



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

PROYECTO MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

15 Julio 2020

Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación

ÍNDICE

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

1. METODOLOGÍA TRABAJO

10 min

2. PROPUESTAS RECIBIDAS

5 min

3. VALORACIÓN INDIVIUDAL

40 min

4. DESCANSO

15 min

5. VALORACIÓN COLECTIVA

25 min

6. PRÓXIMOS PASOS

5-10 min



1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



3 FASES

Elaboración
de
propuestas

Valoración
individual

Valoración
colectiva

PRIORIZACIÓN



1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

**Valoración
individual**

Formulario Web

- **Selección propuesta**
- **Valoración cualitativa**
- **Valoración cuantitativa**



1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Valoración colectiva

**Principales conceptos
cualitativos**

**Valores cuantitativos
medios**



2. PROPUESTAS RECIBIDAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	PROPUESTA
Propuesta 1	Sistema ticketing o historial
Propuesta 2	Call center
Propuesta 3	Web para reservas, citas
Propuesta 4	Aplicación (CRM)
Propuesta 5	Feedback automático
Propuesta 6	Buscador y formulario de consultas inteligente
Propuesta 7	Chat o asistente virtual
Propuesta 8	App móvil (con biometría para asegurar trámites)
Propuesta 9	Red social interna
Propuesta 10	Adaptar conserjerías



3. VALORACIÓN INDIVIDUAL

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

FORMULARIO:

<https://forms.gle/H7UtwAZCoCpobSgb7>

Apellidos Aranda-López: comienzan por propuesta 6
Apellidos Martínez-Torres: comienzan por propuesta 1

HORA INICIO: 09:50

HORA FIN: 10:30

DESCANSO: 10:30-10:45



5. VALORACIÓN COLECTIVA

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	PROPUESTA	Valoración	Facilidad	Prioridad
Propuesta 1	Sistema ticketing o historial			
Propuesta 2	Call center			
Propuesta 3	Web para reservas, citas			
Propuesta 4	Aplicación (CRM)			
Propuesta 5	Feedback automático			
Propuesta 6	Buscador y formulario de consultas inteligente			
Propuesta 7	Chat o asistente virtual			
Propuesta 8	App móvil (con biometría para asegurar trámites)			
Propuesta 9	Red social interna			
Propuesta 10	Adaptar conserjerías			



6. PRÓXIMOS PASOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Actuaciones propuestas para la próxima sesión

Esquema propuesta integral nueva atención al usuario. Alternativas
(Septiembre)

Valoración de alternativas. Propuestas-modificaciones (Octubre)

Estudio coste recursos (Noviembre)

Elaboración y presentación Informe (Diciembre)



DUDAS-CONSULTAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Email: institucional@ugr.es

Teléfono: 71064





UNIVERSIDAD
DE GRANADA