



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2021/2022

Nº de Proyecto: 126

Fomento de la participación de los diferentes agentes implicados en el SGIC: actualización del material informativo, mejora del espacio web y creación de plataforma de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

Responsable del Proyecto: Esther Rodríguez Quintana

Facultad de Educación- Centro de Formación del Profesorado

Departamento: Investigación y Psicología en Educación

ÍNDICE

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto (Máximo 2 folios)	3
2. Objetivos alcanzados (Máximo 2 folios)	5
3. Metodología empleada en el proyecto (Máximo 1 folio)	7
4. Recursos humanos (Máximo 1 folio)	8
5. Desarrollo de las actividades (Máximo 3 folios)	9
6. Anexos	11

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto (Máximo 2 folios)

Los objetivos principales del proyecto son 3:

1. Actualizar la información de la documentación desarrollada y publicada en la web durante el anterior proyecto.

Los materiales informativos que han sido objeto de revisión y actualización están constituidos por:

- Información (qué es, qué normas lo regulan...).
- Protocolo (según el caso: fases, agentes implicados en las diferentes fases, dónde consultar o a quién reclamar -en función de las fases, si las hay-...).
- Preguntas frecuentes.
- Además, se incluyen gran cantidad de infografías que sintetizan diferentes informaciones y protocolos para favorecer la accesibilidad cognitiva de la información.

Este material ha sido desarrollado para las siguientes temáticas:

- ACCESO A TITULACIONES OFICIALES
- ADMISIÓN y MATRÍCULA.
- DESMATRICULACIÓN
- SOLICITUD TÍTULO
- FORMACIÓN PERMANENTE ESTUDIANTES (acceso y matrícula)
- WEB DE LA FACULTAD
- GUÍAS DOCENTES
- EVALUACIÓN DE ASIGNATURAS
- ESTRUCTURA DE LA FACULTAD
- CRÉDITOS ECTS
- SEÑALIZACIÓN EN LA FACULTAD
- INFRAESTRUCTURA- MEDIOS TECNOLÓGICOS, MOBILIARIO Y CLIMATIZACIÓN
- NORMATIVA DE ESPACIOS
- CAFETERÍA- RECLAMACIONES
- APARCAMIENTO
- CONVOCATORIAS PDI
- BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO
- UTILIDADES UCMnet
- ORGANIZACIÓN DE LA DOCENCIA
- CREACIÓN Y ACCESO A CUENTA UCM
- COMPATIBILIDAD DE ESTUDIOS Y TRABAJO
- CAMBIO DE GRUPO
- ACCESO AL CAMPUS VIRTUAL
- TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN
- PLANES DE ESTUDIOS
- MENCIONES
- CRÉDITOS DE PARTICIPACIÓN OPTATIVA
- ACTILLAS TFG, TFM y Practicum
- GRUPO BILINGÜE
- DECA
- CAMBIOS DE GRADO
- PROYECTOS INNOVA UCM
- EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE
- ACREDITACIÓN TÍTULOS
- MOVILIDAD

- CENTROS DE PRÁCTICAS- ASIGNACIÓN
- TRABAJO FIN DE MÁSTER
- TRABAJO FIN DE GRADO
- RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS
- SEGUIMIENTO DOCTORADO
- OIPD
- ACTAS
- RECLAMACIONES A LA DOCENCIA
- RECLAMACIONES A LAS CALIFICACIONES

2. Analizar las valoraciones del espacio informativo publicado en la web (a través del formulario en la web para los usuarios y la información de los grupos de discusión) e incorporar modificaciones en el espacio web en función de estas.

3. Desarrollar una plataforma de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (a partir de ahora se utilizará el término “plataforma” para referirse a ella). Esta Plataforma se pretende que unifique la gestión, asegurando además que se dirige a los responsables adecuados de su resolución.

La centralización de reclamaciones-quejas-sugerencias-felicitaciones (en adelante utilizaremos “reclamaciones” para referirnos a los 4 tipos) se prevé que evite problemáticas derivadas de concreción de funciones de los Coordinadores de titulación en la gestión de reclamaciones, reducir dudas y dificultades de comunicación, y reducir el tiempo dedicado a procesos que se automatizarán (confirmación de recepción de reclamación a responsables y concedores necesarios, seguimiento del estado de la resolución, confirmación de resolución...).

La necesaria categorización de tipos de reclamaciones y responsables favorecerá su análisis en función de los tipos. Además, dado que la Plataforma registra los plazos, se tendrá información más detallada de la evolución de las resoluciones.

Con estos objetivos se pretende favorecer que los diferentes agentes participen en mayor medida en la mejora de las titulaciones en particular y en SGIC en general.

2. Objetivos alcanzados (Máximo 2 folios)

A partir de los objetivos propuestos se han obtenido los siguientes productos:

OBJETIVO 1:

- Se ha revisado y actualizado la información de los materiales informativos sobre temáticas de interés, disponible en <https://educacion.ucm.es/infoydudas>.

Para ello:

- Se ha atendido a cambios de normativa, decisiones de junta, convocatorias... que afectaban al material informativo.
- Se han llevado a cabo, cuando ha sido necesario, las modificaciones del material informativo.
- Se ha publicado la información revisada.

OBJETIVO 2:

- Se han desarrollado grupos de discusión, cuya información ha sido considerada para incorporar mejoras, tanto en la visibilización de la información como en su contenido.
- Se han descargado y analizado las respuestas al formulario de valoración del espacio web (con aspectos a valorar en una escala tipo Likert, sobre utilidad y calidad de la información, y dos preguntas de respuesta opcional: “qué mejorarías” y “qué información que necesitabas no has encontrado”). Se puede acceder al formulario aquí: <https://forms.gle/SGqeWmiAy3MomfKd7>.

OBJETIVO 3:

3. Se ha desarrollado la version piloto de una Plataforma de gestion de reclamaciones-quejas-sugerencias-felicitaciones (en adelante “Plataforma de reclamaciones”).

Para ello:

- Se confirmó con la empresa el acuerdo para desarrollar la Plataforma de reclamaciones, tras confirmar posibilidades de implementación y plazos.
- Se desarrolló la planificación estratégica: investigación y requerimiento de necesidades a partir de propuesta inicial, considerando:
 - o Contraste de necesidades y prioridades de los diferentes colectivos y síntesis priorizada.

- Indicadores clave de rendimiento, estableciendo micrometas y macrometas, operativizándose la métrica de valoración en función de las funcionalidades de la Plataforma y de la priorización de necesidades.
- Diagrama de Gantt con confirmación con empresa de hitos en el Desarrollo de la Plataforma.
- Diseño e implementación física de la Plataforma en su versión piloto.
- Arquitectura de la información.
- Perfiles de acceso.

Se ha llevado una experiencia piloto con la versión inicial, según perfiles de acceso, y se han establecido mejoras en función de propuestas de mejora planteadas por los diferentes colectivos.

3. Metodología empleada en el proyecto (Máximo 1 folio)

El Proyecto partió de un análisis de necesidades detectadas a través del SGIC, que consideraba necesario incrementar el conocimiento por parte de los diferentes colectivos de aspectos y procedimientos que podrían favorecer su participación como parte fundamental de la mejora de la calidad de los títulos.

A partir de un análisis inicial, se desarrollaron grupos de discusión de estudiantes, PDI y PAS para confirmar su valoración de las necesidades detectadas.

A partir de los grupos de discusión desarrollados, el Proyecto fue elaborado de modo colaborativo por una representación de los diferentes colectivos.

Para el desarrollo de los objetivos se han llevado a cabo 11 reuniones de todo el equipo, a lo largo del proceso, que posteriormente trabajaba en grupos organizados según la siguiente estructura para cada objetivo:

OBJETIVO 1

Se analizó la información publicada y se asignó a cada miembro del Proyecto un conjunto de temáticas, siendo el responsable de la revisión y actualización de los diferentes documentos informativos. También se asignaron responsables de la revisión de propuestas de modificación.

Cuando fueron necesarios cambios en los documentos, el responsable hizo una propuesta inicial, que fue revisada por la persona asignada como revisora.

Para el diseño de las infografías se utilizó canva (Plataforma de plantillas, disponible en https://www.canva.com/es_es/).

OBJETIVO 2

Se analizaron los resultados de los grupos de discusión, incorporando las mejoras propuestas en los mismos.

Se descargaron los resultados de los formularios de valoración del espacio web. Se analizaron las respuestas en escala tipo Likert, sobre utilidad y calidad y no se pudieron analizar las dos preguntas de opción de respuesta abierta (“qué mejorarías” y “qué información que necesitabas no has encontrado”) porque no fueron cumplimentadas en ninguna de las encuestas.

Las valoraciones además fueron muy altas, de modo que este medio no permitió incorporar mejoras al espacio web.

OBJETIVO 3

Cada coordinador consultó con los miembros de su colectivo en las diferentes fases. Los responsables se reunieron cada 1-3 semanas para informar al equipo de los avances en cada actividad.

4. Recursos humanos (Máximo 1 folio)

El equipo del Proyecto ha estado conformado por componentes de la Comisión de Calidad de diferentes colectivos: PDI, PAS y estudiantes.

Desde el PAS, han participado todos los/las Jefes de sección y la Gerente.

Entre los/las PDI participantes, la mayoría son Coordinadores de titulación, junto con una profesora asociada y una profesora que imparte docencia en nuestra Facultad pero está adscrita a Psicología. Estas dos últimas aportaron una visión que complementaba los tipos de dudas que se pueden plantear.

Los estudiantes contaban con una gran implicación en la representación de estudiantes, ostentando varios cargos de representatividad, como miembros de la Delegación Central de Estudiantes y representantes de estudiantes en la Comisión de Calidad.

De este modo, se ha asegurado la representación de todos los grupos de agentes.

En concreto, han participado: la Gerente, la Jefa de Secretaría de alumnos, la Jefa de Personal y el Jefe de Conserjería.

Tres de ellos han sido miembros de la Comisión de Calidad en diferentes periodos. Durante el desarrollo del Proyecto lo fueron la Gerente y la Jefa de Secretaría.

Han participado los siguientes PDI:

- la Vicedecana de Calidad, responsable del Proyecto.
- el Coordinador de un Máster interfacultativo (el Máster Universitario en Formación del Profesorado de ESO y Bachillerato, FP y Enseñanzas de Idiomas),
- el Coordinador de un Máster interuniversitario (el Máster en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social),
- la Coordinadora de los tres Dobles Grados de la Facultad,
- la Coordinadora de un Máster,
- la Secretaria Académica de la Facultad,
- una profesora asociada,
- una profesora que imparte docencia en la Facultad de Educación pero está adscrita a un Departamento de la Facultad de Psicología.

En el caso de los 5 primeros PDI, su labor como Coordinadores y como Secretaria de la Facultad en el último caso, conllevaba un conocimiento amplio de las solicitudes de información y la gestión de quejas-reclamaciones-sugerencias habituales.

La profesora asociada ha aportado una visión de las dudas que pueden surgir a un profesor menos inmerso en el sistema y con conocimientos del funcionamiento en su otro espacio educativo de trabajo. Y La profesora adscrita a la Facultad de Psicología una visión de las posibles dudas derivadas de las formas de gestión en dos Facultades distintas.

Aunque no formaban parte del equipo del Proyecto, diferentes miembros del equipo

Decanal, en función de sus competencias, ha colaborado ofreciendo asesoramiento cuando se ha solicitado.

5. Desarrollo de las actividades (Máximo 3 folios)

A continuación se indican las actividades desarrolladas en relación con cada objetivo:

OBJETIVO 1.- Actualizar la información de los materiales informativos desarrollados y publicados en la web durante el anterior proyecto.

Esta tarea se llevo a cabo a lo largo de todo el curso, incorporando las modificaciones cuando fue necesario.

Se revisaron las convocatorias y la normativa, a la vez que se comunicaron decisiones de la Junta que afectarían al material informativo publicado. La documentación se actualizó en el plazo de 4 días máximo desde que se conocía la necesidad de modificación, incluyendo tanto la modificación como la revisión por parte de la persona asignada del equipo del Proyecto.

Las actividades desarrolladas fueron:

Estar atentos a posibles cambio de normativa, decisiones de junta, convocatorias... que afectarían al material informativo.

Introducir la modificación en el material, solicitando apoyo si se necesita.

Compartir la propuesta de modificación en el Drive del equipo, advirtiendo al equipo de que la ha publicado, para su revisión (que deberá revisar al menos la persona responsable de la primera revisión cruzada durante el curso 20-21).

Mientras se realizaba el cambio, el responsable de desarrollar el material informativo web de la temática que se está modificando se encarga de la inactivación del material hasta su actualización.

Se acordaba la versión final del material.

Se publicaba el material actualizado en el espacio web.

OBJETIVO 2.- Analizar las valoraciones del espacio informativo publicado en la web (a través del formulario en la web para los usuarios y la información de los grupos de discusión) e incorporar modificaciones en el espacio web en función de estas.

La información fue obtenida de los grupos de discusión, de modo que se aplicaron aquellas mejoras detectadas. Además, a mitad y a final de curso se volcararon los resultados de los formularios y se analizaron con el objetivo de incorporar las mejoras propuestas.

Las actividades desarrolladas con este objetivo fueron:

2.1.- Implementar las modificaciones derivadas de los grupos de discusión.

2.2.- Descargar los resultados de los formularios de valoración del espacio web (con aspectos a valorar con una escala tipo Likert, sobre utilidad y calidad, y dos preguntas abiertas opcionales: “qué mejorarías” y “qué información que necesitabas no has encontrado”) y analizar los resultados para incorporar mejoras (enero y en junio de 2022).

OBJETIVO 3.- Desarrollar una plataforma de gestión de las reclamaciones (a partir de ahora el término “reclamaciones” se utilizará para referirse a: reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones).

Se utilizará una metodología de diseño centrada en el usuario, llevándose a cabo las siguientes actividades:

3.1.- Confirmación de acuerdo con la empresa que desarrollará la plataforma de gestión de reclamaciones (en adelante se denominará “plataforma”).

3.2.- Desarrollo de la planificación estratégica: investigación de requerimientos y necesidades, para definir objetivos y funcionalidades de la plataforma.

3.2.1.- Los diferentes colectivos, considerando su rol, desarrollaron grupos de discusión (estudiantes, PAS, PDI), donde establecieron necesidades a partir de la propuesta inicial, ordenando las prioridades.

3.2.2.- Contraste de necesidades y prioridades de los diferentes colectivos y desarrollo de documento de síntesis priorizada.

3.2.3.- Establecimiento de Indicadores clave de rendimiento, estableciendo macrometas y micrometas.

3.2.4.- Concrección de diagrama de Gantt con confirmación con empresa de hitos en el desarrollo de la plataforma.

3.3.- Diseño e implementación física de la Plataforma en su versión piloto. Lo que implicó la concrección de los siguientes aspectos:

3.3.1.- Arquitectura de la información (tipos de reclamaciones, responsables de cada tipo de reclamación, visualizadores necesarios de los diferentes tipos de reclamaciones, mensajes automáticos...).

3.3.2- Perfiles de acceso.

3.3.3.- Experiencia piloto.

3.3.4.- Guías básicas de uso de la Plataforma según perfiles.

3.3.5.- Incorporación de mejoras en plataforma y guías de uso según experiencias piloto.

6. Anexos

- Acceso a espacio web creado con documentación informativa sobre diferentes temáticas: <https://educacion.ucm.es/infoydudas>).
- Acceso a encuesta de valoración del espacio web creado: <https://forms.gle/SGqeWmiAy3MomfKd7>).
- Acceso a capítulo de editorial Dykinson sobre el Proyecto, con el título “Fomento de la participación de los diferentes agentes implicados en el sistema de garantía de calidad de la facultad de educación - CPF de la Universidad Complutense de Madrid”: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8550096>