

Compromisos

- ▶ Mantener actualizada y accesible en la página web la normativa y la información relacionada con los diferentes procesos que se prestan por el Servicio, 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 CONSULTAS RESUELTAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO INDICADO]
- ▶ Publicar las propuestas provisionales y definitivas de concesión y denegación de las becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza y de las ayudas de movilidad internacional dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE PUBLICACIONES REALIZADAS DENTRO DE LOS PLAZOS INDICADOS]
- ▶ Publicar los resultados de las pruebas de acceso, de la valoración del acceso con experiencia laboral o profesional, así como de la adjudicación de plazas para estudiantes de nuevo ingreso en estudios oficiales de grado y los llamamientos a los integrantes de las listas de espera en los plazos fijados en la las respectivas convocatorias [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE ADJUDICACIONES Y LLAMAMIENTOS PUBLICADOS EN LOS PLAZOS INDICADOS]



Dónde estamos

📍 Campus universitario de plaza San Francisco
Edificio de Interfacultades [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. + 34 876 553 032

✉ jsestud@unizar.es



unizar.es



Universidad
Zaragoza

1542

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales

<https://www.unizar.es/institución/servicios>



Servicio de Estudiantes y
Relaciones Internacionales
Universidad Zaragoza

Mediante la presente carta queremos **informarle de los servicios que prestamos en el Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales**, 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.

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

El Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales forma parte de la Vicegerencia Académica y tiene por misión la gestión y coordinación de diversos procesos que afectan directamente a los estudiantes en los ámbitos siguientes:

- ▶ El acceso y la admisión a estudios universitarios oficiales de grado
- ▶ Las becas y ayudas al estudio para estudiantes de enseñanzas oficiales
- ▶ La movilidad internacional de estudiantes y la gestión de programas de ayudas de movilidad internacional

Para llevar a cabo estos procesos, el Servicio se estructura en tres unidades:



Formas de colaboración y participación

Mediante el buzón de sugerencias y quejas, accesible en: <http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>
Según el tema de interés, por correo electrónico dirigido a:

- ▶ Jefe del Servicio: jstud@unizar.es
- ▶ Sección de Acceso y Admisión: acceso@unizar.es / admision@unizar.es
- ▶ Sección de Becas: becas@unizar.es
- ▶ Sección de Relaciones Internacionales: relint@unizar.es

Por correo postal, mediante escrito dirigido al Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales, a la dirección que se indica en esta carta.

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

Principales servicios

- ▶ En el ámbito del Acceso y Admisión a estudios de grado:

Prueba de acceso a la universidad [PAU] y prueba de acceso a la universidad para las personas mayores de 25 años y de 45 años

Acceso a la universidad para las personas mayores de 40 años con experiencia laboral o profesional acreditada

Admisión a las enseñanzas oficiales de grado para estudiantes de nuevo ingreso y admisión por cambio de estudios a grado

- ▶ En el ámbito de las Becas y Ayudas al estudio:

Gestión y tramitación de las convocatorias anuales de becas de carácter general del Ministerio de Educación, para estudiantes que cursan estudios oficiales de grado y máster y de becas de colaboración para estudiantes en departamentos universitarios

Coordinación, gestión y tramitación de las ayudas al estudio propias de la Universidad de Zaragoza para estudiantes de grado, máster y doctorado, así como de las becas a la excelencia para estudiantes de nuevo ingreso y las becas de apoyo en tareas de gestión y servicios

- ▶ En el ámbito de la Movilidad Internacional:

Coordinación, gestión y tramitación de: 1) la convocatoria de movilidad Erasmus+ para estudiantes; 2) la convocatoria de movilidad Erasmus+ con fines de formación, para el PDI y el PAS, o para impartir docencia para el PDI; 3) las convocatorias de ayudas de programas de movilidad internacional de estudiantes: Iberoamérica y Norteamérica, Asia y Oceanía [NAAO]

Tramitación de las convocatorias de proyectos internacionales de cooperación académica, financiados por la Comisión Europea u otros organismos nacionales o internacionales, y de proyectos internacionales de cooperación al desarrollo financiados o cofinanciados por otras instituciones