

CARTA DE SERVICIOS DEL NEGOCIADO DE BECAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA “SANTA TERESA DE JESÚS” DE ÁVILA

Fecha de elaboración: 6 de mayo de 2013

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Negociado de Becas de la **Universidad Católica “Santa Teresa de Jesús de Ávila”** 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 Negociado de Becas.

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

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc..)

Denominación y adscripción: El Negociado de Becas de la Universidad Católica de Ávila está adscrito al Departamento de Gerencia.

Horarios de atención al público:

- *Horario de invierno (1 sep – 30 junio)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas y el miércoles de 17,00 a 20,00 horas.

- *Horario de verano (1 julio – 31 agosto)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

Organigrama:

Jefe de Negociado de Becas: Dña. M^a Belén Arés Prieto

Ayudante de Gestión: Dña. Victoria Mate de la Fuente

I.II. Dirección postal, telefónico o telemático de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)

Los datos de contacto del Negociado de Becas de la Universidad Católica de Ávila son los siguientes:

Dirección postal: C/ Canteros s/n 05005 Ávila

Teléfono: 920 251020 ext. 117 y 115

Fax: 920 251030

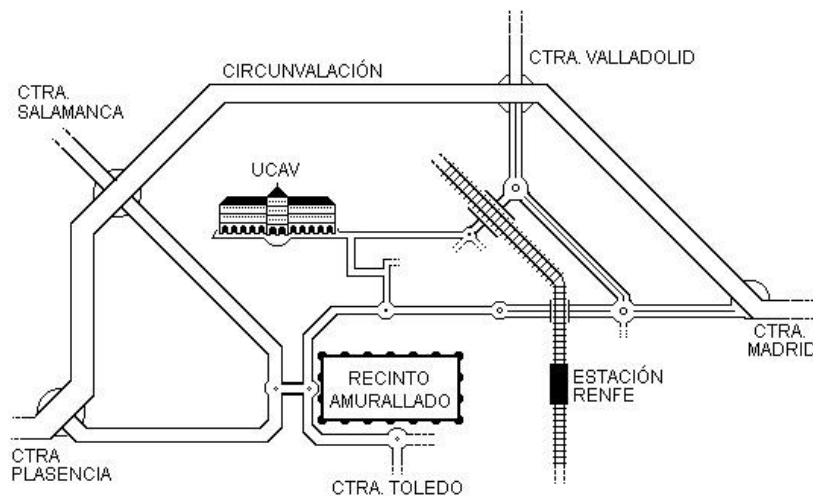
Página web: <http://www.ucavila.es>

Correo Electrónico: negociado.becas@ucavila.es

Formas de acceso y transporte

Al Negociado de Becas de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2. El Negociado está ubicado en la 3ª planta del edificio.

Plano de situación:



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

Responsable del Negociado: Dña. M^a Belén Arés Prieto

Correo electrónico: negociado.becas@ucavila.es

La jefe del Negociado de Becas de la Universidad Católica de Ávila es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I. IV. Misión y valores de la unidad prestadora del servicio

Misión:

El Negociado de Becas de la UCAV, como unidad administrativa encargada de velar por la seguridad en la gestión y tramitación de todo el Programa Anual de Convocatorias de Becas y Ayudas al estudiante universitario, tanto de financiación externa como interna, presta sus servicios de manera profesional, generando en sus usuarios un clima de confianza y bienestar.

Valores:

- Trabajo en equipo, cooperación y solidaridad.
- Preocupación por la calidad, la mejora continua y la transparencia en las acciones.
- Profesionalidad y honestidad en el cumplimiento de las tareas que le han sido encomendadas.
- Implicación de las personas.
- Responsabilidad en la gestión de los recursos y respeto de los compromisos adquiridos.
- Respeto al entorno, a las personas y a la multiculturalidad.

I.V. Canales de participación de los usuarios

Las personas usuarias de los servicios que presta el Negociado podrán colaborar en la mejora de la prestación de dichos servicios empleando los siguientes medios:

Haciendo llegar las iniciativas o propuestas de mejora de los servicios que estimen convenientes a través de:

- Correo Electrónico: negociado.becas@ucavila.es
- Teléfono: 920 25 10 20 ext. 117 y 115 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: Negociado de Becas – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.

II. SERVICIOS**II. I. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan**

1. Gestionar las Becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para los alumnos universitarios, siguiendo el procedimiento y las herramientas informáticas establecidas para tal fin por el propio Ministerio:
 - 1.1 Convocatoria General.
 - 1.2 Convocatoria de Movilidad.
 - 1.3 Ayudas para alumnos de Másteres Oficiales.
 - 1.4 Ayudas de inmersión lingüística.
 - 1.5 Ayudas para estudiar idiomas en el extranjero.
2. Gestionar las Becas de la Junta de Castilla y León.
3. Becas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
4. Premios a los mejores expedientes de los alumnos de bachillerato y ciclos formativos de grado superior convocadas por la Asociación de Amigos de la UCAV.
5. Becas de colaboración en los distintos servicios de la UCAV.
6. Descuentos por situaciones especiales de la UCAV.
7. Descuentos según convenios firmados con entidades culturales y deportivas.
8. Becas de la Diputación Provincial de Ávila convocadas por la Institución Gran Duque de Alba.

II.II. Relación de la normativa reguladora

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.01).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 13.4.2007).

- Ley de la C.A. de Castilla y León 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Católica “Santa Teresa de Jesús” de Ávila (Acuerdo 64/2009 – BOCYL de 17 de junio).
- Resoluciones del Ministerio de Educación Cultura y Deporte que regulan las distintas convocatorias de becas publicadas anualmente.
- Órdenes de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León que regulan las convocatorias de becas de ésta Comunidad Autónoma.
- Órdenes de la Consejería de Universidades e Investigación de la Comunidad Autónoma del País Vasco que regulan anualmente las convocatorias de becas de ésta Comunidad.
- L.O. 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
- L.O. 3/2007 de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Política de Calidad de la Universidad.
- Plan de Calidad de los Servicios.

III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Negociado de Becas de la UCAV.

Quejas y sugerencias:

- I. Las personas usuarias del Negociado de Becas pueden formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
- II. Se pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, o cualquier otra anomalía imputable al Negociado, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia del Negociado.

Formas de presentación de las quejas y sugerencias:

Quienes pretendan presentar una queja o sugerencia, podrán hacerlo a través del correo electrónico del propio Negociado, así como a través del Registro de Alumnos y del Defensor Universitario.

Tramitación:

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el jefe del Negociado 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.

IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, y que se tramiten de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.

- Obtener la información de una manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Recibir una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las personas que tramitan los expedientes de becas.
- Poder efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y contestadas.
- Derecho a solicitar las becas fuera de la convocatoria establecida en el caso de cambio de situación económica y familiar.
- Derecho a que el expediente de beca sea estudiado y valorado por el Jurado de Selección de Becarios en los casos de que una enfermedad grave haya afectado al rendimiento académico.
- Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

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

I. Niveles de calidad que se ofrecen. (Compromisos de calidad)

El Negociado de Becas se compromete a:

- Informar de todas las convocatorias de becas y ayudas, tanto públicas como privadas, en el tablón habilitado para tal fin en la segunda planta del edificio principal de la UCAV, así como en la página web y las redes sociales utilizadas por los alumnos.
- Orientar de manera personalizada a cada alumno que lo solicite sobre las herramientas disponibles tanto en la web, como en los organismos oficiales para la búsqueda de las ayudas.
- Realizar distintas sesiones informativas que faciliten a los alumnos la tramitación de sus ayudas.
- Atender las consultas telefónicas formuladas por los alumnos, resolviendo sus dudas referentes a tramitación y a la resolución de las becas.
- Publicación en el tablón de becarios de los listados de ayudas concedidas.
- Proponer las ayudas denegadas por requisitos académicos.
- Controlar las becas denegadas y sus causas de denegación.
- Tramitar alegaciones y recursos presentados.
- Reclamar los importes de las tasas académicas de las ayudas concedidas al Ministerio de Educación para su posterior ingreso a cada alumno.
- Convocar anualmente al Jurado de Selección de Becarios y realizar el acta correspondiente.
- Actualizar la página web del servicio cuando sea preciso.
- Responder a las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- Realizar las estadísticas solicitadas por los distintos organismos convocantes de las ayudas y por la propia Universidad, para la memoria anual del curso.
- Revisar la carta de servicios anualmente.

II. Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.

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

- Número de ayudas tramitadas anualmente.
- Número de alegaciones recibidas y resueltas.
- Número de recursos tramitados.
- Porcentaje de quejas contestadas dentro del plazo mínimo establecido.
- Porcentaje de convocatorias insertadas en la página web.
- Número de propuestas de denegación por causa académica comunicadas.

III. Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.

POLÍTICA AMBIENTAL DE LA UCAV

En el Negociado de Becas cumplimos con la Política Ambiental de la Universidad Católica de Ávila que fue aprobada en Junta Plenaria de Gobierno el 22 de Diciembre de 2005, y cuyo texto se reproduce a continuación:

La Universidad Católica de Ávila, fiel a la misión que tiene encomendada de enseñar e investigar, teniendo en cuenta los valores humanos y cristianos, que la Iglesia Católica promueve por medio de su doctrina social; de acuerdo con su opción por el desarrollo personal de cada ser humano; comprometida con el desarrollo de la sociedad presente, pleno y a la vez sostenible, de manera que no ponga en peligro el desarrollo propio de futuras generaciones; consciente de que la naturaleza y sus recursos han sido puestos por Dios al servicio del hombre y bajo su responsabilidad, no para que los explote una generación, sino para que puedan sostener a sucesivas generaciones del planeta Tierra; reconociendo expresamente la necesidad de proteger el medio ambiente, tanto por su valor propio, como por su insoluble relación con la calidad de la vida: manifiesta su compromiso de orientar todas sus actuaciones, de acuerdo con los principios de política ambiental que a continuación se exponen.

1. *Cumplir de manera continua la normativa medioambiental vigente, tanto de ámbito local y comunitario, como estatal y universal.*
2. *Ofrecer una formación e información ambiental continua y de calidad tanto a la comunidad universitaria, como a la sociedad en general. Para ello, se facilitará una colaboración constante con las administraciones públicas y con aquellas entidades privadas, que requieran la aportación de la Universidad, mediante conferencias, cursos, debates y cualquier otra actividad formativa.*
3. *Sensibilizar especialmente a los alumnos de la Universidad en todo lo relativo al medio ambiente, manteniendo y, si es preciso, ampliando la actual oferta de titulaciones y materias relacionadas con él.*
4. *Gestionar de manera adecuada los residuos de nuestro centro, llevando a cabo un adecuado tratamiento, que incluya su clasificación, reutilización y reciclaje, con la meta última de ir reduciéndolos de manera real y progresiva.*
5. *Utilizar racionalmente el agua, estableciendo los medios técnicos que contribuyan a una reducción razonable de su uso e implantando un sistema de seguimiento específico y concreto de su consumo.*
6. *Prohibir rigurosamente el vertido de sustancias contaminantes o degradantes del medio acuático, buscando soluciones no contaminantes para su eliminación.*

7. *Prevenir, detectar y reducir las emisiones contaminantes, que puedan alterar o deteriorar la calidad del aire que nos rodea, especialmente las que generen actividades técnicas formativas.*
8. *Fomentar el mejor uso de materias primas, mediante el empleo de tecnologías limpias y de procesos que ocasionen el menor impacto ambiental posible.*
9. *Utilizar racionalmente la energía, procurando el establecimiento de instalaciones y programas que permitan un uso óptimo de ella.*
10. *Prevenir, controlar y minimizar los efectos que la actividad educativa, investigadora y gestora de la Universidad pueda generar en la naturaleza de nuestro entorno. Con este fin se procurará implantar las tecnologías más adecuadas; se efectuará su seguimiento y evaluación por medio de un sistema riguroso de auditorías internas, teniendo siempre en cuenta que la adecuada gestión ambiental es de capital importancia en el Plan Estratégico de la Universidad.*

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Otros datos de interés