

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Ayudas al Estudio



25
ANIVERSARIO



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid

MISIÓN Y VISIÓN

Los servicios a los que se refiere la presente Carta son prestados por el **Servicio de Ayudas al Estudio** de la Universidad Francisco de Vitoria (SAE). Dependiente de la Dirección del Departamento de Orientación e Información Universitaria, es la unidad encargada de asesorar, informar, gestionar y tramitar eficazmente las **becas y ayudas** que cada año convocan tanto la Universidad Francisco de Vitoria como otros organismos externos.



MISIÓN

Construir un espacio referencial en la vida universitaria del alumno en colaboración con el resto de la Comunidad; y que por su experiencia y finalidad, está orientada a facilitar los mecanismos adecuados para premiar el talento y atender situaciones de dificultad que los estudiantes pudieran presentar a lo largo de su trayectoria académica.



VISIÓN

Ser un departamento que trabaje para optimizar no solo la tramitación de las solicitudes de ayuda sino el proceso completo para conseguir que esta sección se convierta, en un paso más en el acompañamiento integral de sus alumnos.

Por ello, todas y cada una de las acciones que se realizan desde que un estudiante es atendido por primera vez hasta que su descuento se ve reflejado en matrícula, tiene el fin último de mejorar la experiencia del alumno en la Comunidad y esto solo es posible si nuestras acciones, gestiones y ejecuciones están Centradas en la Persona.



SERVICIOS PRESTADOS

Nuestro objetivo es facilitar los mecanismos adecuados para aminorar los costes académicos en aquellos casos que, o bien presentan dificultades económicas, o bien se premian determinadas circunstancias del alumno.

El ámbito de aplicación de los servicios que el SAE presta son los estudios oficiales de Grado, Máster y Ciclos Formativos de Grado Superior y las acciones que se llevan a cabo son:

- Orientar e informar sobre convocatorias de becas privadas y públicas a nuestro alumnado y familias, así como asesorar de forma personalizada sobre ayudas, becas y descuentos en función del perfil del alumno.
- Gestionar las solicitudes recibidas en los plazos establecidos para cada una de las convocatorias publicadas.
- Resolver las dudas de las Direcciones Académicas, profesorado y PAS que, por su labor, intermedian entre el SAE y los alumnos.
- Emitir certificados, informes, datos y estadísticas que arrojan información y sirven de apoyo a la labor de otros departamentos.
- Archivar y custodiar la documentación que conforman los expedientes de solicitud de becas durante el tiempo establecido por normativa vigente.

Las convocatorias de becas privadas y públicas que desde el Servicio de Ayudas al Estudio se tramitan cada año son:

- Ayudas, Becas y Descuentos de la Universidad Francisco de Vitoria (para titulaciones de Grado).
- Becas del Ministerio de Educación: Convocatoria General (para titulaciones de Grado y Máster).
- Becas del Ministerio de Educación: Convocatoria Colaboración (titulaciones de Grado y Máster).
- Becas del Gobierno Vasco y del Gobierno de Navarra: Convocatoria General (para titulaciones de Grado y Máster).
- Becas Excelencia de la Comunidad de Madrid (titulaciones de Grado).
- Becas para alumnos universitarios con discapacidad de la Comunidad de Madrid (titulaciones de Grado y Máster).
- Ayudas, Becas y Descuentos del Centro de Estudios Tecnológicos y Sociales Francisco de Vitoria (para titulaciones de Ciclos Formativos de Grado Superior).
- Becas del Ministerio de Educación: Convocatoria General (para titulaciones de Ciclos Formativos de Grado Superior).



COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tratar y estudiar la información, documentación y datos aportados de forma confidencial, atendiendo a la Ley de Protección de Datos y a la ética profesional.
- Respuesta en 3 días hábiles (en período lectivo) para solicitudes que no requieren valoración del Comité y 15 días hábiles para aquellas que sí la requieren. Este tiempo de respuesta se contabiliza una vez que la documentación es adjuntada de forma completa por el alumno.
- Facilitar a los solicitantes el acceso a la normativa y documentos relacionados con los trámites relacionados con el departamento.
- Resolver las dudas relacionadas con la gestión y tramitación en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- Realizar seguimiento a través de entrevistas personales al alumnado becado con el fin de detectar posibles dificultades a nivel personal, académico y económico.
- En caso de reclamaciones, emitir respuesta en un máximo de 5 días hábiles, aportando solución y medidas adoptadas para subsanar la situación.
- En caso de felicitaciones o sugerencias, se agradecerán por la misma vía por las que hubieran sido enviadas, dichas comunicaciones, en el plazo máximo de 2 días hábiles.



INDICADORES

- Grado de cumplimiento de los plazos establecidos.
- Porcentaje o número de incidencias ocurridas durante la tramitación.
- Índice de satisfacción de los usuarios.
- Porcentaje de reclamaciones, felicitaciones o sugerencias recogidas a través del Defensor Universitario, encuestas de calidad, buzones de sugerencias, email o correo postal y feedback de otras áreas de la Universidad.

becas@ufv.es

www.ufv.es/jornada-admisiones/becas-y-ayudas



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a jueves: 9.30 a 14.00 h.
15.00 a 17.30 h.

Viernes: 9.30 a 13.30 h.

25
ANIVERSARIO



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid

Universidad Francisco de Vitoria

Servicio de Ayudas al Estudio

Edificio Central, Módulo 1, Planta baja
Ctra. Pozuelo - Majadahonda, km. 1,800
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)