

PROCEDIMIENTO:	DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES	CÓDIGO:	
-----------------------	--	----------------	--

DATOS GENERALES

Área de Gestión:	11 Gestión de los Servicios a la Comunidad Universitaria
Macroproceso:	02.05 Gestión de las publicaciones
Proceso:	09.03.02 Otras actividades
Área Funcional:	
Órgano/s Competente/s UCM:	Vicerrector/a de Extensión Universitaria, Cultura y Deporte
Órgano Competente (Otras Administraciones y OO):	
Unidad Responsable:	Unidad Técnica de Cultura
Otras Unidades/ Servicios Implicados:	
Otras Administraciones/ Organismos Implicados:	
Destinatarios (N):	Ciudadano Otro:
Objeto:	Distribución y venta de publicaciones
Modalidades:	
Procedimiento Precedente:	
Procedimiento/s Intermedio/s:	
Procedimiento Consecuente:	

DATOS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Formas de Inicio:	A petición del Interesado	
Solicitante:	Ciudadano Otro: Agencia /Librería	
Formularios:	Sí	Código y Denominación:
Documentación:	Sí	Especificar: Solicitud
Lugar y Forma de Presentación:	Lugar:	Unidad Técnica de Cultura
	Forma:	Correo (Postal o Electrónico)
Plazo de Presentación:	Días:	Naturales
	Meses:	de enero a diciembre
Formas de Terminación:	Última Actividad: Publicación y envío de revista	
Órgano/s de Resolución:		
Plazo de Resolución:	Días:	
	Meses:	
Plazo Medio Resolución/Ejecución:	Días:	
Exigencia de Notificación:		
Efectos Silencio Administrativo:		
Recursos:		Plazo (meses):
	Otro:	Plazo:
Normativa Básica:		
Normativa de Tramitación:		

DATOS PARA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Sistema de Identificación:	Correo Electrónico Otro:
Nivel Actual Automatización	Bajo
Sistemas o Aplicaciones Informáticas Utilizadas	CMS (Open Journal System) Externo Otro: Sage Línea 100, Ms Word, Ms Excel, Mis Outlook
Nivel de Interactividad:	Medio (entre 3 y 4 veces)

DATOS CUANTITATIVOS

Periodicidad (Normativa):	Anual
Períodos Mayor Carga Trabajo:	Diciembre/Noviembre+1
Períodos Menor Carga Trabajo:	

FASES O TRÁMITES DEL PROCEDIMIENTO

1	PUBLICACIONES
2	SUSCRIPCIONES
3	PEDIOS
4	GESTIÓN COMERCIAL
5	RECLAMACIONES

OBSERVACIONES

--

PROCEDIMIENTO		DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES								CÓDIGO:		
Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD/ES (Sección/es) TRAMITADORA/S	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	EFECTOS	TIEMPO MÍNIMO (Minutos)	TIEMPO MÁXIMO (Minutos)	INDICADOR (Nombre y Frecuencia)
1	Publicaciones											
1.1	Entrada	Se registra el alta de las nuevas revistas publicadas		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100			0:10:00	0:15:00	nº de altas de nuevas revistas (63/año)
1.2	Agrupación	Se agrupan los fascículos que contiene cada volumen de la revista		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100			0:15:00	0:20:00	nº de altas de nuevas suscripciones (55/año)
2	Suscripciones											
2.1	Actualización	Se renuevan los modelos para la gestión de las suscripciones				Informáticos	Sage Línea 100			0:10:00	0:15:00	nº de modelos de suscripciones para renovar (55/año)
2.2	Comunicación	Se informa al cliente de la nueva publicación, cambio de periodicidad y precio		Unidad de Gestión de Publicaciones		Correo electrónico	Ms Outlook			0:03:00	0:05:00	nº de comunicaciones con los suscriptores aproximadamente (200/año)
2.3	Recepción	Se reciben las solicitudes de nueva suscripción, renovación o cancelación		Unidad de Gestión de Publicaciones		Correo electrónico / Correo Postal / Fax	Ms Outlook			0:05:00	0:10:00	nº de renovaciones, altas y bajas de suscriptores (700/año)
2.4	Solicitud	Se solicita el alta de CIF para clientes extranjeros a la Sección de Gestión Económica		Unidad de Gestión de Publicaciones	Sección de Gestión Económica	Personalmente						nº altas de clientes extranjeros (10-20/año)
2.5	Grabación de datos	Se da de alta a los nuevos suscriptores y de baja a los suscriptores que cancelan		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100			0:05:00	0:10:00	nº de altas/bajas suscriptores (150/año)
2.6	Elaboración	Se emite el presupuesto y la factura		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100	Presupuesto / Factura		0:05:00	0:10:00	nº de presupuestos y facturas aprox. (2.200/año)
2.7	Envío	Se envía el presupuesto y/o factura al cliente y copia de la factura a la Sección de Gestión Económica		Unidad de Gestión de Publicaciones	Sección de Gestión Económica	Correo electrónico / Correo Postal / Personalmente	Ms Outlook / Adobe Acrobat	Factura		0:10:00	0:12:00	nº de facturas y copias (aprox. 1.200/año)
2.8	Salida	Se da orden de envío de publicaciones y de segundo envío, cuando proceda, al Almacén		Unidad de Gestión de Publicaciones	Almacén	Informáticos	Sage Línea 100			0:02:00	0:04:00	nº de envíos de publicaciones (2.100/año)
2.9	Listado	Se elabora un listado de suscriptores por revista para la Unidad de Gestión		Unidad de Gestión de Publicaciones	Unidad de Gestión	Informáticos	Ms Excel	Listado suscriptores		7:00:00	9:00:00	nº de listados de suscriptores (52/año)
2.10	Revisión	Se actualiza y mantiene la base de datos de suscriptores		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100			0:05:00	0:10:00	nº de actualizaciones en base de datos de suscriptores (300/año)
3	Pedidos											
3.1	Recepción	Se reciben las solicitudes de compra de los clientes		Unidad de Gestión de Publicaciones		Correo electrónico / Correo postal / Fax	Ms Outlook			0:01:00	0:03:00	nº de solicitudes de compra (350/año)
3.2	Solicitud	Se solicita el alta de CIF para clientes extranjeros a la Sección de Gestión Económica		Unidad de Gestión de Publicaciones	Sección de Gestión Económica	Personalmente						nº de altas de clientes extranjeros (10-20/año)
3.3	Grabación de datos	Se dan de alta los nuevos clientes		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100			0:05:00	0:10:00	nº de altas de nuevos clientes (50/año)
3.4	Elaboración	Se emite el presupuesto y la factura		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100	Presupuesto / Factura		0:05:00	0:10:00	nº de presupuestos y facturas (700/año)
3.5	Envío	Se envía el presupuesto y/o factura al cliente y copia de la factura a la Sección de Gestión Económica		Unidad de Gestión de Publicaciones	Sección de Gestión Económica	Correo electrónico / Correo postal / Fax	Ms Outlook / Adobe Acrobat	Factura		0:10:00	0:12:00	nº facturas y copias (250/año)
3.6	Salida	Se da orden de envío de publicaciones y de segundo envío, cuando proceda, al Almacén		Unidad de Gestión de Publicaciones	Almacén	Informáticos	Sage Línea 100			0:02:00	0:04:00	nº de ordenes de envío de publicaciones (375/año)
4	Gestión Comercial											

PROCEDIMIENTO	DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES	CÓDIGO:
----------------------	--	----------------

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)
4.1	Elaboración	Se emite la remesa de recibos domiciliados para su tramitación por la Unidad de Gestión y copia de la remesa para la Sección de Gestión Económica		Unidad de Gestión de Publicaciones	Unidad de Gestión / Sección de Gestión Económica	Informáticos	Sage Línea 100			0:30:00	0:45:00	nº de recibos domiciliados (aprox. 200/año)
4.2	Revisión	Se controlan los ingresos de facturas por transferencia en la cuenta del Vicerrectorado para su tramitación por la Unidad de Gestión y copia del listado de ingresos para la Sección de Gestión Económica		Unidad de Gestión de Publicaciones	Unidad de Gestión / Sección de Gestión Económica	Página web	CMS (Open Journal System) Externo			0:30:00	1:00:00	nº de pagos por transferencia (aprox. 400/año)
4.3	Cobro	Se cobran facturas mediante tarjeta de crédito, cheque o giro postal		Unidad de Gestión de Publicaciones		Datáfono		Cheque / Giro postal		0:10:00	0:15:00	nº de facturas (aprox. 50/año)
4.4	Grabación de datos	Se anotan los cobros en el programa de gestión y en la factura impresa		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos / Personalmente	Sage Línea 100	Factura		0:03:00	0:05:00	nº de pagos (aprox. 600/año)
4.5	Elaboración	Se emiten facturas rectificativas, en su caso		Unidad de Gestión de Publicaciones		Informáticos	Sage Línea 100			0:03:00	0:05:00	nº de facturas rectificativas (10-12/año)
4.6	Reclamación	Se reclaman facturas pendientes de pago, en su caso		Unidad de Gestión de Publicaciones		Correo electrónico / Correo postal / Fax				0:05:00	0:10:00	nº de facturas que se deben reclamar (150/año)
4.7	Elaboración	Se redacta el documento de devolución de ingreso, en su caso, que se envía a la Sección de Gestión Económica		Unidad de Gestión de Publicaciones	Sección de Gestión Económica	Informáticos	Ms Word	Devolución		0:04:00	0:10:00	nº de devoluciones de pago (20/año)
4.8	Incidencias	Se gestionan las incidencias en los cobros de las facturas		Unidad de Gestión de Publicaciones		Personalmente				0:20:00	0:30:00	nº de incidencias en los pagos (50/año)
5	Reclamaciones											
5.1	Reclamación	Se reciben las reclamaciones de los clientes		Unidad de Gestión de Publicaciones		Correo electrónico / Telefónico	Ms Outlook			0:03:00	0:05:00	nº de reclamaciones (aprox. 500/año)
5.2	Comprobación	Se comprueba que la reclamación sea ajustada		Unidad de Gestión de Publicaciones		Personalmente				0:05:00	0:15:00	nº de reclamaciones (aprox. 500/año)
5.3	Comunicación	Se ofrece la información que corresponda		Unidad de Gestión de Publicaciones		Correo electrónico / Telefónico	Ms Outlook			0:05:00	0:10:00	nº de reclamaciones (aprox. 500/año)