

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

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN	AÑO 2016		AÑO 2015		TENDENCIA (*)
			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: 3,2 Se han producido al menos dos actualizaciones cada mes. CUMPLIDO		Promedio mensual de actualización 4,8 (todos los meses se actualizaron al menos 2 veces). CUMPLIDO		-
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 CUMPLIDO		0 quejas y sugerencias recibidas.		=
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"	INCUMPLIDO	El nuevo marco normativo establecido por la normativa reguladora de subvenciones de Aragón ha requerido el desarrollo de un Plan Estratégico de Subvenciones del Departamento y de unas bases reguladoras de cada convocatoria, circunstancia que ha retrasado la convocatoria de las becas. Por otra parte, el despliegue de dos nuevas convocatorias de becas aconseja para el futuro su gestión escalonada en el tiempo, motivo por el que deberá revisarse el compromiso en una próxima revisión de esta carta de servicios.	La Orden de convocatoria de becas se publicó en el BOA el 13 de Julio.	Retraso en tramitación previa	=
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"	Las convocatorias Erasmus se resolvieron en 3,5 meses; las de movilidad en 2 meses; master estratégicos en 2 meses. CUMPLIDO		Se resolvieron en 4 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	Número solicitudes: 1685 Correos enviados: 1526 CUMPLIMIENTO 90,56 %		440 solicitantes. 437 correos enviados Cumplimiento 99,32% INCUMPLIDO		-
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 16 días CUMPLIDO		Se trasladaron en 25 días. CUMPLIDO		+

(*) = estable; + mejora; - decae.