



## FICHA DE INVENTARIO DE PROCESOS

FICHA DEL PROCESO		
Área/s que es/son responsable/s	ADMINISTRACIÓN	
Nombre del proceso	Incidencias en cargadores de Monedero electrónico (chip de contacto) instalados en edificios de la Universidad de Cantabria (Incidencias en servicios)	
Código del proceso	<b>SI003Ab</b>	
Plazo estimado de ejecución	2/3 días	
Unidad que inicia el expte.	La Administración de la Unidad/Servicio	
Responsable que solicita el inicio del procedimiento	El Titular de la tarjeta	
Efectos de no dar respuesta en tiempo	Malestar en el titular por lo que considera una mala prestación del servicio.	
Normativa aplicable	No existe	
Documentación exigida en el inicio	Cumplimentación del impreso de reclamación	
Datos sobre la situación actual en cuanto a la informatización del proceso	Uso de herramientas ofimáticas durante el procedimiento	Si
	Utilización de base de datos	NO
	Utilización de aplicación ad-hoc:	NO
DATOS ESTADÍSTICOS DEL ÚLTIMO AÑO		
Volumen de expedientes que se gestionan anualmente	> 15	
Plazo medio ejecución	2/3 días	
Datos de la tramitación	Requerimientos de documentación:	Si – Impreso de reclamación
	Quejas de los usuarios	Si
	Resoluciones de solicitudes no atendidas	0
	Reclamaciones interpuestas (en nº)	12
Preguntas típicas de los usuarios en relación con el proceso.	No se conocen	
Valor estratégico (de 1 a 5 siendo 5 la mayor puntuación)	3	
Observaciones		