

Introducción

Los lineamientos para la atención del correo electrónico institucional están dirigidos a todos los funcionarios de la Universidad de Ibagué, en especial para quienes gestionan los correos institucionales de las áreas y dependencias.

Objetivo

Definir las pautas para la atención al correo electrónico institucional.

Alcance

Estos lineamientos aplican para la gestión del correo electrónico personal de funcionarios y de las dependencias durante el tiempo de atención virtual definido por la Rectoría.

Condiciones generales

- En tiempos de virtualidad el correo electrónico institucional será una de las herramientas claves para la atención a la Comunidad Universitaria, razón por la cual la atención debe ser prioritaria en todas las áreas de la Universidad.
- La gestión del correo electrónico de funcionarios no podrá ser delegada, y es responsabilidad de cada funcionario su atención.
- El Decano, Director, Jefe o Coordinador de cada dependencia, académica o administrativa, será el responsable por la información remitida desde el correo electrónico institucional del área, incluso en los casos en que la gestión del mismo sea delegada.
- Cuando se reciba un correo electrónico de parte de estudiantes o externos (personas o entidades), se debe confirmar el recibido para anunciar el inicio de la gestión del mismo.
- Tiempo de respuesta: el término para dar respuesta a las solicitudes, consultas, quejas y/o reclamos contenidos en los correos electrónicos deberá ser de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

En caso de radicarse un viernes comenzará a correr el tiempo el día lunes, y de ser festivo será el día martes.

ATENCIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO



En caso de no poderse dar respuesta en el término establecido se deberá informar al remitente indicando la fecha en la cual se considera se resolverá el tema.

- Manejo de datos personales: reglado por la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad de Ibagué - Acuerdo 002 de 2018 del Consejo Superior, publicado en la página web de la Institución.