



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

FORO DE ADMINISTRACIÓN

18 marzo 2021

Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación

ÍNDICE

VICERRECTORADO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PLANIFICACIÓN

**1. PRESENTACIÓN E
INFORME VPIP**

**2. INFORME
GERENCIA**

**3. ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA**

**4. ESTADO
PROYECTOS**

**5. NUEVO MODELO
ATENCIÓN AL
USUARIO**

**6. PRESENTACIÓN
PLATAFORMA
TWINS**

**7. RUEGOS Y
PREGUNTAS**



1. PRESENTACIÓN E INFORME VPIIP

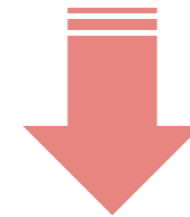
¿POR QUÉ UN PLAN ESTRATÉGICO?

PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2031

La Universidad se enfrenta a un entorno complejo y cambiante

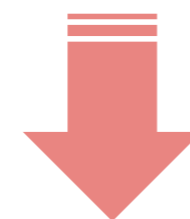
La Universidad debe ser un agente activo en pro de una inteligencia colectiva orientada a un mundo mejor, consiguiendo un desarrollo equilibrado desde una perspectiva económica, social y medioambiental

La Universidad ha de ser capaz de encontrar respuestas a las transformaciones sociales como consecuencias de las crisis y cambios en la sociedad



Planificación Estratégica

Proceso de dirección cuyo fin último es compatibilizar a la organización con su entorno, de manera que esta alcance el éxito cumpliendo la misión corporativa encomendada por la sociedad



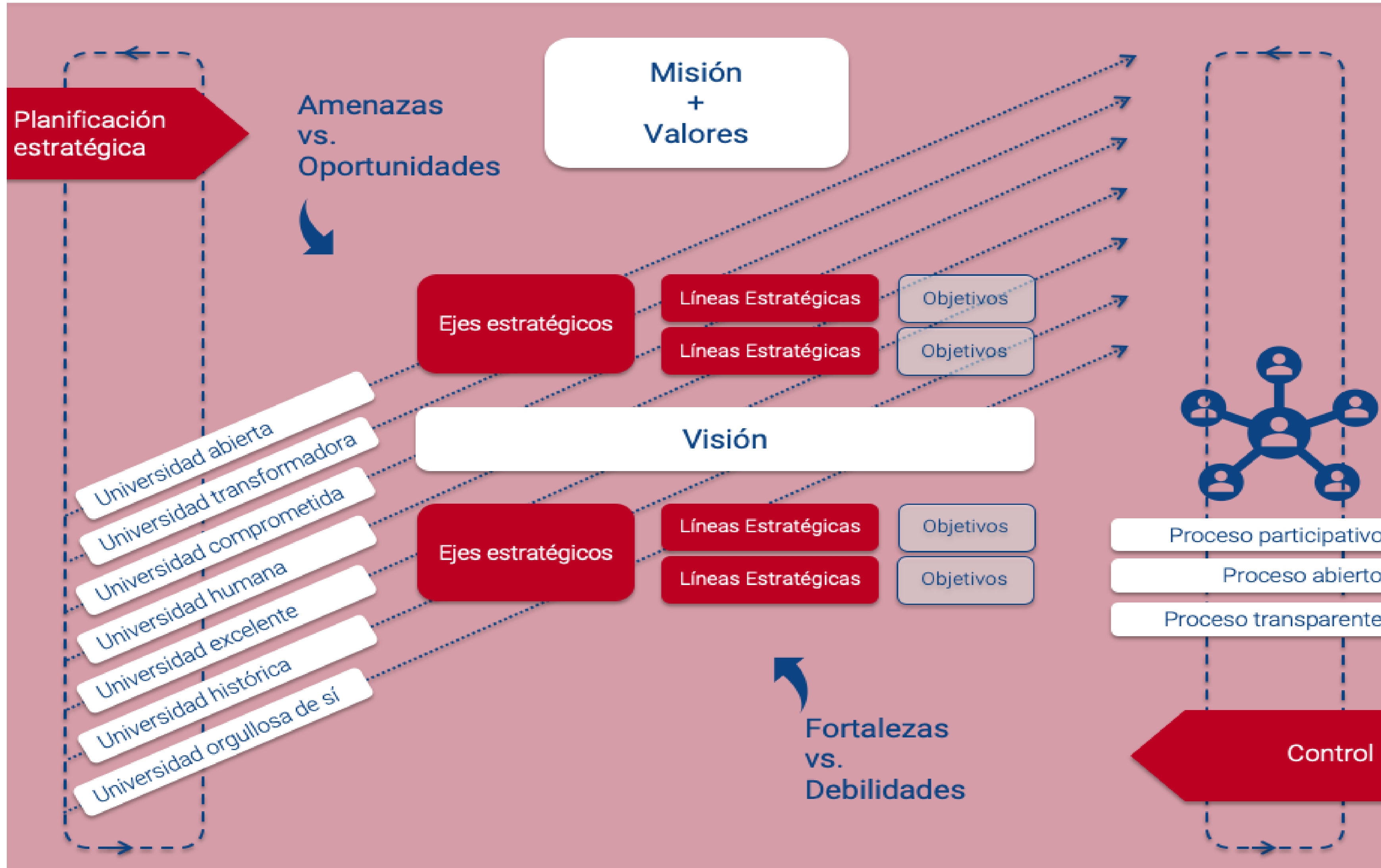
Plan Estratégico

Documento en el que se materializa la aplicación del pensamiento estratégico a la Universidad
Va a permitir a la institución adoptar iniciativas y tomar decisiones más allá del corto plazo, mirando al futuro de cara a afrontar los retos



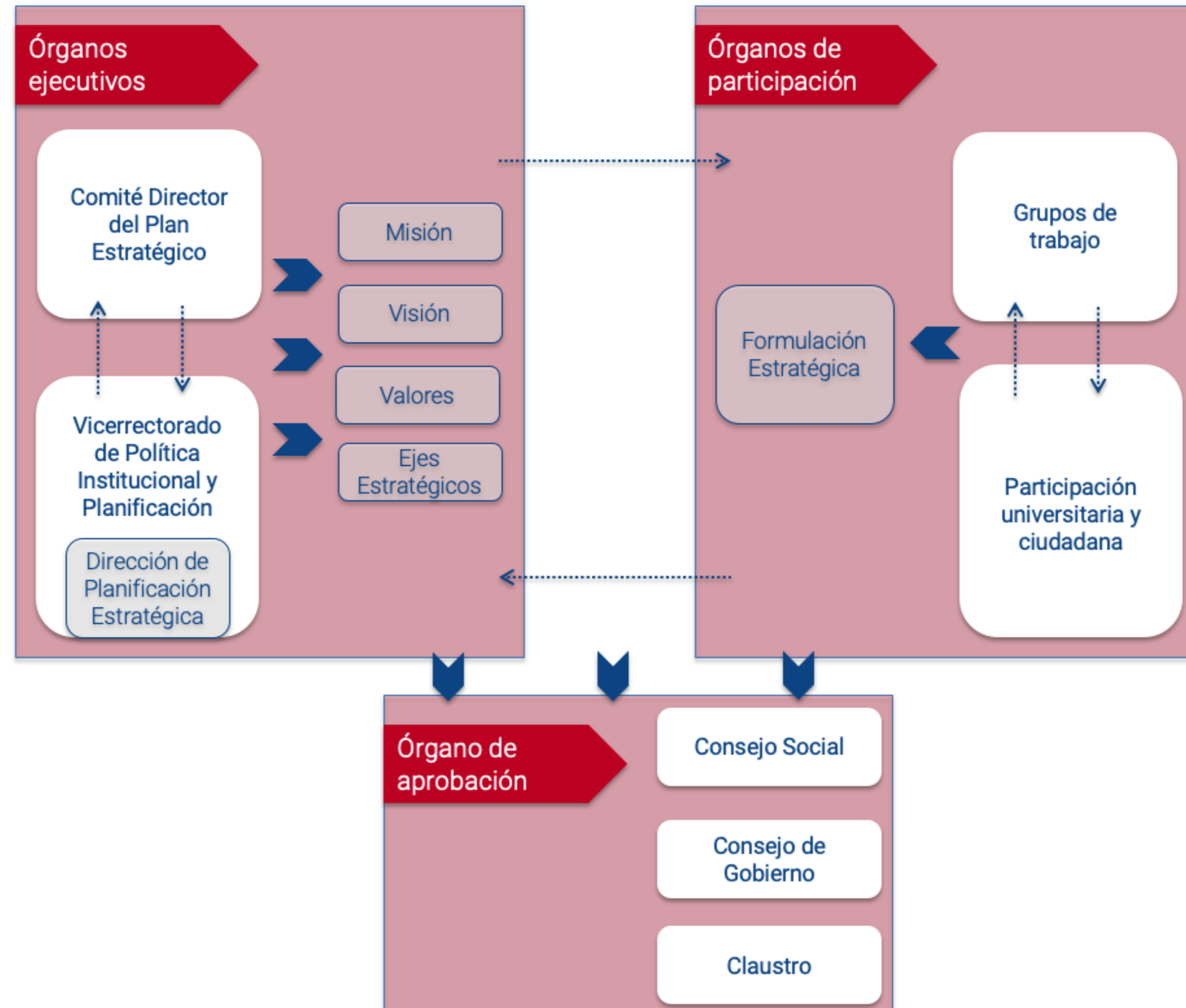
ESQUEMA DE DESARROLLO

PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2031



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2031



COMITÉ DIRECTOR DEL PLAN ESTRATÉGICO. 21 octubre 2020

PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2031

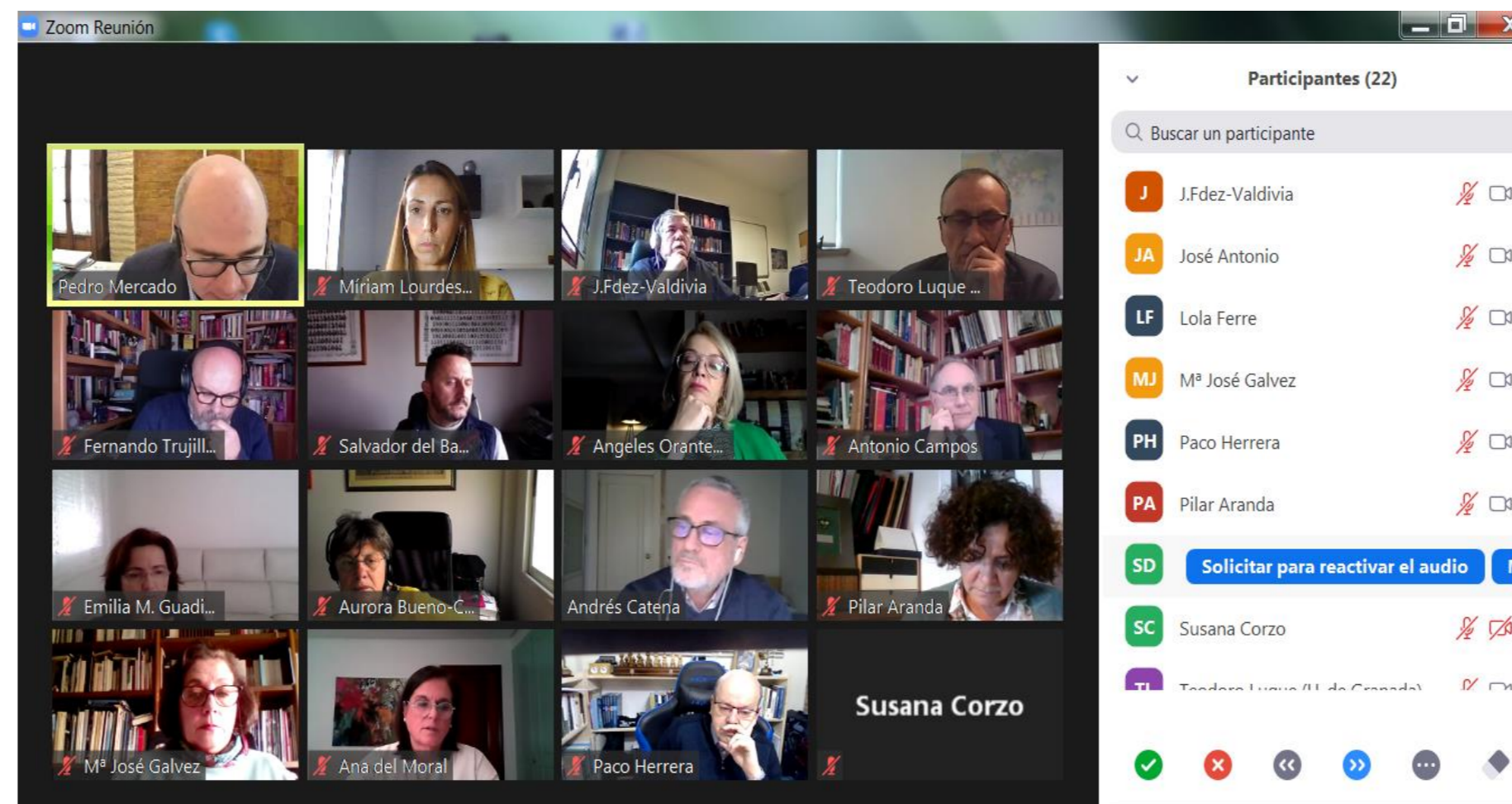
- Aprueba como horizonte temporal para el Plan Estratégico el año 2031
- Establece las bases para la redefinición de la Misión, Visión y Valores de la Universidad de Granada
- Debate sobre el diagnóstico estratégico y sobre la constitución de los grupos de trabajo, grandes áreas a abordar y metodología a seguir



COMITÉ DIRECTOR DEL PLAN ESTRATÉGICO. 25 febrero 2021

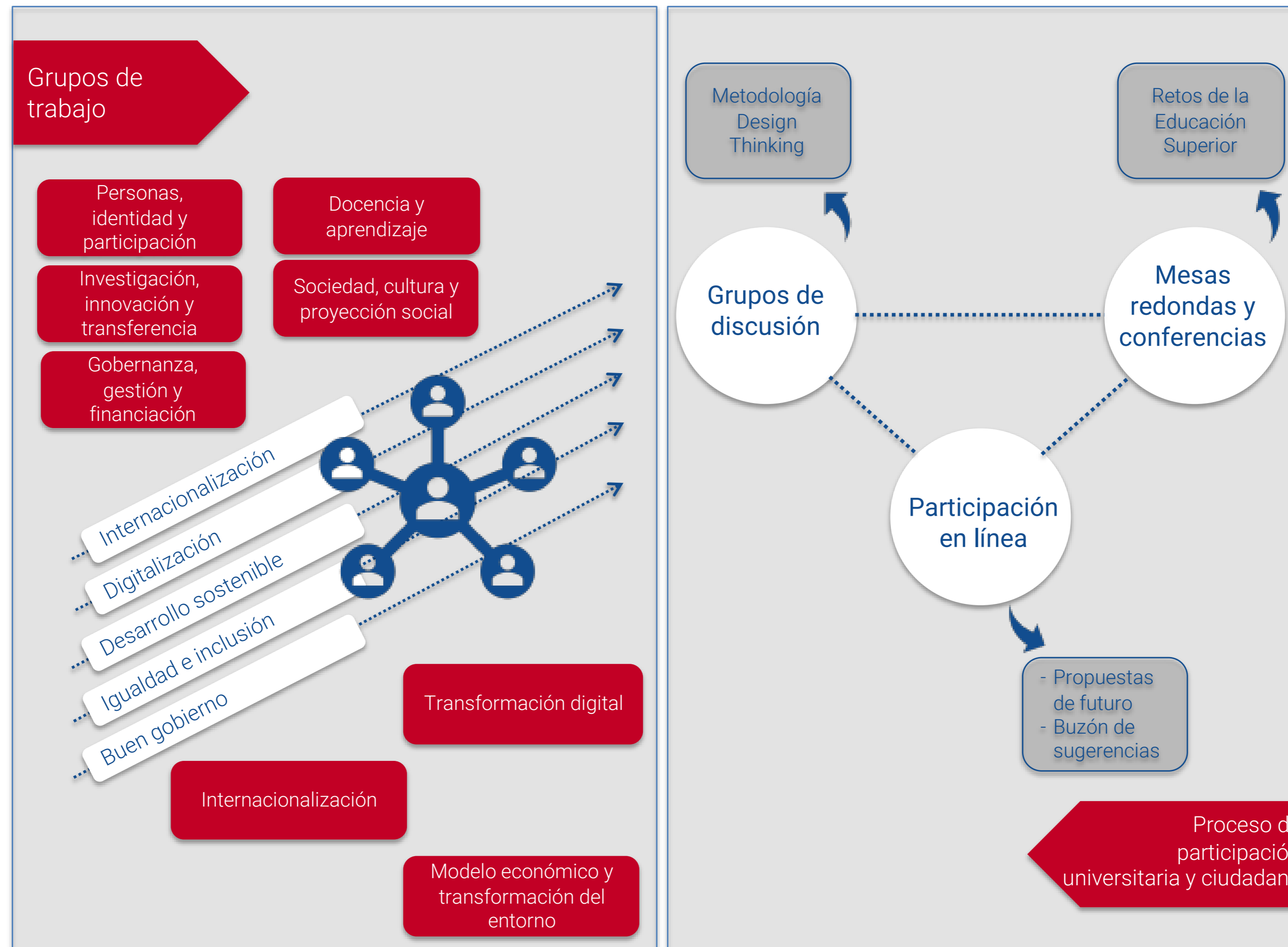
PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2031

- Debate y aprueba el borrador de Misión, Visión y Valores de la UGR
- Debate y aprueba la propuesta de grupos de trabajo, temas a abordar y perfiles de personas que deberían formar parte.
- Se aprueba el calendario definitivo del Plan Estratégico



PROCESO PARTICIPATIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO

PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2031



CRONOGRAMA PREVISTO

PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2031

	Meses								
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1ª Reunión de constitución de los grupos de trabajo									
2ª Reunión de los grupos de trabajo									
Creación y celebración de laboratorios de innovación abierta para el plan estratégico UGR (Medialab)									
Celebración de mesas redondas y conferencias									
3ª Reunión de los grupos de trabajo									
Propuesta de informe de formulación estratégica de los grupos de trabajo									
Presentación del borrador de formulación estratégica para su debate y aprobación al Comité de Dirección									
Información a la comunidad universitaria y participación en línea (buzón de sugerencias, comentarios en línea)									
Elaboración del documento final del Plan Estratégico UGR 2031 y aprobación por los órganos de gobierno									

2. INFORME GERENCIA

3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

NOVEDADES. ÚLTIMAS ACTUACIONES

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

ADAPTACIONES LEYES 39/2015 y 40/2015

Reglamento de Administración Electrónica de la UGR

(Prevista aprobación próximo Consejo de Gobierno –BOJA)

- *Administración electrónica desde el comienzo*
- *Obligación de relacionarse por medios electrónicos:*

- *Comunidad Universitaria*
- *Siempre que exista procedimiento electrónico*
- *Los obligados por otras normas (contratación, facturas..)*

- *Sistema de intercambio de registros: válidos para otras AAPP*
- *Adiós compulsas \neq copias auténticas*



Sin excusas



NOVEDADES. ÚLTIMAS ACTUACIONES

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



□ Ampliación del catálogo de procedimientos

- Resoluciones de noviembre 2020 y marzo 2021: **más de 30 nuevos procedimientos**
- Quejas, sugerencias y felicitaciones

□ Extensión del portal del empleado -tramitación electrónica a los servicios centrales

- Servicios de Admisión, Becas, Investigación, OTRI, Ordenación Académica, PAS, PDI, Títulos, Gestión Económica Financiera, Secretaría General, Servicios Jurídicos, Gerencia, Extensión Universitaria
- Próximamente: todos los departamentos y resto de servicios



NOVEDADES. ÚLTIMAS ACTUACIONES

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



❑ **Obtención de indicadores de calidad de centros y departamentos desde la sede electrónica**

❑ **Reenvío de procedimientos SOLGE:**

➤ Tramitación compartida entre centros y servicios

➤ Ejemplos de simplificación de trámites, eficacia y eficiencia:

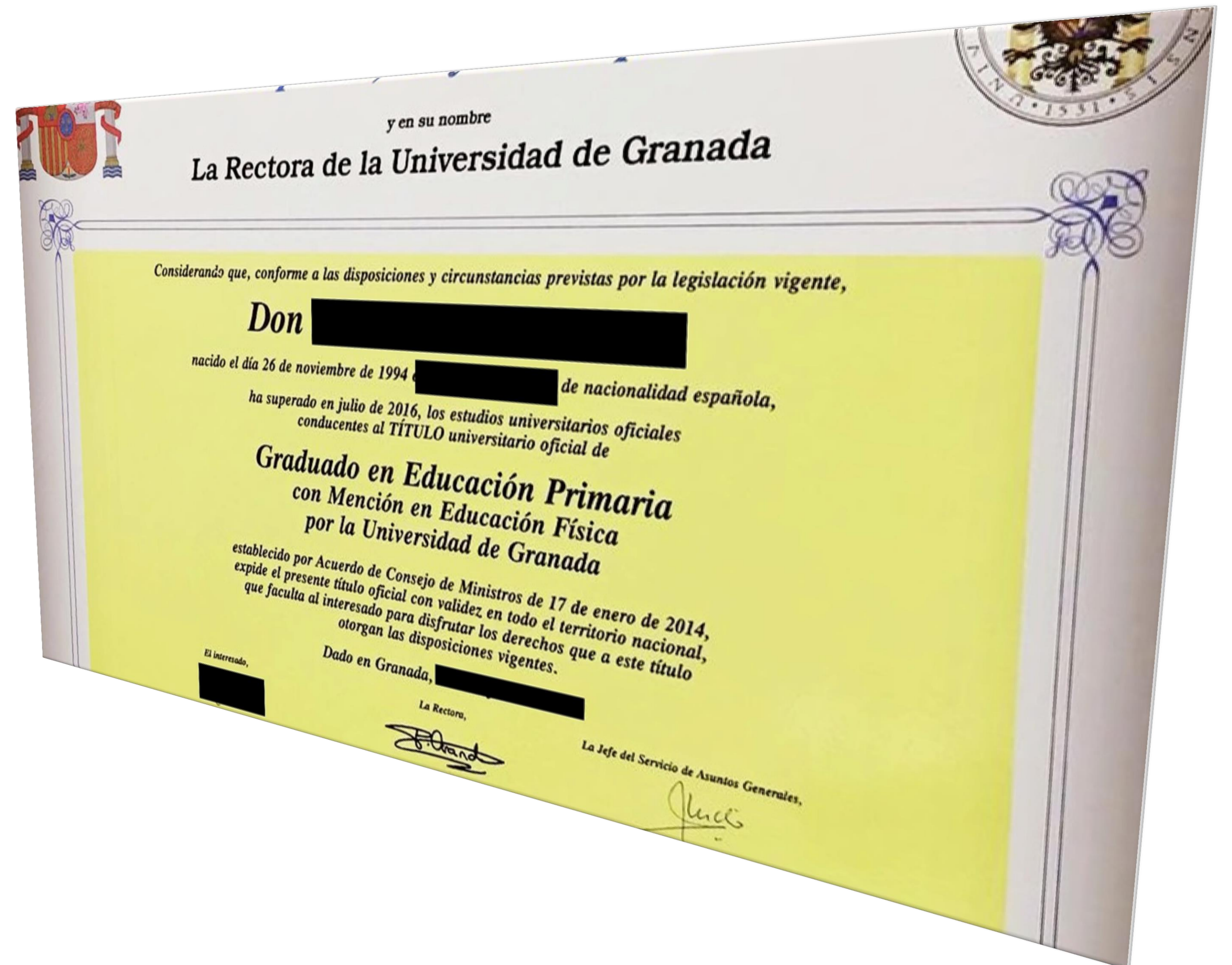
- Devolución de precios públicos
- Compensación curricular
- Recursos de permanencia
- Desistimiento de matrícula
- Traslados de expediente



NUEVO PROCEDIMIENTO SOLICITUD TÍTULOS

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

DEMO



4. ESTADO PROYECTOS

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

FORO DE ADMINISTRACIÓN

❑ PERLICO

- ❑ Aplicación en desarrollo.
- ❑ Reglamento pendiente de aprobación.

❑ GUÍAS DOCENTES

- ❑ Carga de datos Grados en proceso.
- ❑ Programa piloto 2 Grados. 15 marzo al 15 abril:
 - ✓ Historia del Arte
 - ✓ Matemáticas



PROGRAMA PILOTO DE GESTIÓN DE GUÍAS DOCENTES DE GRADOS



Web UGR

UNIVERSIDAD DE GRANADA

Información Servicios Proyectos

/ Proyectos / Renovación webs grados posgrados / GESTION GUIAS DOCENTES

Gestión de guías docentes

GESTIÓN DE GUÍAS DOCENTES
Rol profesor/a
Rol secretario/a

Para la gestión de guías docentes existen 3 roles:

- Profesor/a
- Secretario/a
- Coordinador/a

Una vez que nos identificamos en la web del grado nos aparece la información correspondiente al rol o roles que tengamos en ese grado.

Rol profesor/a

Lo primero que nos aparece es lo siguiente:

Gestión de Guías
Profesorado

- Lista de asignaturas

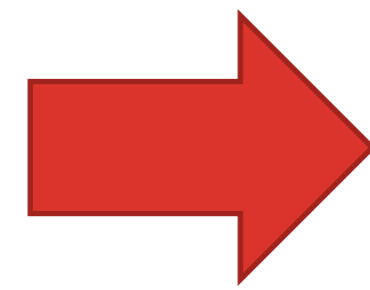
y al pulsar sobre la Lista de asignaturas nos mostrará una tabla con las asignaturas que impartamos en ese grado:

Asignaturas impartidas por Miguel García Silvente
Segundo curso

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

PROYECTO HOMOGENEIZACIÓN. Fase I

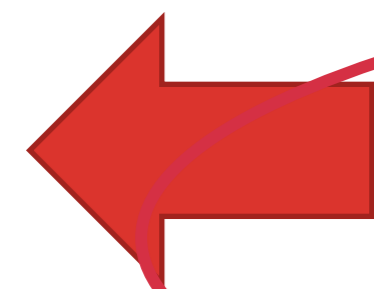
HOMOGENEIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA



PRODUCE UGR:

- Decisión: *Resoluciones, Acuerdos*
- Transmisión: *Notificación, Publicación, Comunicación, Anuncio, Convocatoria, Instrucción, Invitación*
- Constancia: *Acta, Certificado*
- Juicio: *Informe*

Logo color



RECIBE UGR (modelos normalizados):

- Solicitud-Formulario
- Declaración

FORMATO DIFERENCIADO:
- Fácilmente identificable por el interesado

Logo monocromático
rojo

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

PROYECTO HOMOGENEIZACIÓN. Fase I



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

INFORME
FACULTAD DE BELLAS ARTES
Dirigido a: Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

SIMULTANEIDAD DE ESTUDIOS

Fecha: 10/12/2020

Recibida la solicitud de informe del Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia con fecha de 22 de septiembre de 2021, sobre la petición de simultaneidad de estudios del Grado en Bellas Artes en la Universidad de Granada con los estudios del Grado en Historia del Arte en la Universidad de Educación a Distancia, solicitada por D^a. XXXXXX con DNI: XXXXXXXX, este Decanato:

INFORMA:

1. La estudiante fue admitida en el Grado en Bellas Artes en el curso académico 2019/2020.
2. La estudiante se encuentra matriculada en el curso 2021/2022.
3. La estudiante está al corriente de los pagos correspondientes a su matrícula.
4. La estudiante no tiene agotadas el máximo de convocatorias en ninguna asignatura.
5. La estudiante ha superado 156 créditos ECTS

CONCLUSIÓN:

La estudiante cumple con los requisitos académicos establecidos en la normativa y **NO HAY INCONVENIENTE EN ACCEDER A LO SOLICITADO.**

Firma

XXXX

Decano de la Facultad de Bellas Artes

Granada, a 10 de octubre de 2020

COMUNICADO DE GERENCIA

Medidas de aplicación inmediata tras finalización del Estado de Alarma

Con la publicación del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOE núm. 163 de 10-6-20) el Estado de la Nación ha determinado una serie de medidas que serán aplicables a la conocida como <<nueva normalidad>> en la que entraremos tras la finalización del estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo y sus sucesivas prórrogas.

Y aunque a día de hoy, no se ha producido el pronunciamiento por parte de las autoridades competentes del inicio de la nueva fase de normalidad, es necesario que la Universidad de Granada tenga previstas una serie de medidas de aplicación inmediata, una vez finalice formalmente el estado de alarma.

Por lo que se comunica a los siguientes colectivos que:

1.- Personal Docente e Investigador.

Tendrá libre acceso a las dependencias de los Centros, Departamentos y Laboratorios, sin necesidad de realizar el registro de su presencia en las Conserjerías de los mismos, manteniendo en todo momento las medidas preventivas previstas en el documento Medidas Preventivas del Plan para la Reincorporación Presencial ante la Covid-19 de la UGR de 18 de junio de 2020.

2.- Personal de Administración y Servicios.

Continúa vigente el Plan de Reincorporación actual en todas sus medidas.

Gerencia | Avda del Hospicio s/n CP:18071 Granada (Granada)
Teléfono +34 958244307 | gerencia@ugr.es | <https://gerencia.ugr.es/>



Este documento firmado digitalmente puede verificarse en <https://sede.ugr.es/verifirma/>
Código seguro de verificación (CSV): 43A24818A0DC480A1F53C777848F8F2

22/01/2021
Pág. 1 de 1

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

PROYECTO HOMOGENEIZACIÓN. Fase I

🏠 / Areas / Coordinación y proyectos / Proyectos / Homogeneización / Documentos administrativos / REPOSITORIO

Repositorio de Documentos Administrativos

Tabla de clasificación de documentos UGR (en pdf)



SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

PROYECTO HOMOGENEIZACIÓN

PERÍODO DE CONSULTA

- Equipo de Gobierno
- Jefes Servicio – Administradores



10 marzo a 10 de abril 2021

- i. Recoger sugerencias, propuestas, críticas,...
- ii. Realizar ajustes sobre los documentos.

PUBLICACIÓN Y PRESENTACIÓN GUÍA

- Inicio Fase 2: Implantación de documentos



SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

FORO DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN INTEGRAL DE INSTALACIONES

- Montaje de planos
- Previsión utilizar PRISMA en los próximos meses.

ITINERARIOS ABIERTOS FORMACIÓN:

PUBLICADOS:

- ✓ Gestión académica. Grados
- ✓ Administración electrónica
- ✓ Gestión económica.

EN PROCESO:

- ✓ RRII en centros académicos
- ✓ Gestión de laboratorios

META-EVALUACIÓN:

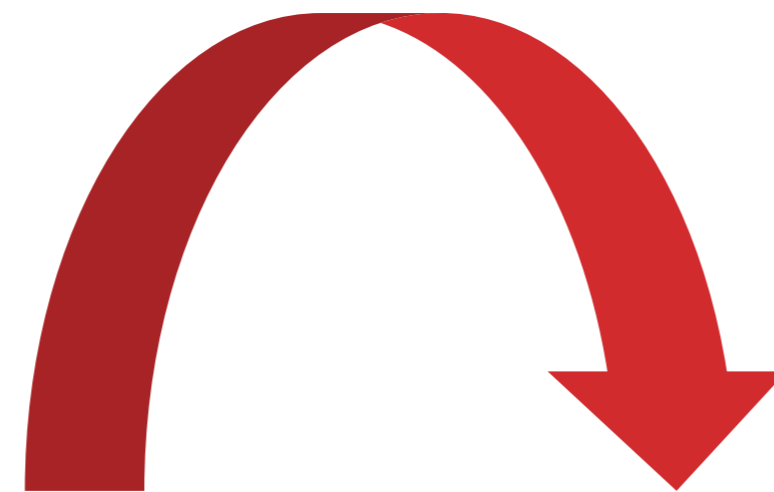
- ✓ Curso de Formadores
- ✓ Procedimiento interno para la gestión de vídeos
- ✓ Equipo préstamo con software profesional



5. NUEVO MODELO ATENCIÓN USUARIO

AVANCE DEL PROYECTO. PROGRAMA PILOTO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

AVANCE DEL PROYECTO. PROGRAMA PILOTO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO



*EJES ESTRATÉGICOS (10)
5. TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DEL SECTOR
PÚBLICO*

SIMPLIFICACIÓN

- ÚNICO PUNTO DE ENTRADA: Carpeta ciudadana
- PROACTIVIDAD: Sistemas notificaciones adaptados demanda
- ESTRATEGIA CLICK-LESS: Renovación de portales
- SERVICIOS MÁS DEMANDADOS: Orientación “omnicanal”

CIUDADANO 360°

- INTEROPERABILIDAD: Minimizar solicitud datos
- HIPERCONNECTIVIDAD de los servicios
- INCOPORAR TECNOLOGÍAS DE IA Y PROCESAMIENTO DE LENGUAJE NATURAL: En el diseño de nuevos servicios públicos
- MODELO ADAPTATIVO: Experiencia usuario-nuevos canales

AVANCE DEL PROYECTO. PROGRAMA PILOTO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

AÑO 2020: Estudio y elaboración Informe de alternativas

- Presentación Informe: 4 Diciembre 2020
- Análisis interno
- Análisis externo
- Propuesta nuevo modelo



HOJA DE RUTA. CRONOGRAMA



INTRODUCCIÓN.....	3
MEDOTODOLOGÍA DE TRABAJO.....	5
ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA...7	
ANÁLISIS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	8
ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS	15
ESTADO DEL ARTE. SISTEMAS UTILIZADOS EN OTRAS INSTITUCIONES.....	19
CONTEXTO POLÍTICO-ECONÓMICO-TECNOLÓGICO	19
ANÁLISIS DE BENCHMARKING	21
NUEVAS TENDENCIAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	22
PROBLEMAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	24
PROPUESTA DE NUEVO MODELO. ALTERNATIVAS.....	27
ANÁLISIS DAFO.....	27
FACTORES PARA LA DEFINICIÓN DE ALTERNATIVA	28

AVANCE DEL PROYECTO. PROGRAMA PILOTO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

- **Período inicial:** 24 meses
- **Proceso de transformación:**
Propuesta ambiciosa– Implantación conservadora
- **Ambición de la propuesta**
Omnicanalidad – Hiperconectividad – Experiencia usuario
- **Implantación progresiva:**
2 fases:
Enero 2021 – Septiembre 2021
Septiembre 2021 – Diciembre 2022

AVANCE DEL PROYECTO. PROGRAMA PILOTO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

1. Implantación progresiva:

Fase 1. Enero 2021-Septiembre 2021

- Creación del Servicio de Atención al Usuario
- Desarrollo e implantación parcial del sistema de tickets
- Desarrollo parcial del portal web
- Estudio y conexión de canales específicos

Opciones

- *Servicio de admisión, acceso y permanencia*
- *Secretaría centro académico*



AVANCE DEL PROYECTO. PROGRAMA PILOTO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

1. Implantación progresiva:

Fase 2. Septiembre 2021-Diciembre 2022

- Desarrollo extendido de la Estrategia
- Implantación global del sistema de tickets
- Desarrollo completo del portal web
- Conexión con otros canales de información (p.e. asistente conversacional)

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO



PRESENTACIÓN

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Nueva creación / Nueva perspectiva
- Transversal
- Multicanal / Omnicanal
- Visión global de Usuario
- Información / Atención
- UGR Internacional



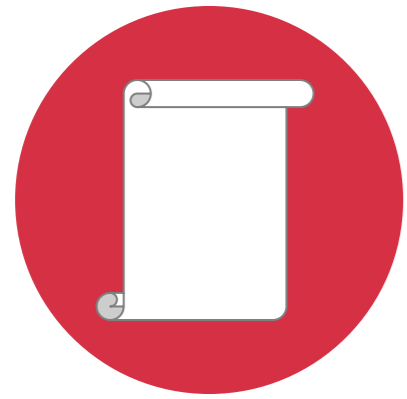
OBJETIVOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Normalización y Homogeneización
- Coordinación
- Trazabilidad
- Agilidad

FUNCIONES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO



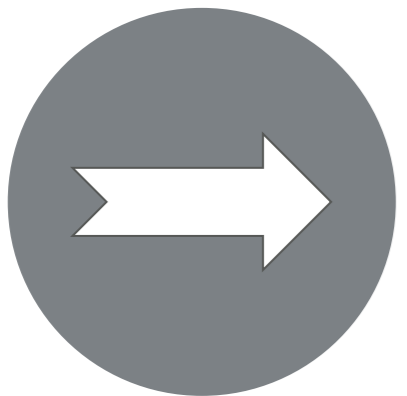
NORMALIZACIÓN Y HOMOGENEIZACIÓN

- Establecer protocolos y procedimientos de actuación
- Mostrar información con formatos homogéneos



COORDINACIÓN

- Escaparate de información
- Comunicación con todos los servicios



TRAZABILIDAD

- Sistema de tickets
- Seguimiento a las consultas
- Conclusiones y estadísticas



AGILIDAD

- Nuevos métodos
- Proactividad
- Tratar de evitar la saturación en atención al usuario en determinadas fechas y Servicios



TAREAS REALIZADAS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO

- Creación de equipo de trabajo
- Comienzo de dotación de personal y equipamiento en el nuevo Servicio
- Contacto con otros Servicios UGR (Mesa Técnica Centros, Ofiweb, Telemática, Unidad de Calidad...)

FEBRERO

- Decisión sobre servicio piloto
- Diseño marca *info / UGR /*
- Definición etiquetas
- Inicio en el diseño de la web de Atención al Usuario y formulario que conectará con OS-TICKET
- Contactos con empresas para establecer otras vías de atención al usuario (Chatbot)

MARZO

- Primeras decisiones OS-TICKET
- Estudio de otras vías de información a integrar en el sistema (teléfono, atención presencial...)
- Estudio de posibilidades para medir la satisfacción del usuario
- Redacción Procedimientos y Protocolos de actuación



PRÓXIMAS ACTUACIONES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

info / UGR /



ENTREVISTAS CON LOS SERVICIOS / UNIDADES

- DAR A CONOCER EL SERVICIO
- IDENTIFICACIÓN DE ETIQUETAS / TEMAS DE AYUDA
- ESTUDIO SOBRE CONTENIDOS BÁSICOS A MOSTRAR EN CADA ETIQUETA
- RESPONSABLES DE INFORMACIÓN
- BASE DE CONOCIMIENTO

info / UGR /

LANZAMIENTO PROYECTO PILOTO

- CONSTRUCCIÓN DE LA WEB DE ATENCIÓN AL USUARIO
- INTEGRACIÓN DE ATENCIÓN PRESENCIAL + TELEFÓNICA + FORMULARIO WEB EN EL SISTEMA DE TICKETS
- PUESTA EN MARCHA PILOTO EN SECRETARÍA DE FACULTAD DE BELLAS ARTES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO



SEGUIMIENTO, OMNISCANALIDAD, INTEGRACIÓN RESTO DE SERVICIOS UGR

- SEGUIMIENTO PROYECTO PILOTO
- INCLUSIÓN EN EL SISTEMA DE TODOS LOS SERVICIOS UGR
- ESTUDIO DE VIABILIDAD DE NUEVAS VIAS DE INFORMACIÓN / ATENCIÓN
- PRESENTACIÓN RESULTADOS

info / UGR /



info / UGR /



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

info / **UGR** /

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Servicio de Atención al
Usuario

Avda. de Madrid, 30
(Edificio junto a Aulario de Estuela
Internacional de Posgrado)



Correo
asillero@ugr.es

PUERTA DE ACCESO: info/UGR/

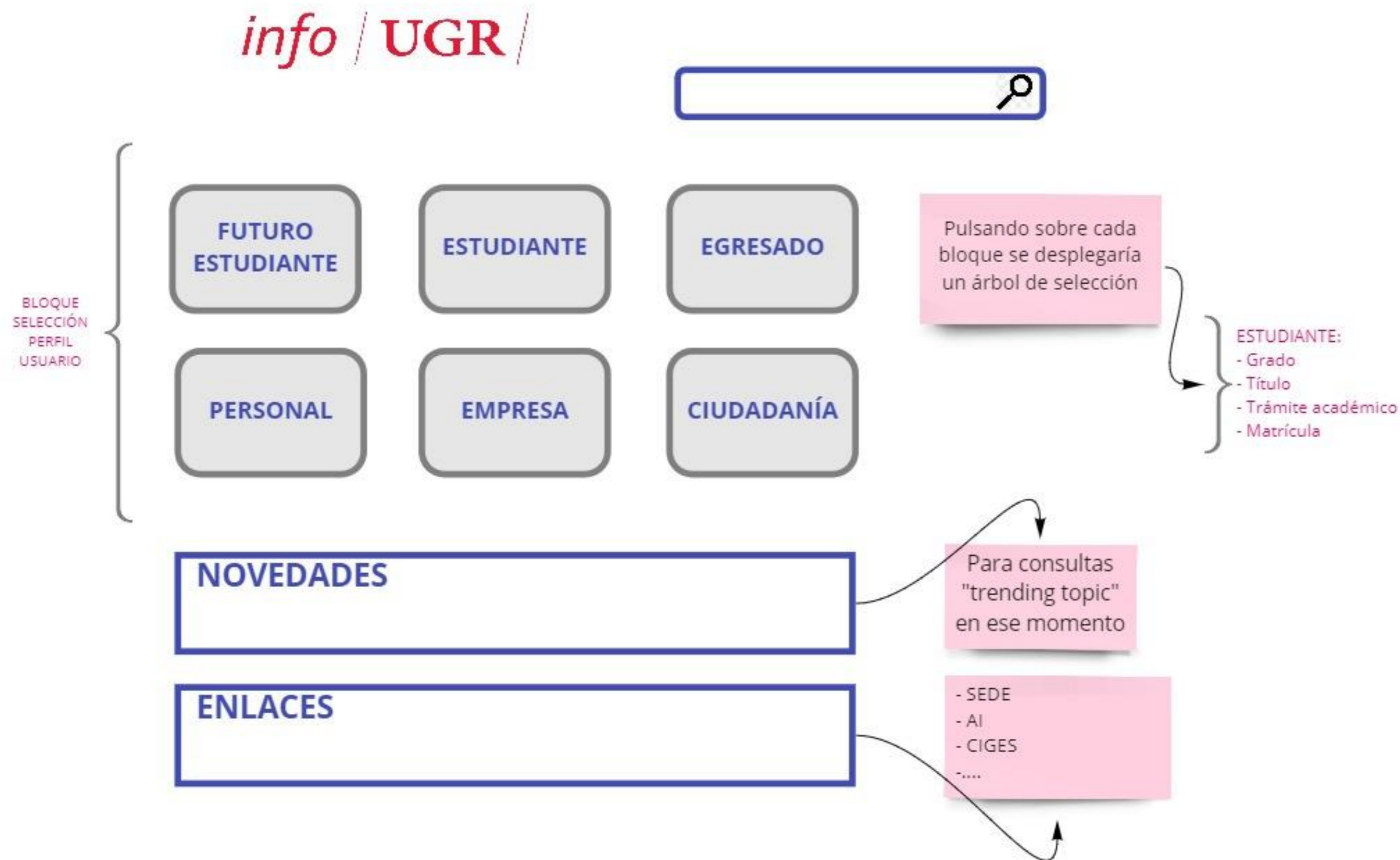
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

The image shows a screenshot of the University of Granada website. At the top, there is a navigation bar with the text 'Español' and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. Below this is a search bar and icons for email, a calendar, and a user profile. The main navigation menu includes 'Universidad', 'Estudiantes', 'Personal', 'Empresas', 'Visitantes', and 'Contacto', with 'Contacto' circled in red. The main content area features a large photograph of a group of people wearing face masks, standing in front of a building. Overlaid on this photo is a text box that reads 'UGR: investigación sobre la COVID-19' and a button labeled 'LEER MÁS'. Below the main photo are three smaller article thumbnails, each dated '15 Mar': 'El Día de la Facultad de Ciencias', 'Investigadores de la UGR analizan', and 'Proyecto iHiLEAD para mejorar la'.

PUERTA DE ACCESO: info/UGR/

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Puerta de acceso infoUGR. 1er Nivel



OBJETIVOS:

- Segmentar usuario
- Identificar Tema de Ayuda/Etiqueta
- Identificar departamento responsable

PUERTA DE ACCESO: info/UGR/

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Puerta de acceso infoUGR. 2º nivel

info/UGR/

PEvAU - Prueba de evaluación para el acceso a la Universidad

Prueba de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado para quienes se encuentren en posesión del título de Bachiller o equivalente.

Novedades



Guía rápida "Registro PEvAU 2021"
(versión mp4)



Guía rápida "Matrícula PEvAU 2021"
(versión mp4)



Guía Rápida "Descarga de papeletas de calificaciones PEvAU 2021"
(versión mp4)

Información destacada

- > Fechas de exámenes 2021
- > Sedes
- > Consulta de calificaciones

REALIZA TU CONSULTA

Nombre *

Apellidos *

Correo Electrónico *

Teléfono

OBJETIVOS:

- Base conocimiento compartida
- Información básica
- Repositorio documentos audiovisuales

DEMO SISTEMA OSTICKET

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

DEMO SISTEMA OsTICKET



6. PRESENTACIÓN PLATAFORMA TWINS

Gestión de la movilidad internacional en un centro académico



RUEGOS Y PREGUNTAS

VICERRECTORADO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PLANIFICACIÓN
Coordinación y Proyectos



CONTACTO

VICERRECTORADO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PLANIFICACIÓN
Coordinación y Proyectos



GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Vicerrectorado de Política
Institucional y Planificación

Complejo Administrativo Triunfo
Avda. del Hospicio S/N



Correo / Web
institucional@ugr.es

<http://institucional.ugr.es>



Teléfonos

48864

48717



UNIVERSIDAD
DE GRANADA