



FICHA DE INVENTARIO DE PROCESOS

FICHA DEL PROCESO									
Área/s que es/son responsable/s	ADMINISTRACIÓN								
Nombre del proceso	Recuperación de saldos Monedero electrónico (chip de contacto) caducados								
Código del proceso	SI003Ac								
Plazo estimado de ejecución	6/7 días								
Unidad que inicia el expte.	Administraciones de Centros/Servicio de Gestión Académica								
Responsable que solicita el inicio del procedimiento	El Titular de la tarjeta								
Efectos de no dar respuesta en tiempo									
Normativa aplicable	No existe								
Documentación exigida en el inicio	Cumplimentación del impreso de solicitud y TUI caducada que mantiene saldo monedero								
Datos sobre la situación actual en cuanto a la informatización del proceso	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%; padding: 2px;">Uso de herramientas ofimáticas durante el procedimiento</td> <td style="padding: 2px;">Si</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Utilización de base de datos</td> <td style="padding: 2px;">NO</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Utilización de aplicación ad-hoc:</td> <td style="padding: 2px;">NO</td> </tr> </table>	Uso de herramientas ofimáticas durante el procedimiento	Si	Utilización de base de datos	NO	Utilización de aplicación ad-hoc:	NO		
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	6/7 días								
Datos de la tramitación	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%; padding: 2px;">Requerimientos de documentación:</td> <td style="padding: 2px;">Si – Impreso de solicitud</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Quejas de los usuarios</td> <td style="padding: 2px;">Si</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Resoluciones de solicitudes no atendidas</td> <td style="padding: 2px;">0</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Reclamaciones interpuestas (en nº)</td> <td style="padding: 2px;">9</td> </tr> </table>	Requerimientos de documentación:	Si – Impreso de solicitud	Quejas de los usuarios	Si	Resoluciones de solicitudes no atendidas	0	Reclamaciones interpuestas (en nº)	9
Requerimientos de documentación:	Si – Impreso de solicitud								
Quejas de los usuarios	Si								
Resoluciones de solicitudes no atendidas	0								
Reclamaciones interpuestas (en nº)	9								
Preguntas típicas de los usuarios en relación con el proceso.	No se conocen								
Valor estratégico (de 1 a 5 siendo 5 la mayor puntuación)	5								
Observaciones									