

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios.¹

Unidad Funcional: UF-11 BECAS

Servicios:

1. Gestionar las Becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte (MEPSYD), para alumnos universitarios
2. Gestionar las Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada
3. Tramitar las solicitudes de Becas de la Comunidad Autónoma del País Vasco
4. Informar y asesorar al usuario.

Miembros del Equipo de Trabajo (incluido el Responsable de la Unidad Funcional):

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
PILAR ILLA VALDIVIESO	24187662B	pilarilla@ugr.es	
LYDIA MARIA AGUAYO RUIZ	75137992M	laguayo@ugr.es	
JUAN MIGUEL MORENO REYES	24298689V	juanmiguelmoreno@ugr.es	
EULALIA MARTINEZ FAJARDO	24200925K	lalymartinez@ugr.es	

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios.²

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estandar
Gestionar las Becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte (MEPSYD), para alumnos universitarios	Enviar semanalmente el 100% de las propuestas de concesión de becas al MEPSYD	Porcentaje de propuestas de concesión de Becas enviadas al MEPSYD en 7 días o antes.	100* (Propuestas de concesión de Becas enviadas al MEPSYD/Total de propuestas de concesión de Becas)	Trimestral	7 días

¹ Los acuerdos que se tomen contarán con el consenso de la mayoría de sus miembros.

² Deben ser al menos dos. Estos compromisos pasarán a formar parte de la Carta de Servicios tras obtener el informe favorable de la Comisión de Cartas de Servicio y ser aprobadas por el Consejo de Gobierno.

Informar y asesor al usuario	Nivel medio de satisfacción general sea como mínimo de tres sobre cinco en la encuesta de satisfacción	Nivel Medio de satisfacción	100* (Encuestas puntuadas con un 3 o mas/total de encuestas)	Anual	Puntuación de 3
------------------------------	--	-----------------------------	--	-------	-----------------

Fecha: 20 de febrero de 2009

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): PILAR ILLA VALDIVIESO