

6

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, 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 o mediante el buzón de sugerencias de las siguientes webs:

<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>

<http://www.ujaen.es/serv/sayae/sugerencias/sugerencias.htm>

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Las personas usuarias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla 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 las direcciones de la unidad.

<http://www.ujaen.es/serv/sayae/sugerencias/sugerencias.htm>

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Las personas usuarias podrán participar, además, en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

Mediante las encuestas y reuniones de grupos focales que el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante realiza para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de las personas usuarias atendidas.

8

DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio Bachiller Pérez de Moya, C-2. 23071. Jaén.
Dependencias 103.

Teléfono: 953 212494
Fax: 953 212199

Dirección correo electrónico: sayae@ujaen.es

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

<http://www.ujaen.es/serv/sayae/inicio/cartaservicios.htm>

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.
Trasporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torquebradilla.
Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: De 9.00 h. a 14.00 horas de lunes a viernes, conforme al calendario laboral anual del personal de administración y servicios.

Otros datos de interés: se pueden consultar mediante la página web del Servicio de Atención y Ayudas al estudiante: <http://www.ujaen.es/serv/sayae/inicio/index.htm>.

PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

El Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, integrado en los Vicerrectorados de Estudiantes e Inserción Laboral y de Relaciones Internacionales y Cooperación, tiene la misión de ayudar a los/as estudiantes y titulados/as de la Universidad de Jaén mediante una atención personalizada y una adaptación continua a sus necesidades, para facilitarles servicios que complementen su formación académica, con objeto de paliar las limitaciones económicas, sociales y las derivadas de una situación de discapacidad que dificulten sus posibilidades de estudio, así como fomentar su formación práctica, su movilidad nacional e internacional, su inserción laboral y actividades de voluntariado.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- Se reconocen los siguientes derechos en los términos y condiciones que establece la legislación vigente:
- ✓ A obtener becas y ayudas al estudio.
 - ✓ A tener garantizada la igualdad de oportunidades para los/as estudiantes con discapacidad.
 - ✓ A realizar prácticas en empresas.
 - ✓ A la movilidad nacional e internacional.

3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante presta los siguientes servicios:

- ✓ Gestión de becas y ayudas al estudio para universitarios/as convocados por órganos nacionales, autonómicos o universitarios.
- ✓ Gestión de la atención a los/as estudiantes con discapacidad y con dificultades específicas de aprendizaje para garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito académico universitario.
- ✓ Gestión de actividades que favorecen la empleabilidad de los/as estudiantes y titulados/as: prácticas en empresas, contratación laboral, ofertas de empleo, etc.
- ✓ Gestión de la movilidad nacional e internacional: períodos de estancia en otras universidades nacionales o internacionales con pleno reconocimiento académico.



4 COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ De capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios y usuarias.
- ✓ De gestionar eficazmente las solicitudes de becas y ayudas.
- ✓ De prestar una atención de calidad a los/as estudiantes con discapacidad y con dificultades específicas de aprendizaje.
- ✓ De ofrecer prácticas en empresa de calidad.
- ✓ De rapidez en la gestión de admisión de estudiantes extranjeros.

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:
JUNIO DE 2009



5 INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante:

- ✓ Porcentaje de usuarios y usuarias que responden con una valoración satisfactoria en el apartado “Capacidad de respuesta” del Servicio a sus necesidades y problemas en la Encuesta de usuarios y usuarias.
- ✓ Porcentaje de recursos presentados sobre el total de solicitudes.
- ✓ Porcentaje de usuarios y usuarias que responden con una valoración de satisfacción general sobre el servicio y trato recibidos en la Encuesta específica a estudiantes con discapacidad.
- ✓ Porcentaje de renunciaciones de estudiantes en prácticas por motivo de inadecuación de las prácticas a su formación académica sobre el total de estudiantes en prácticas.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de admisión de estudiantes extranjeros a la Universidad de Jaén tramitados en un plazo máximo de 15 días laborables desde la recepción de la documentación, con el visto bueno del/la coordinador/a institucional.

La Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE

