UNIVERSIDAD DE GRANADA

Vicerrectorado para los campus de Ceuta y Melilla, Planificación Estratégica y Comunicación

Guía de buenas prácticas para la tramitación de procedimientos electrónicos

Presentación

Desde su creación oficial en 2013 la sede electrónica se ha convertido en una herramienta imprescindible de tramitación administrativa, más aún desde la una apuesta inequívoca y decidida por la administración digital, que ha supuesto la Ley 39/2015,de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas siendo la administración electrónica por defecto.

Esta Guía está dirigida a quienes tramitan los procedimientos disponibles en la sede electrónica de la Universidad de Granada. Pretende dar respuesta a las cuestiones o los problemas que han ido surgiendo en el día a día de la tramitación electrónica con el objetivo de ayudar a alcanzar la gestión digital, bajo los principios de legalidad, eficacia y eficiencia.

El texto, contemplado como un documento abierto, de preguntas-respuestas, será objeto de actualización y de ampliación con la finalidad de adaptarlo a las necesidades que irán surgiendo conforme se vayan implantando nuevos procedimientos o surjan modificaciones en la tramitación de los expedientes.

Antes de la tramitación

El personal adscrito a una unidad, servicio, centro debe conocer los procedimientos asignados a su perfil según su puesto de trabajo, no solo desde el punto de vista "mecánico" sino también desde el punto de vista normativo, reglamentario. Conocer el procedimiento administrativo es el punto de partida para poder tramitar correctamente por medios electrónicos.

Cada procedimiento electrónico responde a una necesidad, a un objetivo. Hay una unidad tramitadora responsable o incluso puede haber varias implicadas. Hay un órgano de resolución -el órgano competente o que tiene la delegación de la

Copyright© 2026 Universidad de Granada

competencia-, un plazo de resolución y sobre todo, los pasos, las secuencias de las actuaciones que hay que realizar hasta llegar a la resolución del procedimiento, sin olvidar el efecto en la falta de resolución.

Documentación:

Tipo, hace referencia al origen: Externo si es aportado por la ciudadanía o interno si es elaborado por la administración.

Si obliga una norma o no a su presentación o elaboración.

Si se utilizan modelos de impresos, plantillas y formularios normalizados o no

La fase en que debe presentarlos

Si el documento lleva firma o se firma en la sede

Niveles de tramitación:

Nivel 3 (iniciación electrónica): se permite la descarga y envío de formularios electrónicos.

Nivel 4 (tramitación electrónica completa): permite el inicio y la tramitación completa del procedimiento de forma electrónica, incluyendo la resolución y la notificación.

Nivel 5 (proactividad): la Universidad se adelanta a los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad universitaria para facilitar al máximo su ejercicio. El solicitante recibe el servicio automáticamente sin tener que demandarlo. Es el caso de los "quinquenios".

¿Se pueden eliminar o unificar pasos en la tramitación?

Revisando el diagrama de flujo que se ha elaborado en cada procedimiento, es posible:

• Identificar trámites que pueden: unificarse porque se han detectando duplicidades, eliminarse porque no son exigidos por la normativa o porque no añaden valor al procedimiento.

• Eliminar fórmulas de supervisión jerárquica (vistos buenos y validaciones).

• Unir varios informes en uno sólo que los agrupe.

• Sustituir los informes no preceptivos por validaciones

¿Se pueden acortar los plazos de la tramitación?

Una vez determinados los plazos de tiempo que determina la norma de

Copyright© 2026 Universidad de Granada

aplicación (plazos legales) y los plazos reales invertidos en cada actividad, nuestro objetivo es mejorar los plazos reales.

¿Se puede sustituir la notificación de una resolución por una comunicación?

En los procedimientos que requieren comunicación del acto administrativo a un gran número de personas es mejor comunicar la decisión y no trasladar el acto administrativo, dejando éste disponible para su consulta en los lugares habilitados (tablón de anuncios, página Web, etc.). La diferencia entre traslado y comunicación se encuentra en el contenido del documento. Un traslado recoge el texto íntegro de la resolución, mientras que una comunicación es mucho más breve y recoge el sentido de la resolución

¿Es necesario que la ciudadanía aporte documentación?

Cuando la normativa del procedimiento o una convocatoria exija la presentación de determinados documentos u obligaciones de información (por ejemplo la presentación las fotocopias del DNI, títulos académicos oficiales, certificados académicos...) habría que considerar la modificación de la normativa o de la convocatoria para que lo exigido fuese el cumplimiento de requisitos o condiciones que deben darse en el solicitante (por ejemplo tener una determinada titulación...), podemos sustituir la presentación de documentos por una de estas opciones :

a) Intercambio de datos entre unidades de la UGR. Si los datos que se piden a la ciudadanía se encuentran en alguna de nuestras bases de datos, se debe recabar la información de forma interna para evitar la presentación de los mismos documentos.

Para poder acceder a los datos, es preciso contar con la no oposición del interesado y para determinados datos con el consentimiento expreso (certificado de inexistencia de delitos sexuales, información tributaria...)

b) Intercambio de datos e información entre administraciones (interoperabilidad). Se puede prescindir de solicitar las fotocopias del DNI, de un título universitario oficial y otros datos, consultando esta información en el Servicio de Verificación y Consulta de Datos (SVCD) o “Cliente Ligero”, disponible a través de la Plataforma de Intermediación de Datos de la Red Sara.

En estas dos opciones a) y b) para poder acceder a los datos, es preciso contar con la no oposición del interesado y para determinados datos con el consentimiento expreso (certificado de inexistencia de delitos sexuales, información tributaria...)

Copyright© 2026 Universidad de Granada

c) Presentación de declaración responsable, que es un documento suscrito por un interesado en el que manifiesta, bajo su responsabilidad:

• Que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio.

• Que dispone de la documentación que así lo acredita.

• Que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio recomendado.

Tiene valor de declaración jurada e incluye el compromiso del declarante de tener que justificar, cuando así le sea requerido por el órgano competente, todos los datos que en la misma declara cumplir.

d) La comunicación previa, que es el documento mediante el que los interesados ponen en conocimiento de la Administración Pública competente sus datos identificativos y demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad.

¿Se pueden presentar los documentos en una fase posterior?

El volumen de documentos presentada se reduce si se permite que la aportación de cierta documentación no se realice al inicio del procedimiento, es decir, junto a la solicitud, sino a lo largo de la tramitación, cuando sea realmente imprescindible realizar la comprobación de los requisitos.

En un concurso oposición (procedimiento de concurrencia competitiva), se puede retrasar la aportación de méritos a la fase de concurso una vez se han superado los exámenes, de forma que sólo se soliciten a quienes los han superado.

¿Son adecuados los formularios que se facilita a las personas interesadas?

Los formularios e impresos que se ponen a disposición de la ciudadanía, entidades y empresas para realizar trámites, deben ir acompañados de instrucciones concisas que ayuden a rellenar los campos correspondientes

Se debe revisar cada impreso detectando:

• Si se piden datos innecesarios para la tramitación posterior.

• Si hay campos confusos (se pueden localizar por los errores en la cumplimentación). Además de esta revisión de contenido, hay que revisar los

Copyright© 2026 Universidad de Granada

formularios para adaptarlos a la Guía de Homogeneización de la documentación administrativa.

¿Están normalizados los documentos internos?

El uso de documentos normalizados, que deben elaborar las propias unidades, agiliza los procedimientos y proporciona seguridad jurídica evitando errores y repeticiones innecesarias. Además, la normalización documental mejora la eficacia en la actuación de la administración universitaria, reduciendo los tiempos de la tramitación administrativa y el número de consultas. Hay que revisar los documentos para adaptarlos a las directrices que se señalan en la Guía de Homogeneización de la documentación administrativa.

Además, en la redacción de los textos hay que:

• Adecuar, en la medida de lo posible, el lenguaje al perfil de los destinatarios.

• Evitar los párrafos largos, sin comas ni puntos y aparte, sustituyéndolos por frases cortas y lenguaje sencillo.

• Reducir las referencias legales a las imprescindibles.

• No emplear excesivos tecnicismos, ni argot profesional.

El portal del empleado en la tramitación

El portal del empleado es la herramienta que utilizamos para la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la UGR. Permite la tramitación desde el momento en el que una persona realiza una solicitud de inicio utilizando para ello un procedimiento de los establecidos en el catálogo de procedimientos o una solicitud genérica, creándose automáticamente un expediente electrónico, hasta que la unidad responsable emita notificación de la resolución que corresponda.

El catálogo de procedimientos cuenta con las siguientes categorías:

Ayudas, becas, premios

Dirigidos a los siguientes perfiles: estudiantado, PDI, PAS

Obligatoriedad de uso de procedimientos

Los procedimientos electrónicos son establecidos por resolución de la Rectora y son de uso obligatorio.

Copyright© 2026 Universidad de Granada

Actualización de la información en las webs

Facilitar el uso del procedimiento adecuado a través de la actualización de la información administrativa en los servicios y centros.

¿Se utiliza certificado digital para firman los documentos?

Consultar el estado de la tramitación

A través de MI SEDE que se crea automáticamente cuando se realizan trámites con la UGR, las personas interesadas pueden conocer el estado de la tramitación de los expedientes electrónicos y acceder a la documentación pública de los mismos.

Código Seguro de Verificación

Los documentos electrónicos pueden incluir un código visible, denominado Código Seguro de Verificación (CSV), que permite comprobar la autenticidad del documento firmado electrónicamente una vez ha sido impreso en papel, dando garantía de la autenticidad de la firma electrónica. El código aporta garantía a la ciudadanía cuando recibe la impresión de una resolución o un informe impreso en el que no puede ver la firma manuscrita, pero que ha sido firmado electrónicamente.

La comprobación del código CSV se realiza en la utilidad de verificación de firmas de la sede electrónica.

¿Se puede notificar electrónicamente?

La herramienta de notificaciones electrónicas permite enviar a cualquier persona física o jurídica por las comunicaciones y notificaciones administrativas HERMES.

¿Es suficiente la información que tiene la ciudadanía?

Si se quiere hacer más cómoda la relación entre la Administración y la ciudadanía, empresas y entidades, es obligatorio poner a disposición pública toda la información actualizada referente a los trámites y servicios que les pueden interesar. Para cumplir este objetivo es fundamental asegurarnos de que: • La información sobre los servicios ofrecidos se encuentra disponible en los espacios departamentales de la Web del Gobierno de Navarra. • La información para la tramitación de determinados servicios está en el Catálogo de Servicios del Gobierno de Navarra y de que está actualizada. • La información sobre teléfonos, correos, direcciones de contacto y puntos de información presencial son exactos. Si la ciudadanía dispone de una adecuada información previa sobre las actuaciones que se propone emprender, se reducen de forma considerable el tiempo y el esfuerzo para llevarlas a cabo. El número de consultas pidiendo aclaraciones sobre un trámite pueden ser indicadores

Copyright© 2026 Universidad de Granada

de que algo falla en la comunicación de la información.

¿Se pueden incorporar medidas de participación ciudadana?

Los cuestionarios de satisfacción, las reclamaciones, quejas y sugerencias, son instrumentos de participación que permiten identificar las demandas de la ciudadanía y pueden ayudar a mejorar los servicios públicos y los procedimientos.

Clases de procedimientos: específicos / SOLGE

Preguntas frecuentes

- **Modificar el asunto**

  Cuando se ha utilizado una solicitud genérica para realizar un trámite, desde la Oficina de Asistencia en Materia de Registro se le asigna un "asunto"; se puede modificar por el tramitador si no es el correcto.

  Cuando se trata de un procedimiento solge específico, ya no se puede modificar el asunto, salvo en los que así se ha programado:

  Ejemplas: el caso de "Reconocimiento de créditos" si es reconocimiento de créditos o reconocimiento de créditos por actividades

  "Quejas y sugerencias" en los que se debe elegir el asunto exacto: si es reconocimiento de créditos o reconocimiento de créditos por actividades

- **Subsanación**

  No aparece en la guía de contenidos, al no ser un contenido funcional que es el objeto principal de la guía de contenidos.

- **Adjuntar documentos**

  Por el tramitador usando el icono: Adjuntar documentos

  No utilizar para incorporar documentos de subsanación.

- **Cierre del expediente**

  No aparece en la guía de contenidos, al no ser un contenido funcional que es el objeto principal de la guía de contenidos.

- **Recursos**

  Resolución por el órgano competente

Copyright© 2026 Universidad de Granada

Remisión con incorporación de informe

Cumplimiento de plazos

- **Incorporación de expedientes por reenvío**

  Expedientes reenviados por otra unidad tramitadora

  Se incorporan en la fecha de solicitud del interesado

  Informes específicos para hacer seguimiento

- **Copias auténticas**

  Artículo 27 Ley 39/2015

  Reglamento de Administración Electrónica

  Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales

- **Delegación de competencias**

  Resolución por el órgano competente

  Reenvío a la unidad responsable

- **Incorporación de informes, documentos**

  Informes continuación procedimiento - reenvío

- **Identificación**

  Solicitud de documentos de identificación solo en el caso que así lo requiera el procedimiento como copia del pasaporte para la tramitación del expediente de solicitud de títulos, en el resto de procedimientos el acceso con certificado digital o claves concertadas

- **Reenvío de expedientes**

  No aparece en la guía de contenidos, al no ser un contenido funcional que es el objeto principal de la guía de contenidos. Una vez consultado con el MINHAFP se nos informa que hace referencia a un código interno del organismo que está dando de alta el trámite, por lo que se puede utilizar para enlazar un código previo que se tenga con el nuevo código que se obtenga por parte de SIA.

- **Renuncia y desistimiento al procedimiento**

  Art. 94 Ley 39/2015:

  Todo interesado podrá desistir de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.

  Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio

Copyright© 2026 Universidad de Granada

que permita su constancia, siempre que incorpore las firmas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable

Aceptación de

Incorporar comunicación del desistimiento.

Obligación de resolver.

Notificar al interesado que se ha procedido al cierre por desistimiento.

Proceder al cierre del expediente.

- **Obligación de resolver**

  La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación (artículo 21 Ley 39/2015)

- **Notificación**

  Obligación de resolver

  Finalización del procedimiento con la notificación

- **Comunicación**

  Desde el icono de la "campana", sin adjuntar una resolución.

  No utilizar para solicitar subsanación.

Copyright© 2026 Universidad de Granada