

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Seguimiento de publicaciones y visitas realizadas en nuestras páginas de facebook y twitter.
- Número de solicitudes de becas tramitadas en los plazos establecidos por la convocatoria para cada curso académico.
- Número de personas atendidas diariamente por medio de cita previa.
- Porcentaje de consultas contestadas por medios telemáticos de esta sección.
- Porcentaje de alegaciones y recursos resueltos en los plazos establecidos por la convocatoria para cada curso académico.
- Número de expedientes de reintegros tramitados por la sección anualmente.
- Tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias.
- Grado de satisfacción total con los servicios ofertados a los usuarios en una escala de 1 a 5.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

El Servicio de Becas de la ULL dispone de un sistema de reclamaciones, reconocimiento y sugerencias a través del cual el usuario puede hacernos llegar su opinión sobre su funcionamiento y los servicios prestados.

Se pone a su disposición un sistema para que pueda hacernos llegar su reclamación o queja vía telemática o presentando un escrito simple dirigido al Responsable de la Sección en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación en el plazo máximo de 20 días. Asimismo los usuarios pueden hacer llegar sus sugerencias o reconocimiento enviando un e-mail a la dirección que encontrará en nuestra Web.

También puede colaborar en este proceso de mejora mediante la participación en la encuesta de satisfacción que encontrará publicada en nuestra Web.

ULL

Universidad
de La Laguna

Servicio de Becas



Datos identificativos

Dirección:
Avda. Trinidad, s/n. Campus Central
38071- San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife

Teléfono: 922 319 006 / 07

Fax: 922 319 036

E-mail: becas@ull.es

Web: <http://becas.ull.es>

Horario de atención al público:
09:00 a 14:00 horas

Servicio de Becas
Vicerrectorado de Alumnado

ULL

Universidad
de La Laguna

Carta
de Servicios

Última revisión Julio de 2013.

Funciones y fines

Misión

La Sección de Becas de la Universidad de La Laguna se encarga de gestionar todas las tareas de carácter administrativo relacionadas con las convocatorias de becas del Ministerio de Educación, que le competen.

Visión

Este pretende ser un servicio ágil y eficaz en la gestión de sus tareas con el objetivo de paliar las limitaciones económicas, sociales y las derivadas de una situación de discapacidad que dificulten las posibilidades de estudios del alumnado, así como para fomentar su formación práctica, movilidad nacional e internacional y/o profesional, y que sea un instrumento para hacer posible los principios de igualdad y de oportunidad entre los estudiantes universitarios.

Normativa

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 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.
- R.D. 1721/2007, de 21 diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Reales Decretos y Ordenes Ministeriales, que anualmente establece el Ministerio de Educación, para la tramitación de las diferentes convocatorias de becas y ayudas al estudio.

Servicios que se ofrecen al usuario

Atención e información: Atender y asesorar de forma presencial, telefónica, por escrito y telemática (correos electrónicos y redes sociales), a los usuarios sobre el procedimiento de tramitación de beca o programa de movilidad SICUE-SENECA: fechas de solicitud, aceptación o reclamación. Así como enviar periódicamente el Boletín de información de becas, ayudas, subvenciones y premios que pueden ser de interés para los usuarios, por medio de correo electrónico y su publicación en la página web de la sección de becas.

Cita previa: El usuario puede solicitar su cita de forma telemática para ser atendido de forma presencial y personalizada, el día y hora que mejor le convenga, y realizar consultas o recibir asesoramiento sobre alguna de nuestras becas.

Recursos a disposición del usuario: equipos informáticos, a fin de que el alumnado, pueda resolver las dudas que le puedan surgir en el momento de cumplimentar las solicitudes de becas, para la consulta del estado de tramitación, para solicitar cita previa, así como de lectores de firma electrónica para aquellos tramites que lo requiera el procedimiento

Gestión y tramitación administrativa de Becas:

- Gestionar y tramitar las convocatorias de becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD): general, movilidad, colaboración, máster oficial y Séneca.
- Gestionar becas del Gobierno Vasco.
- Gestionar y tramitar los reintegros de becas MEC.
- Tramitación de alegaciones y recursos de reposición de las becas del MEC.

Programa de intercambio SICUE-SENECA (Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles): Se gestiona la solicitud del alumnado para participar en este programa de movilidad nacional de estudiantes universitarios que posibilita realizar un periodo de estudios en otra universidad española, con iguales garantías de reconocimiento académico y aprovechamiento de los estudios realizados en su universidad de origen.

Aportación de datos y asesoramiento: a la Consejería de Educación sobre las becas del Gobierno de Canarias de acuerdo a la normativa vigente.

Nuestros compromisos

- Poner a disposición de los alumnos información actualizada sobre becas y programa de intercambio en formato electrónico y papel.
- Mantener actualizada, en la web de la Universidad de La Laguna, la información sobre la tramitación de las becas que gestionamos.
- Tramitar y enviar al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD) todos los expedientes de solicitudes de becas en los plazos establecidos en la normativa.
- Realizar una atención personalizada de forma presencial, previa solicitud de cita, atención telefónica o telemáticamente en el horario de atención al usuario.
- Cumplir con los plazos de tramitación y resolución de los distintos procesos que gestiona la sección.
- Responder a las quejas y sugerencias relacionadas con la sección en los plazos establecidos legalmente.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido por los usuarios respecto a los servicios prestados igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.