



## Índice

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| 1. OBJETO .....                                   | 2 |
| 2. ALCANCE .....                                  | 2 |
| 2.1. <i>Ámbito material</i> .....                 | 2 |
| 2.2. <i>Hitos de inicio y fin</i> .....           | 2 |
| 3. NORMATIVA .....                                | 2 |
| 4. DEFINICIONES .....                             | 2 |
| 5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente] ..... | 3 |
| 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....            | 3 |
| 6.1. <i>Competencias</i> .....                    | 3 |
| 6.2. <i>Resumen de actuaciones</i> .....          | 4 |
| 7. DIAGRAMA DE FLUJO .....                        | 5 |
| .....                                             | 5 |
| 8. SEGUIMIENTO .....                              | 5 |
| <i>Indicadores del procedimiento</i> .....        | 5 |
| 9. REGISTRO Y ARCHIVO .....                       | 5 |

### Tabla de cambios:

| Nº revisión | Fecha      | Modificación    |
|-------------|------------|-----------------|
| v1.0        | Abril 2025 | Edición inicial |
|             |            |                 |
|             |            |                 |
|             |            |                 |

- Elaborado por: Pilar Sancho Moreno Directora del Área de Administración Electrónica
- Aprobado por: Vicegerencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación



ee09163a21cc57acf6326fc2a208f03e

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ee09163a21cc57acf6326fc2a208f03e>



## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las actuaciones para la transformación de procedimientos y servicios administrativos que tradicionalmente se realizaban de forma manual o en papel, hacia un formato digital y automatizado y su implantación en la Administración Electrónica.

Este proceso permite simplificar trámites, reducir el uso del papel, disminuir plazos, facilitar el acceso a la información pública y ampliar los derechos de los ciudadanos en su relación con la administración, contribuyendo a una gestión más eficiente, segura y centrada en el usuario.

## 2. ALCANCE

### 2.1. *Ámbito material*

Se aplica a cualquier tramitación administrativa de cualquier unidad de la Unizar, que previamente haya sido dado de alta y publicado en el Catálogo de procedimientos de la Universidad de Zaragoza.

### 2.2. *Hitos de inicio y fin*

Abarca desde el momento en que se identifica la necesidad de digitalizar una tramitación administrativa hasta su puesta a disposición del ciudadano para su inicio en el catálogo de procedimientos disponible en la Sede Electrónica.

## 3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento es la siguiente:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- RESOLUCIÓN de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza.
- INSTRUCCIÓN 1/2025, del Gerente en funciones y de la Secretaria General en funciones de la Universidad de Zaragoza relativa a la elaboración, mantenimiento, actualización y publicación de un catálogo de procedimientos y servicios para su puesta a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica.

## 4. DEFINICIONES

*Catálogo electrónico de procedimientos y servicios:* Relación automatizada de los diferentes trámites administrativos iniciados a instancia de parte de los cuales es competente la Universidad de Zaragoza. Incluye los datos identificativos básicos de los trámites a los cuales las personas interesadas puedan acceder para su



ee09163a21cc57acf6326fc2a208f03e

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ee09163a21cc57acf6326fc2a208f03e>



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.

**Procedimiento:** De la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas 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.

**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.

**Solicitante:** Unidad administrativa responsable del procedimiento o servicio que solicita la digitalización del mismo.

**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]

- Área de Administración Electrónica
- Responsables de centros o unidades

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Competencias

- Corresponde a los *responsables de las diferentes unidades administrativas* las siguientes actividades:
  - Solicitar la digitalización del procedimiento o servicio de su competencia previamente inventariado y publicado en el Catálogo de procedimientos de la Universidad de Zaragoza.
  - Proporcionar al Área de Administración Electrónica la información necesaria para su digitalización y que no esté detallada en el Catálogo de procedimientos. Esto incluye especificaciones de campos, datos necesarios para el desarrollo del formulario asociado al procedimiento y cualquier otro dato relevante que permita su correcta implementación en el entorno digital.
  - Proporcionar un diagrama de flujo detallado del procedimiento.
  - En procedimientos o servicios que necesiten de un pago online y que la Unidad Administrativa no disponga de un TPV virtual dado de alta en Administración Electrónica, el responsable de unidad deberá solicitarlo al Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria.
  - Realización de pruebas previas a su puesta a disposición de inicio, por parte del ciudadano, en la Sede Electrónica.
- Corresponde al *Área de Administración Electrónica* las siguientes actividades:

|                                       |                                                             |                     |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|--|
| CSV: ee09163a21cc57acf6326fc2a208f03e | Organismo: Universidad de Zaragoza                          | Página: 3 / 5       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                                 | Fecha               |  |
| PILAR SANCHO MORENO                   | Directora de Área de Administración Electrónica             | 17/02/2026 12:23:00 |  |
| PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ       | Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación | 17/02/2026 14:16:00 |  |



- La implementación electrónica del procedimiento o servicio de acuerdo con las especificaciones recogidas en el procedimiento o servicio dado de alta previamente en el Catálogo de Procedimientos y la información adicional proporcionada por el responsable de la unidad que solicita su digitalización.
- Proporcionar el acceso a servicios comunes de la SGAD u otros servicios (p.e. integración con otras aplicaciones si lo pueden ofrecer, pasarela de pagos, etc.), necesarios para la implementación electrónica del procedimiento o servicio.
- Puesta a disposición del ciudadano su inicio desde el catálogo electrónico de procedimientos disponible en la Sede Electrónica.
- Asegurar la disponibilidad de la Sede Electrónica y salvaguardar la información y datos asociados a los procedimientos administrativos, lo que incluye la aplicación de copias de seguridad que garanticen su conservación y recuperación en caso necesario.

## 6.2. Resumen de actuaciones

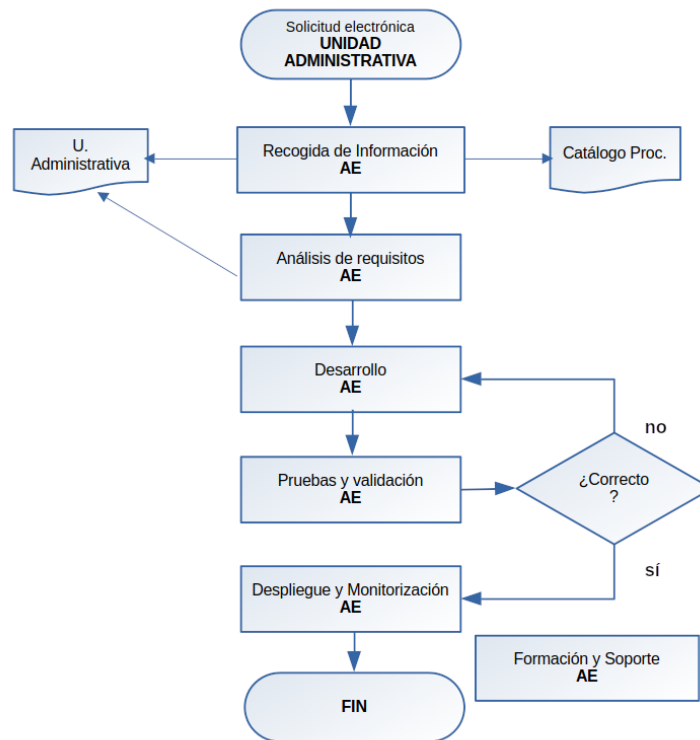
La digitalización de un procedimiento o servicio administrativo, comprende la ejecución de diferentes actuaciones en el entorno de Administración Electrónica:

1. **Solicitud y recogida de información:** Para obtener información detallada sobre el procedimiento administrativo, es necesario consultar las especificaciones detalladas en el Catálogo de Procedimientos y contactar con la Unidad Administrativa Responsable. Esto permitirá recopilar datos específicos necesarios para el desarrollo del formulario que el ciudadano deberá completar, así como conocer las tasas aplicables, en caso de existir así como cualquier otro dato necesario para la implementación.
2. **Análisis de Requisitos Técnicos:** Evaluar las necesidades tecnológicas específicas del procedimiento o servicio que se solicita digitalizar, para garantizar su correcta digitalización:
  - Integración con otras aplicaciones de gestión de la Universidad de Zaragoza, p.e. Identidad, Aplicación de académico: Sigm@, Acceso/Admisión, etc.
  - Uso de servicios comunes proporcionados por la Secretaría General de Administración Digital (SGAD), p.e. servicio de intermediación.
  - Configuración de un nuevo TPV virtual, si es necesario un pago online
3. **Desarrollo:** Implementación del procedimiento o servicio en las aplicaciones informáticas de Administración Electrónica que dan soporte a los procedimientos digitalizados tanto en el lado del ciudadano (solicitante de acceso al procedimiento) como en el del tramitador.
4. **Prueba y Validación:** Realizar pruebas exhaustivas para detectar y corregir posibles fallos, asegurando el correcto funcionamiento del procedimiento digitalizado.
5. **Despliegue y Monitorización:**
  - **Puesta en Producción:** Implementar el procedimiento digitalizado en el entorno operativo.
  - **Monitorización Continua:** Establecer mecanismos para supervisar el rendimiento y detectar incidencias en tiempo real de las aplicaciones que dan soporte a Administración Electrónica.
6. **Formación y Soporte:** Capacitar a los tramitadores y proporcionar soporte técnico continuo para resolver dudas o problemas que puedan surgir.





## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. SEGUIMIENTO

### Indicadores del procedimiento

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

| Nombre                 | Descripción                                                                               | Forma de obtención           | Responsable                        | Valor a alcanzar |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|------------------|
| Trámites digitalizados | Porcentaje de-procedimientos y/o servicios digitalizados, en relación con los solicitados | Recuento anual en aplicación | Área de administración electrónica | 80%              |

El seguimiento de los indicadores se realizará con la herramienta Excel normalizada proporcionada por el Área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios

## 9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los procedimientos o servicios digitalizados se habilitará su acceso desde el *Catálogo electrónico de procedimientos y servicios disponible en la Sede Electrónica*.

