

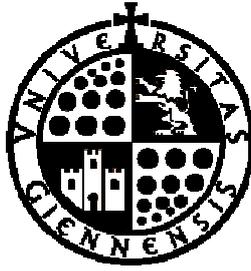


UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE
**ATENCIÓN Y
AYUDAS AL
ESTUDIANTE**

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

CARTA DE SERVICIOS
DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN Y AYUDAS AL
ESTUDIANTE

Junio 2009



ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	9
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	12
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	14
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	15
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	20
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	22
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	29
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	33
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	35
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	36
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	38
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	40



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)*¹, 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*”².

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 las personas usuarias y grupos de interés en particular, y a la ciudadanía en general, de los servicios que ofrece, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

¹ Aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, en su sesión del día 5 de marzo de 2003.

² Línea estratégica 12.1 y 9.1, respectivamente.



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 Atención y Ayudas al Estudiante pretende:

1) Facilitar a los usuarios y usuarias 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 las personas usuarias 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 y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante 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 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 Atención y Ayudas al Estudiante 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 y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante tiene establecidos a disposición de los usuarios y usuarias 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 Atención y Ayudas al Estudiante, 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 su cumplimiento; por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.



Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información sobre aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante 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 Atención y Ayudas al Estudiante ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión de 28 de Julio de 2009.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE

El Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, ubicado en el área de Gestión y Planificación Académica y de la Investigación, depende orgánicamente de Gerencia y funcionalmente se integra en los Vicerrectorados de Estudiantes e Inserción Laboral y de Relaciones Internacionales y Cooperación.

El jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante es D. Fernando Valverde Peña. La Unidad está dividida en tres Secciones, cuyos responsables son:



- Ayudas al Estudio: D. Emilio Ayala Segura.
- Asistencia al Estudiante: D. José María Ruiz Palomino.
- Relaciones Internacionales: Doña Josefa Sánchez Mochales.

La misión del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante es la siguiente:

"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".

La visión del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante es la siguiente:

"Ser un Servicio próximo a los/as estudiantes y titulados/as de la Universidad de Jaén, que les ofrezca un trato personalizado y solucione sus demandas en cada momento, mediante un equipo de profesionales implicados que, a través una adecuada formación continua, realicen una gestión eficaz y eficiente en el ámbito de competencias del Servicio".

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Servicio general del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

S.A.A.E.O. Atención a la persona usuaria

- Información al interesado/a en el procedimiento.
- Información al resto de la Comunidad Universitaria y sociedad en general.

Becas y Ayudas al Estudio

S.A.E.I. Becas y Ayudas MEDU (Ministerio de Educación)

- Becas de Iniciación de estudios universitarios
- Becas de Régimen General
- Becas de Movilidad
- Becas para Másteres Oficiales
- Becas de Colaboración con Departamentos Universitarios

S.A.E.II. Becas y Ayudas Propias

- Becas de Ayuda Social Urgente de tipo puntual
- Plazas de Movilidad Internacional
- Ayudas Complementarias para beneficiarios/as de plaza de movilidad
- Enseñanzas propias
- Becas de Colaboración con Departamentos Universitarios (Didáctica de las Ciencias y Enfermería, que no imparten docencia en titulaciones de 2º ciclo).

S.A.E.III. Movilidad nacional SICUE-SÉNECA

- SICUE: plazas de movilidad nacional
- SÉNECA: becas de movilidad para los/as beneficiarios/as de plaza SICUE

Atención a Estudiantes con Discapacidad y con Dificultades Específicas de Aprendizaje

S.A.E.IV. Atención a Estudiantes con Discapacidad y con Dificultades Específicas de Aprendizaje

- Adaptaciones técnicas
- Adaptaciones de espacio y mobiliario
- Asistencia a través de terceras personas

Prácticas en empresa y Contratación laboral

P.I.I. Prácticas en empresa e Instituciones

- Prácticas en empresas para estudiantes.

P.I.II. Fomento a la contratación laboral en Prácticas de titulados/as UJA

- Fomentar la inserción laboral de los/as titulados/as de la UJA

Movilidad internacional de estudiantes

RR.II.I. Movilidad internacional-

- Movilidad internacional de estudiantes de la UJA
- Movilidad internacional de estudiantes extranjeros

RR.II.II. Formación en idiomas

- Formación lingüística mediante cursos de español inicial, intermedio y avanzado, español de negocios, preparación para el Diploma de español como



lengua extranjera (DELE) y español intensivo; alemán y alemán intensivo, francés y francés intensivo e inglés, inglés intensivo.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

De carácter general

✓ Derechos de los ciudadanos/as³: relativos a la relación de los/as ciudadanos/as con la Administración Pública en la tramitación de los procedimientos administrativos

De carácter específico universitario

✓ Derechos y deberes de los/as estudiantes⁴: relación de los derechos y obligaciones de los/as estudiantes, así como los mecanismos fijados para su garantía.

✓ Becas y ayudas al estudio⁵: normativa que regula un sistema de becas y ayudas destinado a remover los obstáculos de orden socioeconómico que, en cualquier parte del territorio, impidan o dificulten el acceso o la continuidad de los estudios superiores a los/as estudiantes que estén en condiciones de cursarlas con aprovechamiento.

✓ Personas con discapacidad en la Universidad⁶: normativa que insta a las Universidades a que garanticen la igualdad de oportunidades de los/as estudiantes y demás miembros de la Comunidad Universitaria con discapacidad, proscribiendo cualquier forma de discriminación y estableciendo medidas de acción positiva tendentes a asegurar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario.

³ Artículo 35 de la *Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

⁴ Artículo 46 de la *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (L.O.U.)*, modificada por la *Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril*; artículo 45 *Ley 15/2003, de 27 de diciembre, Ley Andaluza de Universidades (L.A.U.)*; artículos 120, 121 y 124 del *Decreto 230/2003, de 29 de julio*, por el que se aprueban los *Estatutos de la Universidad de Jaén* (en adelante ETUJA).

⁵ Artículo 45 de la *L.O.U.* y artículo 45 de la *L.A.U.*

En la dirección web <http://www.ujaen.es/serv/sae> se encuentra actualizada toda la información sobre becas y ayudas al estudio.

⁶ *Disposición adicional vigésimo cuarta de la L.O.U.*

En la dirección web <http://accesible.ujaen.es> se halla actualizada toda la información sobre discapacidad.



- ✓ Prácticas en empresa⁷: normativa que regula las prácticas de estudiantes en empresas e instituciones.

- ✓ Movilidad internacional⁸: regulación para el fomento de la movilidad internacional de estudiantes y titulados/as universitarios en el Espacio Europeo de Educación Superior.

⁷ Artículo 9 de la *Normativa que regula las prácticas de empresa* aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en la sesión de 3 de diciembre de 2004: derechos (artículo 9) y obligaciones de los estudiantes y empresas (artículos 4, 6 y 8). Convenios de colaboración entre la universidad de Jaén y las empresas e instituciones para la realización de prácticas. En la dirección web <http://www.ujaen.es/serv/uempleo> pueden encontrar actualizada toda la información sobre prácticas de empresa.

⁸ Artículo 8 de la *L.O.U.*; artículo 54.2 de la *L.A.U.* y artículo 159 de los *ETUJA*. En la dirección web <http://www.ujaen.es/serv/vincit> se encuentra actualizada toda la información sobre movilidad internacional.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los usuarios y usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

✓ Mediante la formulación de Quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

✓ A través de las encuestas que el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante realiza periódicamente para conocer la satisfacción de las personas usuarias atendidas.

✓ Por medio del buzón de sugerencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE): <http://www.ujaen.es/serv/sayae/inicio/index.htm>

Asimismo, la normativa sectorial recoge fórmulas específicas de colaboración y participación de los usuarios y usuarias:

Becas y ayudas

✓ Participación en las Comisiones, Jurados y Comisiones Técnicas de Becas y/o Ayudas⁹.

Atención a la discapacidad y a las Dificultades Específicas de Aprendizaje

Participación de los/as estudiantes en las Comisiones Técnicas de Atención al Estudiante con Discapacidad y a las Dificultades Específicas de Aprendizaje¹⁰.

⁹ Artículo 124.e. de los *Estatutos de la Universidad de Jaén*, aprobados por el *Decreto 230/2003*, de 29 de julio; artículos 13 y 14 del Acuerdo de la Comisión Rectora, de 15 de octubre de 1998, por el que se aprueba la *Normativa de Ayudas al Estudio Propias de la Universidad de Jaén* y convocatorias del MEPSYD.

¹⁰ Artículo 8 del Acuerdo de 21 de junio de 2005, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, por el que se aprueba la *Normativa sobre Atención a los Estudiantes con Discapacidad en la Universidad de Jaén* (BOUJA nº 51).

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante se encuentra en los siguientes textos legales:

De carácter general

- ✓ Ley 30/92, de 6 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (L.O.U.), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- ✓ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (L.A.U.).
- ✓ Decreto 230/2003, de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén¹¹.

De carácter específico

Atención a la persona usuaria

- ✓ RD. 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los *Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano* (B.O.E. 04/06/96), modificado por el RD 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. 03/09/2005).

¹¹ Los *Estatutos de la Universidad de Jaén* se pueden consultar en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/secgen/normativas/index.html>

Prácticas en empresa¹²

- ✓ *Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa, modificado por el Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre.*
- ✓ *Normativa propia de Prácticas en Empresa, aprobada por Consejo de Gobierno de 3 de diciembre de 2004.*
- ✓ *Orden de 28 de julio de 2005, reguladora de subvenciones a las universidades de Andalucía para la ejecución de programas de formación orientados a la inserción laboral del alumnado universitario en empresas e instituciones de Andalucía.*

Becas y ayudas MEDU (Ministerio de Educación)

- ✓ *Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso de la productividad (B.O.E. de 19 de noviembre de 2005).*
- ✓ *Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas (B.O.E. de 17 de enero de 2008).*
- ✓ *Real Decreto anual, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte para cada curso académico.*
- ✓ *Orden de 7 de junio de 1990, sobre requisitos académicos, económicos y procedimentales para la concesión de becas y ayudas al estudio. Ministerio de Educación y Ciencia (BOE de 21 de junio).*
- ✓ *Convocatorias anuales de becas aprobadas por Ordenes del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.*
- ✓ *Convocatorias anuales de becas aprobadas por el Gobierno Vasco.*

¹² La legislación de *Prácticas en empresa* se puede consultar en el siguiente enlace:
<http://www.ujaen.es/serv/uempleo/practicaseempleo/documento.htm>.

Becas y ayudas propias

- ✓ *Real Decreto anual, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte para cada curso académico.*
- ✓ Orden anual del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, por la que se aprueba las bases reguladoras de la convocatoria de becas de Régimen General.
- ✓ Acuerdo de la Comisión Gestora, de 15 de octubre de 1998, por el que se aprueba la *Normativa de Ayudas al Estudio Propias de la Universidad de Jaén*¹³.
- ✓ Resolución, de 1 de marzo de 1999, del Rectorado de la Universidad de Jaén por la que se regula la concesión de ayudas para la realización de estudios en las distintas modalidades de enseñanzas propias.
- ✓ Convocatorias de becas y/o ayudas aprobadas por Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén.

Movilidad nacional SICUE-SÉNECA

- ✓ *Convenio Marco para el establecimiento de un Programa de Movilidad de Estudiantes entre las Universidades Españolas, firmado el 18 de febrero de 2000, por los Rectores de las Universidades Españolas.*
- ✓ *Acuerdo de la Comisión Gestora, de 15 de octubre de 1998, por el que se aprueba la Normativa de Ayudas al Estudio Propias de la Universidad de Jaén.*
- ✓ *Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 15 de marzo de 2004, por el que se aprueban modificaciones en el procedimiento general para becas Sicue-Séneca. (BOUJA nº 39, marzo 2004)*¹⁴.
- ✓ Convocatoria anual de plazas de movilidad SICUE aprobada por Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén.

¹³ La *Normativa de Ayudas al Estudio Propias de la Universidad de Jaén* se encuentra en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/secgen/gestora/acuerdos/index.html>.

¹⁴ El acuerdo del Consejo de Gobierno de la UJA se puede consultar en el enlace: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/bo-ujja/>

✓ Orden anual del Ministerio de Educación y Ciencia por la que se convocan las Becas Séneca.

Atención a estudiantes con discapacidad y Dificultades Específicas del Aprendizaje¹⁵

✓ Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 21 de junio de 2005, se aprueba *Normativa sobre Atención al Estudiante con Discapacidad de la Universidad de Jaén* (BOUJA nº 51).

✓ *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* (BOE de 3 de diciembre).

✓ *Ley 1/1999, de 31 de marzo, Andaluza de atención a las personas con discapacidad* (BOJA de 17 de abril).

✓ *Normativa que regula la atención a estudiantes con Dificultades Específicas de Aprendizaje en la Universidad de Jaén, aprobada por el Consejo de Gobierno en la sesión nº 28 de 18 de Junio de 2009*

Movilidad internacional

✓ Carta Universitaria Erasmus (2007/2008-2013/2014), nº 29540-IC-1-2007-1-ES.ERAS-EUC-1.

✓ Convenio financiero de Subvención para movilidad de estudiantes Sócrates-Erasmus – Acción 2.2. – en el marco del Programa de Aprendizaje Permanente, nº 29540-IC-1-2007-1-ES-ERASMUS-EUC-1.

¹⁵ La normativa sobre Atención a los estudiantes con discapacidad se encuentra en la siguiente página web: <http://accesible.ujaen.es>. La normativa sobre Atención a Estudiantes con Dificultades Específicas de Aprendizaje se encuentra en la siguiente página web: <http://www.ujaen.es/serv/sae/dea>



- ✓ Convenios bilaterales para el intercambio de estudiantes Erasmus y con instituciones de educación superior americanas/asiáticas (generalmente, de renovación automática).
- ✓ Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén, por la que se convocan anualmente plazas de movilidad de estudiantes europeos en el marco del programa de movilidad internacional LLP/ERASMUS y plazas de movilidad de estudiantes a instituciones de educación superior de América (norte, sur y central) y Asia.
- ✓ Acuerdo de la Junta de Gobierno, de 8 de junio de 2000, por el que se aprueba el sistema de reconocimiento académico en programas internacionales (BO-UJA nº 7, julio 2000)¹⁶.
- ✓ Acuerdo de la Junta de Gobierno, de 8 de junio de 2000, por el que se aprueba el procedimiento de matrícula extraordinaria de estudiantes extranjeros (BO-UJA nº 7, julio 2000).

¹⁶ Los acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén se hallan disponibles en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/bo-uja/>

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los/as usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus usuarios y usuarias, que permite acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejora 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 las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de las personas usuarias.

Los usuarios y usuarias 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 (núm. 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 y usuarias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante 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 garantizado el anonimato.

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/as interesados/as 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 disponibles 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/> y en el enlace que se encuentra en la página Web del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante: <http://www.ujaen.es/serv/sayae/sugerencias/sugerencias.htm>.

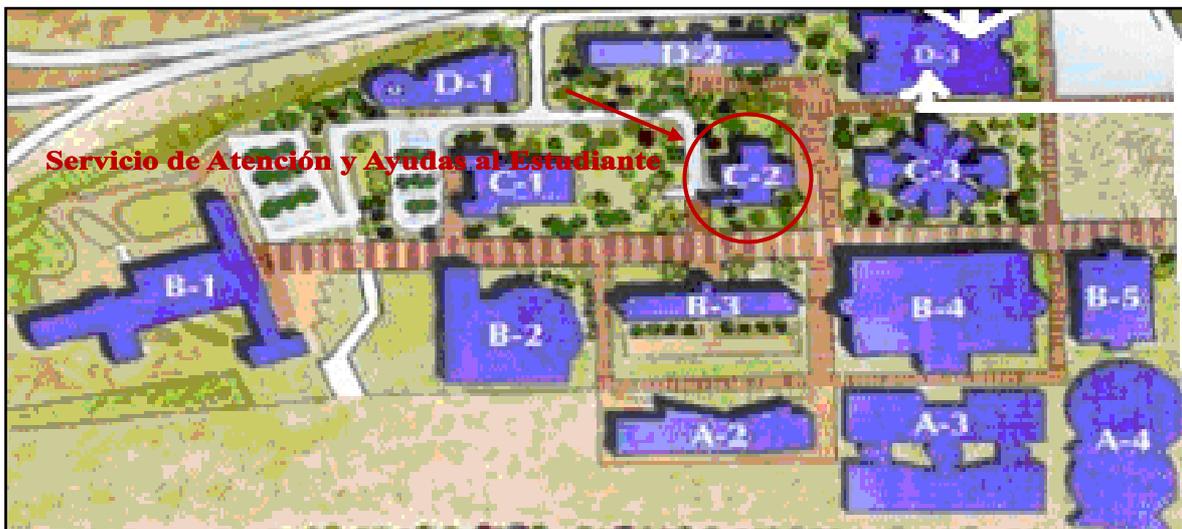
✓ Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

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.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante que deseen presentar una sugerencia o iniciativa pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas y mediante correo electrónico o postal dirigidos a la direcciones de la unidad.

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

Información de contacto



Universidad de Jaén

Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

Edificio C-2, dependencia 103

Edificio Bachiller Pérez de Moya

Campus Universitario "Las Lagunillas", s/n

23071 JAÉN – España – U.E.

Sección de Asistencia al Estudiante

Campus Universitario Las Lagunillas s/n

Edificio C-2 Bachiller Pérez de Moya

23071 – JAÉN

Teléfono: 953 212192

Fax: 953 212199

Web: <http://www.ujaen.es/serv/uempleo/>

E-mail: icaro@ujaen.es

Sección de Ayudas al Estudio

Campus Universitario Las Lagunillas s/n

Edificio C-2 Bachiller Pérez de Moya

23071 – JAÉN

Teléfono: 953 212630

Fax: 953 212199

Web: <http://www.ujaen.es/serv/sae>

E-mail: eayala@ujaen.es

Sección de Relaciones Internacionales

Campus Las Lagunillas s/n

Edificio C-2 Bachiller Pérez de Moya

23071 – JAÉN

Teléfono: 953 212711

Fax: 953 212199

Web: <http://www.ujaen.es/serv/vicint/>

E-mail: jmochale@ujaen.es

Los teléfonos de contacto son los siguientes:

Jefe del Servicio: Sr. D. Fernando Valverde Peña. Teléfono: 953 212 494.

Jefe de la Sección de Ayudas al Estudio: Sr. D. Emilio Ayala Segura. Teléfono: 953 212 630

Jefe de la Sección de Asistencia al Estudiante: Sr. D. José M^a Ruiz Palomino. Teléfono: 953 212 674

Jefa de la Sección de Relaciones Internacionales: Sra. D^a Josefa Sánchez Mochales. Teléfono: 953 212 711

Horarios y medios de atención al público

El horario de atención al público del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante es de 9:00 a 14:00 horas.

Además, dos de los servicios prestados por la Unidad, las Prácticas en empresa y las Becas de movilidad internacional Erasmus se gestionan a través de la página Web del Servicio, concretamente a través de:

- ✓ [Campus Virtual](#) y la dirección <http://icaro.ual.es/index.asp?universidad=50>, para las Prácticas en empresa.
- ✓ [Campus Virtual](#), para las becas de Movilidad internacional Erasmus.

Formas de acceso y transporte

La Universidad de Jaén se encuentra ubicada en Jaén capital, provincia del mismo nombre, que se haya en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al sur de España.



Acceso por carretera



Jaén capital dispone de variados accesos por carretera desde los diferentes puntos de la geografía nacional:

- Desde Madrid, por la autovía N-IV hasta Bailén (291 Km.). En Bailén tomar la N-323 (Autovía Bailén-Granada) hasta Jaén (42 Km.).
- Desde Granada por la N-323, autovía Bailén-Granada (93 Km.).
- Desde Córdoba por la N-IV (30 Km.), tomando el desvío por la N-324 hacia

El Carpio, Bujalance, Porcuna, Torredonjimeno y Jaén (80 Km.).

- Desde Albacete por la N-322 hasta Úbeda (208 Km.) y N-321 desde Úbeda hasta Jaén.

Acceso por autobús

Jaén está perfectamente comunicada a través de líneas regulares de autobuses con las principales capitales españolas.

La información sobre autobuses se puede consultar en:

Estación de Autobuses de Jaén

Plaza Coca de la Piñera s/n

Teléfono: 953 250106

Acceso por tren

Asimismo, la capital cuenta con estación de ferrocarril, cuyos horarios se pueden consultar en:

Estación de Ferrocarriles de Jaén

Plaza Jaén por la Paz s/n

Teléfono: 953 270202

También es posible consultar los horarios de trenes en la página Web de RENFE:
<http://www.renfe.es>

Acceso por avión

Jaén dispone de aeropuerto compartido con Granada, que se enlaza con la capital mediante una línea regular de autobuses. Para más información acerca de los vuelos:

Aeropuerto de Granada-Jaén Federico García Lorca

Carretera de Málaga s/n, Chauchina (Granada)

Teléfono: 958 447179 ó 958 245247

Otros medios de transporte

Una vez en la ciudad, para llegar al Campus de las Lagunillas, en el que se ubica el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, se puede recurrir a los medios de transporte públicos:

- Tele taxi: 953 271010
- Autobuses urbanos: 953 280027

Línea	La Glorieta-Universidad-Centro-Centro Comercial La Loma.
-------	--



4	Primera salida: 7:10 / Última salida: 21:45 Frecuencia: 30 minutos
Línea 7	Centro-Polígono del Valle-Universidad. Primera salida: 7:00 / Última salida: 22:45 Frecuencia: 10 minutos
Línea 9	Tiro Nacional-Circunvalación-Polígono del Valle-Universidad. Primera salida: 8:15 / Última salida: 20:15 Frecuencia: 30 minutos
Línea 12	Centro-Universidad-Centro Comercial La Loma. Primera salida: 8:45 / Última salida: 21:45 Frecuencia: 30 minutos
Línea 14	Fuentezuelas-Peñamefécit-Universidad-Centro Comercial La Loma. Primera salida: 8:00 / Última salida: 22:00 Frecuencia: 60 minutos
Línea 17	Azahar-Fuentezuelas-Universidad-Polígono de los Olivares. Primera salida: 7:00 / Última salida: 21:00 Frecuencia: 60 minutos



Una vez en el Campus de Las Lagunillas, el Servicio se ubica en el edificio C-2, Bachiller Pérez de Moya.



VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Compromisos generales del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

1- Compromiso de un servicio de calidad adecuado a las necesidades de las personas usuarias.

Compromiso de prestar un servicio de calidad adecuado a las necesidades de las personas usuarias para que, al menos, el 90% de los mismos/as respondan con una valoración media de tres o superior en el conjunto de apartados en la *Encuesta de usuarios y usuarias* (3: algo satisfecho; 4: bastante satisfecho; 5: muy satisfecho).

2- Compromiso de capacidad de respuesta a las necesidades de las personas usuarias.

Compromiso de compaginar la atención personalizada con una atención rápida para que, al menos, el 90% de las personas usuarias respondan con una valoración media de tres o superior en el apartado "*Capacidad de respuesta en la prestación del servicio*" de la *Encuesta de personas usuarias*.

3- Compromiso de fiabilidad del servicio.

Compromiso de ofrecer a la persona usuaria un servicio que satisfaga de forma fiable sus necesidades para que, al menos, el 90% de los mismos/as respondan con una valoración media de tres o superior en el apartado "*Fiabilidad en la prestación del servicio*" de la *Encuesta de personas usuarias*.

Compromisos de Becas y Ayudas al Estudio

4-. Compromiso de facilitar la tramitación de las solicitudes de beca¹⁷.

Compromiso de realizar las acciones necesarias, por encima de las obligaciones legalmente establecidas, para subsanar el 95% de las solicitudes incompletas de becas, consiguiendo que no se supere el 5% de solicitudes denegadas por falta de documentación sobre el total de solicitudes incompletas.

5-. Compromiso de gestionar eficazmente las solicitudes de becas y ayudas.¹⁸

Compromiso de realizar las acciones pertinentes en todo el procedimiento de gestión de becas para que el porcentaje de recursos presentados en cada una de las convocatorias no sea superior al 4% de las solicitudes.

6-. Compromiso de resolver las becas de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén antes de la finalización del plazo legal.¹⁹

Compromiso de efectuar las acciones pertinentes para resolver las becas de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén antes de la finalización del plazo legalmente establecido, de modo que la resolución del listado definitivo de becas sea publicada antes de seis meses, contados desde el día siguiente a la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

Compromisos de Atención a Estudiantes con Discapacidad y Dificultades Específicas de Aprendizaje

7-. Compromiso de prestar una atención de calidad a los/as estudiantes con discapacidad y Dificultades Específicas de Aprendizaje²⁰.

¹⁷ Este compromiso hace referencia a los procesos S.A.E.I.: Becas y Ayudas MEC (becas de Iniciación de estudios universitarios, becas de Régimen General, becas de Movilidad, para Másteres Oficiales y becas de colaboración con Departamentos Universitarios), S.A.E.II. Becas y Ayudas Propias (Ayuda Social Urgente de tipo puntual, Ayudas complementarias para beneficiarios de plaza de movilidad, Enseñanzas propias y becas de colaboración con Departamentos universitarios) y S.A.E.III.: Movilidad nacional SICUE-SÉNECA (SICUE: plazas de movilidad nacional y SÉNECA: becas de movilidad para los beneficiarios).

¹⁸ Este compromiso afecta a los procesos S.A.E.I., S.A.E.II, S.A.E.III.

¹⁹ Este compromiso afecta a los servicios prestados en los procesos S.A.E.II. y S.A.E.III.



Compromiso de prestar a los/as estudiantes con discapacidad y Dificultades Específicas de Aprendizaje un servicio de calidad adecuado a sus necesidades para que, al menos, el 90% de las personas usuarias respondan con una valoración de satisfacción general (3 o superior) sobre el servicio y el trato recibido en la *Encuesta específica a estudiantes con discapacidad y Dificultades Específicas de Aprendizaje*.

Compromisos de Prácticas en empresa y Contratación laboral

8- Compromiso de ofrecer prácticas en empresas de calidad.²¹

Compromiso de ofertar a los/as estudiantes prácticas en empresa adecuadas a su formación académica, para no superar el 5% de renuncias a las mismas por inadecuación de su formación académica.

9- Compromiso de rapidez en la gestión de la contratación laboral en prácticas de titulados.²²

Compromiso de gestionar antes del plazo legalmente establecido (quince días) la totalidad de los contratos laborales en prácticas para titulados/as, de modo que tengan firmada la resolución de concesión de ayuda en un plazo máximo de diez días, contado desde la recepción de la copia del contrato laboral.

Compromisos de Movilidad internacional de estudiantes

10- Compromiso de rapidez en la gestión de admisión de estudiantes extranjeros²³.

Compromiso de gestionar, al menos, el 90% de las solicitudes de admisión de estudiantes extranjeros en la Universidad de Jaén en plazo máximo de 15 días laborables contados desde el siguiente a la recepción de la documentación, con el visto bueno del Coordinador institucional.

²⁰ El compromiso hace referencia a los servicios prestados en el proceso S.A.E.IV. Atención a estudiantes con discapacidad (Adaptaciones técnicas, adaptaciones de espacio y mobiliario y asistencia a través de terceras personas).

²¹ El compromiso se aplica al proceso P.I. Prácticas en empresas e instituciones (Prácticas en empresa para estudiantes).

²² Este compromiso afecta al proceso P.II. Fomento a la contratación laboral en prácticas de titulados UJA.(Fomentar la inserción laboral de los titulados UJA y Facilitar la incorporación laboral de los titulados UJA en las empresas).

²³ El compromiso se aplica al proceso RR.II.I. Movilidad internacional (Movilidad internacional de estudiantes extranjeros).



11-. Compromiso de rapidez en la gestión de los diplomas de cursos de idiomas²⁴.

Compromiso de expedir, al menos, el 90% de los diplomas de cursos de idiomas en un plazo máximo de 15 días laborables contados desde el siguiente a la recepción de las actas.

²⁴ El compromiso afecta al proceso RR.II.II. Formación en idiomas.

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A 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 Atención y Ayudas al Estudiante:

Indicadores de los compromisos generales del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

- Porcentaje de usuarios y usuarias que responden con una valoración de satisfacción general sobre el servicio y trato recibido en la *Encuesta de personas usuarias*. (Compromiso 1).

- 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 personas usuarias*. (Compromiso 2).

- Porcentaje de usuarios y usuarias que valoren de forma satisfactoria el apartado “*Fiabilidad en la prestación del servicio*” en la *Encuesta de personas usuarias*. (Compromiso 3).

Indicadores de Becas y Ayudas al Estudio

- Porcentaje de solicitudes denegadas por falta de documentación sobre el total de solicitudes incompletas. (Compromiso 4).

- Porcentaje de recursos presentados sobre el total de solicitudes. (Compromiso 5).

- Relación anual de convocatorias de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, con indicación del cumplimiento/incumplimiento del compromiso. (Compromiso 6).



Indicadores de Atención a Estudiantes con Discapacidad

- 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 y Dificultades Específicas de Aprendizaje*. (Compromiso 7).

Indicadores de Prácticas en empresa y Contratación laboral

- 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. (Compromiso 8).

- Porcentaje de resoluciones de concesión de ayudas emitidas en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la copia del contrato laboral en prácticas. (Compromiso 9).

Indicadores de Movilidad internacional de estudiantes

- Porcentaje de solicitudes de admisión de estudiantes extranjeros a la UJA tramitados en un plazo máximo de quince días laborables desde la recepción de la documentación con el VºBº del coordinador institucional. (Compromiso 10).

- Porcentaje de diplomas de cursos de idiomas expedidos en un plazo máximo de quince días laborables desde la recepción de las actas. (Compromiso 11).



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

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; asimismo, el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

El personal que presta servicios en el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante 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 velarán porque los/as ciudadanos/as sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad a través de la Unidad de Atención al Estudiante con Discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén.

La Unidad de Atención al Estudiante con Discapacidad, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral, tiene como objetivo garantizar que los/as estudiantes con una discapacidad legalmente reconocida, que deseen cursar estudios en esta Universidad, gocen de las mismas oportunidades que el resto de alumnos/as universitarios/as. Para cumplir con este propósito, la Unidad coordina y desarrolla una serie de acciones orientadas a la asistencia, apoyo y asesoramiento que les permitan, en la medida de lo posible, un desenvolvimiento pleno en el ámbito de la vida universitaria.

Una de esas acciones es la puesta en marcha de una nueva WEB accesible en la que se recogen los siguientes servicios y recursos que la Universidad pone a disposición del alumnado con discapacidad y la forma de acceder a los mismos:

- ✓ accesibilidad a los espacios
- ✓ atención personalizada al alumnado con discapacidad

- ✓ apoyo al estudio
- ✓ servicios especiales en bibliotecas
- ✓ apoyo personal
- ✓ ayudas económicas
- ✓ fomento de la empleabilidad para estudiantes y titulados o tituladas

También se recogen recomendaciones generales y sobre posibles adaptaciones de acceso al currículum, tanto para el Personal Docente e Investigador como de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén:

- ✓ recomendaciones comunes a todas las discapacidades
- ✓ recomendaciones en función de la discapacidad
- ✓ estudiantes con discapacidad visual
- ✓ estudiantes con discapacidad auditiva
- ✓ estudiantes con discapacidad motora
- ✓ estudiantes con enfermedad mental

Además, en dicha WEB, cuya dirección es <http://accesible.ujaen.es>, se recoge toda la información de interés para el alumnado con discapacidad.

La Universidad de Jaén dispone, asimismo, de un Sistema de Información de Medios Accesibles (SIGMA), que permite poner a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, y otras posibles y potenciales personas usuarias externas, la información acerca de la accesibilidad del campus de la Universidad de Jaén (recorridos de los viales, edificios y dependencias). La dirección web es: www.accesigma.com

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén mediante el compromiso por la calidad asumido por todos/as los/as integrantes de la unidad. 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 al 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:

1) Plan de Comunicación.

2) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.

3).Plan de gestión por procesos.

4). Plan de gestión por competencias.

5).Sistema de Cartas de Servicios.

6) 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 de Atención y Ayudas al Estudiante, con el objetivo de mejorar las condiciones en que el personal desarrolla su actividad laboral, así como el bienestar y la satisfacción en el trabajo, se adhiere a los principios fijados en el Plan de



Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén y se compromete a cumplir la normativa, reglamentación e instrucciones obligatorias en materia de seguridad y salud que se aprueben por los órganos correspondientes de la Universidad, así como a procurar cumplir las recomendaciones de seguridad que se establezcan.

La política de prevención de riesgos laborales y el plan de prevención de riesgos laborales de la Universidad de Jaén se puede consultar en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/serobras/SPRL/documentos.html>.

El Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante ha adoptado una serie de medidas que tiene como finalidad el ahorro energético y la protección del medioambiente, entre las cuales podemos citar las siguientes:

- ✓ Empleo de papel reciclado.
- ✓ Reciclaje de la basura, usando los contenedores adecuados para el papel, el tóner y los cartuchos de tinta.
- ✓ Uso moderado del material de oficina.
- ✓ Impresión en blanco y negro, evitando siempre que sea posible la impresión a color, y a doble cara, estampando únicamente aquellos documentos que sea imprescindible imprimir.
- ✓ Ahorro energético en las dependencias: 20°C para la calefacción y 25°C para el aire acondicionado.
- ✓ Apagado de los componentes eléctricos, luces y ordenadores cuando no se utilicen.



XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, a través de su titular D. Fernando Valverde Peña, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora. Su dirección central es la siguiente: <http://www.ujaen.es/serv/sayae/inicio/index.htm>.

El equipo de trabajo, responsable de la elaboración de la Carta de Servicios, está constituido por Adoración Mozas Moral, Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral, María Victoria López Ramón, Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación, Fernando Valverde Peña, Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, Emilio Ayala Segura, Jefe de la Sección de Ayudas al Estudio, José María Ruiz Palomino, Jefe de la Sección de Asistencia al Estudiante, Josefa Sánchez Mochales, Jefa de la Sección de Relaciones Internacionales, Nieves Muñoz García, Técnica de Relaciones Internacionales, Antonio Martínez Olea, Gestor Base del Servicio de Planificación y Evaluación, Carmen Calatrava Moreno, miembro del Consejo de Estudiantes y Adela Marina Reig Rodríguez, puesto base del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. Además, han colaborado de forma activa todas las personas que forman parte del Servicio.

Fecha de la primera edición: junio de 2009.