



## PREGUNTAS FRECUENTES

### Trámite de solicitud de intervención del Defensor del Universitario

1. ¿Cómo sé si tengo mi cuenta de correo institucional activa? ..... 2
2. ¿Cómo activar la cuenta de correo institucional? ..... 2
3. He olvidado mi contraseña ¿qué debo hacer? ..... 2
4. ¿Qué características debe tener la documentación que suba a la sede electrónica? .... 2
5. ¿Cómo acceder con Certificado Electrónico? ..... 2
6. ¿Qué es un certificado electrónico?..... 2
7. ¿Qué es la firma electrónica de documentos? ..... 2



1. ¿Cómo sé si tengo mi cuenta de correo institucional activa? ➤

Si utilizas de forma activa tu cuenta de correo UAM, enviando y recibiendo correos, la tienes activa. Si hace tiempo que no has accedido a la cuenta, asegúrate de que puedas acceder a ella a través de <http://webmail.uam.es> mediante tu usuario y contraseña. Si no te fuera posible, ponte en contacto con el Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través del e-mail [cau@uam.es](mailto:cau@uam.es) o del teléfono 914974029.

2. ¿Cómo activar la cuenta de correo institucional? ➤

Si llevas más de un año sin acceder a tu cuenta de correo institucional, ésta se habrá bloqueado. En este caso ponte en contacto con el Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de [cau@uam.es](mailto:cau@uam.es) o del teléfono 914974029.

3. He olvidado mi contraseña ¿qué debo hacer? ➤

Si has olvidado tu contraseña puedes cambiarla en <https://autoservicio.uam.es>

4. ¿Qué características debe tener la documentación que suba a la sede electrónica? ➤

Todos los documentos deber tener formato PDF, no superar los 4 MB por archivo ni los 64 caracteres en su título. La documentación total anexada tendrá un tamaño máximo de 10 MB.

5. ¿Cómo acceder con Certificado Electrónico? ➤

Desde **cualquier ordenador**, en **cualquier momento y horario** durante el plazo de solicitud, incluidos fines de semana y días festivos. Para ello necesitarás disponer de un certificado electrónico digital y, en el caso de usar un certificado electrónico instalado en una tarjeta (como por ejemplo el DNI electrónico), necesitarás también un lector de tarjetas.

Puedes consultar como obtener tu certificado electrónico en la [e-sede](#) de la UAM.

Todos los ordenadores de las bibliotecas de la UAM están equipados con un lector de tarjetas. Puedes consultar su horario de atención al público en el siguiente enlace:

<http://biblioteca.uam.es/sc/horariosvacaciones.html>

6. ¿Qué es un certificado electrónico? ➤

Es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que permite:

- Identificar a una persona física o jurídica y
- Firmar electrónicamente documentos.



## 7. ¿Qué es la firma electrónica de documentos? ↩

La firma electrónica es un proceso que permite garantizar:

- Autenticación: Identifica al usuario que ha firmado el documento.
- Integridad: Garantiza que no se ha alterado el documento.
- No repudio: Nadie excepto el emisor podría haber firmado el documento.