

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>RESIDENCIA DE PROFESORES</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>XX.XX.XX.XX.XX</b>
-----------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

#### DATOS GENERALES

<b>Área Funcional:</b>	Gestión Económica
<b>Órgano/s Competente/s UCM:</b>	Vicerrectorado de Planificación Económica y Gestión de Recursos
<b>Órgano Competente (Otras Administraciones y OO):</b>	
<b>Unidad Responsable:</b>	Servicio de Acción Social
<b>Otras Unidades/ Servicios Implicados:</b>	Unidad de Coordinación de Procedimientos Económicos Tesorería
<b>Otras Administraciones/ Organismos Implicados:</b>	
<b>Destinatarios (N):</b>	Otro: Usuarios Residencia de Profesores
<b>Objeto:</b>	
<b>Modalidades:</b>	
<b>Procedimiento Precedente:</b>	
<b>Procedimiento/s Intermedio/s:</b>	
<b>Procedimiento Consecuente:</b>	

#### DATOS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>Formas de Inicio:</b>	De Oficio Otra/Primera Actividad:
<b>Solicitante:</b>	Otro: Servicio
<b>Formularios:</b>	Sí      Código y Denominación:
<b>Documentación:</b>	Sí      Especificar:
<b>Lugar y Forma de Presentación:</b>	Lugar: Forma:
<b>Plazo de Presentación:</b>	Días: Meses:
<b>Formas de Terminación:</b>	
<b>Órgano/s de Resolución:</b>	Vicerrectorado de Planificación Económica y Gestión de Recursos
<b>Plazo de Resolución:</b>	Días: Meses:
<b>Plazo Medio Resolución/Ejecución:</b>	Días:
<b>Exigencia de Notificación:</b>	
<b>Efectos Silencio Administrativo:</b>	
<b>Recursos:</b>	Otro:      Plazo (meses): Plazo:
<b>Normativa Básica:</b>	
<b>Normativa de Tramitación:</b>	

#### DATOS PARA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

<b>Sistema de Identificación:</b>	Usuario y Contraseña Otro:
<b>Nivel Actual Automatización</b>	Medio
<b>Sistemas o Aplicaciones Informáticas Utilizadas</b>	Génesis Otro: página web UCM, página web Banco, correo electrónico, Msoffice
<b>Nivel de Interactividad:</b>	Medio (entre 3 y 4 veces)

#### DATOS CUANTITATIVOS

<b>Periodicidad (Normativa):</b>	
<b>Períodos Mayor Carga Trabajo:</b>	<b>Períodos Menor Carga Trabajo:</b>

#### FASES O TRÁMITES DEL PROCEDIMIENTO

1	Incidencias
2	Gestión de incidencias
3	Informes
4	Reintegro de la vivienda
5	Cambios de situación

#### OBSERVACIONES

--

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESIDENCIA DE PROFESORES</b>	<b>CÓDIGO: XX.XX.XX.XX</b>
----------------------	---------------------------------	----------------------------

Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD/ES (Sección/es) TRAMITADORA/S	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	EFFECTOS	TIEMPO MÍNIMO (Minutos)	TIEMPO MÁXIMO (Minutos)	INDICADOR (Nombre y Frecuencia)
1	<b>Incidencias</b>											
1.1	Recepción	De incidencias		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Correo electrónico Teléfono Presencial				0:05:00	0:10:00	Nº de incidencias (240)
1.2	Valoración	De la incidencia que puede ser de obra, disputas vecinos, quejas etc.		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Personalmente				0:05:00	0:10:00	Nº de incidencias (240)
1.3	Comunicación	Al servicio de obras si fuera de mantenimiento		Técnico Gestión Social 3 Negociado	Dirección de Obras y Mantenimiento	Correo electrónico				0:05:00	0:10:00	Nº de incidencias (200)
1.4	Resolución	Si fuera otro motivos se comunicaría al servicio correspondiente o se resuelve desde el propio servicio		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Correo electrónico Telefónico				0:15:00	0:30:00	Nº de incidencias (40)
2	<b>Gestión de recibos</b>											
2.1	Recepción o Petición	De facturas de gastos de suministros centralizados: luz agua, gas, telefonía, etc.		Técnico Gestión Social 3 Negociado	Sección de Suministros Centralizados	Fax				0:05:00	0:10:00	nº de facturas: Agua (bimensual) Luz(bimensual) y gas: mensual Telefonillo: mensual
2.2	Comprobación	De la situación de las viviendas		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Excel Personalmente				0:05:00	0:10:00	nº de viviendas: 92
2.3	Elaboración	De un documento excel donde se distribuye el gasto por vecino		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Excel				3:00:00	4:00:00	nº de documentos: 7 al año
2.4	Envío	Del documento a los presidentes de bloque (6)		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Correo interno				0:10:00	0:15:00	nº de envíos 6 al año
2.5	Elaboración	De los recibos incluidas las cuotas domiciliadas en el banco		Técnico Gestión Social 3 Negociado		pagina web del banco				2:00:00	2:30:00	una vez al mes
2.6	Grabación de datos	Se graban los datos de los recibos en la web del banco		Técnico Gestión Social 3 Negociado		página web				2:00:00	2:30:00	una vez al mes
2.7	Revisión	De los datos comprobando que se han abonado.		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Página web Presencial				0:30:00	0:45:00	una vez al mes
2.8	Comunicación	De impagados al jefe de servicio y Vicerrector		Técnico Gestión Social 3 Negociado	Jefe de Servicio Vicerrectorado de Planificación Económica y Gestión de Recursos	Correo electrónico				0:05:00	0:10:00	impagados 3
2.9	Elaboración	De carta comunicando los pagos pendientes a los interesados		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Informáticos	Word			0:05:00	0:10:00	impagados 3
2.10	Envío	De las cartas con acuse de recibo		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Correo ordinario				0:05:00	0:10:00	impagados 3
2.11	Grabación de datos	Introducción de clave para subir los datos a la cuenta bancaria		Técnico Gestión Social 3 Negociado						0:05:00	0:10:00	una vez al mes
2.12	Comunicación	A Tesorería de que los datos ya están en la cuenta para su autorización a través de firma electrónica		Técnico Gestión Social 3 Negociado	Servicio de Tesorería	Correo electrónico				0:30:00	0:45:00	una vez al mes
2.13	Revisión	Del que el banco ha realizado los cobros a los interesados		Técnico Gestión Social 3 Negociado		página web				0:30:00	0:45:00	una vez al mes
2.14	Comprobación	En génesis de los datos bancarios y propios.		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Informáticos	Genesis			0:30:00	0:45:00	una vez al mes
2.15	Elaboración	Del contraido presupuestario firmado por el jefe de servicio y Vicerrector		Técnico Gestión Social 3 Negociado	Jefe de Servicio Vicerrectorado de Planificación Económica y Gestión de Recursos	Informáticos	Genesis			0:30:00	0:45:00	una vez al mes
2.16	Envío	Del contraido a intervención con elaboración de índices		Técnico Gestión Social 3 Negociado	Intervención	Informáticos	Excel			0:10:00	0:15:00	una vez al mes

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESIDENCIA DE PROFESORES</b>	<b>CÓDIGO: XX.XX.XX.XX</b>
----------------------	---------------------------------	----------------------------

Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD/ES (Sección/es) TRAMITADORA/S	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	EFFECTOS	TIEMPO MÍNIMO (Minutos)	TIEMPO MÁXIMO (Minutos)	INDICADOR (Nombre y Frecuencia)
2.17	Conciliación	ver procedimiento Conciliación		Técnico Gestión Social 3 Negociado								una vez al mes
<b>3</b>	<b>Informes</b>											
3.1	Recepción	De petición de informes por parte de los Vicerrectores o Jefe de Servicio		Técnico Gestión Social 3 Negociado		correo electrónico Telefonico Presencial				0:10:00	0:15:00	nº de petición informes
3.2	Elaboración	De los informes. Puede requerir visita a las viviendas .		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Excel Word				5:00:00	6:00:00	informes 30
3.3	Envío	Del informe a través del Jefe de Servicio si es a los Vicerrectores		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Correo electrónico Personalmente				0:10:00	0:15:00	informes 30
<b>4</b>	<b>Reintegro de viviendas</b>											
4.1	Recepción	De la comunicación de fallecimiento de un alquilado		Técnico Gestión Social 3 Negociado		portería				0:05:00	0:10:00	nº de reintegros de viviendas 8
4.2	Elaboración	Una carta de pésame e información a los familiares, con la situación de la vivienda: puede irse en 6 meses o pedir una prórroga		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Word				0:10:00	0:15:00	nº de reintegros de viviendas 8
4.3	Envío	A los familiares del fallecido		Técnico Gestión Social 3 Negociado		correo interno				0:10:00	0:15:00	nº de reintegros de viviendas 8
4.4	Entrega de llaves	Entrega llaves y se les da un recibo y se abre incidencia para cambio de cerraduras		Técnico Gestión Social 3 Negociado		personalmente				0:10:00	0:15:00	nº de reintegros de viviendas 8
4.5	Archivo y custodia	De las llaves en el Servicio		Técnico Gestión Social 3 Negociado		personalmente						
4.6	Prórroga	Se recibe la comunicación de la petición de prórroga. Se valora la adjudicación de la misma que se da por meses comunicándolo al interesado por escrito		Técnico Gestión Social 3 Negociado		presencial Correo electrónico				0:15:00	0:20:00	nº de prórrogas 1
<b>5</b>	<b>Cambios de situación</b>											
5.1	Recepción	Del cambio situación : jubilación, viudedad etc.		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Correo electrónico Telefonico Presencial				0:05:00	0:10:00	nº de cambios de situación 6
5.2	Actualización	De la cuota a pagar por el alquiler		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Excel				0:30:00	0:45:00	nº de cambios de situación 6
5.3	Comunicación	Al interesado del cambio cuota		Técnico Gestión Social 3 Negociado		Correo interno				0:10:00	0:15:00	nº de cambios de situación 6