

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>Información y orientación de becas</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>02.02.02.</b>
-----------------------	---	----------------	------------------

#### DATOS GENERALES

<b>Área de Gestión:</b>	Gestión de la Información y la Comunicación		
<b>Macroproceso:</b>	Gestión de las comunicaciones		
<b>Proceso:</b>	Atención e información al ciudadano		
<b>Área Funcional:</b>	Gestión de Estudiantes		
<b>Órgano/s Competente/s UCM:</b>	Vicerrector/a de Estudiantes		
<b>Órgano Competente (Otras Administraciones y OO):</b>	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte		
<b>Unidad Responsable:</b>	Servicio de Becas		
<b>Otras Unidades/ Servicios Implicados:</b>	Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones MECD Dirección General de Política Universitaria		
<b>Otras Administraciones/ Organismos Implicados:</b>	Estudiantes de Grado, Licenciatura, Máster y Doctorado (este último en el caso de Becas de Formación Práctica)		
<b>Destinatarios (N):</b>	Estudiantes		
<b>Objeto:</b>	Proporcionar información relacionada con becas a aquellos estudiantes que lo requieran.		
<b>Modalidades:</b>	1. Correo electrónico	CODIGO:	
	2. Atención telefónica	CODIGO:	
	3. Atención presencial	CODIGO:	
<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>	A petición del Interesado Otra/Primera Actividad:		
<b>Solicitante:</b>	Estudiantes de la UCM o futuros estudiantes de la UCM		
<b>Formularios:</b>	Código y Denominación:		
<b>Documentación:</b>	Especificar:		
<b>Lugar y Forma de Presentación:</b>	Lugar:	Telefónicamente, presencialmente o vía web Servicio de Becas	
	Forma:	Por cualquier medio	
<b>Plazo de Presentación:</b>	Días:	Hábiles 12 meses	
<b>Formas de Terminación:</b>	Comunicación y/o envío de comunicación al interesado		
<b>Órgano/s de Resolución:</b>			
<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>		Plazo (meses):	
	Otro:	Plazo:	
<b>Normativa Básica:</b>			
<b>Normativa de Tramitación:</b>			

#### DATOS PARA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

<b>Sistema de Identificación:</b>	
<b>Nivel Actual Automatización</b>	
<b>Sistemas o Aplicaciones Informáticas Utilizadas:</b>	Otro:
<b>Nivel de Interactividad:</b>	

#### DATOS CUANTITATIVOS

<b>Periodicidad (Normativa):</b>	Anual		
<b>Periodos Mayor Carga Trabajo:</b>	De Septiembre a Julio	<b>Periodos Menor Carga Trabajo:</b>	

#### FASES O TRÁMITES DEL PROCEDIMIENTO

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

#### OBSERVACIONES

--

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Información y orientación de becas</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>02.02.02.</b>
----------------------	---	---------------	------------------

N °	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 Y RESPUESTA								Inicio			
1.1	Lectura e identificación del tema y respuesta	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. Correo electrónico	Servicio de Becas		Informáticos	Correo Electrónico			0:05:00	0:15:00	N ° consultas correo electrónico información
1.1	Escucha e identificación del tema de consulta y respuesta	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	Servicio de Becas		Telefónico				0:02:00	0:10:00	N ° consultas telefónicas becas
1.1	Escucha e identificación del tema de consulta y respuesta	Recibida la solicitud de información, se procede a la escucha para averiguar cual es la demanda y darle una respuesta adecuada.	3. Atención presencial	Servicio de Becas		Presencial				0:03:00	0:10:00	N ° consultas presenciales becas