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.

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, 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

Copyright© 2025 Universidad de Granada

Rectora:

Informe Proyecto Nuevo Modelo de Atención al Usuario (pdf)

Presentación Proyecto (pdf)

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

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

Copyright© 2025 Universidad de Granada

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)

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. Son sistemas exigentes y requieren una gran dedicación horaria.

Copyright© 2025 Universidad de Granada

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 acumulada por los voluntarios.

Descarga Presentación Reunión 15/07/2020 (pdf)

Descarga Propuestas ejemplos otras empresas/instituciones (pdf)

Reunión Inicial - 16/06/2020

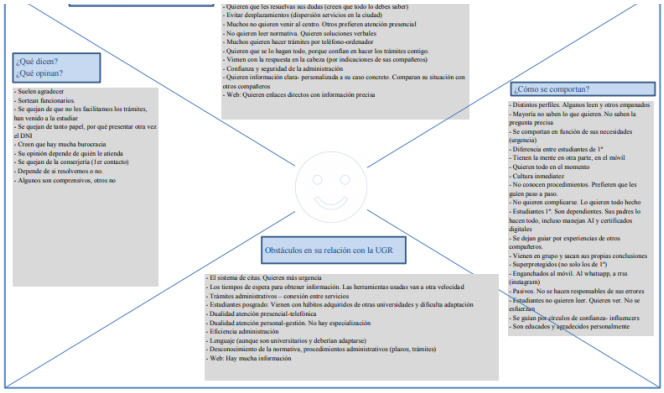
Tras la reunión del Foro de Administración de la Universidad de Granada del día 24 de febrero y habiendo expuesto en dicho foro los proyectos en los que el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación está inmerso, se solicitó a los asistentes una propuesta de voluntarios para participar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

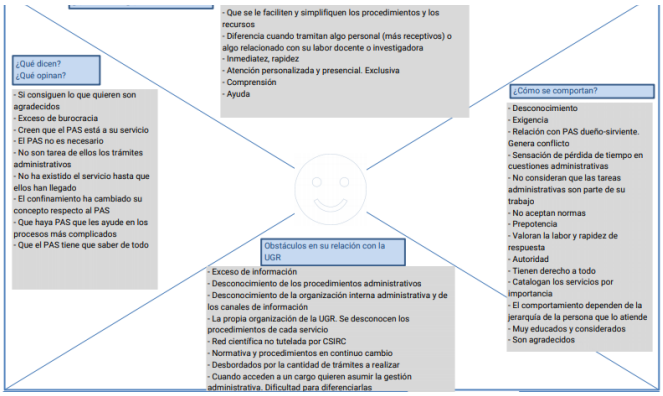
Descarga mapa de empatía estudiantado (pdf)

Descarga mapa de empatía PDI (pdf)

Copyright© 2025 Universidad de Granada



Mapa de empatía estudiantado



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:

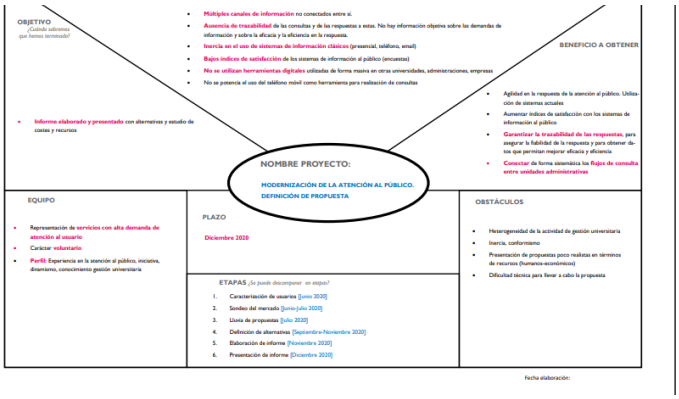
1. Recogida de propuestas en base a los sondeos de mercado realizados.
2. Valoración de las propuestas.
3. Jerarquización en la implantación de los sistemas propuestos en base a las necesidades de la Universidad de Granada.

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 (pdf)

Copyright© 2025 Universidad de Granada

Descarga Presentación Reunión 16/06/2020 (pdf)



Mapa de Situación de Partida

Copyright© 2025 Universidad de Granada