



## **ACG50/423: Modificación de carta de servicios: Servicio de Becas**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

**CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE BECAS**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Becas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Becas.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Becas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Becas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

**A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

**I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

**I.I. Datos Identificativos de Servicio de Becas**

El Servicio de Becas es un Servicio que depende del VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión de Servicio de Becas**

El Servicio de Becas de la UGR, como unidad administrativa encargada de velar por la seguridad en la gestión y tramitación de Becas de las convocatorias general y de movilidad del Ministerio competente en educación para estudiantes universitarios, así como las Becas del Programa General del Plan Propio de la Universidad de Granada, presta sus servicios de manera objetiva y profesional, generando en sus personas usuarias un clima de confianza, fiabilidad e imparcialidad. El Servicio de Becas se orienta por los valores de respeto a la dignidad y libertad de las personas, a la justicia, a la igualdad y a la corresponsabilidad del desarrollo sostenible.

**I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

El Servicio de Becas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

**I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Becas**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Becas podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Correo ordinario: c/Severo Ochoa, s/n - 18071 GRANADA · Correo electrónico: [becasmec@ugr.es](mailto:becasmec@ugr.es)  
[becaspro@ugr.es](mailto:becaspro@ugr.es)

Teléfono: 958-243136 - Fax: 958-244234 · Buzón de Sugerencias: En el mismo Servicio de Becas

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios que presta

Al Servicio de Becas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

1. Gestionar las Becas del Ministerio competente en educación, para estudiantes universitarios.
  - a) Tramitar las solicitudes de Becas de carácter general y de movilidad para estudiantes de Grado, Primer y Segundo Ciclo y de Masteres Oficiales.
  - b) Tramitar las solicitudes de Becas-Colaboración.
2. Gestionar las Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada.
  - a) Becas de carácter general del Plan Propio para estudia estudiantes de Grado, Primer y Segundo Ciclo, Masteres Oficiales y Doctorado.
  - b) Becas de Apoyo a la Información y Participación Universitaria.
  - c) Becas de Apoyo a la Automatrícula.
  - d) Premios Mejores Expedientes Académicos.
  - e) Becas de Convenio con Marruecos y Países del Este.
  - f) Ayudas Sociales.
  - g) Premios de Olimpiadas.
  - h) Programa Universitario de Mayores.
  - i) Ayudas de matricula para estudiantes inscritos en los cursos de verano del Centro Mediterráneo.
  - j) Becas para los cursos de verano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - k) Becas para Cursos de la Unidad de Formación Continua.
  - l) Becas para el Programa de Adaptación al EEES.
  - m) Becas del Aula Permanente de Formación Abierta.
  - n) Ayudas para la realización de cursos de esquí para los estudiantes de los campus de Ceuta y Melilla.
3. Tramitar las solicitudes de Becas del Gobierno Vasco de estudiantes matriculados en la Universidad de Granada con vecindad administrativa en el País Vasco.

4. Informar y asesorar a las personas usuarias.

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Becas**

### **Normativa General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

### **Normativa Específica Becas del Ministerio competente en educación:**

- Orden ECI/1815/2005, de 6 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de becas y ayudas al estudio por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas. En sus disposiciones adicionales primera, segunda y tercera se prevé la aprobación de un Real Decreto que especificará anualmente y de acuerdo con la consignación presupuestaria las cuantías y umbrales aplicables cada curso académico; la suscripción de convenios de colaboración con las comunidades autónomas para la realización de planes y programas conjuntos en materia de becas y ayudas y se establecen las obligaciones de intercambio de información con fines estadísticos y de mantenimiento de bases de datos.
- Orden por la que se publica la convocatoria de Becas del Programa General y de Movilidad del Ministerio competente en educación para cada curso académico.
- Resoluciones Becas del Plan Propio: En relación a estas resoluciones se seguirán los criterios económicos mencionados en la normativa citada de las becas del Ministerio competente en educación. Las convocatorias de becas propias de la UGR se aprueban anualmente y se publican en la página web del Vicerrectorado de Estudiantes.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Derecho a solicitar, excepcionalmente, beca del Ministerio o del Programa General del Plan Propio de la UGR fuera de los plazos establecidos en sus respectivas convocatorias, en los casos siguientes: Cambio de la situación económica y familiar y plazo extraordinario de matrícula.
9. Derecho a que el expediente de beca sea estudiado y valorado por la Comisión de Selección de Becarios del Ministerio y la Comisión de Becas Propias de la UGR en situaciones especiales y excepcionales.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio de Becas, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Becas, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Becas, así como a través del Registro General de la

Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en su sede, en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm>, mediante escrito a la Inspección de Servicios y directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de Inspección de Servicios o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Servicio de Becas recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Servicio de Becas.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Becas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

SERVICIO DE BECAS: C/ Severo Ochoa, s/n 18071 GRANADA Tfno 958-243136 Información Servicio de Becas Fax 958-244234

Dirección url: <http://ve.ugr.es/pages/becas/index>

#### **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. A Servicio de Becas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Línea 5 - Línea U

1. Plano de situación:

## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por el Servicio de Becas recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. A que todas las semanas se remitan al Ministerio competente en Educación todos los expedientes de becas tramitadas durante esa semana
2. Inserción del 100% de las convocatorias de becas del Plan Propio de la UGR en el plazo máximo de tres días desde la fecha de su resolución, en el enlace de becas de la página del Vicerrectorado de Estudiantes.
3. Tramitar el 100% de las becas del País Vasco desde su publicación en el diario oficial correspondiente y en todo caso, antes del 31 de diciembre.
4. Comunicar semanalmente al alumnado las propuestas de denegación por causa académica de las Becas del Ministerio competente en Educación.

### **II. INDICADORES**

#### **II.1. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Becas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Becas:

1. Porcentaje de semanas que se remiten al Ministerio competente en Educación todos los expedientes de becas tramitadas durante esa semana.
2. Porcentaje de Convocatorias insertadas en la Web en el plazo indicado.
3. Porcentaje de Becas del País Vasco gestionadas en plazo.
4. Porcentaje de propuestas de denegación por causa académica comunicadas en plazo.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I Horario de atención al público:**

De lunes a viernes: 9-14 horas. Excepto días festivos.

#### **I.II. Otros datos de interés:**

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El Servicio de Becas ha obtenido con fecha 24 de septiembre de 2008 la renovación del certificado conforme a la norma ISO 9001:2000, con nº ES07/4385 por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Tramitación de las solicitudes de beca, Pago al alumno, Atención al usuario, Convocatorias de Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada, Jurado de Becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deportes, Jurado de Becas de Colaboración, Comisión de Becas Propias de la Universidad de Granada, Registro de entradas y salidas y Gestión del servicio". Página Web del Vicerrectorado de Estudiantes <http://ve.ugr.es>