

	INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	
	Proceso PC 09.07 Atención al usuario	Fecha última modificación: V3 – 11-03-2021

DENOMINACION:	IT.[PC 09.07]-01 Atención al usuario: Correo
----------------------	--

<i>Cambios respecto de la versión anterior</i>
Actualización de los literales de las distintas opciones que el estudiante puede elegir. Distinguir entre los dos formulario de tener o no clave TIC, ya que cambiar las opciones.

Elaborado	Juan Quesada Béjar (Jefe de Secretaría)
Aprobado	Enrique García Tudela (Coordinador)
Publicado	Juan Quesada Béjar (Jefe de Secretaría)

Objeto	Establecer un procedimiento de atención al usuario vía correo electrónico
---------------	---

Indicadores	I.[PC 09.7]-03 Número de atenciones de solicitudes telemáticas de información por año (área de secretaría del Campus de Jaén)
Registros	R.[PC 09]-01 Gestor de contenidos R.[PC 09]-19 Plataforma correo electrónico
Formatos	Formulario Contacte con Gestión Académica mediante cuenta TIC Formulario Contacte con Gestión Académica sin cuenta TIC

Normativa	
------------------	--

Procedimiento de la gestión de información solicitada por correo electrónico.

El proceso de atención por correo electrónico se inicia con la cumplimentación y el envío de un formulario por parte del usuario.

Estos formularios se realizaron mediante la herramienta específica del Gestor de Contenidos de la Universidad de Jaén.

Este proceso está activo durante todo el Curso Académico, menos en el periodo de vacaciones estivales (con mensaje de advertencia).

Se distinguen dos tipos de usuarios, para saber el tipo información que podemos suministra, cada uno de ellos con un formulario específico:

- **Si tiene cuenta TIC de la Universidad de Jaén, es decir pertenecen a nuestra Institución**
[Formulario Contacte con Gestión Académica mediante cuenta TIC](#)

Opciones que se pueden elegir	Dirección de correo electrónico que recibe el formulario
Información sobre la solicitud y estado del título de Grado y Máster	atencionsecretaria@ujaen.es

Información sobre Certificación Académica Personal y su estado de tramitación	secretaria-l@ujaen.es
Traslado de Expediente hacia otra Universidad para aquellos estudiantes que estuvieron matriculados en la Universidad de Jaén	cao@ujaen.es
Incidencias de Actas, Compensación curricular, Séptima Convocatoria	ajcruz@ujaen.es
Acreditación Idiomas (Centro de Estudios Avanzados de Lenguas Modernas)	cealm@ujaen.es
Plazos, Normativa e Información de Matrícula / Atención al usuario (Secretaría)	atencionsecretaria@ujaen.es
Alegaciones EX1 (octubre)	ajcruz@ujaen.es

- **No** tiene cuenta TIC [Formulario Contacte con Gestión Académica sin cuenta TIC](#)

Opciones que se pueden elegir	Dirección de correo electrónico que recibe el formulario
Información sobre la solicitud y estado del título de Grado y Máster	atencionsecretaria@ujaen.es
Información sobre acceso a la Universidad	atencionsecretaria@ujaen.es
Certificación Académica Personal, Legalizaciones y su estado de tramitación	secretaria-l@ujaen.es
Traslado de Expediente hacia otra Universidad para aquellos estudiantes que estuvieron matriculados en la Universidad de Jaén	cao@ujaen.es
Acreditación Idiomas (Centro de Estudios Avanzados de Lenguas Modernas)	cealm@ujaen.es
Plazos, Normativa e Información de Matrícula / Atención al usuario (Secretaría)	atencionsecretaria@ujaen.es

Tiene un cuadro de texto libre, en el que el interesado puede indicar con más detalle la información o consulta que desea realizar.

También permite adjuntar un documento si se estima necesario, con un tamaño máximo de:

- Formulario de si dispongo de clave TIC, 20 Mb, con los siguientes tipos de archivos admitidos: pdf jpg png txt doc docx xls xlsx odf zip rar
- Formulario de no dispongo de clave TIC, 10 Mb, con los siguientes tipos de archivos admitidos: pdf jpg png txt doc docx xls xlsx odf zip

En las distintas cuentas de correo electrónico a las que se ha dirigido el formulario, se intenta dar la información o responder a la consulta realizada.

Una vez que se ha dado respuesta, se dar por cerrado el trámite.