



CARTA DE SERVICIOS COMPLETA
SERVICIOS DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

A) INFORMACIÓN PÚBLICA DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1º) DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La misión del Servicio de Becas y Ayudas al Estudio, con dependencia funcional del Vicerrectorado de Atención al Estudiante y Extensión Universitaria, es la de gestionar las convocatorias de becas y ayudas nacionales, autonómicas y de la propia Universidad de Salamanca para la realización de estudios universitarios, destinadas a estudiantes de nacionalidad española, de un país de la Unión Europea o de terceros países cuando tengan residencia en España.

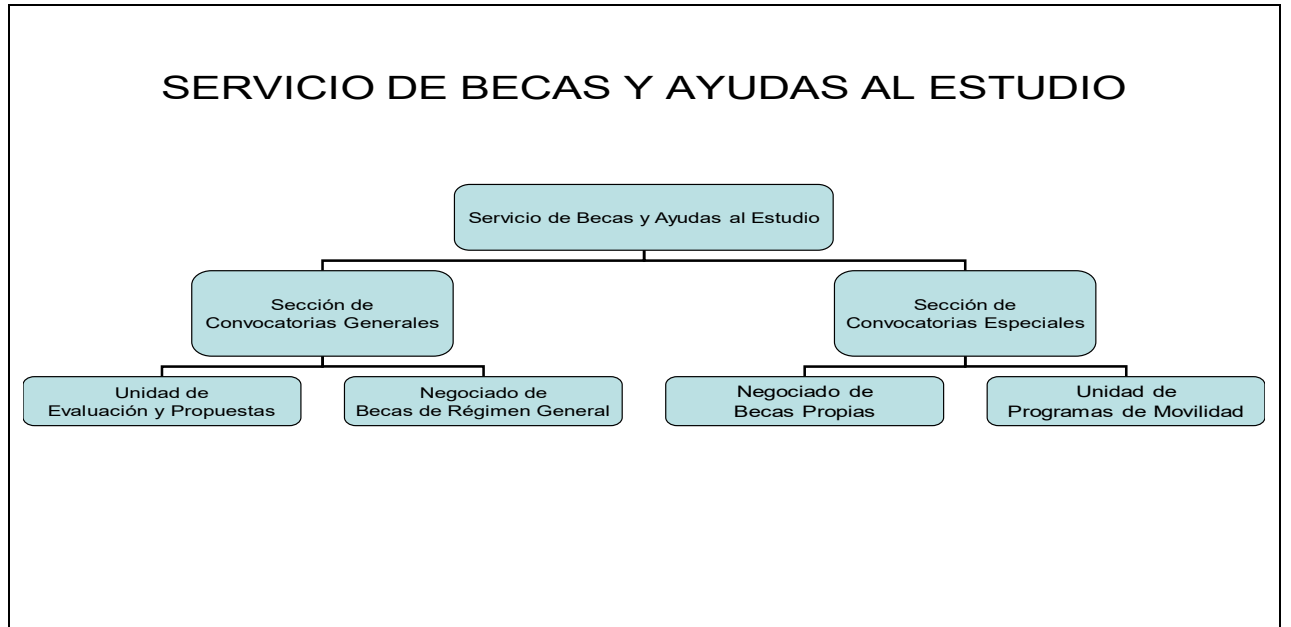
Las becas constituyen uno de los instrumentos que contribuyen de forma más eficaz a facilitar el derecho a la educación garantizado en el artículo 27 de la Constitución Española.

Para hacer posible el principio de igualdad de los ciudadanos en el acceso a la educación y con objeto de que nadie quede excluido del estudio en la universidad por razones económicas, la Ley Orgánica de Universidades prevé que el Estado y las Comunidades Autónomas, así como las propias universidades, desarrollen un sistema activo y diversificado de becas y ayudas al estudio.

La finalidad de estas convocatorias es garantizar la posibilidad de cursar estudios universitarios a aquellos que, acreditando un buen rendimiento académico, carezcan de recursos económicos para estudiar. Se sustentan en un doble principio: compensación de las condiciones socioeconómicas desfavorables de sus beneficiarios y concesión en función del rendimiento escolar.

Por otra parte, estas convocatorias se complementan con distintos programas de carácter especial, en los que se enmarcan aquellas modalidades que se conceden por razón de colaboraciones a realizar por los beneficiarios como actividad complementaria de sus estudios; las becas de excelencia, que pretenden incentivar a los estudiantes mediante el reconocimiento de la capacidad, los méritos, el esfuerzo y el trabajo de aquellos que han obtenido el mejor rendimiento académico; o aquellas que tienen como finalidad facilitar la movilidad de los estudiantes, dándoles la posibilidad de realizar una parte de sus estudios en otra Universidad.

Organigrama y Directorio



Servicio de Becas y Ayudas al Estudio			
Puesto de trabajo	Nombre y apellidos	Teléfono 923 294500 Ext.	Email
Jefe de Servicio	Fernando García González	4508	becas@usal.es
Sección de Convocatorias Generales			
Jefe de Sección	José Juan Muñoz Rodríguez	1138	uni.salamanca@usal.es
Jefa de Unidad de Evaluación y Propuestas	María C. Veloso Montero	6016	rgeneral@usal.es
Jefe de Negociado de Becas de Régimen General	Fco. Javier Sánchez Miguel	6132	javiermi@usal.es
Puesto de Administración	Antonia Manzano Cuadrado	6015	toni@usal.es
Puesto de Administración	Marta Martín Hervalejo	1140	mmarther@usal.es
Puesto de Administración	M. Carmen Gavilán Àvila	1177	cgavavi@usal.es
Puesto de Administración			
Sección de Convocatorias Especiales			
Jefe de Sección	Ángel Luis López Martín	1137	lopemar@usal.es
Jefa de Unidad de Programas de Movilidad	M ^a . Elena del Río Méndez	1136	seneca@usal.es
Jefa de Negociado de Becas Propias		1046	propias@usal.es
Jefa de Negociado de Colaboración y Especiales	Ana I. Gutiérrez Sampedro	6130	anais@usal.es
Puesto de Administración			

2º) PRINCIPALES SERVICIOS

Gestión y tramitación de las siguientes convocatorias:

- **Convocatorias Nacionales:**
 - Becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:
 - Para estudios de 1º y 2º ciclo o Grado.
 - Para estudios de Máster Oficial.
- **Convocatorias Autonómicas:**
 - Ayudas al Estudio de la Junta de Castilla y León
 - Para estudios de 1º y 2º ciclo o Grado.
 - Para estudios de Máster Oficial.
 - Becas del Gobierno Vasco para estudiantes con vecindad administrativa en el País Vasco:
 - Para estudios de 1º y 2º ciclo o Grado.
 - Para estudios de Máster Oficial.
- **Convocatorias Propias de la Universidad de Salamanca:**
 - Ayudas al Estudio de la Universidad de Salamanca para estudiantes de 1º y 2º ciclo o Grado.
 - Fondo de Solidaridad (situaciones especiales o de emergencia social sobrevenida).
 - Becas de Excelencia:
 - Para estudiantes de nuevo ingreso en estudios de Grado.
 - Para estudiantes de Másteres Oficiales.
 - Becas de Colaboración en Servicios Universitarios.
- **Convocatorias de Movilidad:**
 - Programa SICUE de Movilidad de estudiantes entre Universidades Españolas.

Colaboración y participación en la gestión de diversas convocatorias (Premios Nacionales a la Excelencia en el Rendimiento Académico, Becas de la Fundación Inés Luna Terrero, Ayudas para cursos de Inmersión Lingüística, Másteres y Títulos Propios...), así como aquellas otras que puedan serle encomendadas.

3º) DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Servicio de Becas y Ayudas al Estudio, ostentan los derechos reconocidos en lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En particular y de conformidad con estos preceptos, los usuarios en general tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer la identidad del personal funcionario que tramita el procedimiento en que sea parte.
- Recibir asesoramiento presencial, telefónico o escrito, sobre aspectos concretos planteados por los interesados o derivados de cuestiones técnicas de tramitación de las becas o ayudas. Todo ello mediante una atención directa y personalizada, así como de manera eficaz y rápida.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que ya se encuentren en poder de la Universidad de Salamanca.
- Recibir información sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Tener asegurada la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar quejas y sugerencias en relación con los servicios recibidos.
- Y cualesquiera otros que le reconozcan la Constitución y las leyes.

4º) COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Teniendo como referencia la continua mejora de la gestión, el Servicio de Becas y Ayudas al Estudio presta especial atención a la consulta y participación de los usuarios en los procesos que gestiona.

Los usuarios, en general, pueden colaborar y participar de las siguientes formas:

- Formulando [consultas y sugerencias](#) a través de los buzones disponibles en la web del Servicio o mediante correo postal o electrónico.
- Presentando [sugerencias y quejas](#) a través del enlace habilitado en la web de la Universidad de Salamanca.
- Mediante los representantes designados en los Jurados de Selección de Becarios, según la composición indicada en cada convocatoria.
- A través de los representantes en los Órganos de Gobierno y en los Órganos de Representación, así como en sus comisiones delegadas.
- Participando en el Comité de Calidad.

Los usuarios también pueden contribuir a la mejora del Servicio:

- Aportando de manera ágil y eficaz los datos y la documentación solicitados en las convocatorias o que puedan serle requeridos por la administración.
- Cuidando y usando debidamente los bienes, equipos e instalaciones.
- Cumpliendo la normativa vigente.

5º) NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO ([Enlace web](#))

De carácter general:

- Ley 38/2003, General de Subvenciones.
- R. D. 887/2006 Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- R. D. 1721/2007, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas.
- 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.
- R. D. anual por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio

familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio para cada curso académico.

- Resolución por la que se convocan becas de carácter general cada curso académico.

Normativa Autonómica:

- Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de Castilla y León.
- ORDEN anual por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas económicas a los alumnos que cursen estudios universitarios.
- ORDEN anual por la que se convocan ayudas económicas para alumnos que cursen estudios universitarios durante ese curso.
- Decreto anual por el que se fijan los precios públicos para los servicios académicos en estudios universitarios.

Normativa Universidad de Salamanca:

- Estatutos de la Universidad de Salamanca aprobados por acuerdo 19/2003, de 30 de enero, modificado por acuerdo 38/2011, de 5 de mayo de la Junta de Castilla y León.
- Resolución de 23 de enero de 2014, de la Universidad de Salamanca, por la que se procede a publicar la delegación de funciones en diversos órganos de gobierno unipersonales de esta Universidad
- Estatuto básico de los Becarios de la Universidad de Salamanca, aprobado en Junta de Gobierno el 21 de diciembre de 1999 y modificado en Consejo de Gobierno el 29 de mayo de 2003 y el 26 de enero de 2006.

6º) ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Servicio pueden presentar quejas o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca:

<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

B) COMPROMISOS DE CALIDAD

1º) NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

COMPROMISOS Y PLAZOS DE TRAMITACIÓN

En general, se asumen los siguientes compromisos de calidad:

- Compromiso de gestionar eficaz y objetivamente las solicitudes de becas y ayudas.
- Compromiso de simplificación y agilización en la tramitación de las solicitudes de beca.
- Facilitar a los estudiantes información puntual sobre el estado de sus solicitudes.
- Asesoramiento para la resolución de incidencias (académicas, económicas y relacionadas con la Agencia Tributaria o con el Catastro, informáticas).
- Asesoramiento para la interposición de reclamaciones, alegaciones y recursos.

En particular, se asumen los siguientes compromisos referidos a los plazos de tramitación:

- Tramitación de las solicitudes en el menor tiempo posible y en cualquier caso dentro del plazo establecido en la correspondiente convocatoria.
Las solicitudes de becas del Ministerio de Educación serán grabadas y enviadas al Ministerio antes del periodo no lectivo de Navidad, salvo aquellas en las que sea necesario aportar más documentación o subsanar alguna incidencia.
- Establecimiento de los acuerdos bilaterales de intercambio con las distintas universidades españolas y tramitación de las solicitudes de movilidad SICUE en los plazos establecidos por la CRUE.
- Informar y proponer la resolución de los recursos dentro del plazo establecido normativamente.
- Responder las consultas realizadas mediante correo electrónico dentro de los tres días siguientes a su recepción.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- Actualización permanente de la información de los diferentes procesos de las convocatorias de becas a través de su publicación en la página web del Servicio, en los tablones de anuncios del Rectorado y de los centros, en el Boletín de Información de la Universidad o mediante el envío de comunicaciones personalizadas.
- Comunicación individual del sentido de la resolución a cada interesado, con la información sobre plazos y procedimientos de reclamación o recurso.
- Atención personalizada a todas las personas que soliciten información, ya sea de forma presencial, vía telefónica o a través de medios informáticos.
- Otras vías de contacto: correo postal y electrónico.

HORARIOS, LUGAR Y CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Horarios: Los días laborables, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00. Posibilidad de atención fuera de este horario, incluso en horario de tarde, concertando cita previamente.
- Lugar donde se localiza el Servicio: El que figura en el apartado “localización”.
- Canales: A través de los formularios habilitados en la página web del Servicio, presencialmente, por teléfono, por correo postal o electrónico.

2º) MEDIDAS PARA FAVORECER LA IGUALDAD, LA ACCESIBILIDAD Y LA MEJORA DEL SERVICIO

El Servicio se compromete a aplicar el Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 30 de Abril de 2008).

Se facilitará la accesibilidad física y a través de las nuevas tecnologías a los servicios ofertados.

Así mismo, mantenemos el compromiso de mejora continua de la calidad en nuestro servicio, mediante:

- La actualización de la información en todos aquellos temas que puedan interesar a los usuarios en relación con los cometidos propios del Servicio.
- La actualización de nuestra web y todos los datos que contiene con la periodicidad necesaria.
- La implementación de las mejoras sugeridas por los usuarios.
- La revisión de la Carta de Servicios cada dos años.

3º) SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio establece en su gestión criterios de calidad que aplica para la mejora continua de todos los procesos, revisándolos periódicamente según parámetros de simplicidad y eficiencia.

Además, cuenta con un Comité de Calidad, que se encarga de:

- El análisis de procedimientos del Servicio.
- Revisión de la Carta de Servicios.
- La redacción de la Memoria Anual del Servicio.

Al mismo tiempo, se trata de favorecer las condiciones del entorno de trabajo, en cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca (aprobado por Consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2013) y de realizar un uso eficiente de los recursos materiales, en consonancia con la regulación de sostenibilidad medioambiental.

4º) INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

Se mantendrán indicadores de calidad de la actividad del Servicio a partir de la realización de informes y estadísticas sobre:

- Convocatorias tramitadas.
- Número de solicitudes presentadas, concedidas y denegadas.
- Cumplimiento de los plazos de resolución:
 - Porcentaje de expedientes de becas y ayudas tramitadas dentro del plazo señalado en cada convocatoria.
 - Porcentaje de solicitudes de beca del Ministerio de Educación tramitadas antes del periodo no lectivo de Navidad.
- Número de recursos presentados y porcentaje de los tramitados dentro del plazo establecido.
- Acuerdos Bilaterales firmados para favorecer la movilidad entre universidades españolas y número de plazas de ofertadas.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES

Los usuarios podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios a través de nuestro sistema de quejas y sugerencias.

ACCIONES CORRECTIVAS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el Servicio de Becas y Ayudas al Estudio adoptará a la mayor brevedad posible las acciones necesarias para subsanar las deficiencias y los posibles perjuicios.

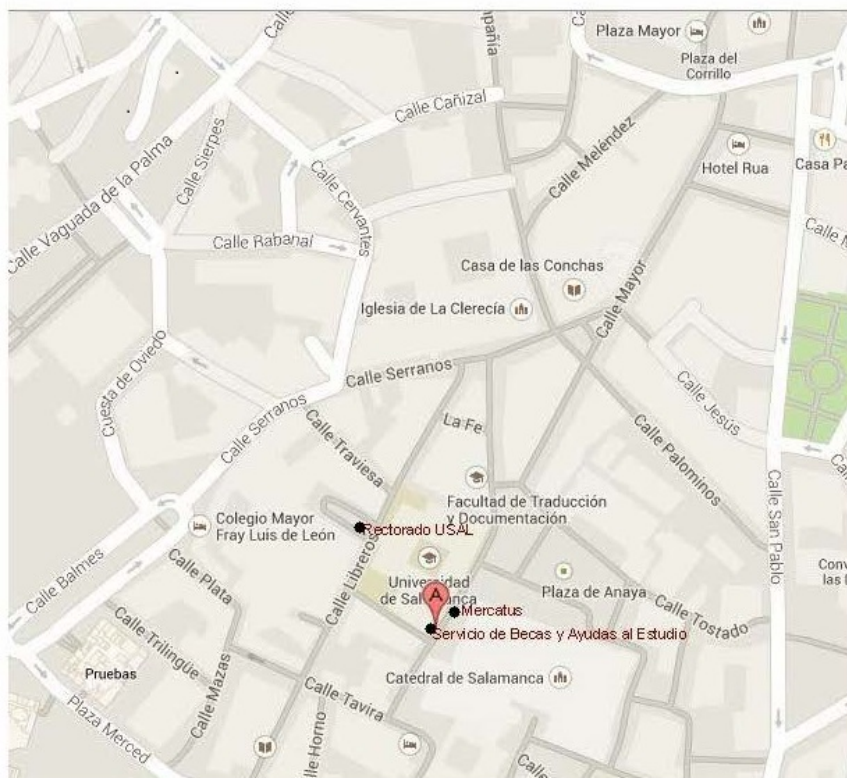
Cuando el incumplimiento afecte a personas identificadas, se le comunicará directamente en el plazo más breve posible las medidas adoptadas con el fin de corregir la deficiencia observada.

El reconocimiento de la reclamación no dará en ningún caso lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Universidad.

D) OTRAS INFORMACIONES DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

LOCALIZACIÓN

Dirección: *Casa del Bedel*, c/ Cardenal Pla y Deniel, 22 (2ª planta) - 37008 Salamanca.



CONTACTO

Teléfono: +34 923 29 45 00 Extensiones: 1046-1136-1137-1138-1140-1177

Fax: +34 923 294 502

Correo: becas@usal.es

Web: www.usal.es/becas