

# BECAS UNIVERSITARIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Cartas de Servicios

### 1. Presentación

*Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan diferentes servicios destinados a jóvenes, adultos y en general, al ciudadano melillense.*

*Con la elaboración de la Carta de Servicios de **Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla** pretendemos acercar nuestra Administración a la ciudadanía, facilitando a las personas usuarias la información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios.*

### 2. Datos de Carácter General y Normativa

#### Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54, de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Política Universitaria.

#### Definición- Misión.

La finalidad de estas ayudas es sufragar el gasto a los ciudadanos melillenses en el abono las tasas y precios públicos establecidos para estudios universitarios y acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años.

#### Normativa Reguladora

#### Normativa General

- ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las bases del régimen local.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo del Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad. (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023).
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME NÚM. 4734 de 30 de julio de 2010).

### **Normativa Específica**

- Ley 38/2003, de 17 de Noviembre, General de Subvenciones.
- Reglamento General de Subvenciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 9 de septiembre de 2005.
- Bases de la Convocatoria de Ayudas para matrículas universitarias y de acceso a la universidad para mayores de 25 años y 45 años.

### **Derechos de los Ciudadanos.**

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a una Administración comprensible.
- e) Derecho a presentar documentos.
- f) Derecho a no tener que presentar documentos.
- g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

## Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

### Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

## 3. Accesibilidad y disponibilidad.

### Dirección General de Políticas Universitarias.

Plaza de España Nº 1, 52001

HORARIO:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

## 4. Servicios Prestados

Los servicios que se prestan son los siguientes:

- **GESTIÓN DE BECAS UNIVERSITARIAS:** Las ayudas están destinadas a cubrir las tasas y precios públicos de matrícula de estudios universitarios cursados por los ciudadanos melillenses en centros de cualquier Universidad española, extendiéndose a cualquiera de los estudios, con validez y ámbito nacional, conducentes a la obtención del título de Grado, según el nuevo sistema de enseñanza universitaria así como a las anteriores titulaciones de Diplomado y Licenciado. También podrán beneficiarse de las ayudas los alumnos del curso de acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años.

- **INFORMACIÓN AL CIUDADANO:** Información sobre los trámites para la Gestión de Ayudas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como los formularios oficiales que debe presentar para el trámite o gestión.

## 5. Compromisos

### Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos:

1. Publicar la convocatoria durante el último trimestre del año.
2. Que la convocatoria y la documentación anexada estará disponible en el portal institucional de Melilla.
3. Que el nº de Quejas respecto a las Ayudas Universitarias no superará el 5 % del número total de quejas.
4. Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla.
5. Que se convocarán anualmente ayudas universitarias.

### Indicadores:

1. Fecha Publicación Convocatoria Ayudas Matrículas Universitarias y acceso para Mayores de 25 Y 45 años.
2. Que la documentación este disponible en la WEB.
3. Nº de quejas presentadas respecto a la información del servicio/ nº de quejas totales.
4. Que esté disponible el inicio de la tramitación electrónica a través de la web institucional de Melilla.
5. Convocatoria anual de ayudas universitarias.

## 6. Datos complementarios:

### **Horarios y lugares de atención al público.**

#### **Dirección General de Políticas Universitarias.**

Plaza de España Nº 1, 52001

**HORARIO:**

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

#### **Red de oficinas de Atención al Ciudadano:**

- **Oficina de Información y Atención al Ciudadano**  
Pablo Vallescá 1
- **Oficina próxima del Barrio de la Victoria**  
Plaza de las Victorias 1, local 2
- **Oficina próxima del barrio del Real**  
C/ Gurugú 2, local 10, Edificio La Araucaria
- **Oficina próxima Las Palmeras**  
Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3 , local 1  
Urbanización Las Palmeras
- **Oficina móvil:** Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

#### **Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**

[www.melilla.es](http://www.melilla.es)

#### **Unidad Responsable del Servicio**

*Dirección General de Políticas Universitarias*

*Teléfono: 952 97 62 94*

*Correo electrónico: [consejeriapresidencia@melilla.es](mailto:consejeriapresidencia@melilla.es)*