



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE  
**GESTIÓN  
ACADÉMICA**

**CARTA DE SERVICIOS**

**Tu garantía de confianza**



UNIVERSIDAD DE JAÉN  
*Servicio de Gestión Académica*

CARTA DE SERVICIOS  
DEL SERVICIO DE  
GESTIÓN ACADÉMICA

**Junio 2009**



<b>Histórico de cambios</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1	Feb. 2008	Aprobación de la primera edición del documento matriz.
9	2-6-2009	Se añade el histórico de cambios. Se completa el apartado XIII con la descripción del equipo de redacción. Se eliminan las tablas que detallaban la información derivada de compromisos de calidad y de la normativa aplicable (apartado II).

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>0. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA.....</b>	<b>9</b>
<b>II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....</b>	<b>11</b>
<b>III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS .....</b>	<b>14</b>
<b>IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>17</b>
<b>V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>22</b>
<b>VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO .....</b>	<b>25</b>
<b>VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.....</b>	<b>28</b>
<b>IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES .....</b>	<b>33</b>
<b>XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....</b>	<b>34</b>
<b>XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....</b>	<b>36</b>



UNIVERSIDAD DE J ENES

## 0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su Plan Estratégico (2003-2010), y en su “Visión” concibe una gestión “que persigue la satisfacción de sus usuarios”, con un objetivo orientado a “fomentar la cultura de la calidad”, que se concretan en las líneas estratégicas de “orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos” e “implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario y mejorar los existentes.

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la Carta de Servicios.

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a los usuarios y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y el Servicio de Gestión Académica pretende:

1) Facilitar a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.

2) Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer —de forma consciente, realista y objetiva— cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.

3) Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos

Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén del Servicio de Gestión Académica titular de la Carta de Servicios, se hace una mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de los usuarios en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Gestión Académica tiene establecidos a disposición de los usuarios para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas del Servicio de Gestión Académica, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte.

Los tres siguientes apartados incorporan los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Gestión Académica que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Esta primera edición de la Carta de Servicios del Servicio de Gestión Académica ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión.....

## I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

El Servicio de Gestión Académica es la estructura administrativa, con dependencia funcional de los/las Vicerrectores/as que tienen delegadas las funciones del Rector relativas a estudiantes, ordenación académica y planes de estudios, así como de los/las responsables de la Dirección de los Centros, gestiona las enseñanzas regladas y no regladas, incluido el acceso y admisión a las mismas y los correspondientes títulos, proporciona soporte administrativo a los Equipos de Dirección de los Centros, y presta servicio a todos los sectores de la comunidad universitaria con respeto, empatía y sinergia. Pretende ser un Servicio ágil, dinámico y adaptable a los cambios del entorno, que satisfaga con celeridad las demandas derivadas de los mismos, y que constituya un referente para las Universidades de su entorno geográfico.



El Servicio depende orgánicamente de la Gerencia y, aunque en su funcionamiento cotidiano está afectado por otros Órganos, funcionalmente depende de los que se indican en el siguiente esquema, donde también se señala su lugar en la estructura administrativa de la Universidad:



El Jefe del Servicio es el responsable de la actividad desarrollada en el mismo, y coordina las diferentes áreas funcionales que lo componen:

- Acceso a la Universidad.
- Secretarías de Centros.
- Apoyo administrativo a los equipos de Dirección de los Centros.
- Tercer ciclo, Másteres Oficiales, formación continua y enseñanzas propias.
- Títulos (oficiales y no oficiales).

## II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

### 1. Acceso a la Universidad

- Gestión de las pruebas de acceso a la Universidad: matrícula, exámenes, apoyo a los tribunales, certificaciones...
- Preinscripción en titulaciones oficiales: solicitudes, listas de admitidos, alegaciones, gestión de plazas sobrantes...
- Traslados de expedientes de estudiantes que inician estudios en otras Universidades.
- Información y visitas guiadas para estudiantes de enseñanza secundaria, sus familias, y otros colectivos.

### 2. Secretaría de Centros

- Gestión de la matrícula en titulaciones de primer y segundo ciclo, Grado y Máster Universitario: proceso de matrícula, cambios de grupo, alteraciones, ampliación, renunciaciones, liquidación.
- Gestión de los expedientes académicos personales de los estudiantes de primer y segundo ciclo: traslados de expedientes, convalidaciones, adaptaciones, reconocimiento de créditos por equivalencia...
- Gestión de la matrícula y expedientes de estudiantes procedentes de programas de movilidad nacional e internacional.
- Gestión de las actas de examen.
- Certificaciones académicas personales y otras informaciones impresas.
- Apoyo técnico-administrativo a los equipos de Dirección del Centro.

### 3. Estudios de Postgrado

- Tercer ciclo: preinscripción y matrícula en programas y cursos de doctorado, tesis, relaciones con los Departamentos...
- Gestión de los Másteres Universitarios.
- Enseñanzas propias: gestión de los procedimientos encaminados a la impartición de títulos propios y cursos de formación continua, así como de los expedientes de los estudiantes matriculados en los mismos.
- Matrícula extracurricular.
- Apoyo técnico-administrativo al Vicerrectorado de Convergencia Europea, Postgrado y Formación Permanente, y a las diferentes comisiones relacionadas con los estudios de Doctorado y Máster Universitario.

### 4. Títulos y Diplomas

- Gestión del proceso de expedición de los títulos académicos oficiales.
- Títulos propios y diplomas de cursos de formación continua.
- Suplemento Europeo al Título.
- Duplicados por deterioro y extravío.
- Pretítulos.

## **Información derivada de compromisos de calidad** **y de la normativa aplicable**

El establecer compromisos de calidad es una tarea compleja que requiere actividades de investigación, para determinar factores clave de calidad que han de relacionarse con las necesidades, expectativas y percepciones que los usuarios tienen sobre la prestación Servicio. En este sentido el Servicio de Gestión Académica dispone de un plan de mejora elaborado a lo largo de su proceso de Evaluación. Dicho plan planifica mejoras en distintas áreas del Servicio: Política y estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos... determinando compromisos en cuanto a responsables de la ejecución, seguimiento y temporalidad.

### III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Jaén gozarán de los siguientes derechos de carácter general:

1. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
2. A identificar al personal del Servicio de Gestión Académica bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
3. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
4. A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
5. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Universidad de Jaén.
6. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
7. Al acceso a los registros y archivos del Servicio de Gestión Académica en los términos previstos en la Constitución y en las Leyes.
8. A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios del Servicio de Gestión Académica que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

9. A exigir las responsabilidades del Servicio de Gestión Académica y de su personal, cuando así corresponda legalmente.
10. A la presentación de las quejas, iniciativas y sugerencias que a su vez puedan servir para mejorar la calidad de los servicios prestados, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los usuarios en sus relaciones con el Servicio de Gestión Académica.
11. A la debida protección de los datos de carácter personal recogidos en los escritos y comunicaciones que se dirijan al Servicio, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Además, a los usuarios del Servicio se les reconoce los siguientes derechos:

1. La orientación e información por el Servicio de Gestión Académica sobre las actividades del mismo que les afecten.
2. La garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados (defensor universitario, resolución de reclamaciones, atención a quejas y sugerencias, etc).
3. Recibir un trato no sexista.
4. Participar en los procesos de evaluación de la calidad del Servicio de Gestión Académica.
5. Participar en las actividades que organice el Servicio de Gestión Académica.
6. Ser informados por el Servicio de aquellas cuestiones sobre las que tengan un interés directo, con arreglo al principio de transparencia.

7. Ser atendidos individualmente, facilitando dicha atención a través de las vías más adecuadas en función de sus necesidades y los recursos con los que cuente el Servicio en cada momento.
8. Conocer la oferta y programación docente de cada titulación y los programas de las asignaturas, así como las fechas de realización de las pruebas de evaluación y los criterios generales a aplicar en los mismos, con anterioridad a su matriculación.
9. Disponer de las instalaciones y medios adecuados para el normal desarrollo de sus estudios y de las demás actividades académicas, de representación, culturales y deportivas propias del ámbito universitario, con atención específica a las personas con discapacidades.

A su vez los estudiantes, que son los usuarios más representativos del Servicio de Gestión Académica, además de los restantes que se deriven de la legislación vigente, tienen los siguientes deberes:

1. Respetar el patrimonio de la Universidad de Jaén, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones, bienes y recursos.
2. Ejercer responsablemente los cargos para los cuales hayan sido elegidos o designados, así como asumir las responsabilidades que comporte el desempeño de los mismos.
3. Cooperar con el resto de la Comunidad Universitaria para el buen funcionamiento de la Universidad y la mejora de sus servicios.
4. Cumplir lo dispuesto en los Estatutos y las restantes normas que les afecten.
5. Veracidad de los datos aportados.

## **IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**

El Servicio solicita la participación de los usuarios con motivo de procesos de evaluación y mejora del Servicio. También se ha dispuesto de un servicio de chat, que permite una comunicación directa.

En la página Web del Servicio existe un enlace al formulario oficial de quejas y sugerencias de la Universidad de Jaén, y en todas las dependencias del Servicio existe una indicación de la existencia del correspondiente Libro de Quejas y Sugerencias. Además el correo electrónico es una vía que los usuarios pueden utilizar para realizar propuestas y sugerencias.

## V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24-12-2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 13-4-2007).
- Ley 53/2000, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOE 16-1-2004).
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Leyes 6/1997, 29/1998, 4/1999 24/2001 y por el Real Decreto-Ley 14/1993.
- Ley 51/2003 de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (B.O.E. 3-12-2003).
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 5/1994, de 19 de julio, de supresión de barreras arquitectónicas y promoción de la accesibilidad.
- Estatutos de la Universidad de Jaén aprobados por Decreto 230/2003, de 29 de julio (BOJA 8-8-2003) y modificados para adaptarlos a la Ley Andaluza de Universidades por el Decreto 473/2004, de 27 de julio (BOJA 3-8-2004).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30-10-2007).
- Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial (BOE 22-1-2004).

- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas (BOE 24-11-2008), y la corrección de errores publicada en B.O.E. 28-3-2009.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece la expedición por las Universidades del Suplemento Europeo al Título (BOE 11-9-2003).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE 18-9-2003).
- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudio y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE 22-1-2004).
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero (modificado parcialmente por Real Decreto 309/2005), por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE 4-3-2004).
- Acuerdo de 25-10-2004, del Consejo de Coordinación Universitaria, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles y extranjeros (BOE 15-3-2005).
- Normativa sobre adaptación y convalidación de estudios en la Universidad de Jaén (Acuerdo de 22-9-2006 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).
- Normativa sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de Grado en la Universidad de Jaén, aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 11-11-2008.

- Normativa sobre admisión de traslado de expedientes (Acuerdo de 17-5-2000 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).
- Normativa sobre reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencia de actividades extra-académicas realizadas por los estudiantes (Acuerdo de 24-1-2006 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).
- Normativa sobre reconocimiento por equivalencia de estudios cursados en programas de intercambio internacional (Acuerdo de 12-6-2006 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).
- Normativa reguladora de los estudios de tercer ciclo y del título de doctor por la Universidad de Jaén (Acuerdo de 1-12-1999 de la Junta de Gobierno, modificado por Acuerdo de 19-7-2005 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).
- Normativa de Enseñanzas propias de la Universidad de Jaén (Acuerdo de 26-1-2004 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).
- Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén (Acuerdo de 13-03-2006 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).
- Resolución anual del Rectorado de la Universidad de Jaén, por la que se hace pública la normativa de matrícula y régimen de permanencia en dicha universidad en titulaciones oficiales de primer y segundo ciclo, Grado y Máster Universitario.
- Resolución de 12-2-2007, del Rectorado de la Universidad de Jaén, por la que se reconoce como acreditación suficiente de la voluntad para el inicio de determinados procedimientos, la utilización del usuario y contraseña personal de Campus Virtual.

- Reglamento de Régimen Académico y Evaluación de Alumnos (Acuerdo de 19-7-2005 modificado el 13-3-2006 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén).

Esta normativa está disponible en la página web del Servicio.

## VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la Institución, y para desarrollar las acciones de mejoras necesarias, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus usuarios, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas, sugerencias orientadas a la mejorar de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de la prestación de los servicios.

Los usuarios de los Servicios de la Universidad de Jaén podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén, publicado en el BOUJA número 57 y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo>.

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Los usuarios del Servicio de Gestión Académica que deseen presentar una queja o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizada el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión del asunto necesiten conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponible en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- A través del formulario web alojado en la dirección: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.
- Mediante cualquier escrito en el que el usuario manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los usuarios del Servicio de Gestión Académica que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a la direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio de Gestión Académica en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

- Se acusará recibo de toda queja y sugerencia que sea presentada por un usuario identificado en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, junto con el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.

- Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas de los usuarios, serán evaluadas inicialmente, recopilándose la información necesaria a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.
- Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas al usuario identificado en el plazo máximo de diez días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.
- Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable del Servicio, comunicando al usuario identificado las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo expresado en el punto anterior.

Además, el Defensor Universitario constituye un mecanismo de garantía en el ejercicio de derechos en relación con los servicios universitarios.

## VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

Las unidades funcionales que conforman el Servicio se encuentran distribuidas en distintos edificios situados en los Campus de Jaén y Linares. El horario general de atención al público es de 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes. Este horario se amplía considerablemente con motivo de la campaña de matrícula de estudiantes antiguos.

Servicio de Gestión Académica	Paraje Las Lagunillas, Edificio Bachiller Pérez de Moya. 23071 Jaén Tfno. 953 21 22 89 - Fax 953 21 25 10 <a href="mailto:sga@ujaen.es">sga@ujaen.es</a>
Sección de Acceso a la Universidad	Paraje Las Lagunillas, Edificio Bachiller Pérez de Moya. 23071 Jaén Tfno. 953 21 22 65 - Fax 953 21 26 73 <a href="mailto:acceso@ujaen.es">acceso@ujaen.es</a>
Sección de Estudios de Postgrado	Paraje Las Lagunillas, Edificio Bachiller Pérez de Moya. 23071 Jaén Tfno. 953 21 22 34 - Fax 953 21 26 52 <a href="mailto:postgrad@ujaen.es">postgrad@ujaen.es</a> <a href="mailto:continua@ujaen.es">continua@ujaen.es</a>
Sección de Títulos	Paraje Las Lagunillas, Edificio Bachiller Pérez de Moya. 23071 Jaén Tfno. 953 21 22 53 - Fax 953 21 26 52 <a href="mailto:sga@ujaen.es">sga@ujaen.es</a>
Secretaría de Centros (Facultad de Ciencias Experimentales)	Paraje Las Lagunillas, Edificio Dirección y Gestión de Centros. 23071 Jaén Tfno. 953 21 21 83 – Fax 953 21 23 21 <a href="mailto:facexp@ujaen.es">facexp@ujaen.es</a>
Secretaría de Centros (Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación)	Paraje Las Lagunillas, Aulario Coello de Portugal y Quesada. 23071 Jaén Tlf. 953 21 23 50 – Fax 953 21 19 69 <a href="mailto:fachum@ujaen.es">fachum@ujaen.es</a>
Secretaría de Centros (Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas)	Paraje Las Lagunillas, Edificio Dirección y Gestión de Centros. 23071 Jaén Tfno. 953 21 21 84 - Fax 953 21 21 70 <a href="mailto:facsoc@ujaen.es">facsoc@ujaen.es</a>
Secretaría de Centros (Escuela Politécnica Superior de Jaén)	Paraje Las Lagunillas, Aulario Coello de Portugal y Quesada. 23071 Jaén Tfno. 953 21 24 21 - Fax 953 21 24 00 <a href="mailto:eps@ujaen.es">eps@ujaen.es</a>



Secretaría de Centros (Escuela Politécnica Superior de Linares)	C/ Alfonso X El Sabio, 28 (Edificio A) 23700 Linares (Jaén) Tfno. 953 64 85 01 - Fax 953 64 85 06 <a href="mailto:epsl@ujaen.es">epsl@ujaen.es</a>
Secretaría de Centros (Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud)	Paraje Las Lagunillas, Edificio Dirección y Gestión de Centros. 23071 Jaén Tfno. 953 21 25 16 – Fax 953 21 19 68 <a href="mailto:euccs@ujaen.es">euccs@ujaen.es</a>
Secretaría de Centros (Escuela Universitaria de Trabajo Social)	Paraje Las Lagunillas, Aulario Coello de Portugal y Quesada. 23071 Jaén Tfno. 953 21 29 90 – Fax 953 21 26 32 <a href="mailto:eutra@ujaen.es">eutra@ujaen.es</a>



© Repsol YPF 2000-2006  
© 2007 Tele Atlas



En la página web del Servicio (<http://www.ujaen.es/serv/sga>) se pueden descargar los modelos más usuales para iniciar los procedimientos más habituales, y se publica la información necesaria para las relaciones habituales entre el Servicio y sus usuarios.

Existen varios procedimientos que se pueden realizar íntegramente por vía telemática, como la preinscripción en titulaciones del Distrito Único Andaluz, la solicitud de matrícula y su ampliación de matrícula y la preinscripción en asignaturas ofertadas de forma específica por los Departamentos.

### Otros datos de interés:

Medios de transporte:

- Tren: RENFE Jaén (tfno. 902 240 202)
- Autobús: Estación de Autobuses de Jaén (tfno. 953 250 106)
- Taxi: Tfno. 953 271010
- Avión: Aeropuerto Federico García Lorca Granada-Jaén (tfno. 902 404 704)
- Autobús urbano: líneas 4, 7, 9, 12, 14, 17, Puente Tablas.

## VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Como norma general para todos los servicios prestados, teniendo en cuenta que muchos de nuestros usuarios pueden tener dificultad para acceder a las instalaciones en horario de atención al público, el Servicio se compromete a facilitar la realización del mayor número de trámites posibles sin necesidad de acudir físicamente al Servicio, sea por vía telefónica, informática o postal.

Servicios	Compromisos
<i>I. Acceso a la Universidad</i>	
a) Apoyo a los tribunales de Selectividad	1. Facilitar a los correctores una herramienta informática para facilitar la transcripción de las calificaciones y la impresión de las actas. 2. Los correctores no esperarán más de 15 minutos desde la hora a la que sean citados para entregar las calificaciones, hasta que tengan a su disposición el acta para ser firmada.
b) Calificación obtenida en la Selectividad	1. Publicarla el último día de plazo que tengan los correctores para entregar los exámenes corregidos.
c) Preinscripción	1. Disponer de instalaciones adecuadas para realizar la preinscripción.
d) Traslados de expediente	1. Enviarlos a la Universidad de destino en el plazo máximo de dos meses desde la solicitud.
e) Gestión de plazas sobrantes	1. Utilizar los medios de comunicación y los trámites más adecuados para garantizar que la información llega a los interesados, y puedan realizar los trámites de la forma más cómoda para ellos, teniendo en cuenta lo ajustado de los plazos.
<i>II. Secretarías de Centros</i>	
a) Automatrícula en titulaciones de primer y segundo ciclo (alumnos nuevos)	1. Disponer de un fotomatón digital para que los usuarios no tengan que entregar fotografías en el momento de la matrícula. 2. Disponer del suficiente personal en las aulas de automatrícula para garantizar la atención personalizada a aquellos usuarios que así lo requieran. 3. Asesorar a los usuarios, previamente a la solicitud de matrícula, sobre las convalidaciones a que tengan derecho por haber superado Ciclos Formativos de Grado Superior. 4. Proporcionar a los usuarios un usuario para Campus Virtual en un momento previo a la matrícula (compromiso válido solo para



Servicios	Compromisos
	estudiantes que se matriculen en la Universidad de Jaén por primera vez, o bien que hayan transcurrido menos de dos años desde su última matrícula).
b) Automatrícula en titulaciones de primer y segundo ciclo (alumnos antiguos)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mantener una línea de información telefónica y telemática tanto en horario de mañana como de tarde durante el plazo oficial de matrícula.</li><li>2. Poner recursos informáticos a disposición de aquellos usuarios que no dispongan de medios propios o bien deseen solicitar matrícula desde la propia Universidad.</li><li>3. Proporcionar un nuevo usuario y contraseña para Campus Virtual a aquellos usuarios que así lo demanden sin necesidad de acudir físicamente a la Universidad.</li></ol>
c) Traslado de expediente académico	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Enviar a la Universidad de destino la certificación académica oficial en el plazo de un mes desde la solicitud (excluyendo del cómputo el mes de agosto).</li></ol>
d) Convalidaciones y adaptaciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar y actualizar tablas que permitan ofrecer información cada vez más completa y detallada sobre convalidaciones y reconocimientos.</li><li>2. En el caso de que existan precedentes para lo solicitado, recogidos en las correspondientes tablas de convalidaciones/ adaptaciones automáticas, notificar la Resolución del Decano o Director en el plazo máximo de dos meses desde el fin del plazo de solicitud.</li><li>3. En el caso de que no existan precedentes, o que éstos no estén recogidos en tablas de convalidaciones/adaptaciones automáticas, solicitar informe al Departamento correspondiente en el plazo máximo de un mes desde el final del plazo de solicitud.</li></ol>
e) Reconocimiento de créditos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Notificar la resolución en el plazo máximo de dos meses desde la solicitud.</li></ol>
f) Certificados académicos personales	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Personalizar los certificados según las indicaciones de los solicitantes, siempre que su contenido pueda extraerse íntegramente de los respectivos expedientes académicos, no existan normas que lo impidan o lo desaconsejen, y su redacción no pueda conducir a error.</li><li>2. Confeccionarlos y pasarlos a la firma del Decano o Director y del Secretario del Centro en el plazo máximo de una semana desde su solicitud (excluyendo del cómputo el mes de agosto, Semana Santa, Navidad y feria).</li><li>3. Utilizar para su confección un soporte de calidad y con las suficientes garantías de seguridad.</li></ol>
<b>III. Estudios de Postgrado</b>	
a) Matrícula de Tercer Ciclo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Automatrícula por Internet.</li></ol>
b) Traslado de expediente	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Enviar a la Universidad de destino la certificación académica oficial en el plazo de un</li></ol>



Servicios	Compromisos
	mes desde la solicitud (excluyendo del cómputo el mes de agosto).
c) Convalidaciones	1. Solicitar informe al Departamento correspondiente en el plazo máximo de un mes desde el final del plazo de solicitud.
<i>IV. Títulos y Diplomas</i>	
a) Títulos académicos oficiales	1. Tiempo de proceso en el Servicio inferior a cuatro meses (excluyendo del cómputo el mes de agosto).
b) Pretítulos	1. Confeccionarlos y pasarlos a la firma del Rector en el plazo máximo de una semana desde su solicitud (excluyendo del cómputo el mes de agosto, Semana Santa, Navidad y feria).
<i>V. Otros</i>	
a) Quejas y sugerencias	1. Tiempo máximo de trámite por el Servicio de cinco días laborales desde su recepción por el mismo. El tiempo de respuesta al usuario puede ser superior si para ello debe intervenir otro Órgano o Servicio.
b) Información	1. En un plazo máximo de cinco días laborables se proporcionará la información, o bien se remitirá la demanda al Servicio u Órgano responsable de proporcionarla.

## IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Gestión Académica:

Compromiso	Indicador	Observaciones o fórmula
I.a.1	Herramienta informática para los correctores	Sí / No
I.a.2	Tiempo de espera de los correctores	Medida aleatoria de una muestra de correctores.
I.b.1	Publicación de la calificación de Selectividad el último día de plazo para los correctores	Sí / No
I.d.1	Tiempo de proceso de los traslados de expediente	Fecha envío – Fecha solicitud
I.e.1	Este compromiso no precisa de indicador	
II.a.1	Fotomatón digital	Sí / No
II.a.2	Personal de apoyo en aulas de automatrícula	Sí / No
II.a.3	Información sobre convalidaciones de CFGS disponible, publicada y fácilmente accesible a los usuarios	Sí / No
II.a.4	Entrega a los usuarios del usuario y clave para Campus Virtual previamente a la matrícula	Sí / No
II.b.1	Personal de apoyo	Si / No
II.b.2	Facilitar salas de informática	Si / No
II.b.3	Personal de apoyo	Si / No
II.c.1	Tiempo de proceso de los traslados de expediente	Fecha de envío - fecha de solicitud
II.d.1	Porcentaje de titulaciones que cuenten con tablas de convalidación/adaptación o reconocimiento	nº tit. con tabla / nº titulaciones
II.d.2	Tiempo de proceso de las convalidaciones /adaptaciones incluidas en las tablas	Fecha resolución – fecha fin plazo solicitud
II.d.3	Tiempo de solicitud al Departamento	Fecha envío Dpto. – fecha solicitud
II.e.1	Tiempo de Resolución	Fecha envío Resolución – Fecha solicitud
II.f.1	Número de certificados a la carta	
II.f.2	Tiempo de proceso de certificados	Fecha de entrega – Fecha de solicitud
II.f.3	Uso de papel de seguridad	Si / No
III.a.1	Automatrícula	Si / No
III.b.1	Tiempo de proceso de los traslados de expediente	Fecha de envío - fecha de solicitud
III.c.1	Tiempo de solicitud al Departamento	Fecha envío Dpto. – fecha solicitud
IV.a.1	Demora causada por el Servicio	(Fecha remesa MEC – fecha solicitud) + (fecha envío imprenta – fecha recepción MEC) + (fecha aviso – fecha recepción imprenta)
IV.b.1	Tiempo de envío a la firma	Fecha envío Rectorado – fecha solicitud
V.a.1	Tiempo de respuesta o reenvío	
V.b.1	Tiempo de respuesta o reenvío	

## **X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la Carta, el responsable del Servicio contactará con los usuarios afectados por el medio que considere más adecuado, y les explicará los motivos de tal incumplimiento informándoles, en su caso, de las medidas que se tomarán para evitarlo en el futuro.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse al Servicio de Gestión Académica a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

## **XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES**

El Servicio de Gestión Académica, tanto en sus relaciones internas como con sus usuarios, se rige por los siguientes valores:

- Respeto, tanto a los usuarios como a los miembros del Servicio.
- Empatía, para comprender mejor las necesidades de los usuarios.
- Sinergia, para mejorar como equipo.
- Conciencia de la finalidad y utilidad del trabajo desarrollado.
- Formación continua, orientada a las necesidades del Servicio en cada momento.

El personal asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario vela porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza y actuación eficiente.

El Servicio procura la accesibilidad a sus instalaciones por parte de usuarios con dificultades de movilidad. Así, por ejemplo, se reservan puestos en los locales de automatrícula a los que puede acceder fácilmente un usuario en silla de ruedas, y se presta una atención especial a quienes padecen discapacidad sensorial. En este sentido, el Servicio, como parte de la Universidad, colabora con la aplicación del plan integral de accesibilidad elaborado por la Institución.

## XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Servicio participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, mediante el compromiso por la calidad asumido por todos sus integrantes. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la unidad en referencia la Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.
- Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:
  - Plan de Comunicación.
  - Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
  - Plan de gestión por procesos.
  - Plan de gestión por competencias.
  - Sistema de Cartas de Servicios.
  - Sistema de quejas y sugerencias.

En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

El Servicio se compromete a disponer y hacer uso de los sistemas de prevención de riesgos y de calidad medioambiental que la Universidad determine en cada momento.

El Servicio de Gestión Académica cumple escrupulosamente con la normativa en vigor sobre protección de datos de carácter personal, y vela por la confidencialidad de las circunstancias personales confiadas a su personal por los usuarios.

### XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Jefe del Servicio será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos contraídos en la carta, y de impulsar las acciones de mejora que sean pertinentes. Sus datos de contacto son:

Jefe del Servicio de Gestión Académica  
Campus Las Lagunillas, edificio Bachiller Pérez de Moya (C-2)  
23071 Jaén  
Teléfono 953 212 289 - sga@ujaen.es

El Servicio publica información por diversos medios, que complementa a la que puede obtenerse en sus dependencias. Por ejemplo:

- Web con información sobre el Servicio y su estructura, los procedimientos que gestiona, modelos para las solicitudes más habituales, etc.: <http://www.ujaen.es/serv/sga>.
- DVD “Conoce tu Universidad”, con información de especial interés para estudiantes de nuevo ingreso, o de último curso de Enseñanza Secundaria.
- Guía académica de la Universidad, en formato electrónico, publicada en la web, desde donde también se puede descargar.
- CD con la oferta de Másteres Universitarios Oficiales y Programas de Doctorado (también en folleto).
- Trípticos y paneles informativos sobre la campaña de matrícula.

También se utilizan otros mecanismos de comunicación e información más proactivos, como el envío de SMS y correos electrónicos con informaciones de interés, e incluso personalizados (convocatorias de cursos, calificaciones de

Selectividad, avisos diversos...), y tal y como se indicó anteriormente es posible realizar de forma electrónica algunos trámites, como la matrícula y su ampliación, la preinscripción y matrícula en asignaturas de libre elección ofertadas de forma específica por los Departamentos, etc. Para estos últimos se publican en la página principal de la Universidad los enlaces necesarios para el uso del servicio, así como la información e instrucciones necesarias para realizarlo de forma correcta.

Para facilitar el trámite de matrícula, durante el plazo para estudiantes antiguos se habilitan varias líneas telefónicas y un canal de chat, atendidos en horario de mañana y tarde por personal destinado en el Servicio, facilitando la resolución de las incidencias que puedan producirse y ofreciendo la información que demanden los usuarios.

La primera versión de este documento fue redactada por el siguiente equipo de trabajo, constituido para tal fin el 16-11-2007:

- Adoración Mozas Moral (Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral).
- M.<sup>a</sup> Victoria Moreno Ratia (Jefa de la Sección de Títulos).
- José María García Moreno (Jefe de Planificación y Coordinación de Procesos).
- Manuel Molina Cámara (Jefe de la Sección de Estudios de Posgrado).
- Antonio Martínez Olea (Gestor Base del Servicio de Planificación y Evaluación).
- Alfonso Miguel Chico Medina (Jefe del Servicio de Gestión Académica).