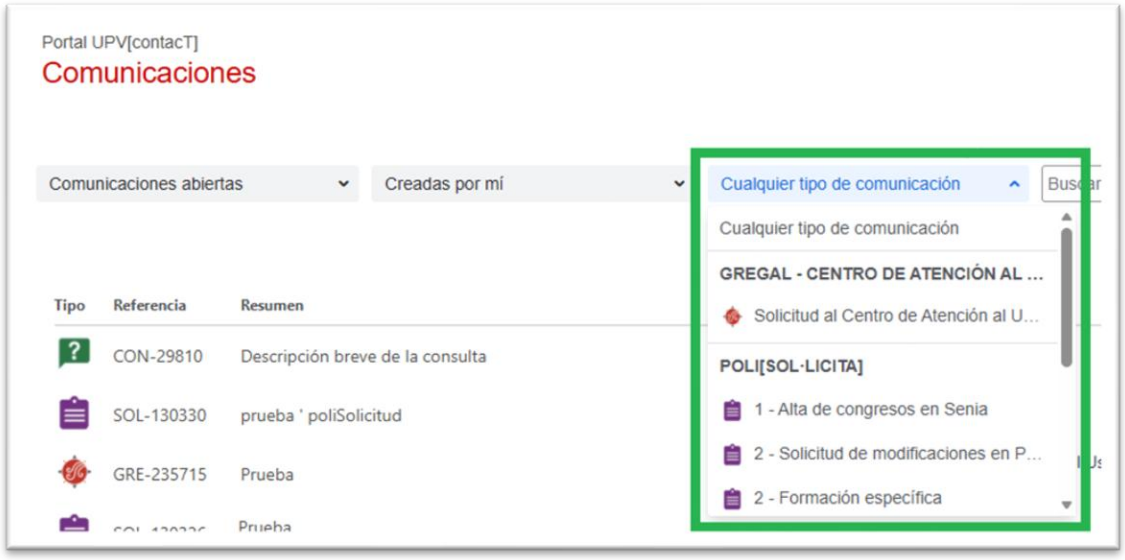
2. Por creador: permite filtrar las comunicaciones por el tipo de participación.

a) **Creadas por cualquiera**: permite ver todas las comunicaciones creadas por mí o donde soy participante*.
b) **Creadas por mí**: permite ver sólo las comunicaciones que creadas por mí.
c) **En las que participo:** permite ver sólo las comunicaciones donde soy participante*.



***** Esta funcionalidad se utiliza, por ejemplo, en los Informes Mistral.

3. **Por Unidad / Tipo de comunicación:** permite filtrar las comunicaciones por la unidad destino y/o por el tipo de comunicación.

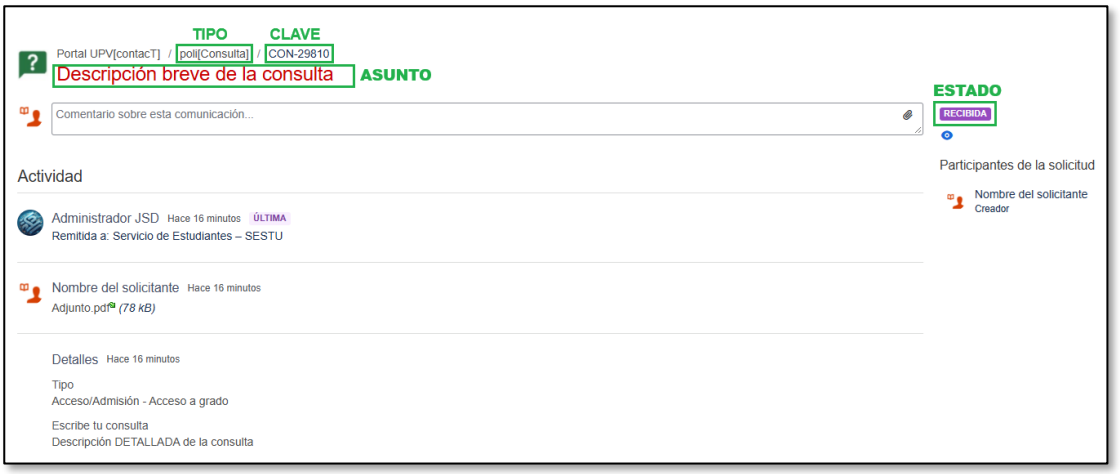


4. **Por su clave o asunto:** permite filtrar las comunicaciones introduciendo su clave o palabras del campo asunto (resumen).



Al pulsar sobre el campo “Referencia” o “Resumen” de una de las comunicaciones, se accede a la pantalla de detalle donde puede verse la información completa de la comunicación.

En la parte superior de la pantalla aparece información de la unidad receptora de la comunicación, su clave, el asunto indicado por el solicitante, y el estado en qué se encuentra en este momento.

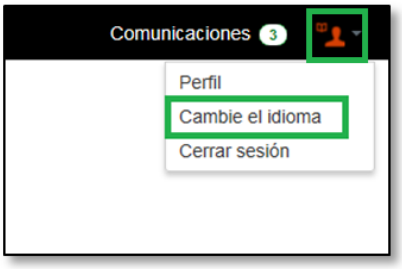


En esta pantalla aparece también una sección "Actividad" donde se detallan todas las acciones realizadas en la comunicación: cambios de estado y comentarios que añadidos por los gestores o el solicitante. Esta información se muestra en orden cronológico de forma que es posible revisar la actividad que ha habido en la comunicación hasta llegar a la sección “Datos” donde se puede ver la información introducida al crear la comunicación.

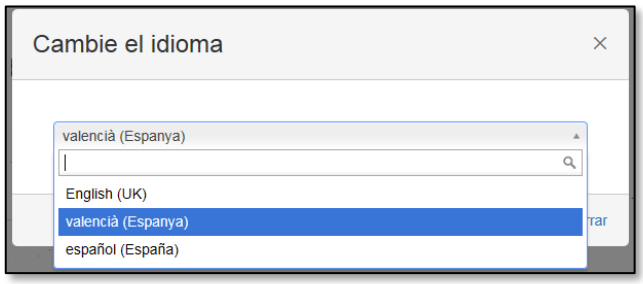
Tras la creación de una comunicación, el solicitante puede añadir nuevos comentarios o adjuntos a la comunicación desde el área “Comentario sobre esta comunicación”.

5. Modificar el idioma.

En la parte superior derecha de la aplicación, se muestra un icono desde el cual se muestra un submenú con las opciones "Perfil", “Cambie el idioma” y "Cerrar sesión".



Pulsando en la opción “Cambie el idioma” aparece un cuadro de diálogo donde se puede seleccionar uno de los idiomas disponibles.



Seleccionando uno de ellos y pulsando el botón guardar, la aplicación cambia al idioma escogido. A partir de ese momento ese idioma será el idioma de la aplicación, y cuando volvamos a entrar en el portal ese idioma será el idioma utilizado.

6. Fin de sesión

Al terminar de utilizar la aplicación, se recomienda siempre cerrar la sesión, sobre todo si se ha realizado la conexión desde un equipo público o compartido. Para cerrar la sesión, basta con pulsar la opción "Cerrar sesión" del menú que se despliega al pulsar sobre el icono de la parte superior derecha de la pantalla.



Tras cerrar sesión, aparece una pantalla que confirma que se ha cerrado la sesión correctamente.

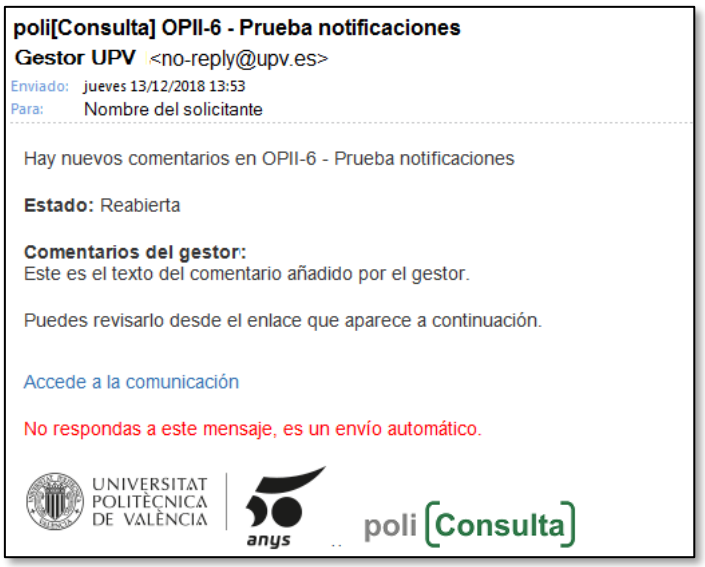


7. Notificaciones por correo electrónico.

Desde el portal del solicitante, se puede consultar en todo momento el estado de las comunicaciones creadas, revisar los comentarios o respuestas recibidas y realizar las gestiones oportunas. Por lo tanto siempre podremos saber en qué estado están nuestras comunicaciones.

Adicionalmente, la plataforma UPV[contacT] envía notificaciones por correo electrónico cuando se producen cambios en las comunicaciones creadas. De este modo, cuando una comunicación haya sido gestionada, o el gestor que la está atendiendo añada comentarios en la misma, el solicitante recibirá una notificación por correo electrónico indicando que ha habido actividad en su comunicación.

El correo electrónico recibido contiene un vínculo que abre directamente la aplicación para poder comprobar el estado de la comunicación así como sus comentarios.



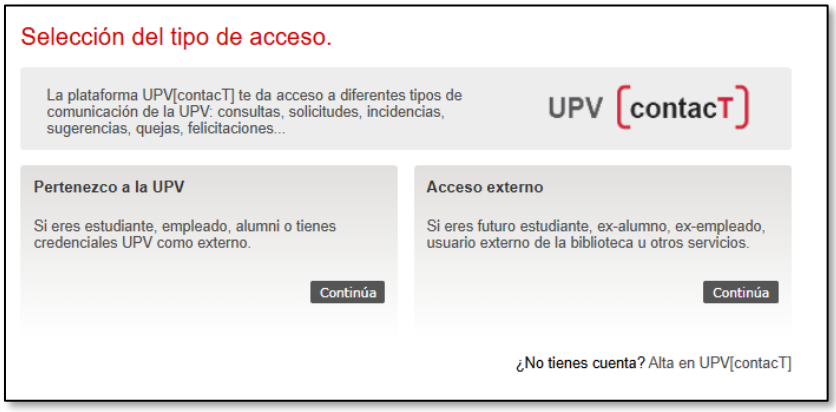
Importante: este correo electrónico es meramente informativo. **NUNCA** debe responderse al correo electrónico. En caso de que quiera plantearse cualquier duda adicional, debe accederse a la plataforma UPV[contacT] y desde dentro de la aplicación, realizar las acciones oportunas.

8. Acceso a la aplicación de personas no pertenecientes a la UPV.

Las personas que no pertenecen a la UPV, pueden utilizar la plataforma UPV[contacT] de forma similar a como lo hacen los alumnos y el personal de la UPV. Para poder acceder a la aplicación, deben realizar una acción previa que consiste en registrarse en la aplicación y dar de alta su perfil.

Importante: los exalumnos y exempleados, aunque puedan seguir accediendo a la Intranet de la UPV, en el momento que dejan de tener activo el email UPV también pierden el acceso a la plataforma UPV[contacT] por lo que deben conectarse también como si fuesen personas no pertenecientes a la UPV.

El acceso a la plataforma UPV[contacT] para las personas NO pertenecientes a la UPV se realiza desde el botón "Continúa" de la sección "Acceso externo":



Al pulsar este botón, se muestra la pantalla de identificación de usuario UPV[contacT]:



La primera vez que se accede a la aplicación, debe pulsarse el enlace "Alta en UPV[contacT]" para registrar el usuario de acceso. A partir del segundo acceso, basta con introducir el correo electrónico y la contraseña establecidos.

Al pulsar el enlace "Alta en UPV[contacT]" se muestra la pantalla de alta de un nuevo usuario:



En esta pantalla debe introducirse un correo electrónico válido, el nombre completo, una contraseña*, validar la frase de verificación y por último pulsar el botón “Entrar”.

* La contraseña debe tener números y letras, una longitud mínima de 8 caracteres y máxima de 16 caracteres y no puede contener caracteres especiales. Además no puede ser parecida a una contraseña anterior, ni al correo electrónico o nombre de usuario.

El correo electrónico y la contraseña indicados en esta pantalla, serán los utilizados para acceder a la plataforma UPV[contacT] a partir de este momento.

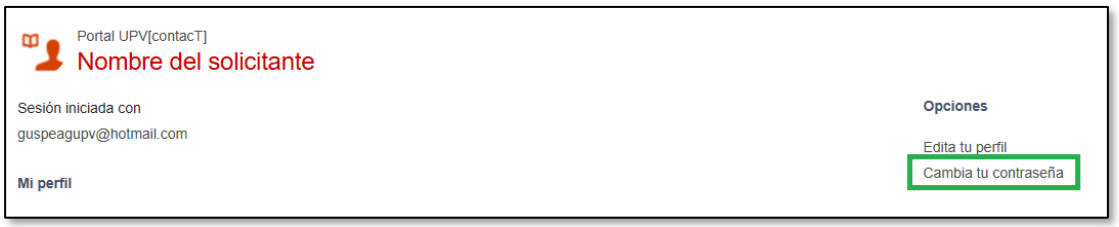
Una vez realizado el registro, se accede directamente a la aplicación y se puede crear o gestionar los diferentes tipos de comunicaciones de la plataforma UPV[contacT].

9. Cambio de contraseña.

Las personas pertenecientes a la UPV (alumnos, PAS, PDI,…) utilizan su cuenta UPV para acceder a poli[Consulta] por lo que el cambio de contraseña se realiza desde la Intranet de la UPV.

Las personas **NO pertenecientes a la UPV**, pueden modificar su contraseña desde la opción "Cambiar contraseña", en el menú "Perfil":







La nueva contraseña debe tener números y letras, una longitud mínima de 8 caracteres y máxima de 16 caracteres y no puede contener caracteres especiales. Además, no puede ser parecida a una contraseña anterior, ni al correo electrónico o nombre de usuario.

10. Recuperación de contraseña.

En caso de haber olvidado la contraseña de acceso a la plataforma UPV[contacT] es posible recuperarla del siguiente modo.

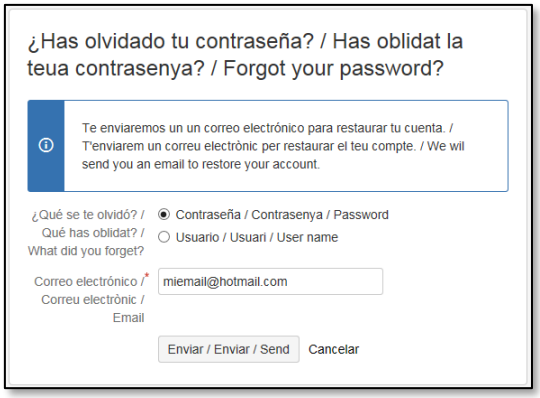
Las personas pertenecientes a la UPV (alumnos, PTGAS, PDI…) utilizan sus credenciales UPV para acceder a la plataforma, por lo que en caso de necesitar recuperar la contraseña debe seguirse las instrucciones de la pantalla de acceso a la Intranet de la UPV:



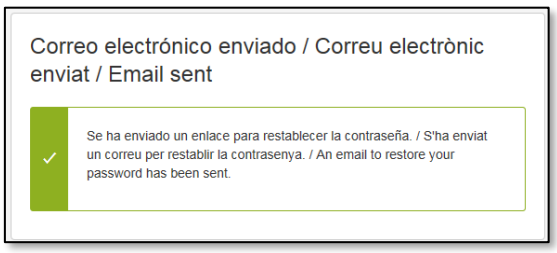
Las personas no pertenecientes a la UPV, en caso de haber olvidado su contraseña de acceso, pueden recuperarla desde la pantalla de identificación de usuario UPV[contacT], desde el enlace "¿Has olvidado tu contraseña?":



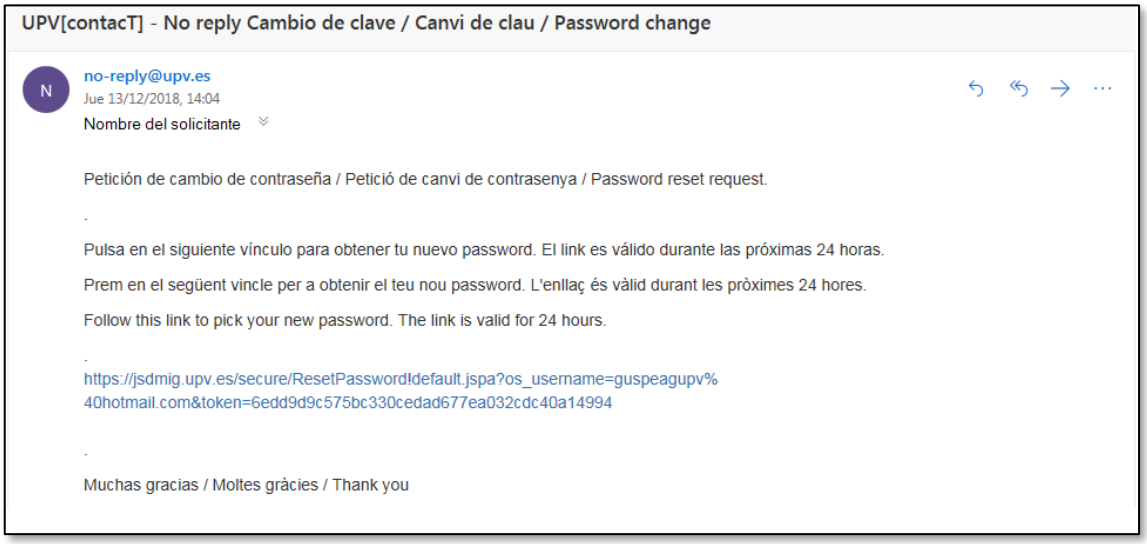
Al pulsar sobre esta opción, se muestra una pantalla donde hay que introducir el correo electrónico con el que se registró la cuenta.



Al pulsar el botón “Enviar / Enviar / Send” se remite una solicitud de restauración de contraseña y se muestra una pantalla de confirmación:



Tras pasar algunos minutos, se recibirá en la cuenta de correo electrónico indicada un mensaje con las instrucciones para restaurar la contraseña.



Pulsando sobre el enlace que contiene el correo se abre una ventana, donde debemos indicar la nueva contraseña, confirmarla escribiéndola de nuevo, y al pulsar el botón “Restaurar / Restaurar / Restore” quedará modificada.



* La nueva contraseña debe tener números y letras, una longitud mínima de 8 caracteres y máxima de 16 caracteres y no puede contener caracteres especiales. Además, no puede ser parecida a una contraseña anterior, ni al correo electrónico o nombre de usuario.

Tras modificar la contraseña, aparece una pantalla que confirma que se ha modificado la contraseña:



Una vez hecho esto se debe entrar en la aplicación pulsando sobre el icono de UPV[contacT] que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla, introduciendo el email y la nueva contraseña establecida.

ANEXO I – poli[Consulta]

En este anexo se describe las particularidades de las comunicaciones de tipo poli[Consulta].

Accesos a la aplicación poli[Consulta]

Se puede acceder a poli[Consulta] desde:

- **WEB de la UPV**
  - Página principal de la web de la UPV. (opción “Contacto”)
  - Microwebs de los centros, unidades y estudios de la UPV.
- **Intranet de la UPV**
  - Sección “Secretaría virtual” (alumnos).
  - Sección “Solicitudes, notificaciones, peticiones” (personal).

Estados de las comunicaciones de tipo poli[Consulta]

La siguiente tabla muestra los diferentes estados en los que puede estar una consulta.

Estado	Descripción
RECIBIDA	La consulta ha sido recibida por la unidad, pero aún no se ha iniciado su gestión.
EN PROCESO	La consulta está siendo atendida, y los gestores de la unidad están trabajando en ella para poder responderla.
CONTESTADA	La consulta ya ha sido respondida. Se puede añadir comentarios nuevos solicitando alguna aclaración.
FINALIZADA	La consulta ya ha sido respondida. No se puede añadir nuevos comentarios solicitando información adicional.
REABIERTA	La consulta fue respondida, pero se ha reabierto. Una comunicación contestada se reabre automáticamente si el solicitante añade algún comentario nuevo. El gestor de la consulta también puede reabrirla si considera que falta realizar alguna gestión adicional.
EN ESPERA	Se ha iniciado la gestión de la consulta, pero el gestor la ha dejado en espera, porque hay alguna situación que impide que pueda responderse de momento.
PENDIENTE DE INFORMACIÓN	El gestor necesita información adicional para poder responder la consulta. **Importante**: debe revisarse todas las consultas que están en este estado, y añadir un comentario indicando la información que necesita el gestor para poder responder la comunicación, ya que en caso contrario, la consulta quedará sin responder.

ANEXO II – Mistral

El procedimiento Mistral es la herramienta para que los alumnos puedan trasladar cualquier incidencia relativa a la actividad docente con el objetivo de poder emprender iniciativas que permitan la solución de las mismas.

Importante: los partes mistral sólo pueden ser generados por alumnos con matrícula activa en el curso actual.

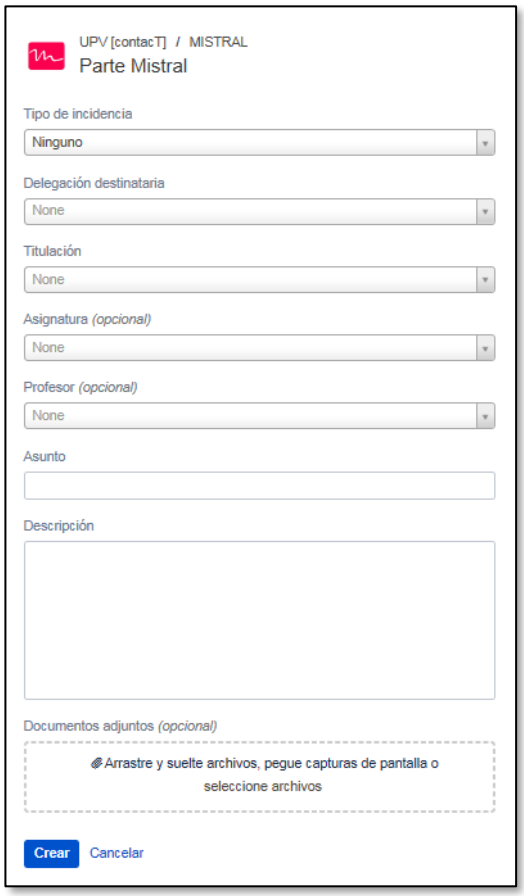
Accesos a la aplicación Mistral

Se puede acceder a Mistral desde:

- WEB de Delegación de Alumnos
- Intranet de la UPV
    - Sección "Secretaría virtual" (alumnos).

Alta de un parte mistral

Para crear un parte Mistral, hay que cumplimentar los siguientes campos:



- **Tipo de incidencia** (obligatorio): indica el tipo de incidencia que se quiere reportar.
    - Tutorías y/o Revisiones
    - Plazo de Entrega de Calificaciones
    - Guía Docente y/o Evaluación
    - Lengua de Docencia
    - Asistencia
    - Coordinación de la asignatura
    - Adecuación del trato
    - Otros
- **Delegación destinataria** (obligatorio): debe seleccionarse la delegación de alumnos a la que se remite el parte. Si la incidencia es genérica o no depende de una delegación concreta, se puede elegir la opción U – U.P.V.
- **Titulación** (obligatorio): debe seleccionarse la titulación relacionada con la incidencia que se está reportando. Si la incidencia es genérica o no está relacionada con una titulación concreta se puede elegir la opción 999 – No titulación.
- **Asignatura** (opcional): cuando la incidencia está relacionada con una asignatura concreta en este campo se debe seleccionar la asignatura correspondiente. Si la incidencia no es específica de una asignatura, se puede dejar el campo vacío.
- **Profesor** (opcional): cuando la incidencia está relacionada con un profesor concreto (de la asignatura seleccionada en el campo anterior) en este campo se debe

seleccionar el nombre del profesor correspondiente. Si la incidencia no es específica de un profesor, se puede dejar el campo vacío. Si la incidencia está relacionada con varios profesores debe indicarse en el campo “Descripción”.

- **Asunto** (obligatorio): descripción corta del problema.
- **Descripción** (obligatorio): descripción detallada del problema.
- **Documentos adjuntos** (opcional): documentos con información adicional.

Estados de los partes Mistral

La siguiente tabla muestra los diferentes estados en los que puede estar un parte Mistral.

Estado	Descripción
RECIBIDO	El parte ha sido recibido por la delegación destinataria, pero aún no se ha iniciado su gestión.
EN REVISIÓN	El parte está siendo atendido, y la delegación destinataria está revisándolo.
EN TRÁMITE	El parte ha sido revisado y se ha iniciado su tramitación con los responsables correspondientes (del centro, de la titulación, la asignatura…) para su adecuada resolución.
RESUELTO	El parte se ha resuelto.
ANULADO	El parte se ha anulado porque no se considera procedente su tramitación como Mistral. La delegación destinataria al anular el parte informará del motivo por el que se descarta el incidente. En caso de no estar de acuerdo, el alumno puede añadir nuevos comentarios al parte para que el delegado de alumnos (o sus colaboradores) los revisen.
PENDIENTE DE INFORMACIÓN	Se necesita información adicional para poder gestionar el parte. Esto puede pasar si la información proporcionada por el alumno es ambigua o insuficiente para su correcta gestión. **Importante**: debe revisarse si alguno de los partes remitidos está en este estado, y añadir un comentario indicando la información que necesita la delegación para poder gestionar el parte, ya que en caso contrario, el parte quedará pendiente y su tramitación tardará más tiempo.