

Cuadro de Seguimiento de Compromisos de la Carta de Servicios al ciudadano de la Dirección General de Universidades para el ejercicio 2024

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN	RESULTADO	CAUSA DEL INCUMPLIMIENTO
Los contenidos de la página web se mantendrán actualizados. Para ello se verificará mensualmente que los contenidos y referencias externas, así como los enlaces no han sufrido variaciones.	Número de actualizaciones realizadas mensualmente	Registro de información en el gestor de contenidos del portal web.	Se cumple el compromiso. Se verifica mensualmente la actualización de la página web.	
Las becas y ayudas se convocarán antes de finalizar el tercer trimestre de cada año.	Fecha de la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de Aragón.	Registro de la fecha de publicación.	Se ha cumplido este compromiso, salvo la convocatoria de las becas de excelencia para el fomento para el acceso, por primera vez, a estudios universitarios de Grado y Máster. Ello es debido a que se trata de una línea de becas implantada en el año 2024, cuya convocatoria no pudo tramitarse hasta que se aprobó la Orden EMC/855/2024, de 24 de julio, por la que se aprueban las bases reguladoras ("Boletín Oficial de Aragón", número 150, de 2 de agosto de 2024), modificada por la Orden EMC/1144/2024, de 24 de julio ("Boletín Oficial de Aragón", número 192, de 2 de octubre de 2024).	
Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de siete días hábiles, a contar desde su recepción en la Dirección General de Universidades.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido.	Registro de la fecha de puesta a disposición de la resolución a la persona interesada.	Se ha cumplido este compromiso. Se presentó un escrito de queja el 2 de julio de 2024, y se contestó el 4 de julio de 2024.	
Remisión a los solicitantes de becas de un correo electrónico para informarles de la resolución de su solicitud.	Porcentaje de correos enviados, sobre el total de solicitantes.	Registro de los correos electrónicos remitidos.	Incumplido	Al publicarse la resolución tanto en el Boletín Oficial de Aragón, e incluirse en la aplicación de presentación de solicitudes, se estimó innecesario llevar a cabo adicionalmente dicha comunicación.

Cuadro de Seguimiento de Compromisos de la Carta de Servicios al ciudadano de la Dirección General de Universidades para el ejercicio 2024

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN	RESULTADO	CAUSA DEL INCUMPLIMIENTO																
Contestación, en el plazo máximo de dos días hábiles, a consultas realizadas, a través de la dirección corporativa habilitada en la convocatoria, por las personas interesadas en la presentación electrónica de las solicitudes de becas y ayudas al estudio o durante la tramitación del procedimiento.	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido.	Registro de consultas realizadas y respuestas remitidas por correo electrónico.	Cumplido, todos los correos han sido contestados en menos de dos días de plazo: <table><tr><td>Cuenta de correo</td><td>Correos recibidos</td><td>Total solicitudes</td><td>Porcentaje</td></tr><tr><td>Movilidad</td><td>590</td><td>2277</td><td>25,91</td></tr><tr><td>Erasmus</td><td>340</td><td>544</td><td>62,50</td></tr><tr><td>Excelencia</td><td>57</td><td>215</td><td>26,51</td></tr></table>	Cuenta de correo	Correos recibidos	Total solicitudes	Porcentaje	Movilidad	590	2277	25,91	Erasmus	340	544	62,50	Excelencia	57	215	26,51	
Cuenta de correo	Correos recibidos	Total solicitudes	Porcentaje																	
Movilidad	590	2277	25,91																	
Erasmus	340	544	62,50																	
Excelencia	57	215	26,51																	
Mantenimiento actualizado del mapa de titulaciones.	Número de veces al año que se actualizan los contenidos.	Registro de información de las actualizaciones del mapa de titulaciones.	Se ha cumplido este compromiso. Se ha llevado a cabo una actualización en octubre para incluir nuevas titulaciones a implantar y actualizar los estados de tramitación como consecuencia de la evolución de los procesos.																	
Publicación en la página web de la Memoria anual de actuaciones.	Publicación de la memoria anual antes del primer trimestre del año siguiente.	Registro de la publicación de la memoria en la página web.	Cumplido																	