

## Compromisos

- ▶ Mantener actualizada y accesible en la página web de la sección de Becas la normativa y la información relacionada con las distintas convocatorias de becas y ayudas, así como los formularios on-line, impresos, etc... [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE ACTUALIZACIONES REALIZADAS A FECHA DE PUBLICACIÓN DE LAS RESPECTIVAS CONVOCATORIAS]
- ▶ Dar respuesta a las consultas formuladas mediante correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe externo. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 85% DE CONSULTAS RESUELTAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO INDICADO]
- ▶ Emitir certificaciones en el plazo máximo de 3 días hábiles, si no existen causas ajenas que lo impidan. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 90% DE CERTIFICACIONES EMITIDAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO INDICADO]
- ▶ Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud de beca o ayuda en la Sección de Becas, los errores detectados en la misma para su subsanación. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 90% DE PETICIONES DE SUBSANACIÓN COMUNICADAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO INDICADO]
- ▶ Publicar las propuestas provisionales y definitivas de concesión y denegación de las becas y ayudas de la Universidad de Zaragoza dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE PUBLICACIONES REALIZADAS DENTRO DE LOS PLAZOS INDICADOS]
- ▶ Elaborar y notificar la resolución de los recursos presentados a las becas y ayudas propias de la Universidad de Zaragoza en el plazo máximo de 7 días hábiles desde que sean resueltos por la comisión de selección de becarios. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 90% DE RESOLUCIONES A RECURSOS NOTIFICADAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO INDICADO]
- ▶ Tramitar al Ministerio las solicitudes de becas dentro del plazo fijado en la convocatoria general, si no existen causas ajenas que lo impidan. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 85% DE BECAS TRAMITADAS AL MINISTERIO DENTRO DEL PLAZO INDICADO]



### Dónde estamos

📍 Campus universitario de plaza San Francisco  
Edificio de Servicios Centrales [planta baja]  
Calle Pedro Cerbuna, nº 12 | 50009 - Zaragoza

Autobuses urbanos: Líneas 24, 42, Ci1, Ci2  
Tranvía: Línea 1, Parada Plaza de San Francisco

Horario de atención al público:  
De lunes a Viernes, de 09:00 a 14:00

☎ Tel. + 34 976 761 046

✉ becas@unizar.es

🐦 @becas\_unizar

   
unizar.es



Universidad  
Zaragoza

1542

CARTA DE SERVICIOS  
Universidad de Zaragoza

## Sección de Becas

Servicio de Estudiantes y  
Relaciones Internacionales

<http://wzar.unizar.es/servicios/becas/>



Sección de  
Becas

Universidad Zaragoza

La presente carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que la Sección de Becas ha adquirido con la calidad en la prestación de los servicios administrativos que demanda la comunidad universitaria —en especial el colectivo de estudiantes—, así como la sociedad en general, y reafirma su determinación para mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, la información que ofrece a sus usuarios y la transparencia en su gestión.

Mediante la presente carta queremos **informarle de los servicios que prestamos en esta unidad**, así como las condiciones en que se dispensan, los **compromisos** que asumimos con los usuarios y los **derechos** que le asisten en la prestación de dichos servicios.

### Formas de colaboración y participación

- ▶ Mediante el buzón de sugerencias y quejas, accesible en:  
<http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>
- ▶ Por correo electrónico: [becas@unizar.es](mailto:becas@unizar.es)
- ▶ Por correo postal, mediante escrito dirigido a la Sección de Becas, a la dirección que se indica en esta carta.

### Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Sección de Becas forma parte del Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales y tiene como misión la gestión de las convocatorias de becas y ayudas al estudio para estudiantes matriculados en enseñanzas oficiales de la Universidad de Zaragoza.

### Principales servicios

- ▶ Gestión y tramitación de la convocatoria anual de becas de carácter general del Ministerio de Educación, para estudiantes que cursan estudios oficiales de grado y máster.
- ▶ Gestión, coordinación y tramitación de la convocatoria anual de becas de colaboración del Ministerio de Educación para estudiantes en departamentos universitarios.
- ▶ Gestión y tramitación de la convocatoria anual de becas del Gobierno Vasco para estudiantes que cursan estudios universitarios oficiales de grado y máster en la Universidad de Zaragoza.

- ▶ Coordinación, gestión y tramitación de las ayudas al estudio propias de la Universidad de Zaragoza:

Ayudas al estudio para estudiantes matriculados en enseñanzas oficiales de grado y máster

Ayudas al estudio para estudiantes matriculados en estudios de doctorado

Ayudas de matrícula para estudiantes extranjeros no residentes

Ayudas al estudio para situaciones sobrevenidas

Becas a la Excelencia para estudiantes de nuevo ingreso en estudios oficiales de grado

- ▶ Coordinación, gestión y supervisión de las convocatorias de becas de apoyo en tareas de gestión y servicios de la Universidad de Zaragoza.

### Derechos y obligaciones como usuario

#### Derechos

- ▶ Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras
- ▶ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de persona interesada
- ▶ 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
- ▶ Recibir el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico con sus datos de carácter personal
- ▶ Formular sugerencias y reclamaciones en relación con el funcionamiento del servicio

#### Deberes

- ▶ Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios
- ▶ Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso
- ▶ Cumplir las normas para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar
- ▶ Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas
- ▶ Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución