



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

# PROYECTO MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

14 Junio 2020

Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación

# ÍNDICE

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

**0. PRESENTACIÓN**

10 min

**1. ANTECEDENTES**

10 min

**2. METODOLOGÍA DE TRABAJO: Mapa de Empatía**

75 min

**3. TRABAJO PRÓXIMA SESIÓN**

10 min



# 0. PRESENTACIÓN

## PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Servicio/Estructura/Unidad	Cargo	Voluntaria
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	T.S GENÉRICO	CAROLINA GONZÁLEZ MADRIGAL
SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	JEFA DE SECCIÓN	JUANA OLMEDO CARDENETE
SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	RESPONSABLE DE NEGOCIADO	ESTHER FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	ADMINISTRATIVA PUESTO BASE	ISABEL DÍAZ BLANCO
SERVICIO DE BECAS	RESPONSABLE DE NEGOCIADO	JUANJO AVILA MARFÍL
SERVICIO DE BECAS	ADMINISTRATIVA PUESTO BASE	BEGOÑA SOLIS MOLINA
BIBLIOTECA E.T.S. DE INGENIERÍA DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	T.E BIBLIOTECA, ARCHIVO Y MUSEO	ESTHER TORRES MONTOYA
SERVICIO DE DEPORTES	RESPONSABLE DE GESTIÓN	ANA M <sup>a</sup> PULIDO CUBEROS
SERVICIO DE DEPORTES	ADMINISTRATIVA PUESTO BASE	NOELIA TERRÓN ARENAS
ASISTENCIA ESTUDIANTIL	RESPONSABLE DE NEGOCIADO	ANTONIO RAMÍREZ GARCÍA
SERVICIO DE ACCESO, ADMISIÓN Y PERMANENCIA	RESPONSABLE DE NEGOCIADO	BEGOÑA LINARES SÁNCHEZ
SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	JEFE DE SERVICIO	RAFAEL LÓPEZ PERAL
FACULTAD DE RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS	RESPONSABLE DE NEGOCIADO	INMACULADA BENAVIDES LÓPEZ
FACULTAD DE RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRATIVA PUESTO BASE	CARMEN QUIRANTES SIERRA
FACULTAD DE RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS	RESPONSABLE DE NEGOCIADO	SILVIA ROJAS GONZÁLEZ
FACULTAD DE DERECHO	ADMINISTRATIVA PUESTO BASE	SARA GARCÍA ALMENDROS
FACULTAD DE DERECHO	ADMINISTRATIVA PUESTO BASE	ANTONIO JESÚS ORTIZ ORTEGA
CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS	ADMINISTRATIVA PUESTO BASE	ALICIA MARTINEZ MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	RESPONSABLE DE NEGOCIADO	MARÍA JOSÉ FERNÁNDEZ TITOS
ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO (DOCTORADO)	ADMINISTRATIVO PUESTO BASE	ENRIQUE MOLINA GÁLVEZ
ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO (MÁSTER)	ADMINISTRATIVO PUESTO BASE	LUIS ALBERTO ARANDA POLO
ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO (TÍTULOS PROPIOS)	RESPONSABLE DE GESTIÓN	MARÍA JOSÉ DÍAZ CABA.
DEPARTAMENTO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA E HISTORIA DE LA CIENCIA (FACULTAD DE MEDICINA)	SECRETARIA DE DEPARTAMENTO RESPONSABLE NEGOCIADO AFD	MONTSERRAT ALCAINA ORTIZ
SERVICIO DE ACCESO	JEFE DE SERVICIO	CONCHA
DEPORTES	DIRECTOR	JORDI



# 0. PRESENTACIÓN

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

**Nombre y servicio actual**

**Experiencia:  
Otros servicios - empresas**

**20 segundos para expresar tu  
opinión sobre la experiencia de  
la UGR con sus usuarios**



# 1. ANTECEDENTES

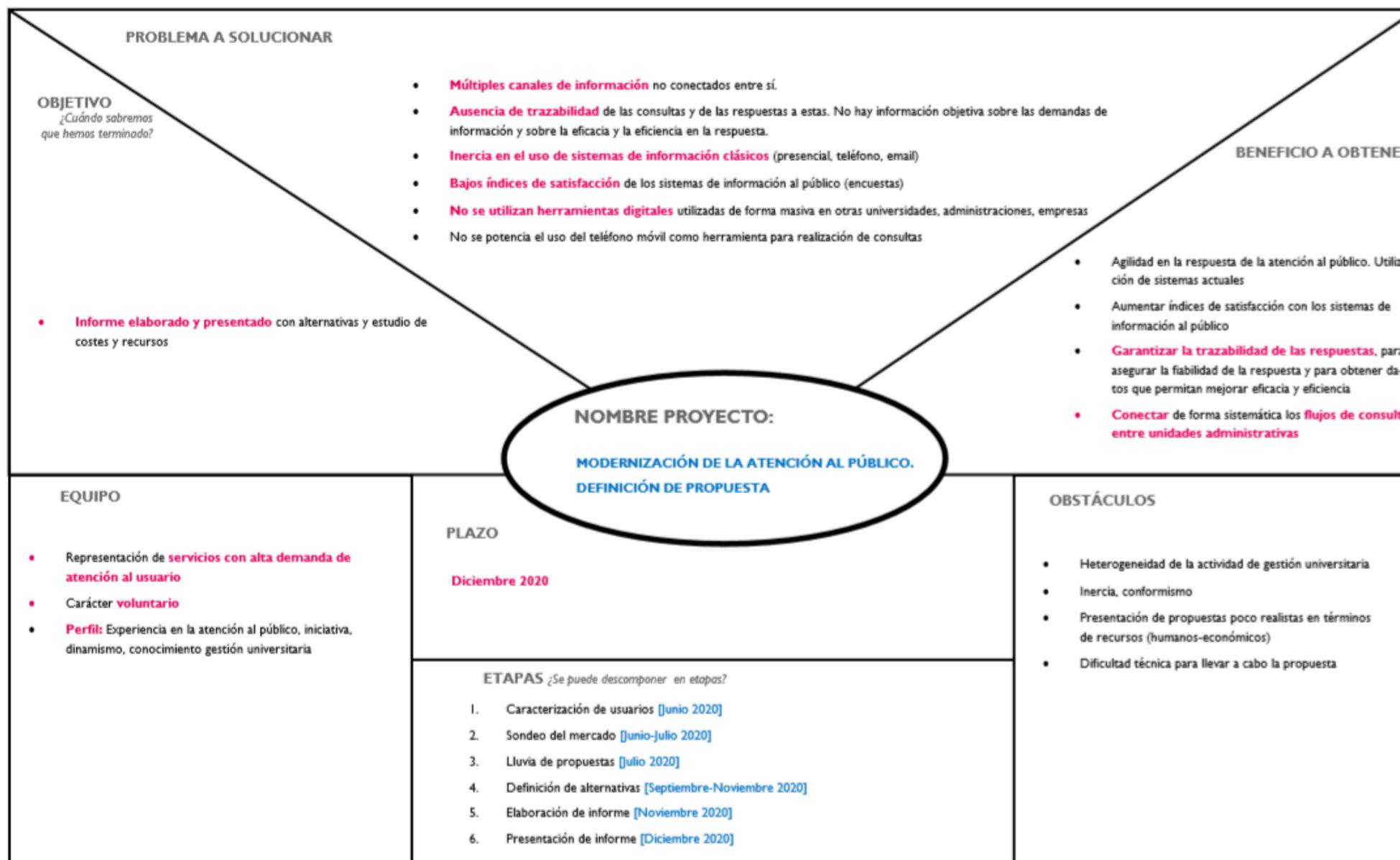
## PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

Vicerrectorado de Política  
Institucional y Planificación  
Área de Coordinación y Proyectos

### MAPA SITUACIÓN DE PARTIDA



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

# 1. ANTECEDENTES

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

**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]



# 2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



**3 FASES**



# 2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

EQUIPO ESTUDIANTES	EQUIPO PDI
CAROLINA	JUANA
JUANJO	ESTHER PDI
BEGOÑA BECAS	ISABEL
ANA	NOELIA
SARA	ANTONIO
BEGOÑA ACCESO	ESTHER BIBLIOTECA
SILVIA	CARMEN
ANTONIO JESÚS	INMACULADA
ALICIA	CONCHA
ENRIQUE	MARÍA JOSÉ EIP
LUIS	MONSERRAT
MARÍA JOSÉ DEPORTE	
Coordina: José Claudio - Miriam	Coordina: Celia - Ana



# 2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

## PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

MAPA DE EMPATÍA - ESTUDIANTADO

**Instrucciones:**

Responde a las siguientes preguntas a partir de tu experiencia, cuanto más información, mejor.

Todas las preguntas se refieren a los mecanismos de información al usuario, presentes en la UGR.

Toda la información que se anote será posteriormente consensuada con el resto de compañeros que forman parte del equipo de trabajo

**¿Qué desean? ¿Qué demandan?**

- Punto 1
- Punto 2
- Punto 3
- Punto 4

**¿Qué dicen? ¿Qué opinan?**

- Punto 1
- Punto 2
- Punto 3
- Punto 4

**¿Cómo se comportan?**

- Punto 1
- Punto 2
- Punto 3
- Punto 4

**Obstáculos en su relación con la UGR**

- Punto 1
- Punto 2
- Punto 3
- Punto 4

Equipo de trabajo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué desean? ¿Qué demandan?
2. ¿Cómo se comportan?
3. Obstáculos en su relación con la UGR
4. ¿Qué dicen? ¿Qué opinan?



# 3. PRÓXIMA SESIÓN

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

## Actuaciones propuestas para la próxima sesión

Revisión y propuestas de modificación del Mapa de Empatía  
(Antes del 23 de junio)

Búsqueda de información otras instituciones (23 junio – 6 julio)

- Institución-empresa
- Nombre del método de atención
- URL
- Explicar por qué es interesante

Propuesta(s) brainwriting (antes 8 julio)

Brainwriting virtual (9 julio)



# DUDAS-CONSULTAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

**Email:** [institucional@ugr.es](mailto:institucional@ugr.es)

**Teléfono:** 71064





UNIVERSIDAD  
DE GRANADA