

Instrucción técnica del catálogo electrónico de procedimientos y servicios

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. SEGUIMIENTO	7
<i>Indicadores del procedimiento</i>	7
8. ANEXO	7
<i>A-ITA_QS_3001. Atributos identificadores del trámite.</i>	7

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Marzo 2025	Edición inicial

- Elaborado por: Área de Calidad y Mejora
- Revisado por: Comisión para la gestión del catálogo electrónico de procedimientos y servicios
- Aprobado por: Gerencia y Secretaría General



1. OBJETO

El objeto de esta instrucción es describir la metodología de trabajo para realizar altas, bajas y modificaciones en el *Catálogo de procedimientos y servicios*, así como gestionar, si es el caso, la publicación de procedimientos y servicios en el Sistema de Información Administrativa (SIA).

2. ALCANCE

Se aplica a cualquier actuación que sea necesario ejecutar para elaboración y mantenimiento del *Catálogo de procedimientos y servicios* (en adelante, *Catálogo*), así como, de ser el caso, su sincronización con SIA.

3. NORMATIVA

No procede.

4. DEFINICIONES

Aplicación Inventario: Herramienta web para elaborar el catálogo de información sobre tramitación administrativa mediante la que se gestiona el alta, caracterización, revisión y validación de los trámites de la Unizar. Se encuentra publicada en la siguiente dirección: <http://catalogotramites.unizar.es/inventario>

Atributo o campo: Información con un formato determinado (texto, fecha, número...) sobre un trámite, que lo caracteriza o define. Serán de obligada cumplimentación los campos que se relacionan en el Apartado 6. Descripción del procedimiento. Actuación: Publicación de trámite.

Catálogo electrónico de procedimientos y servicios (en adelante, Catálogo): Relación automatizada de los diferentes trámites administrativos iniciados a instancia de parte de los cuales es competente la Unizar. Incluye los datos identificativos básicos de los trámites a los cuales las personas interesadas puedan acceder para su consulta. Esta relación podrá contener todos los procedimientos y servicios de la Unizar, independientemente del nivel de administración electrónica en el que se encuentren actualmente definidos.

Comisión para la gestión del catálogo electrónico de procedimientos y servicios (en adelante, Comisión): Equipo de trabajo en el seno del grupo de trabajo "Comité Permanente de Administración Electrónica (CPAE)", que presta asistencia a los responsables de las unidades para la incorporación de sus procedimientos y servicios en la aplicación informática y para su integración en SIA.

Su composición será establecida de forma conjunta por la Secretaría General y la Gerencia, de forma que entre sus miembros al menos haya personal con experiencia y/o formación en las siguientes áreas:

- Calidad y Mejora.
- Protección de datos.
- Administración Electrónica.
- Gestión documental.

Procedimiento: De la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP) se deduce que un procedimiento es un conjunto ordenado de trámites y actuaciones formalmente realizadas, iniciados a instancia de parte, con el fin de garantizar el ejercicio de derechos y/o el cumplimiento de determinadas obligaciones según el cauce legalmente previsto, que puede culminar en un acto administrativo o en una manifestación de la voluntad de la entidad del sector público


Sede electrónica (Sede): El artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, define la sede electrónica como aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.



8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55>

CSV: 8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ ALBERTO GIL COSTA MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora Gerente en funciones de la Universidad de Zaragoza Secretaria General en funciones de la Universidad de Zaragoza	16/03/2025 17:14:00 17/03/2025 09:08:00 17/03/2025 10:06:00	

Servicio: Actuación administrativa que se agota en sí misma, constituida por esa única actuación. Ej: pago de tasa, consulta de datos, descarga de solicitudes, cita previa, expedición de certificaciones automatizadas, etc.

Sistema de Información Administrativa (SIA): Aplicación informática cuya función básica es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa. Incluye procedimientos administrativos y servicios dirigidos al ciudadano y también los propios de las Administraciones Públicas (https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/SIA.html). La información procedente de SIA se muestra en el portal web Punto de Acceso General electrónico de la AGE a través de un buscador de trámites (https://administracion.gob.es/pag_Home/index.html).

Solicitante: Unidad administrativa acreditada en la aplicación *Inventario* para dar de alta, modificar o dar de baja un trámite de su competencia, así como para solicitar su adaptación a la administración electrónica.

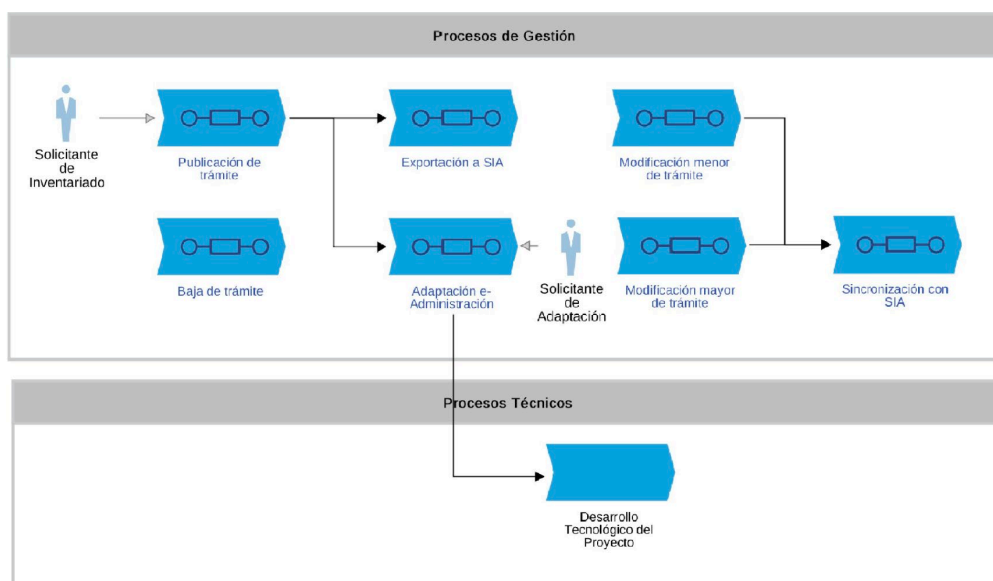
Unidad administrativa: Cada una de las divisiones de la estructura administrativa recogida en la Relación de Puestos de Trabajo que gestiona procedimientos y servicios iniciados a instancia de parte. Se alineará con los criterios establecidos para la valoración del desempeño organizacional (VDO) en el ámbito de la valoración del desempeño del PTGAS de la Unizar.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Comisión para la gestión del catálogo electrónico de procedimientos y servicios (*Comisión*)
- Responsables de centros o unidades

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La elaboración y mantenimiento del *Catálogo* comprende la ejecución de diferentes actuaciones a través de la aplicación *Inventario*, disponible en <http://catalogotramites.unizar.es/inventario>:



- *Actuación: Publicación*. - Comprende las tareas desde que se solicita el inventariado de un procedimiento o servicio de Unizar hasta que ha sido incorporado a la aplicación informática. En caso de que sea necesaria su adaptación a administración electrónica, será un requisito previo su publicación. También debe ser realizada antes de poder dar de alta en el SIA dicho procedimiento o servicio.



El *Solicitante* deberá informar en la aplicación *Inventario* los valores adecuados para cada uno de los atributos que identifican el procedimiento o servicio (se recogen en el **ANEXO**, agrupados por cada una de las pestañas de introducción de datos que hay en *Inventario*). Serán de obligada cumplimentación los siguientes atributos:

— *Pestaña I. Datos básicos*

- Tipo de tramitación
- Tipología de Tramitación
- Denominación interna
- Título para el ciudadano
- Descripción
- Unidad organizativa responsable
- Unidad gestora del trámite
- Destinatario
- Materia de trámite
- Sujeto a tasa o precio público
- Periodicidad

— *Pestaña II. Datos de acceso al trámite*

- Nivel de publicación
- Nivel de tramitación electrónica
- Enlace web del trámite
- Requisitos de iniciación
- Requisitos de identificación para personas físicas o jurídicas

— *Pestaña V. Documentos del trámite*

- Documentación a presentar por el interesado

— *Pestaña VI. Descripción del trámite*

- Forma de inicio del trámite
- Descripción del trámite desde el punto de vista del interesado
- Diagrama del trámite desde el punto de vista del interesado
- Descripción detallada del trámite

— *Pestaña VII. Regulación*

- Órgano/Unidad organizativa ante la que se inicia
- Forma de iniciación
- Anotación en registro de entrada Plazo de resolución
- Efectos del silencio
- Responsable resolución
- Normativa
- Fin vía administrativa
- Recursos en vía administrativa

— *Pestaña VIII. ENS y RGPD*

- ¿Se tratan datos personales?
- Descripción de los datos personales tratados


Durante la fase de caracterización de los atributos, el *Solicitante* contará con el soporte de la *Comisión*, que le asesorará y resolverá aquellas dudas o cuestiones que se le planteen.

Una vez validada por el *Solicitante* la información introducida, la *Comisión* revisará los aspectos de estilo, formales y funcionales de cara a la validación definitiva.



8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55>

CSV: 8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ ALBERTO GIL COSTA MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora Gerente en funciones de la Universidad de Zaragoza Secretaria General en funciones de la Universidad de Zaragoza	16/03/2025 17:14:00 17/03/2025 09:08:00 17/03/2025 10:06:00	

Tras la validación definitiva, se pueden tres situaciones:

- 1 La *Comisión* no realiza ningún cambio en la caracterización del procedimiento o servicio.
- 2 La *Comisión* realiza pequeños cambios en la caracterización del procedimiento o servicio, que son comunicados al *Solicitante*, pero que no impiden que el proceso pueda continuar a la siguiente fase.
- 3 La *Comisión* detecta la necesidad de realizar cambios más profundos en la caracterización del procedimiento o servicio, que requieren la intervención del *Solicitante* y que obligará a una segunda revisión posterior por parte de la *Comisión*.

Una vez validado el procedimiento o servicio por la *Comisión* y por el *Solicitante*, se solicitará a la Gerencia autorización para la publicación en el *Catálogo*, quedando el procedimiento o servicio en estado "Pendiente de Publicación".

Si la solicitud es concedida, la *Comisión* procederá a publicar el procedimiento o servicio en la aplicación *Inventario*.

Si la solicitud es rechazada, el procedimiento o servicio no será publicado, y se deberán tomar en cuenta las medidas que considere Gerencia.

- **Actuación: Exportación a SIA.**- Comprende las tareas a realizar desde que se decide dar de alta en el Servicio de Información Administrativa (SIA) un procedimiento o servicio que ya se encuentra dado de alta en la aplicación informática hasta que se obtiene y almacena su correspondiente código SIA.

Cuando la *Comisión* establezca que es necesario dar de alta un procedimiento o servicio en SIA, lo seleccionará y solicitará su exportación.

Tras la solicitud de alta, la aplicación *Inventario* iniciará un conjunto de tareas automáticas:

- 1 Se transformarán los atributos al formato de SIA.
- 2 Se conectará a los servicios de la Administración del Estado y enviará el nuevo trámite.
- 3 Recibirá el código del procedimiento o servicio correspondiente en SIA, y establecerá este valor en el atributo Código SIA de Inventario automáticamente.

La *Comisión* informará al *Solicitante* del código SIA para que lo incluya, si es el caso, en el procedimiento del Sistema Interno de Garantía de calidad.


- **Actuación: Modificación menor.**- Comprende pequeñas tareas de modificación en los valores de los atributos que caracterizan a un procedimiento o servicio, que no requieren de una validación por parte de la *Comisión* y posterior solicitud de publicación a la Gerencia, pues no implican cambios sustanciales en su descripción (errores ortográficos, mejoras en la redacción, etc.), ni suponen modificación del flujo del procedimiento o servicio.

Se realizan los cambios directamente por el *Solicitante* en la aplicación *Inventario*, que generará automáticamente una nueva versión del trámite, considerada técnicamente [Versión menor], y establecerá esta versión del trámite como [Publicado]. Así mismo, *Inventario* marcará la versión hasta ahora existente del trámite como [Obsoleta], quedando únicamente como válida y publicada la [Versión menor].

- **Proceso: Modificación mayor.**- Comprende las tareas para la generación de una nueva versión del procedimiento o servicio, contemplando cambios sustanciales en su caracterización. Esto puede ser debido a nuevas normativas, por simplificación administrativa, por conversión del papel al mundo



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55>

CSV: 8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ ALBERTO GIL COSTA MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora Gerente en funciones de la Universidad de Zaragoza Secretaria General en funciones de la Universidad de Zaragoza	16/03/2025 17:14:00 17/03/2025 09:08:00 17/03/2025 10:06:00	

electrónico, etc. Se necesita una nueva validación por la *Comisión* y una solicitud de publicación adicional a la Gerencia.

Se entienden por modificaciones mayores aquellas que afectan sustancialmente al flujo del procedimiento, a las herramientas implicadas en el mismo o a la forma de interacción del ciudadano con el mismo.

Se realizan los cambios directamente por el *Solicitante* en la aplicación *Inventario*, que generará automáticamente una nueva versión del procedimiento o servicio, considerada técnicamente [Versión mayor], y establecerá esta versión del procedimiento o servicio como [Guardado]. Esta nueva versión no estará en vigor, y por tanto no será visible en la Sede Electrónica hasta que no reciba la autorización final de publicación en este proceso por la Gerencia.

Durante el periodo hasta que se produzca ese hecho, la versión actual del procedimiento o servicio será la que se encuentre publicada.

De manera similar al alta del procedimiento o servicio, las modificaciones mayores necesitan una validación formal por la *Comisión*, que revisará los aspectos de estilo, formales y funcionales.

Tras la validación, se pueden establecer tres situaciones:

1. La *Comisión* no realiza ningún cambio en la caracterización del procedimiento o servicio.
2. La *Comisión* haya realizado pequeños cambios en la caracterización del procedimiento o servicio, que son comunicados al *Solicitante*, pero que no impiden que el proceso de modificación mayor pueda continuar a la siguiente fase.
3. La *Comisión* detecta la necesidad de realizar cambios más profundos en la caracterización del procedimiento o servicio, que requieren la intervención del *Solicitante*, y que obligará a una segunda revisión posterior por parte de la *Comisión*.

Una vez validados los cambios en el procedimiento o servicio por la *Comisión* y por el *Solicitante*, se solicitará a la Gerencia la autorización para la publicación de esta nueva versión en el Catálogo, quedando el procedimiento o servicio en estado [Pendiente de Publicación].

Si la solicitud es concedida, la *Comisión* procederá a publicar el procedimiento o servicio en *Inventario* que, de manera automática, marcará la versión hasta ahora existente como [Obsoleta], quedando únicamente como válida y publicada la nueva [Versión mayor].


- **Actuación: Sincronización con SIA.**- Contempla la tarea de actualización de los atributos en SIA de un procedimiento o servicio previamente inventariado y sincronizado.

La *Comisión* marcará en *Inventario* el procedimiento o servicio del que se desea sincronizar y solicitará su sincronización. Tras la solicitud, la aplicación iniciará un conjunto de tareas automáticas:

1. Se transformarán los atributos al formato de SIA.
2. Se conectará a los servicios de la Administración del Estado y enviarán los datos actualizados del procedimiento o servicio para su actualización.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55>

CSV: 8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ ALBERTO GIL COSTA MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora Gerente en funciones de la Universidad de Zaragoza Secretaria General en funciones de la Universidad de Zaragoza	16/03/2025 17:14:00 17/03/2025 09:08:00 17/03/2025 10:06:00	

- **Actuación: Baja.**- El *Solicitante* marcará en *Inventario* el procedimiento o servicio que desea dar de baja.

La *Comisión* solicitará formalmente a Gerencia la autorización para darlo de baja, pudiendo producirse dos escenarios:

1. Que la baja sea autorizada, en cuyo caso la *Comisión* dará definitivamente de baja el procedimiento o servicio de la aplicación *Inventario*, enviándose también una solicitud de baja al SIA.
2. Que no se autorice la solicitud de baja, en cuyo caso la *Comisión* anulará la solicitud de baja, y el procedimiento o servicio quedará Publicado.

- **Actuación: Adaptación a administración electrónica.**- Comprende las tareas generales para, a instancia del *Solicitante*, adaptar un procedimiento o servicio que previamente ha sido inventariado y publicado, a otro totalmente electrónico. Se realizará conforme al procedimiento que para el desarrollo tecnológico haya establecido el Área de Administración Electrónica.

7. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:


Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar
Número de consultas	Número de correcciones y/o aclaraciones del Anexo A-ITA_QS_3001	Recuento	<i>Comisión</i>	0

8. ANEXO

A-ITA_QS_3001. Atributos identificadores del trámite.

https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/inventario_tramites/a-ita_qs_3001.xlsx

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55>

CSV: 8a79f9703e01b4c7ebae3f067735fe55	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	16/03/2025 17:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente en funciones de la Universidad de Zaragoza	17/03/2025 09:08:00	
MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Secretaria General en funciones de la Universidad de Zaragoza	17/03/2025 10:06:00	