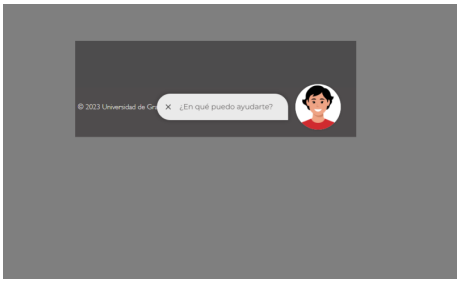
UNIVERSIDAD DE GRANADA

Facultad de Odontología

Chatbot UGR

27/07/2023

Chatbot



Desde hace dos años la Universidad de Granada ha venido trabajando en un proyecto de modernización de la atención al usuario por parte de los servicios administrativos y técnicos de la Universidad de Granada. Fue impulsado por el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación y en una fase inicial se ha centrado en el estudiantado y futuro estudiantado, lo que ha permitido desarrollar diversas herramientas como:

- En la primera fase, se han priorizado los servicios que se dirigen a estudiantes y a futuros de estudiantes. Se han llevado a cabo diversas herramientas: sistema de tickets (consultas de usuarios) y centralitas telefónicas.
- Como fase adicional, el pasado 25 de julio se ha habilitado una nueva herramienta, un asistente virtual llamado ALHE, dirigido a estudiantes y futuros estudiantes, que se ha integrado en la página principal de la UGR y en el portal info/UGR, desplegándose al resto de páginas del ecosistema UGR en las siguientes semanas y en un canal de telegram.
- Como herramienta en proceso de desarrollo, Alhe irá aprendiendo con las consultas que se vayan formulando e irá incorporando nuevos contenidos. Además, se implanta con el aviso de que la información que va a proporcionar tendrá carácter informativo y, en ningún caso, su contenido será vinculante para la resolución de los procedimientos administrativos, que están sujetos exclusivamente a la normativa que les sea de aplicación.
- Alhe ha sido desarrollado a través de los Fondos de Resiliencia de la UE, a través de los proyectos UNIDIGITAL.

Copyright© 2026 Universidad de Granada

Se le pueden hacer consultas sobre la oferta formativa de la UGR, sobre los procedimientos de acceso y admisión, sobre los trámites académicos que se desarrollan en las secretarías de los centros académicos o a través de sede electrónica, u ofrecer información sobre cualquier tipo de servicio dirigido a estudiantes (becas, movilidad, comedores, salas de estudio, deportes, actividades culturales, acceso a servicios digitales, ...)

El objetivo del asistente virtual es ofrecer información general y orientar a usuarias y usuarios sobre los distintos servicios que presta la UGR, y cuando sea necesario, derivar a través del sistema de ticketing al sistema info/UGR, pero no está preparado para dar respuesta a demandas personales o específicas.

Copyright© 2026 Universidad de Granada