

PROCEDIMIENTO:	GESTION DE INCIDENCIAS	CÓDIGO: Pendiente
-----------------------	-------------------------------	--------------------------

DATOS GENERALES	
ÁREA	Gestión de la Información y las Comunicaciones
MACROPROCESO	Gestiones de las Comunicaciones
PROCESO	Comunicaciones
ÓRGANO COMPETENTE	Gerente
UNIDAD RESPONSABLE TRAMITACIÓN	Gerencia del Centro
OTRAS ÁREAS / SERVICIOS IMPLICADOS	Conserjería Obras CPD CAI Talleres
DESTINATARIOS	PDI PAS
OBJETO	Resolución de incidencias de Obras/Informática/Talleres
MODALIDADES	
PROCEDIMIENTO PRECEDENTE	
PROCEDIMIENTO CONSECUENTE	

DATOS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
FORMAS DE INICIO	Solicitud de interesado/ de oficio
SOLICITANTE	PAS/PDI
FORMULARIOS	No
DOCUMENTACIÓN	No
LUGAR Y FORMA PRESENTACIÓN	Negociado de Departamento
PLAZO DE PRESENTACIÓN	No
Nº SOLICITUDES / EXPEDIENTES	1
ACUMULACIÓN	Si
FORMAS DE TERMINACIÓN	Solución de la incidencia
ÓRGANO DE RESOLUCIÓN	
PLAZO PARA RESOLVER	No
PLAZO MEDIO RESOLUCIÓN	
EFFECTOS DEL SILENCIO	No
EXIGENCIA NOTIFICACIÓN	No
RECURSOS	No
NORMATIVA BÁSICA	
NORMATIVA TRAMITACIÓN	Instrucciones de Dirección de Obras/ Gerencia

DATOS PARA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	
SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN	Firma en Papel/aplicación informática

PROCEDIMIENTO:	GESTION DE INCIDENCIAS	CÓDIGO: Pendiente
-----------------------	-------------------------------	--------------------------

NIVEL ACTUAL DE AUTOMATIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN	media
SISTEMAS O APLICACIONES INFORMÁTICAS UTILIZADAS	Propio de cada Centro
NIVEL DE INTERACTIVIDAD	Media

DATOS CUANTITATIVOS

PERIODICIDAD NORMATIVA	No	FRECUENCIA	3 a la semana
PERIODOS DE MAYOR CARGA DE TRABAJO	Septiembre-Julio	PERIODOS DE MENOR CARGA DE TRABAJO	Agosto

FASES O TRAMITES DEL PROCEDIMIENTO

1	RECEPCIÓN DEL AVISO
2	SEGUIMIENTO Y CONTROL
3	RESOLUCIÓN

OBSERVACIONES

--

N°	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDADES	RESPONSABLES		MEDIOS / SISTEMAS	DOCUMENTOS	EFECTOS	TIEMPO EJECUCIÓN (MÍNIMO Y MÁXIMO EN MINUTOS)	INDICADOR
				UNIDAD	PERSONAS					
1	RECEPCIÓN DEL AVISO							Inicio	20	N° de incidencias tramitadas 3 a la semana 11 meses
1.1	Recogida de información	Recogida de la información que describa la incidencia y su ubicación		Negociado de Departamento	1	Teléfono			5	N° de incidencias tramitadas (1)
1.2	Elaboración del parte	Elaboración del Vale de Obra o Taller CAI, informática		Negociado de Departamento	1	Ms Office	Vale de obra, Talleres, Informática		5	N° de incidencias tramitadas (1)
1.3	Autorización	Envío a firma de autorización		Negociado de Departamento	1	Ms Office			5	N° de incidencias tramitadas (1)
1.4	Envío	Envío al Coordinador de los servicios de mantenimiento		Negociado de Departamento	1	Correo/e-mail			5	N° de incidencias tramitadas (1)
2	SEGUIMIENTO Y CONTROL							Ejecución	28	1
2.1	Seguimiento y control	Seguimiento y control de incidencias que requieran un plazo medio-largo		Negociado de Departamento	1	Teléfono / Ms Office			20	N° incidencias de medio-largo (N° por semana)
2.2	Información	Ayuda a la localización e información de la incidencia		Negociado de Departamento	1				8	1 N° de incidencias tramitadas (1)
3	RESOLUCIÓN							Terminación	5	1
3.1	Verificación	Verificación y cierre		Negociado de Departamento	1				5	N° de incidencias tramitadas (1)