

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG-09-INAT	Página 1 de 4 Nº Revisión: Borrador 01/01/2023
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS		

Nota informativa: Este procedimiento se ha publicado a efectos informativos con el objeto de orientar a las personas encargadas de gestionar el nuevo sistema info/UGR durante su período de implementación y despliegue. No será de obligatorio cumplimiento hasta la próxima revisión del Sistema Integrado de Calidad y su aprobación por el Equipo de Proceso correspondiente.

1. OBJETO Y ALCANCE	<p>El objeto de este procedimiento es la descripción de las distintas herramientas para informar a las personas usuarias de la Universidad de Granada sobre sus servicios y trámites. Esta descripción establece criterios comunes en función del canal utilizado por la persona usuaria, que deben ser adaptados a la naturaleza del servicio ofrecido por cada unidad de gestión.</p> <p>Este documento aplica a todo el personal de administración y servicios.</p> <p>NOTA: el presente procedimiento no es todavía de aplicación obligada, dado que no se ha realizado su aplicación completa en ninguna Unidad / Centro / Servicio de la UGR.</p>		
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Documento “Nuevo modelo de atención al usuario. Análisis y propuesta” - Itinerario formativo / Foro “Herramientas de información y atención a personas usuarias” del Área de Formación del PAS de la Universidad de Granada. 		
3. DEFINICIONES	Servicio de Información y Atención	Unidad creada para la dinamización y coordinación de las herramientas y actividades relacionadas con las necesidades de atención e información de las personas usuarias internas y externas de la UGR.	
	Usuario/a Persona Usuaria	Persona que requiere información para realizar un trámite en la UGR, independiente de su origen interno o externo.	
	Ticket	Un ticket representa una solicitud de servicio o de información a la que se le asigna una codificación para poder hacerle un seguimiento de las distintas intervenciones hasta llegar a su cierre.	
	Unidad	Cualquier servicio, centro, unidad de gestión o administración de la Universidad de Granada	
	Responsable de información	Persona o personas designadas en cada Unidad que servirá de enlace con el Servicio de Información y Atención. Se encarga de controlar y optimizar la gestión de la información de la Unidad.	
	Operador de información	Persona que aporta información de forma proactiva o a partir de una demanda de información de una persona usuaria.	
	Acrónimos	SIA	Servicio de información y atención.
	CSIRC	Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación	
	info/UGR/	Marca creada para identificar el nuevo Sistema de Información y Atención de la Universidad de Granada	
4. DESARROLLO			
4.1. Coordinación del Sistema info/UGR/:			
Nº	Actividad	Quién	Registros generados
1	La Política de comunicación de la Universidad de Granada se establece a nivel de Equipo de Gobierno	Oficina de Gestión de la Comunicación	
2	Despliegue y coordinación de la Estrategia en el ámbito de los Servicios de administración y gestión de la Universidad de Granada	SIA	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos, instrucciones y protocolos - Cursos de formación - Foros y canales de consulta

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG-09-INAT	Página 2 de 4 Nº Revisión: Borrador 01/01/2023	
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS			

Nota informativa: Este procedimiento se ha publicado a efectos informativos con el objeto de orientar a las personas encargadas de gestionar el nuevo sistema info/UGR durante su período de implementación y despliegue. No será de obligatorio cumplimiento hasta la próxima revisión del Sistema Integrado de Calidad y su aprobación por el Equipo de Proceso correspondiente.

			- Comunicaciones e Instrucciones
4.2. Canales de información y atención			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	El sistema info/UGR/ se configura mediante distintos canales de información y atención, conectados a través de un gestor de tickets	SIA	
2	Gestor de tickets: La gestión específica del Gestor de Tickets se desarrolla en el apartado 4.3	CSIRC – Plataformas web corporativas	Ticket
4.2.1. Página Web			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	La Universidad de Granada cuenta con un ecosistema de páginas Web. El Sistema info/UGR/ contempla: <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web info/UGR/(https://www.ugr.es/info/): <ul style="list-style-type: none"> o Base de conocimiento que incluye temas de ayuda por perfil de persona usuaria o Ubicada en la Web principal y replicada en el resto de páginas Webs - Web de Unidad: <ul style="list-style-type: none"> o Cada Unidad puede disponer de una Web propia o una sección en la Web de un ente superior 	SIA Unidad	Temas de ayuda (Portal Web info/UGR/) Información (Web de Unidad)
2.1	Revisión periódica: Al menos una vez al año, el SIA solicitará la revisión de los contenidos Web: <ul style="list-style-type: none"> - De los temas de ayuda del Portal info/UGR/ - De la página Web propia de cada servicio 	SIA	Comunicación Control actualización
2.2	Revisión permanente: En cualquier momento, se puede detectar la necesidad de revisar y corregir errores en la información contenida en las distintas páginas Web: <ul style="list-style-type: none"> - SIA, a partir de la monitorización del sistema - Cada Unidad, sobre su web o sobre el Portal info/UGR/ - A partir de la solicitud de una persona usuaria, a través del formulario alojado en la página web “Comunicación de incidencias y errores”alojado en la web info/UGR/ 	SIA Unidad	Solicitud de modificación Tema de ayuda
3.1	Actualización de la información Portal info/UGR/: Se podrá crear un nuevo tema de ayuda o modificar uno existente por cambios en la prestación del servicio.	Responsable de información SIA	Solicitud de modificación Tema de ayuda
3.2	Actualización de la Web de la Unidad: Según los mecanismos internos de cada Unidad	Responsable de información	Información (Web de Unidad)

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG-09-INAT	Página 3 de 4 N° Revisión: Borrador 01/01/2023
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS		

Nota informativa: Este procedimiento se ha publicado a efectos informativos con el objeto de orientar a las personas encargadas de gestionar el nuevo sistema info/UGR durante su período de implementación y despliegue. No será de obligatorio cumplimiento hasta la próxima revisión del Sistema Integrado de Calidad y su aprobación por el Equipo de Proceso correspondiente.

4.2.2. Formularios de contacto en páginas Web			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	El Portal info/UGR/ incluye un formulario de contacto en cada Tema de ayuda. El usuario/a podrá utilizarlos, llegando las consultas a la Unidad responsable de los mismos a través del Gestor de Tickets.	Usuario/a	Ticket
2	En las Webs de cada Unidad se podrán incorporar formularios de consulta. El usuario/a podrá utilizarlos, llegando las consultas a la Unidad responsable a través del Gestor de Tickets	Usuario/a	Ticket
3	Gestión del Ticket según lo indicado en el apartado 4.3	Operador de información	Ticket
4.2.3. Atención telefónica			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	Configuración de centralita como puerta de entrada única (en su caso)	CSIRC Unidad	
2	Recepción de llamada	Operador de información	Llamada (panel de control pbx)
3	Identificación de la Unidad responsable	Operador de información	
4	Respuesta al usuario/a	Operador de información	
5.1	Despedida	Operador de información	
5.2	Si no es posible satisfacer la demanda de información en ese momento, debido a: <ul style="list-style-type: none"> - Afecta a otra Unidad - Requiere de consulta o trámite interno Se genera un Ticket y se gestiona según lo indicado en el apartado 4.3	Operador de información	Ticket
4.2.4. Atención presencial (física o vía videoconferencia)			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	Configuración del sistema de cita previa (en su caso)	Unidad	
2	Control de citas y recepción del usuario/a	Operador de información	Panel de control CIGES (en su caso)
3	Respuesta al usuario	Operador de información	
4.1	Despedida	Operador de información	
4.2	Si no es posible satisfacer la demanda de información en ese momento, debido a: <ul style="list-style-type: none"> - Afecta a otra Unidad - Requiere de consulta o trámite interno Se genera un Ticket y se gestiona según lo indicado en el	Operador de información	Ticket

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG-09-INAT	Página 4 de 4 N° Revisión: Borrador 01/01/2023
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS		

Nota informativa: Este procedimiento se ha publicado a efectos informativos con el objeto de orientar a las personas encargadas de gestionar el nuevo sistema info/UGR durante su período de implementación y despliegue. No será de obligatorio cumplimiento hasta la próxima revisión del Sistema Integrado de Calidad y su aprobación por el Equipo de Proceso correspondiente.

	apartado 4.3		
4.3. Gestión de Tickets			
4.3.1. Configuración del Gestor de Tickets			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	Para la configuración básica del Gestor de Tickets, se requiere: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del departamento/subdepartamento - Gestor de colas (vinculadas con los Temas de ayuda) - Gestión de permisos - Niveles SLA (en su caso) 	SIA CSIRC Unidad	
2	Cualquier necesidad de cambios en la configuración básica debe ser comunicada al SIA	Unidad	
3	Cambio de configuración básica	SIA	
4	Asimismo, cada Unidad podrá autoconfigurar varias características del Gestor de tickets: respuestas predefinidas, lista de “prohibidos”, borrado de tickets...	Unidad	
4.3.2. Gestión ordinaria de tickets			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	Asignación del Ticket a responsable según tema de ayuda/asunto, siguiendo los criterios organizativos internos	Unidad	Ticket
2	Identificación del Tema de ayuda (cuando la vía de entrada no permita su categorización automática)	Operador de información	Ticket
3	Respuesta a la demanda de información	Operador de información	Ticket
4	Cierre del Ticket	Operador de información	Ticket
5	En caso de re-apertura por usuario/a, se procede según los pasos anteriores	Operador de información	Ticket
4.3.3. Transferencia de ticket a otra unidad			
Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	Cuando una demanda de información, por su especificidad, se entienda que es responsabilidad de otra Unidad se puede transferir el ticket a esta	Operador de información	Ticket
2	Nota interna: Opción que permite ofrecer información extra o de interés para el departamento al que se transfiere el ticket	Operador de información	Ticket
3	Seguimiento: Cuando sea necesario realizar un seguimiento de la respuesta ofrecida por la otra Unidad, se puede marcar la opción correspondiente (utilizar solo en situaciones justificadas)	Operador de información	Ticket