## Proyecto Modernización de la Atención al Público

# "Modernización de la Atención al Público". Introducción

La Universidad de Granada, como institución pública de educación superior, debe ser ejemplo de evolución y adaptación. Es por ello que se ha iniciado el desarrollo de un nuevo sistema de atención al público que englobe diferentes herramientas con el objetivo de facilitar la gestión de las relaciones con los usuarios, el acceso a la información y aumentar la transparencia de la institución.

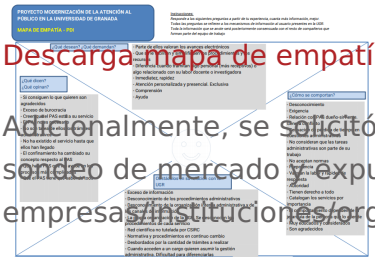
# Reunión Inicial - 16/06/2020

Tras la reunión del Foro de Administración de la Universidad de Granada del día 24 de febrero y habiendo expuesto en dicho foro los proyectos en los que el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación está inmerso, se solicitó a los asistentes una propuesta de voluntarios para participar en este nuevo proyecto.

La crisis del coronavirus ha ralentizado el inicio, pero el pasado 16 de junio finalmente se desarrolló la primera sesión virtual. Se convocó a los voluntarios con el objetivo de participar en la definición de los distintos perfiles de usuario. La dinámica de la reunión fue eminentemente participativa. Todos los voluntarios realizaron aportaciones, con diferentes perspectivas y sensaciones, que ayudarán a enriquecer el proyecto.


Copyright© 2026 Universidad de Granada

Descarga mapa de empatía estudiantado



Descarga mapa de empatía PDI

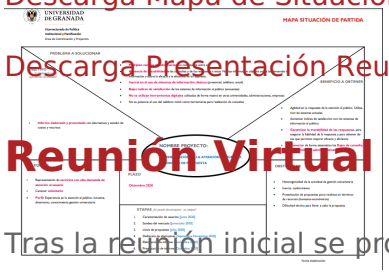
Adicionalmente, se solicitó a los voluntarios que realizaran individualmente un sondeo de mercado y expusieran qué sistemas de atención al público de otras empresas/instituciones/organismos consideran destacables y sus porqués.

Próximos pasos:

1. Recogida de propuestas en base a los sondeos de mercado realizados.
2. Valoración de las propuestas.
3. Jerarquización en la implantación de los sistemas propuestos en base a las necesidades de la Universidad de Granada.

A continuación se muestran el "Mapa de Situación de Partida", donde se reflejan los puntos más relevantes del proyecto así como la motivación a su inicio, junto con la "Presentación de la Reunión 16/06/2020" expuesta en la reunión inicial a los voluntarios.

Descarga Mapa de Situación de Partida



Descarga Presentación Reunión 16/06/2020

## Reunión Virtual - 15/07/2020 (Brainwriting)

Tras la reunión inicial se propuso a cada uno de los voluntarios que ofrecieran ejemplos de sistemas de atención de otras empresas/instituciones los cuales les hubiesen llamado la atención por su facilidad de uso, sistema innovador, rapidez o cualquier característica que consideraran destacable. Además, debían recoger las posibilidades de implantación en la Universidad de Granada junto con las dificultades estimadas.

Estas propuestas fueron recogidas por el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación y transformadas en formularios web. Tales formularios se pusieron a disposición de los voluntarios para que pudieran ser evaluados y puntuados de manera individualizada y anónima durante la sesión.

Como resultado se obtuvo un listado ordenado de mayor a menor puntuación


Copyright© 2026 Universidad de Granada

acumulada por los voluntarios.

Descarga Presentación Reunión 15/07/2020

Descarga Propuestas ejemplos otras empresas/instituciones

## Reunión Virtual - Universidad de Murcia - 27/07/2020

Tras la valoración de las propuestas de los voluntarios y el sondeo de mercado realizado por el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación de todas las universidades españolas, nos pusimos en contacto con algunas de ellas con el objetivo de conocer más de cerca su experiencia con los Servicios de Atención al Usuario que tienen implantados.

La primera universidad con la que se mantuvo una reunión virtual fue la Universidad de Murcia. El jefe del servicio de información expuso el funcionamiento y organización del servicio que se encarga de la atención al usuario vía whatsapp y telegram.

Como principales conclusiones se obtuvieron:

1. Telegram es buen sistema como lista de difusión de novedades no así para intercambio directo de mensajes.
2. Se requiere más tiempo para solventar determinadas dudas en comparación con la atención telefónica
3. Buen sistema adicional como puerta de entrada, para derivar hacia otros mecanismos.
4. La atención por Whatsapp no es tan fluída como se esperaba por los periodos fuera de línea.
5. La demanda es desigual a lo largo del año y es difícil la organización del servicio.
6.


Copyright© 2026 Universidad de Granada

Son sistemas exigentes y requieren una gran dedicación horaria.

## Reunión Virtual - Universidad de Almería - 29/07/2020

Por parte del jefe de servicio de Gestión Administrativa de Alumnos, se presenta el sistema de gestión de ticket de la Universidad de Almería, desarrolladeo a través del Software OTRS.

Principales conclusiones:

1. Es necesaria una formación inicial.
2. Existe una cierta resistencia al cambio y al uso
3. Necesidad de creación de protocolos de respuesta o plantillas.
4. La inversión inicial para el desarrollo e implantación es costosa
5. Ante fallos de otros sistemas, como la sede electrónica, el sistema ticketing se desborda
6. Tickets repetidos no se detectan
7. Se ha ganado mucho en trazabilidad
8. Permite sustituir en gran medida al correo electrónico
9. Admite introducir compromisos de calidad (acuerdo de prestación del servicio).
10. Posibilita la opción de preguntar si está cerrado satisfactoriamente (Sí/No)
11. Utilidad adicional como medio de comunicación de noticias importantes (tipo foro sin respuesta)


Copyright© 2026 Universidad de Granada

## Reunión Virtual - Universidad Pablo Olavide - 16/09/2020

El responsable de aplicaciones y sistemas, el coordinador de equipamientos, aulas y laboratorios y la jefa de datos de la Universidad Pablo Olavide mostraron su gestor de consultas, solicitudes e incidencias por ticket denominado “Portal TIKA”.

Principales conclusiones:

- Software OTRS gratuito en su versión básica. Pero se necesita la versión más completa, requiere de una mayor inversión económica
- El sistema funciona desde cualquier móvil
- Al acceder al sistema, se van filtrando las opciones según se haga una elección u otra.
- Cada servicio define sus “colas” en función de las áreas existentes.
- El sistema emite las notificaciones a través de correo electrónico.
- Posibilidad de configurar los tiempos de respuesta
- Permite incluir las dudas planteadas por redes sociales al sistema de manera manual

## Actualización Diciembre 2020 - Resultado del proyecto

Este proyecto ha servido principalmente para hacer un análisis profundo de la situación actual de la Universidad de Granada en cuanto a su sistema de atención al usuario y cómo se realiza este proceso en otras instituciones de educación superior, administraciones públicas u organizaciones privadas:

- A nivel interno, con una revisión de los canales de información (presencial,


Copyright© 2026 Universidad de Granada

email, administración electrónica, teléfono, RRSS) y caracterización de los usuarios con los mapas de empatía.

- A nivel externo, con un benchmarking donde participaron los colaboradores del proyecto y entrevistas con universidades y empresas.

Este análisis, ha resultado en la decisión de modificar el modelo de atención al usuario para dotarlo de:

1. Mayor simplificación para el usuario, con un único punto de entrada.
2. Mejoras en la información ofrecida, con mejores índices de proactividad por parte de la Universidad.
3. Adaptación a las tecnologías de inteligencia artificial, que faciliten a su vez la interoperabilidad e interconexión dentro de la propia institución y con los usuarios.

Es por eso, que tras la decisión este proyecto se da por finalizado y da paso a un nuevo proyecto: Nuevo Modelo de Atención

A continuación se muestra la presentación junto con el informe presentado a la Rectora:

Informe Proyecto Nuevo Modelo de Atención al Usuario (versión pdf)

Presentación Proyecto (versión pdf)

## Proyecto "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


Copyright© 2026 Universidad de Granada

"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.

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 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.


Copyright© 2026 Universidad de Granada

Establecer un portal de acceso online a solicitudes de información y gestión

Para ello, se comenzará por:

1. Desarollo de la herramienta informática osTicket
2. Definición de la imagen de marca del nuevo portal online

## 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. 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.


Copyright© 2026 Universidad de Granada

Guía rápida nuevo modelo de atención - Bellas Artes (pdf)

Cartel Nuevo Modelo de Atención - Bellas Artes (pdf)

## 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.

## 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


Copyright© 2026 Universidad de Granada

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

Compartir en


Copyright© 2026 Universidad de Granada