

# **PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE BECAS UNIVERSITARIAS DEL GOBIERNO VASCO. CURSO 2018-2019**

## **PRESENTACIÓN DE SOLICITUD. ALTA COMO USUARIO/A DE LA APLICACIÓN DE BECAS**

### **1. ¿A quién tengo que dirigirme para aclarar todas mis dudas?**

- En la página web encontrarás toda la información detallada sobre [Becas universitarias](#) y también el acceso para completar tu solicitud pinchando en “Acceso a expedientes en curso”.
- Si eres alumno/a de UPV/EHU, Deusto o Mondragón también puedes acudir al servicio de becas de la universidad donde podrán aclararte todas las dudas.
- Como servicio general de atención al ciudadano tu referencia es el Servicio Zuzenean (teléfono 012 / 945-018000).
- También puedes enviar tus consultas por mail a la siguiente dirección: [uni.ikasketak@euskadi.eus](mailto:uni.ikasketak@euskadi.eus)

### **2. ¿Qué software / navegador de internet tengo que utilizar para completar la solicitud?**

La aplicación está diseñada y optimizada para que sea utilizada con el **navegador Mozilla Firefox** en un entorno Windows, en cualquiera de sus versiones. Si se intenta utilizar con otro navegador, te saldrá una ventana con un mensaje advirtiéndote de ello y con un enlace para que te lo [puedas descargar e instalar gratuitamente en tu ordenador](#), no dejándote continuar rellenando el formulario.

### **3. ¿Qué usuario y contraseña tengo que utilizar?**

El **usuario** es siempre el nº de tu documento de identificación (**DNI o NIE**) con letra incluida y debe ser el de la persona solicitante de la beca. Para la **contraseña** ten en cuenta la siguiente información:

- **Si solicitaste beca el curso anterior**, puedes utilizar la misma contraseña.
- **En caso de solicitar beca por 1ª vez**, tienes que darte de alta como usuario/a haciendo clic en [Alta / Modificar contraseña](#).

Tendrás que completar varios datos y después te enviarán tu nueva contraseña por mail o SMS, según lo hayas solicitado. Cuando intentes acceder por 1ª vez con la nueva contraseña te saldrá un mensaje de que está caducada y deberás poner una nueva contraseña, que debe tener 8 caracteres (letras y números). Consérvala para todo el curso, ya que cada vez que quieras consultar el estado de tu expediente tendrás que utilizarla.

- **Si tuviste contraseña el año pasado pero la has perdido**, debes hacer lo mismo que la persona que solicita beca por 1ª vez.

#### 4. Al introducir mi DNI o NIE para darme de alta como usuario/a, sale un aviso de error, ¿Qué puedo hacer?

**Servicio de recuperación de contraseña**

El usuario da su consentimiento para verificar, a través de medios electrónicos, los datos personales que a continuación tiene que introducir

Tipo de identificación:   ⓘ

Fecha de nacimiento:  /  /  (aaaa-mm-dd) Fecha de caducidad del documento:  /  /  (aaaa-mm-dd)


**Forma de Contacto**

Por favor, seleccione la forma de contacto a través de la cual se le enviará su usuario y contraseña

Por Correo Electrónico  Por SMS

Introduzca su correo electrónico

Por favor, escriba lo que ve en el siguiente código de seguridad:  
(Si no distingue los caracteres correctamente, pulse otra vez sobre la imagen para volverla a generar)



Vuelve a leer el texto de la pantalla y comprueba que has completado bien todos tus datos (DNI, NIE, fecha de nacimiento, fecha de caducidad del documento). Revisa también que es correcto el número de teléfono para el envío de la contraseña por SMS o la dirección de correo electrónico para el envío por mail.

Inténtalo de nuevo y si el error persiste, tienes que enviar un email a la dirección [uni.ikasketak@euskadi.eus](mailto:uni.ikasketak@euskadi.eus) con la siguiente información obligatoria:

- Copia escaneada de tu NIE o DNI por las dos caras
- Tu nombre y apellidos
- Email y teléfono de contacto.

Desde la Dirección de Política y Coordinación Universitaria se verificarán los datos y se te dará de alta, enviándote un aviso con tu nuevo usuario y contraseña.

#### 5. Soy extranjero/a y tengo problemas con el NIE para darme de alta como usuario/a

- **Si tienes permiso de residencia COMUNITARIO** tienes que completar el nº del NIE, la fecha de nacimiento y la nacionalidad.

Ten en cuenta que sólo son comunitarios los ciudadanos de otros Estados miembros de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia) , de los restantes Estados que forman parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (Noruega, Islandia y Liechtenstein) y de los nacionales de la Confederación Suiza.

- **Si tienes permiso de residencia NO COMUNITARIO** tienes que completar el nº del NIE, la fecha de nacimiento y la nacionalidad.

Si el sistema detecta algún error al conectar con la base de datos de la Dirección General de la Policía te pedirán el **TIE o Nº DE SOPORTE**.

## Servicio de recuperación de contraseña

Es necesario el nº de soporte/TIE del documento (ej. E99999999) 

El usuario da su consentimiento para verificar, a través de medios electrónicos, los datos personales que a continuación tiene que introducir

Tipo de identificación: Número de Identidad de Extranjero (NIE no comunitario) X3025110N ⓘ

Fecha de nacimiento: 1991 / 12 / 15 (aaaa-mm-dd)

TIE:  ⓘ Nacionalidad: Marruecos

## 6. ¿Cómo puedo localizar el nº de soporte o TIE de mi permiso de residencia?

- Tarjeta de extranjero



- Permiso de residencia



- Certificado de registro de ciudadano de la Unión

Si el documento es un certificado de registro de ciudadano de la Unión, en el documento consta un número. **Hay que escribir este número precedido por la letra "C". Si este número tiene menos de 8 dígitos se puede completar con ceros a la izquierda.**

**Ejemplo:** Si su certificado tiene como número de soporte: 1234567, debe indicar C01234567.



En los certificados más antiguos, tamaño folio, el número de certificado (número de soporte) aparece en el anverso.

## **7. Soy extranjero y tengo problemas con la fecha de nacimiento de mi NIE**

En algunos permisos de residencia la fecha de nacimiento aparece de esta forma XX/XX/ año de nacimiento. Si te sale un mensaje de que la fecha es errónea, tienes que ponerlo de la siguiente manera **01/01/año de nacimiento**.

## **8. El año pasado tenía permiso de residencia (NIE), pero este año tengo ya DNI ¿Cuál tengo que usar para la solicitud de beca?**

Tienes que darte de alta como usuario/a con el DNI, pero si habías sido becario/a en años anteriores es muy importante que informes al Gobierno Vasco de este cambio, ya que se deben modificar los expedientes de años anteriores.

Para ello, debes enviar un email a la Dirección de Política y Coordinación Universitaria a la dirección [uni.ikasketak@euskadi.eus](mailto:uni.ikasketak@euskadi.eus) con copia escaneada del DNI y del NIE anterior, indicando en el asunto CAMBIO DE NIE A DNI.

## **PROBLEMAS AL COMPLETAR LA SOLICITUD**

## **9. Ya estoy rellenando la solicitud on-line, pero tengo problemas técnicos ¿a quién recorro?**

En primer lugar asegúrate de que estás utilizando el navegador Firefox Mozilla, ya que la aplicación puede dar problemas con otros navegadores. Si no es ese el problema, prueba a hacer la solicitud en otro momento ya que a veces la aplicación de becas puede bloquearse. Por último puedes llamar al Servicio Zuzenean (012) para que te confirmen cuál es el problema. Si no pueden solucionarlo, tu llamada se desviará a la Dirección de Política y Coordinación Universitaria.

## **10. ¿Qué personas tengo que incluir en la unidad convivencial?**

Debes tener en cuenta las siguientes normas:

- Añade todos los miembros de tu unidad convivencial, tal como figuran en el padrón colectivo a 31 de diciembre de 2017, aunque ya no vivan contigo.
- En caso de divorcio es obligatorio incluir los datos personales del padre y la madre, aunque no estén en padrón con la persona solicitante. En este caso es imprescindible aportar la sentencia de divorcio y el convenio regulador.
- No olvides completar todos los datos de todos los miembros, incluida la persona solicitante (estado civil, discapacidad, etc.). Dispones de las opciones de añadir, editar y borrar.
- No olvides indicar si tienes un hermano/a solicitante de beca para estudios universitarios u otros estudios superiores, para que se pueda aplicar la deducción correspondiente.

## **11. Estoy intentado dar de alta a familiares en la pestaña de Unidad Convivencial, pero da error y no puedo incluirlos.**

Vuelve a leer el texto de la pantalla y comprueba que utilizas el tipo de documento de identificación correcto (DNI, Comunitario Europeo o Permiso de Residencia).

Si solicitaste beca el curso pasado te recomendamos que copies los datos de todos los familiares de la solicitud anterior. El sistema te preguntará si quieres copiar la unidad convivencial y eso evitará muchos problemas. Una vez copiados los datos podrás borrar, editar o añadir nuevos miembros si tu unidad convivencial ha cambiado.

Inténtalo de nuevo y si el error persiste, tienes que enviar un email a la dirección [uni.ikasketak@euskadi.eus](mailto:uni.ikasketak@euskadi.eus) con la siguiente información obligatoria:

- Copia escaneada de tu NIE o DNI por las dos caras
- Tu nombre y apellidos
- Email y teléfono de contacto.

Desde la Dirección de Política y Coordinación Universitaria se verificarán los datos, se dará de alta a los familiares, y te avisarán para que puedas finalizar la solicitud.

## **12. Doy al botón guardar, pero no pasa nada**

Cuando das al botón guardar que está en la parte inferior de la pantalla, el programa hace una serie de comprobaciones y si algo está equivocado, debes mirar el mensaje en letras rojas que aparece en la parte superior de la pantalla indicándote cual es el problema que se ha encontrado. De la misma manera, te marcará con un círculo rojo los campos con datos sin completar en cada pestaña, dándole al botón guardar.

Si todo está correcto aparecerá el siguiente mensaje: los datos se han guardado con éxito.

## **13. No encuentro los estudios en los que estoy matriculado**

- En primer lugar ten en cuenta que sólo están disponibles en la aplicación los grados y másteres oficiales. Los títulos propios de las universidades no están porque no se puede pedir beca para este tipo de estudios.
- A la hora de buscar el estudio hay que seguir esta ruta: **Universidad -> Campus -> Facultad/centro -> Estudios en los que estás matriculado.**
- En el caso de la UPV/EHU, casi todos los masters/posgrados están en un centro de posgrados en el campus de Bizkaia que se llama MEDEA.
- Es importante tener en cuenta que el centro donde están los estudios en la aplicación no siempre se corresponde con el campus donde se va a impartir.
- Si no encuentras el estudio correspondiente, confirma con tu universidad que el estudio es oficial y a qué centro corresponde. Si no encuentras el estudio, tienes que enviar un mail a la dirección [uni.ikasketak@euskadi.eus](mailto:uni.ikasketak@euskadi.eus) con los siguientes datos obligatorios:
  - Correo electrónico de contacto
  - Teléfono de contacto
  - Nombre y apellidos de la persona solicitante
  - Universidad o centro donde vas a realizar tus estudios
  - Los estudios que vas a realizar

**14. He finalizado la solicitud y la he impreso para firmar y entregar, pero quiero cambiar algún dato importante, ¿Cómo lo hago?**

Una vez finalizada e impresa, la solicitud no se puede modificar. Tienes que hacer una nueva solicitud con los datos corregidos, finalizarla, imprimirla y entregar la solicitud correcta. La solicitud no válida quedará en tu lista y será eliminada por el tramitador de la beca más adelante.

**15. ¿Ya he terminado de rellenar el formulario, por qué lo tengo que imprimir?**

La introducción de datos realizada de forma on-line en la aplicación no es válida como solicitud. Hay que imprimirla, y debe ser firmada por el solicitante y las personas mayores de edad de su unidad convivencial, añadir el resto de la documentación y entregarlo todo en el lugar correspondiente detallado en el siguiente punto.

Hay que **guardar el resguardo debidamente sellado como comprobante** de haber entregado la solicitud en plazo. SOLO ENTONCES ES VÁLIDA.

## LUGAR DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

**16. ¿Dónde tengo que entregar la solicitud de beca?**

- **Alumnado matriculado en la UPV/EHU:** hay que entregar la solicitud en el centro donde se vaya a cursar los estudios en el día que le citen para hacer la matrícula. Es recomendable hacerlo antes del 17 de septiembre para que la UPV/ EHU no cobre las tasas de matrícula hasta que se resuelva la beca.
- **Alumnado matriculado en otras universidades o centros ubicados en el País Vasco:** es recomendable entregar la solicitud directamente en la propia universidad o centro superior.
- **Alumnado matriculado en centros fuera del País Vasco:**
  - **Alumnado matriculado en alguna de las siguientes universidades:** es recomendable entregar allí mismo la solicitud de beca en el servicio de becas o la secretaría del centro.

UNED	Universidad de Navarra
Universidad de Cantabria	Universidad Pontificia de Salamanca
Universidad Complutense de Madrid	Universidad Pontificia de Comillas
Universidad de Salamanca	Universidad de la Coruña
Universidad de Valladolid	Universidad de la Rioja
Universidad de Zaragoza	Universidad de Burgos
Universidad de Politécnica de Madrid	Internacional de la Rioja (UNIR)

- **Alumnado matriculado en una universidad diferente a las anteriores:** es recomendable entregar la solicitud en cualquier oficina de Zuzenean o en cualquier registro autorizado.
- **Alumnado matriculado en centros de estudios superiores no universitarios:** es recomendable entregar la solicitud en cualquier oficina de Zuzenean o en cualquier registro autorizado.

## DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

### 17. Documentos obligatorios para todas las personas solicitantes de beca:

- Impreso de solicitud completo y firmado por la persona solicitante y por todos los miembros computables de la unidad convivencial mayores de 16 años. Es obligatorio firmar en varias hojas.
- Padrón colectivo a fecha 31 de diciembre de 2017. No se admitirá el padrón individual.
- Fotocopia de la libreta o impresión de banca electrónica donde figure como titular el/la solicitante y nº cuenta de la libreta bancaria o cuenta corriente completo (incluido IBAN).

### 18. Documentos obligatorios según las circunstancias personales de la persona solicitante:

- En caso de divorcio o separación de los progenitores de la persona solicitante: sentencia de divorcio y convenio regulador completo.
- Si va a residir fuera del domicilio habitual por los estudios:
  - Contrato de alquiler completo y firmado, justificante de pago fianza y 1ª mensualidad.
  - Certificado de reserva de plaza en residencia de estudiantes con indicación del coste, y justificante de pago de 1ª mensualidad
- Aviso importante para alumnado en programas de movilidad nacional o internacional: si no es posible entregar al principio el contrato de alquiler del 2º semestre, es recomendable avisar para que no se tramite la solicitud hasta que esté la documentación completa.
- En caso de personas con discapacidad: copia de la resolución de la Diputación mediante la que se reconoce el grado de discapacidad.
- En caso de realizar solicitud como persona independiente (sin progenitores):
  - Si se está viviendo de alquiler, copia del contrato
  - Si está en un programa de emancipación, documento que lo certifique
- Si solicita beca para Máster en una universidad diferente a la del grado cursado: certificación del expediente académico donde conste la nota media.
- En el artículo 30 de la orden se recogen otros posibles documentos a presentar según la situación personal de cada alumno/a.