UNIVERSIDAD DE GRANADA

Vicerrectorado para los campus de Ceuta y Melilla, Planificación Estratégica y Comunicación

Nuevo modelo de atención al usuario

Introducción

Durante los últimos años la Universidad de Granada ha impulsando diferentes iniciativas para la transformación digital de sus procesos. La administración electrónica es una realidad y la digitalización de servicios es uno de los objetivos estratégicos de la institución. Este proyecto nace de la necesidad de la Universidad de Granada de mejorar su sistema de atención a personas usuarias y definir una estrategia común con el objetivo de alcanzar una experiencia de usuario de calidad y homogénea en todos servicios de gestión y administración ofrecidos.

Tras el periodo de revisión y análisis elaborado en el transcurso del proyecto "Modernización de la atención al usuario" se tomó la decisión implantar un Nuevo sistema de información y consulta de la UGR. Este nuevo modelo está alineado con la Estrategia España Digital 2026 y con el Plan de Transformación Digital del sector público español. El diseño del modelo apuesta por 2 objetivos fundamentales, la creación de puntos de entrada únicos y la omnicanalidad de servicios más demandados.

En ese sentido, el proyecto abarca la atención desde diferentes canales que deben estar coordinados entre sí para generar una experiencia

- Correo electrónico
- Telefonía
- Presencial
- App móvil
- Redes sociales
- Nuevas herramientas de inteligencia artificial

Desde el punto de vista tecnológico, se ha optado por una herramienta generadora de tickets que permita conectar todos los canales y todas las áreas que ofrecen información y atención a personas usuarias.

Copyright© 2025 Universidad de Granada

El proyecto se dividirá en varias fases:

1. Fase 1: Enero a Septiembre 2021. Definición del proyecto y desarrollo de herramientas.
2. Fase 2: Septiembre 2021 a Diciembre 2021. Implantación en un servicio piloto.
3. Fase 3: Enero 2022 a Diciembre 2022. Evaluación de la fase piloto e implantación al resto de centros/servicios y unidades dirigidas al estudiantado de la Universidad de Granada.
4. Fase 4: Enero 2023 a Diciembre 2023. Implantación al resto de centros/servicios y unidades dirigidas al estudiantado de la Universidad de Granada.

FASE 2. Seguimiento implantación. Metaevaluación - 14/12/2022

Tras la implantación del nuevo modelo en todas las secretarías académicas y en todos los servicios dirigidos al estudiantado se ha realizado una metaevaluación, estudiando los datos cuantitativos que aporta el sistema y la información cualitativa obtenida de reuniones y visitas a gestores.

El feedback recibido ha sido positivo en líneas generales pero se ha observado una madurez desigual en el desarrollo del sistema. Se han detectado errores de diseño, errores de uso de las herramientas y también limitaciones tecnológicas de las herramientas. Tras este proceso de aprendizaje, es necesario ajustar las distintas herramientas y el procedimiento utilizado para consolidarlo antes de incorporar nuevos canales y nuevos departamentos.

Algunos de los datos más relevantes:

- Sistema tickets: Se han incorporado 102 departamentos al sistema, habiendo cerrado en septiembre más de 17.000 tickets como prueba de estrés del sistema.
- Centralita telefónica: Ya se cuenta con 32 unidades conectadas a una centralita. 43.465 llamadas recibidas durante el mes de septiembre. En octubre el porcentaje de llamadas contestadas supera el 70%.
- Portal info/UGR: Se han definido los perfiles de estudiante y futuro estudiante. Se han desarrollado 182 temas de ayuda (más de 1.300 preguntas frecuentes). En septiembre se recibieron más de 25.000 visitas.
- Asistente virtual: El expediente de contratación se resolvió en julio de 2022. Se han desarrollado 572 intenciones. Se encuentra en fase de pruebas.
- APP: Se ha conectado con info/UGR y con el sistema de ticketing. Se está planificando la creación del perfil de futuro estudian

Copyright© 2025 Universidad de Granada

FASE 2. Evaluación de la fase piloto y cronograma de implantación - 22/02/2022

El desarrollo del programa piloto en la Facultad de Bellas Artes ha sido muy positivo. La utilización de las nuevas herramientas (portal web info/UGR, sistema de ticketing y centralita telefónica) no ha supuesto dificultad añadida para el personal. Se han realizado varios ajustes en las herramientas para mejorar la experiencia de uso.

Paralelamente, se ha comenzado a trabajar en la implantación del resto de servicios dirigidos al estudiantado y en el alcance del modelo con el trabajo en nuevos canales de información:

1. Sesiones informativas.
2. Cursos de formación presenciales y virtuales.
3. Desarrollo del portal Web info/UGR con nuevos temas de ayuda y publicación en la web principal de la UGR y en el resto de subdominios.
4. Desarrollo de la appUGR. Réplica de info/UGR y conexión con el sistema de ticketing.
5. Licitación del desarrollo de un asistente virtual.

Copyright© 2025 Universidad de Granada

FASE 1. Lanzamiento Piloto en Bellas Artes - 10/11/2021

Esta Facultad ya cuenta con el Nuevo Modelo de Atención al Usuario de la Universidad de Granada.

Actualmente está **disponible únicamente para usuarios de Primer Curso del Grado en Bellas Artes.**

Incluye:

- Sistema ticketing
- Centralita telefónica
- Portal web adaptado, disponible en la página principal de la Facultad: https://bellasartes.ugr.es/info

Para dar la máxima difución, además de otras acciones, se han colgado pósteres y se han preparado folletos informativos que están siendo difundidos por la Facultad.

Guía rápida nuevo modelo de atención - Bellas Artes (pdf)
Cartel Nuevo Modelo de Atención - Bellas Artes (pdf)

FASE 1. Actualización - Servicio Piloto - Febrero 2021

Tras consultar con los Jefes de Servicio y los distintos responsables, se propuso como voluntario del proyecto piloto a la Facultad de Bellas Artes. Por lo que se comenzará a trabajar,a adaptar la herramienta y el portal de acceso a las necesidades del piloto.

FASE 1 Reunión Inicial - 20/01/2021

Primera sesión del equipo de trabajo de este proyecto, donde se expusieron y fijaron las siguientes metas en el corto/ medio plazo:

1. Crear un nuevo "Servicio de Atención al Usuario"
2. Establecer un portal de acceso online a solicitudes de información y gestión

Para ello, se comenzará por:

1. Desarollo de la herramienta informática osTicket

Copyright© 2025 Universidad de Granada

2. Definición de la imagen de marca del nuevo portal online

Copyright© 2025 Universidad de Granada