

PROCEDIMIENTO:	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD	CÓDIGO:	08.01.01
-----------------------	---	----------------	-----------------

DATOS GENERALES

Área de Gestión:	Gestión Académica		
Macroproceso:	Admisión de Alumnos		
Proceso:	Acceso		
Área Funcional:	Gestión de Estudiantes		
Órgano/s Competente/s UCM:			
Órgano Competente (Otras Administraciones y OO):			
Unidad Responsable:	Servicio de Pruebas de Acceso a la Universidad		
Otras Unidades/ Servicios Implicados:			
Otras Administraciones/ Organismos Implicados:			
Destinatarios (N):	Otro: Estudiantes de otras universidades (españolas o extranjeras); futuros estudiantes; centros de secundaria		
Objeto:	Atención a consultas de información de estudiantes y centros sobre el acceso a la universidad		
Modalidades:	1. Gestión del correo electrónico 2. Atención telefónica 3. Atención presencial	CODIGO:	
Procedimiento Precedente:		CODIGO:	
Procedimiento/s Intermedio/s:		CODIGO:	
Procedimiento Consecuente:			

DATOS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Formas de Inicio:	A petición del Interesado Otra/Primera Actividad:		
Solicitante:	Otro: Estudiantes de otras universidades (españolas o extranjeras); futuros estudiantes; centros de secundaria		
Formularios:		Código y Denominación:	Depende de la consulta
Documentación:		Especificar:	Depende de la materia de consulta
Lugar y Forma de Presentación:	Lugar:	Telefónicamente, presencialmente o via web	
	Forma:	Por cualquier medio	
Plazo de Presentación:		Días:	Hábiles 12 meses
Formas de Terminación:	Comunicación y/o envío de comunicación al interesado		
Órgano/s de Resolución:			
Plazo de Resolución:		Días:	
		MeSES:	
Plazo Medio Resolución/Ejecución:	Días:		
Exigencia de Notificación:	No		
Efectos Silencio Administrativo:	No		
Recursos:		Otro:	Plazo (meses): Plazo:
Normativa Básica:	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. Ley 4/1999, de 13 de enero. Decreto 208/1996, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid		
Normativa de Tramitación:	Decreto 58/2003, por el que se aprueban los Estatutos de la UCM		

DATOS PARA TRAMITACION ELECTRONICA

Sistema de Identificación:	
Nivel Actual Automatización	Medio
Sistemas o Aplicaciones Informáticas Utilizadas:	Web; Excel Otro:
Nivel de Interactividad:	Alto (más de 4 veces)

DATOS CUANTITATIVOS

Periodicidad (Normativa):	Anual		
Periodos Mayor Carga Trabajo:	De Septiembre a Julio	Periodos Menor Carga Trabajo:	

FASES O TRAMITES DEL PROCEDIMIENTO

1	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA.
---	---

OBSERVACIONES

--

PROCEDIMIENTO	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD	CÓDIGO:	08.01.01
----------------------	---	----------------	-----------------

Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD (Sección) TRAMITADORA	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO.	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	EFECTOS	TIEMPO MÍNIMO	TIEMPO MÁXIMO	INDICADOR
												Nombre
1	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN								Inicio			
1.1	Lectura e identificación del tema	Recibida la solicitud de información a través del correo electrónico, se procede a la lectura del mensaje, para averiguar cual es la demanda y darle una respuesta adecuada.	1. Gestión del correo electrónico	Sección Coordinación de Acceso		Informáticos	Web mail	Correo electrónico		0:05:00	0:15:00	Nº de correos electrónicos atendidos al año
1.2	Escucha e identificación del tema de consulta	Recibida la solicitud de información a través del teléfono, se procede a la escucha del mensaje, para averiguar cual es la demanda y darle una respuesta adecuada.	2. Atención telefónica	Sección Coordinación de Acceso		Telefónico				0:02:00	0:10:00	Nº de llamadas atendidas al año
1.3	Escucha e identificación del tema de consulta	Recibida la solicitud de información, se procede a la escucha para averiguar cual es la demanda y darle una respuesta adecuada.	3. Atención presencial	Sección Coordinación de Acceso		Presencial				0:03:00	0:10:00	Nº de personas atendidas