UNIVERSIDAD DE GRANADA

Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación
Área de Coordinación y Proyectos

MAPA SITUACIÓN DE PARTIDA

PROBLEMA A SOLUCIONAR

- **Múltiples canales de información** no conectados entre sí.
- **Ausencia de trazabilidad** de las consultas y de las respuestas a estas. No hay información objetiva sobre las demandas de información y sobre la eficacia y la eficiencia en la respuesta.
- **Inercia en el uso de sistemas de información clásicos** (presencial, teléfono, email)
- **Bajos índices de satisfacción** de los sistemas de información al público (encuestas)
- **No se utilizan herramientas digitales** utilizadas de forma masiva en otras universidades, administraciones, empresas
- No se potencia el uso del teléfono móvil como herramienta para realización de consultas

OBJETIVO

¿Cuándo sabremos que hemos terminado?

- **Informe elaborado y presentado** con alternativas y estudio de costes y recursos

BENEFICIO A OBTENER

- Agilidad en la respuesta de la atención al público. Utilización de sistemas actuales
- Aumentar índices de satisfacción con los sistemas de información al público
- **Garantizar la trazabilidad de las respuestas**, para asegurar la fiabilidad de la respuesta y para obtener datos que permitan mejorar eficacia y eficiencia
- **Conectar** de forma sistemática los **flujos de consulta entre unidades administrativas**

NOMBRE PROYECTO:

MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. DEFINICIÓN DE PROPUESTA

EQUIPO

- Representación de **servicios con alta demanda de atención al usuario**
- Carácter **voluntario**
- **Perfil:** Experiencia en la atención al público, iniciativa, dinamismo, conocimiento gestión universitaria

PLAZO

Diciembre 2020

ETAPAS *¿Se puede descomponer en etapas?*

1. Caracterización de usuarios [Junio 2020]
2. Sondeo del mercado [Junio-Julio 2020]
3. Lluvia de propuestas [Julio 2020]
4. Definición de alternativas [Septiembre-Noviembre 2020]
5. Elaboración de informe [Noviembre 2020]
6. Presentación de informe [Diciembre 2020]

OBSTÁCULOS

- Heterogeneidad de la actividad de gestión universitaria
- Inercia, conformismo
- Presentación de propuestas poco realistas en términos de recursos (humanos-económicos)
- Dificultad técnica para llevar a cabo la propuesta

Fecha elaboración: