



Guía para la buena tramitación electrónica

Esta Guía está dirigida a las personas responsables de tramitar los procedimientos disponibles en la Sede Electrónica de la Universidad de Granada (UGR). Su objetivo es facilitar una gestión digital eficiente, respondiendo a los problemas cotidianos de la tramitación electrónica bajo los principios de legalidad, eficacia y eficiencia. La Sede Electrónica se ha convertido en una herramienta imprescindible, especialmente tras la Ley 39/2015, que estableció la vía electrónica como el método preferente para la tramitación administrativa.

1. Conceptos clave de la sede electrónica (sede.ugr.es)

La sede electrónica de la UGR está organizada en tres zonas: el **Catálogo de procedimientos electrónicos** (listado completo de trámites), **Mi sede / Procedimientos iniciados** (espacio personal para que los solicitantes consulten el estado de sus trámites) y **Utilidades** (que incluye el acceso al 'Portal de aplicaciones' y 'Tramita' para el personal tramitador).

Tipos de Procedimientos:

- **Procedimientos Específicos:** Están diseñados para un fin concreto (ej. solicitar una beca) y **son de uso obligatorio**. Si existe un procedimiento específico, debe utilizarse; cualquier otra vía de presentación no será válida y requerirá subsanación. La obligatoriedad está respaldada por la Ley 39/2015 y el Reglamento de Administración Electrónica de la UGR.
- **Solicitud Genérica:** Se utiliza **solamente** para trámites que **no** tienen un procedimiento específico propio. Si se usa para un asunto que sí dispone de procedimiento específico, la unidad debe solicitar al interesado que rehaga la solicitud por el cauce adecuado.

Ficha del Procedimiento: Contiene información esencial, incluyendo el plazo de presentación, la documentación adjunta requerida, el objeto del procedimiento, y la **Unidad Administrativa Responsable**.

2. Tramitación y gestión de expedientes

Herramienta 'Tramita':

Las solicitudes se reciben en la aplicación **‘Tramitación de expedientes’ o ‘Tramita’**. Acceder a Tramita requiere que la jefatura o responsable de la unidad solicite el acceso mediante un correo electrónico a eadmin@ugr.es, indicando nombre y DNI de la persona.

Identidad del Tramitador:

NO ES NECESARIO tener un certificado de empleado público para tramitar expedientes, ya que la herramienta verifica el rol de tramitador y los permisos al acceder. El uso del certificado de empleado público en la UGR está regulado para funciones específicas como la realización de copias auténticas o el Registro Contable electrónico de Facturas, y **no está permitido** para tramitar expedientes o firmar documentos en Portafirma.

Subsanación:

La subsanación es una ‘Acción’ que permite al tramitador requerir documentación. El plazo por defecto es de **10 días**, tras los cuales el expediente se cierra automáticamente.

ADVERTENCIA: NO se debe utilizar el botón **"Añadir documentos"** para adjuntar los documentos de subsanación solicitados al interesado. Usar ese botón impedirá que la fase de subsanación se complete automáticamente y que el expediente avance o se cierre correctamente.

3. Cierre y finalización del expediente

Cierre de Expedientes:

1. **Cierre normal:** Por finalización de la tramitación, utilizando la fase ‘Cerrar expediente’.
2. **Cierre excepcional:** Por motivos como duplicidad o desistimiento. Se solicita mediante el icono rojo con aspa blanca y requiere revisión de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro.

NO se debe cerrar el expediente por falta de competencia (debe reenviarse a la unidad competente) ni cerrarlo para continuar la tramitación físicamente, ya que esto elimina las ventajas del expediente electrónico.

Obligación de Resolver: El procedimiento finaliza con la obligación de resolver (Ley 39/2015). Esto se cumple de tres formas principales:

- **Notificación de la resolución:** Usando el icono de la campana y adjuntando la resolución como archivo.
- **Comunicación:** Usando el icono de la campana, pero escribiendo el texto directamente **sin adjuntar archivo** (no tiene carácter de notificación oficial).

- **Publicación:** En ciertos procedimientos, la publicación oficial equivale a la notificación individual, siempre que se haya informado previamente en la ficha del procedimiento.

Acceso a la Guía completa

Guía para la buena tramitación electrónica (pdf)

Preguntas Frecuentes

- ¿A quién me dirijo si tengo consultas sobre la documentación o la tramitación de un procedimiento?

Debe plantear todas las consultas relacionadas con el proceso de tramitación, la documentación requerida o cualquier aspecto administrativo ante la **Unidad Administrativa Responsable** que aparece en la 'Ficha del procedimiento'.

- ¿Qué debo hacer si tengo una incidencia técnica en la sede (ej. problemas con el certificado digital o 'autofirma')?

Las consultas o incidencias de tipo técnico deben dirigirse al **Servicio de Administración Electrónica del CSIRC**, que es responsable del funcionamiento de la sede en su conjunto, pero NO de la tramitación de los procedimientos.

Contacto

- ¿Qué pasa si un interesado usa la solicitud genérica para un trámite que sí tiene un procedimiento específico?

La unidad encargada debe solicitar que el interesado vuelva a realizar la solicitud utilizando el procedimiento específico adecuado.

- ¿Cómo se distingue en Tramita un expediente que está en fase de subsanación?

Los expedientes en fase de subsanación aparecen destacados en el listado de expedientes pendientes, marcados en color azul cuando se ha solicitado la subsanación y en azul intenso cuando el solicitante ya ha subsanado.

- Si un expediente caduca, ¿puedo desactivar la caducidad para mantenerlo abierto más tiempo?

Sí, en caso de necesitar mantener un expediente abierto más allá de la fecha máxima de resolución (generalmente seis meses) por motivos de tramitación, puede desactivar la caducidad pulsando el botón con el icono 'reloj de arena' en el detalle del expediente.

- Si mi unidad recibe un expediente que no es de su competencia, ¿debo cerrarlo?

No. Si el expediente trata un asunto que no es competencia de la unidad, debe reenviarse a la unidad competente o a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Es fundamental **no cerrar** previamente el expediente.