

INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE UNIVERSIDADES

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN	AÑO 2015		AÑO 2014	
			RESULTADO	CAUSA INCUMPLIMIENTO	RESULTADO	CAUSA INCUMPLIMIENTO
Los contenidos de la página web se actualizarán, al menos, dos veces al mes	Número de veces al mes que se actualizan los contenidos	Registro de actualizaciones de la página web	Promedio mensual de actualización 4,8 (todos los meses se actualizaron al menos 2 veces). CUMPLIDO		Promedio mensual de actualización 3,2 (sólo en diciembre hubo 1 actualización). CUMPLIMIENTO 98,70%	
El 90 por 100 de las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles, a contar desde su recepción en la Dirección General de Universidades	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	Aplicación informática de quejas y sugerencias	0 quejas y sugerencias recibidas.		0 quejas y sugerencias. CUMPLIDO	
El 100% de las becas del siguiente curso académico se convocarán antes de que concluya el mes de mayo	Porcentaje, sobre el total, de las convocatorias efectuadas antes de finalizar el mes de mayo	Publicación en el "Boletín Oficial de Aragón"	La Orden de convocatoria de becas se publicó en el BOA el 13 de Julio. INCUMPLIDO	Retraso en tramitación previa	CUMPLIMIENTO 0%	La Unidad de Control de Gasto, obligó a esta Dirección General a solicitar el desbloqueo de la tramitación de esta convocatoria el 16 de mayo de 2014 y hasta el 21 de julio no informó favorablemente, retrasando por tanto, la publicación en el BOA de la Orden de convocatoria hasta el 31 de julio de 2014.
Las convocatorias de becas se resolverán en un plazo inferior a 5 meses, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	Porcentaje, sobre el total, de las convocatorias de becas resueltas en un plazo inferior a 5 meses	Publicación en el "Boletín Oficial de Aragón"	Se resolvieron en 4 meses CUMPLIDO		Se resolvieron en 3,5 meses CUMPLIDO	
A los solicitantes de becas se les enviará correos electrónicos para informarles sobre su petición	Porcentaje de correos enviados, sobre el total de solicitantes	Explotación datos de la aplicación BCE	440 solicitantes. 437 correos enviados Cumplimiento 99,32% INCUMPLIDO		Nº solicitudes 492 Nº correos enviados 366 CUMPLIMIENTO 74,24%	
El 90 por 100 de las propuestas de pago del anticipo de la ayuda de la beca Erasmus se trasladará a la Intervención en el plazo de un mes, desde la resolución de la convocatoria	Porcentaje de propuestas de pago realizadas en el plazo de un mes	Explotación datos aplicación contable SERPA	Se trasladaron en 25 días. CUMPLIDO		Se trasladaron en 17 días. CUMPLIDO	