

	INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	
	Proceso PC 09.07 Atención al usuario	Fecha última modificación: V3 – 15-03-2021

DENOMINACION:	IT.[PC 09.07]-03 Atención al usuario: ventanilla
----------------------	--

<i>Cambios respecto de la versión anterior</i>
Cancelación casi en su totalidad de la atención presencial en ventanilla, motivada por las circunstancias derivadas de la Covid-19. Cambio de la aplicación informática para la explotación de los tickets de atención por ventanilla o cita previa.

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 presencial por ventanilla
---------------	--

Indicadores	I.[PC 09.7]-01 Número de atenciones en ventanilla por año (área de secretaría del Campus de Jaén)
Registros	R.[PC 09]-01 UXXI-Académico: Matrícula R.[PC 09]-03 UXXI-Académico: Expedientes R.[PC 09]-04 UXXI-Académico: Gestión Económica R.[PC 09]-21 Qmatic Sistemas
Formatos	Cita previa de atención en ventanilla Supervisión de la aplicación Qmatic Atención del puesto de vantanilla

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

Procedimiento de la gestión de información solicitada presencialmente en Ventanilla

Este servicio se presta en el Campus de la Lagunillas de la Universidad de Jaén, concretamente en el Edificio Aulario Coello de Portugal y Quesada (B-5), planta baja.

El horario es de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes laborables, exceptuando el periodo de vacaciones estivales.

Debido a la situación actual y sobrevenida derivada de la Covid-19, resulta preciso garantizar las medidas de seguridad e higiene de nuestros estudiantes y del conjunto de trabajadores de la Universidad de Jaén. Por lo anterior, y a causa de la alta demanda, se ha cancelado temporalmente la atención presencial en ventanilla, reduciéndose ésta a situaciones imprescindibles y excepcionales.

Mientras esta situación no mejore, la única forma de atención será por cita previa.

Tenemos dos tipos de cita previa:

1. Cita previa telefónica
2. Cita previa presencial

En los dos casos se utiliza la misma página web para concertar la cita: [Cita previa del Servicio de Gestión Académica](#)

Cita previa telefónica

Para concertar la cita, el estudiante nos indica el teléfono al cual tenemos que llamarlo, día y hora de la cita, así como el motivo de la consulta, dentro de los siguientes:

1. Doctorado
2. Recogida y compulsa de Títulos Oficiales y S.E.T. (Grado, Máster Oficial y Doctorado)
3. Información de Acceso y Selectividad
4. Información de Matrícula
5. Información de Reconocimientos Académicos
6. Información de Títulos Oficiales
7. Enseñanzas de formación permanente y títulos propios

Las opciones nº 1, 2 y 7 no corresponden a esta Sección / Servicio.

Realizamos la llamada a la hora aproximada a la que nos ha indicado, dando respuesta a la solicitud que nos ha realizado.

Cita presencial

Para concertar la cita, el estudiante nos indica el día y hora de la cita, teléfono al cual tenemos que llamarlo, así como el motivo de la consulta, dentro de los siguientes:

1. Doctorado
2. Recogida y compulsa de Títulos Oficiales y S.E.T. (Grado, Máster Oficial y Doctorado)
3. Información de Acceso y Selectividad
4. Información de Matrícula
5. Información de Reconocimientos Académicos
6. Información de Títulos Oficiales
7. Enseñanzas de formación permanente y títulos propios

Las opciones nº 1, 2 y 7 no corresponden a esta Sección / Servicio.

El horario de atención de la cita previa es a partir de las 11.00 horas, lo cual nos permite llamar a los estudiantes antes de que se desplacen a las dependencias de la Universidad, con lo conseguimos un doble objetivo: primero evitamos que el estudiante se tenga que desplazar y segundo por seguridad sanitaria, evitamos cualquier contacto.

En algunos casos es necesario atenderlos en la ventanilla. En estos casos, los estudiantes tienen que validar la llegada a las dependencias dónde están las oficinas. Esta validación la pueden hacer desde el correo electrónico de confirmación de la cita o desde el kiosco, mediante la introducción del código de la cita o lectura del código QR que están en el correo electrónico de confirmación.

Atención en ventanilla mediante obtención de ticket (sin cita previa)

En el momento actual **no es posible realizar este procedimiento** por las razones expuestas al principio. Cuando el procedimiento se vuelva a poner en marcha estos son los pasos a seguir.

El kiosco es configurable en función de los plazos y de los procesos activos en cada momento.

Únicamente se atenderá a un alumno por ticket.

Los alumnos deben aportar su documentación acreditativa (DNI, NIE, Carné de estudiante, etc.) si vienen a realizar algún trámite, o solicitar información en la que se den referencias de datos o información personales.

Si otra persona viene a realizar la gestión en representación del estudiante, debe aportar autorización firmada por éste para la realización de dicha gestión, así como fotocopia del DNI de la persona que autoriza y del autorizado.

A continuación, se describen los procesos de atención al usuario por ventanilla:

Recepción del alumno

El estudiante tiene que dirigirse al kiosco de expedición de tickets, y elegir una dentro de las siguientes opciones:

1. Doctorado
2. Recogida y compulsa de Títulos Oficiales y S.E.T. (Grado, Máster Oficial y Doctorado)
3. Información de Acceso y Selectividad
4. Información de Matrícula
5. Información de Reconocimientos Académicos
6. Información de Títulos Oficiales
7. Enseñanzas de formación permanente y títulos propios

Las opciones nº 1, 2 y 7 no corresponden a esta Sección / Servicio.

En la aplicación informática Qmatic instalada en el ordenador de la ventanilla, aparece el ticket pendiente de atender, se le llama a través de la aplicación, y en ese mismo momento, aparece un aviso en las pantallas que existen en la sala de espera, indicando que el ticket número XX tiene que dirigirse a una ventanilla en concreto.

Cuestiones más comunes planteadas por el alumno

Consulta sobre el expediente académico

Se comprueba la identidad del alumno, mediante la aportación del DNI u otro documento identificativo y con éste se procede a examinar el expediente y resolver la consulta planteada, la cual suele ser sobre créditos superados, notas, requisitos académicos, convocatorias, etc.

Acreditación de matrícula o copia de matrícula sellada.

Se comprueba la identidad del alumno, mediante la aportación del DNI u otro documento identificativo y que está matriculado en el curso para el cual solicita la acreditación. Ésta será firmada y sellada por el funcionario que la realiza.

Preguntas varias: Matrícula, plazos, reconocimientos, certificados, compensación curricular, convocatorias, cambios de grupo, traslado de expediente, etc.

Se le contesta a la pregunta en concreto y se le indica dónde puede encontrar esta información y los formularios en la página web.

Otras gestiones no relacionadas con Secretaría de Centros (postgrado, profesores, etc.)

Se remite al alumno al lugar apropiado, se indica en qué Servicio u Órgano le pueden informar al respecto, o se le indica en qué lugar de la página web de la Universidad puede realizar el trámite.