

## 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 nuestra web:

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

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

Los usuarios y usuarias del Servicio de Gestión Académica 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/sga/>

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.

Los usuarios y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios: expresión de sus opiniones en las encuestas, participación en los procesos de autoevaluación realizados por el SGA, escritos y comunicaciones, y cualquier otra fórmula que consideren más adecuada para este fin.

## 8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas. Aulario Coello de Portugal y Quesada (B-5). 23071. Jaén.

Teléfono: 953 213 223

Fax: 953 212 510

Dirección correo electrónico: [sga@ujaen.es](mailto:sga@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/sga/>

## FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.

Transporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla.

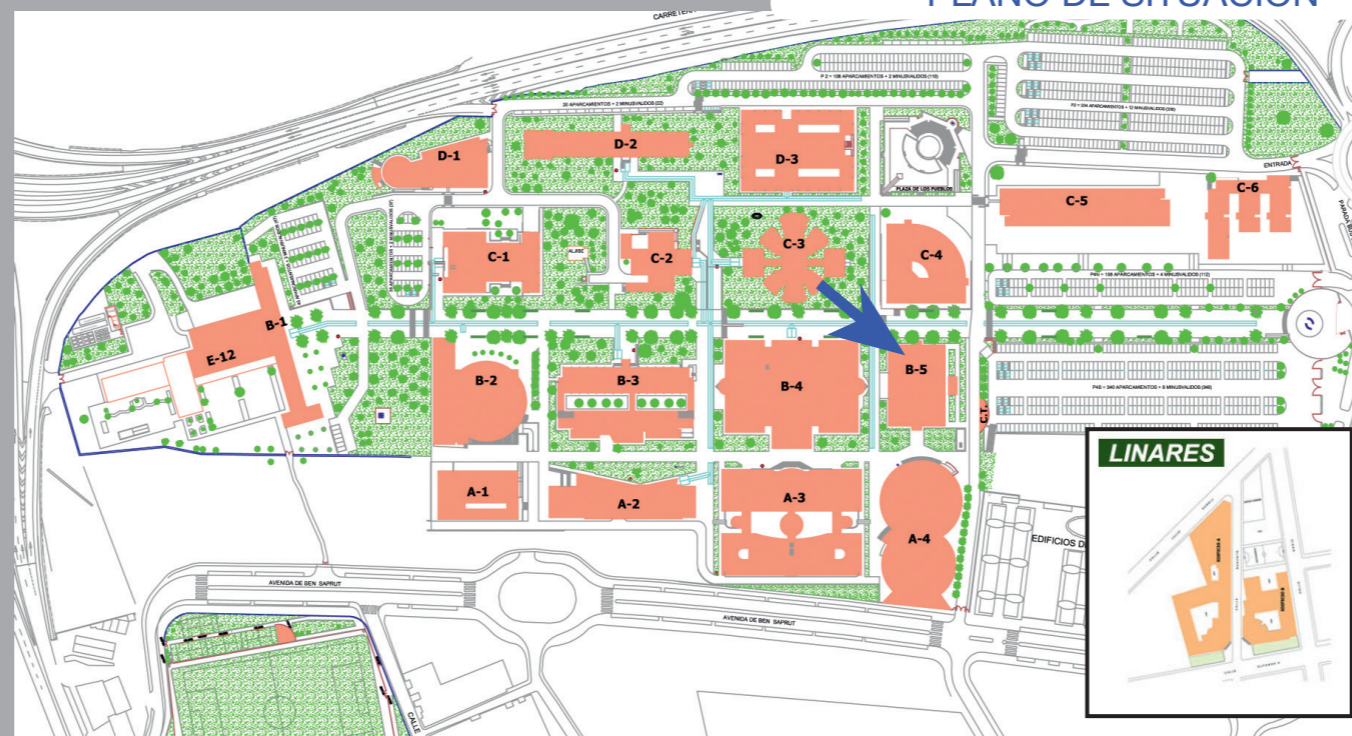
Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

## HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Otros datos de interés: se puede obtener información más precisa y detallada sobre los procesos que gestiona el SGA en la dirección <http://www.ujaen.es/serv/sga/>

## PLANO DE SITUACIÓN



# SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA 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 Gestión Académica es la estructura administrativa, con dependencia funcional de los Vicerrectores que tienen delegadas las funciones del Rector relativas a estudiantes, ordenación académica y planes de estudios, así como de los 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.

### 2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ La orientación e información por el SGA sobre las actividades del mismo que les afecten.
- ✓ La garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados.
- ✓ Participar en los procesos de evaluación de la calidad del SGA.
- ✓ Ser informados por el Servicio de aquellas cuestiones sobre las que tengan un interés directo.
- ✓ 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 SGA en cada momento.

### 3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Gestión Académica presta los siguientes servicios:

- ✓ Pruebas de acceso a la Universidad, y sistemas de admisión a las titulaciones de la Universidad de Jaén.
- ✓ Secretaría de Facultades y Escuelas, incluyendo el apoyo técnico y administrativo a los equipos de Dirección de los Centros.
- ✓ Estudios de Postgrado y enseñanzas propias.
- ✓ Títulos académicos oficiales.
- ✓ Apoyo técnico a los Vicerrectorados que lo precisen.



### 4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Publicación de las calificaciones de las pruebas de acceso a la Universidad (PAAU) el mismo día en que todos los correctores hayan entregado las calificaciones de los respectivos exámenes.
- ✓ Reducir al mínimo la documentación requerida para iniciar los procesos gestionados por el SGA.
- ✓ Disponer de los medios de ayuda no presenciales necesarios para prestar asistencia con rapidez durante los períodos de matrícula.
- ✓ Elaborar y actualizar tablas que permitan ofrecer información cada vez más completa y detallada sobre convalidaciones y reconocimientos.
- ✓ Reducir al mínimo el tiempo de tramitación de los títulos académicos oficiales.
- ✓ Tramitar las quejas y sugerencias dirigidas al SGA en un tiempo mínimo, y ofrecer una respuesta en todos los casos.

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

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

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 Gestión Académica:

- ✓ Tiempo transcurrido desde la entrega de las calificaciones del último ejercicio de las pruebas de acceso a la Universidad hasta su publicación.
- ✓ Número de demandas de ayuda atendidas durante los períodos de matrícula.
- ✓ Porcentaje de titulaciones que cuenten con tablas de convalidaciones o reconocimientos.
- ✓ Tiempo de proceso por parte del Servicio de Gestión Académica de los títulos académicos oficiales.
- ✓ Tiempo de respuesta o tramitación de las quejas o sugerencias.

