



**Guadaltel**  
el valor de la diferencia

**Nombre del Proyecto**

Guía de Tramitación del Procedimiento de Quejas y Sugerencias

**Fecha**

24/03/2023

**Versión**

1.1

**Tipo de documento**

Guía de Tramitación del Procedimiento de Quejas y Sugerencias

## Índice

1. Introducción.....	3
2. Objeto y alcance.....	4
3. Catálogo de conceptos del modelado.....	5
4. Ficha del procedimiento.....	6
5. Detalles.....	8
5.1. Flujograma.....	9
5.2. Metafases y fases del procedimiento.....	10
5.2.1. Iniciación del procedimiento.....	10
5.2.1.1. Presentación presencial.....	10
5.2.1.2. Presentación telemática.....	11
5.2.1.3. Estudio de la documentación.....	12
5.2.1.4. Requerimiento de subsanación.....	12
5.2.1.5. Subsanación del interesado.....	13
5.2.2. Instrucción del procedimiento.....	14
5.2.2.1. Recepción y comunicación de plazos.....	14
5.2.2.2. Estudio valoración queja y sugerencia.....	15
5.2.2.3. Respuesta queja.....	15
5.2.2.4. Petición de informe (Evento).....	16
5.2.2.4.1. Petición de informe.....	16
5.2.2.4.2. Informe.....	16
5.2.2.5. Incorporación de Documentación (Evento).....	17
5.2.2.5.1. Incorporación de Documentación.....	17
5.2.3. Terminación del procedimiento.....	18
5.2.3.1. Resolución de archivo.....	18
5.2.3.2. Cierre.....	19
5.3. Perfiles.....	20
6. Integraciones.....	21
7. Control de versiones.....	22

## 1. Introducción.

El presente documento describe el modelado para el **Procedimiento de Avisos, Quejas y Sugerencias** que tiene por objetivo mejorar los servicios y alcanzar el buen funcionamiento de las instituciones. El artículo 38.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que la Administración deberá garantizar “los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias”.

Igualmente, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos impone la implantación de este sistema al establecer en su artículo 11. 2, como uno de los servicios que debe disponer la Sede Electrónica, *“Un enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes”*

El proceso estará disponible a través de un trámite telemático específico que responda a las necesidades propias de la Universidad. A continuación, se detallarán los diferentes pasos para la tramitación del procedimiento exponiendo así, según fases, las diferentes tareas que conforman su flujo de tramitación, su cometido, así como posibles transiciones existentes entre las distintas fases.

## 2. Objeto y alcance

El objeto principal del presente documento será identificar las diferentes tareas a realizar para la tramitación del Procedimiento de **Avisos, Quejas y Sugerencias**

En particular, el objetivo será poner a disposición del ciudadano un canal más de comunicación con la Universidad, a través del cual puedan presentar sus escritos, para mejorar la actividad de la Universidad en el ámbito de sus competencias.

En el siguiente documento se detallarán los diferentes pasos para la tramitación del procedimiento exponiendo así, según fases, las diferentes tareas que conforman su flujo de tramitación, su cometido, así como posibles transiciones existentes entre las distintas fases.

### 3. Catálogo de conceptos del modelado



Situación en la que puede encontrarse una solicitud o un expediente a lo largo del procedimiento. Las fases pueden contener documentos y tareas que en ese momento en concreto podrán efectuarse. Un conjunto de fases constituyen la metafase.



Transición que permite avanzar o retroceder de una fase a otra.



Transición de inicio que permite señalar las posibles formas de comenzar de un procedimiento.



Transición que pone fin a la fase inmediatamente anterior que se esté ejecutando.



Evento de "NO HACE SALIR" (EN). Es posible acceder a estos eventos a lo largo de la tramitación de todo el procedimiento, siempre y cuando no se condicione su acceso a un momento concreto. En cualquier caso, su inicio y conclusión no ponen fin al procedimiento. Ejemplo: Alegaciones.



Evento de "HACE SALIR" (ES). Es posible acceder a estos eventos a lo largo de la tramitación de todo el procedimiento, siempre y cuando no se condicione su acceso a un momento concreto. No obstante, su inicio pone fin al procedimiento, impidiendo continuar con el mismo. Ejemplo: Caducidad.



Este icono se identifica con una condición. Las condiciones permiten adecuar el procedimiento a determinadas circunstancias, posibilitando que ciertos documentos o fases se muestren o no según cada caso concreto. Ejemplo: El evento "Alegaciones" se podrá mostrar de forma previa al trámite de audiencia.



Este icono se identifica con un aviso. Muestra un mensaje a modo de aviso a la hora de efectuar determinados trámites. Ejemplo: Aviso de que ha transcurrido el plazo del interesado para subsanar.



Acción que será ejecutada al realizarse la tarea concreta en la fase para el procedimiento.



Perfil, indicativo de quién deberá efectuar el trámite y/o los documentos correspondientes.

#### 4. Ficha del procedimiento

Se describe a continuación la ficha del procedimiento telemático puesto a disposición de los interesados en Sede Electrónica.

##### **Detalles**

##### **Descripción:**

Permite la presentación electrónica de cualquier escrito o solicitud, excepto aquellos para los que esté disponible un trámite telemático específico en el catálogo de trámites. Los escritos o solicitudes recibidos se remitirán con carácter inmediato al órgano o servicio de la Universidad encargado de su tramitación.

##### **Unidad responsable:**

En función del destinatario de la solicitud.

##### **Normativa aplicación:**

- 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 Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

##### **Quién puede solicitar el servicio**

Cualquier ciudadano interesado

##### **Plazo de solicitud:**

- No sujeto a plazo de solicitud.
- Plazos de resolución del trámite. Para el caso de que no exista plazo específico de resolución, el plazo máximo será de **tres meses** a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación, según lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

##### **Cómo y Dónde se puede solicitar el Trámite:**

##### **A.-Por internet**

Indicaciones:

- Para realizar la Solicitud de forma electrónica, es necesario que el solicitante cuente con

un certificado digital expedido por un prestador de servicios de certificación autorizado, DNI electrónico.

**Documentación necesaria:**

Con carácter general para todas las solicitudes:

- Los documentos que sirvan de base a la pretensión que se ejercita.
- Documento identificación del representante, en caso de que exista representación del interesado.
- Documento de representación, en caso de que exista representación del interesado.

**B-. Presencialmente**

El usuario cumplimentará el formulario de manera presencial, dirigiéndose al órgano competente o de interés.

**Notificación de la resolución.**

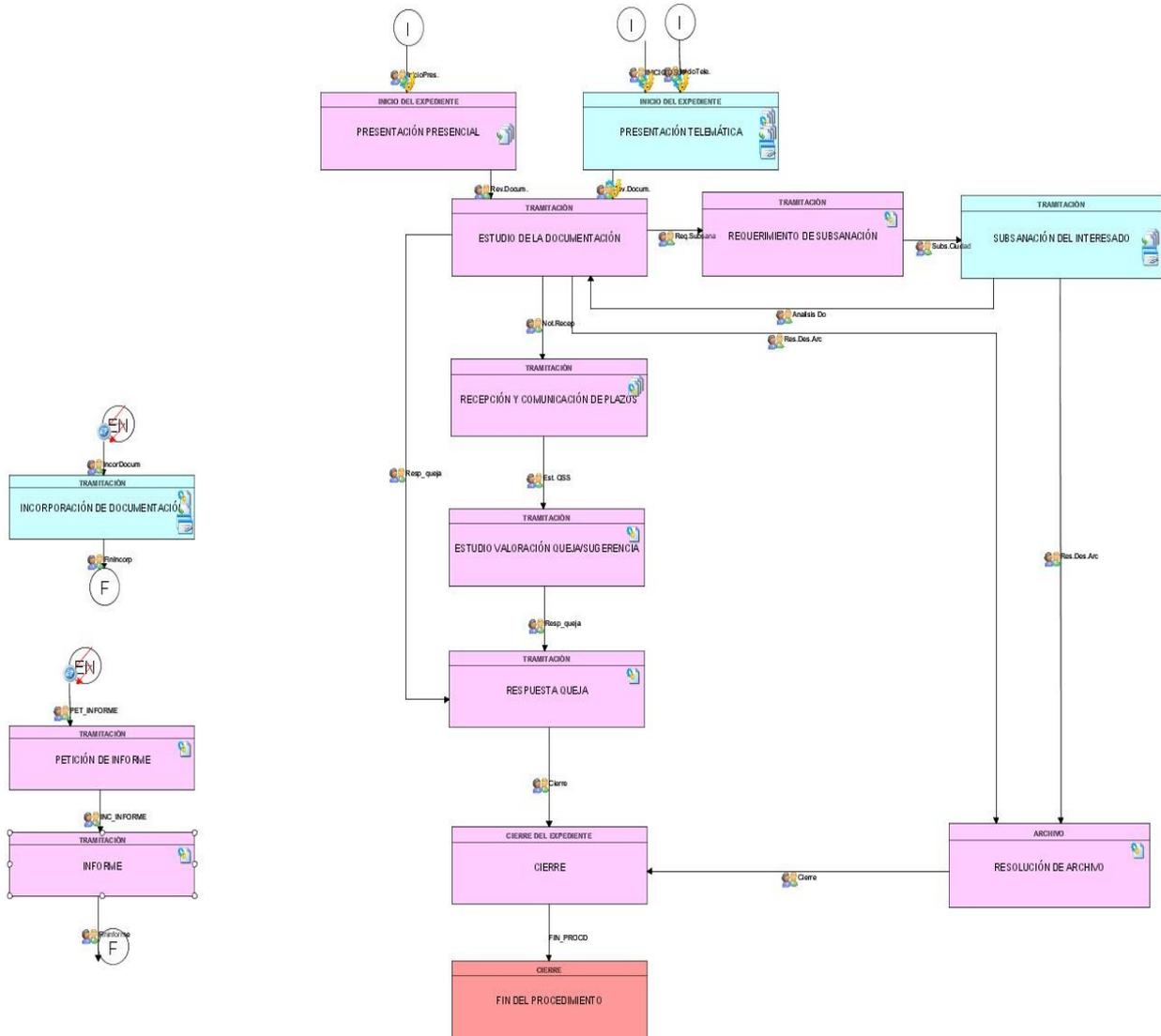
Las notificaciones se practicarán con preferencia a través de medios electrónicos, en virtud de lo dispuesto en el artículo 42.1 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## 5. Detalles

A continuación, se describen las fases definidas en el procedimiento. De igual modo, se señalarán los actos necesarios a ejecutar y que conformarán el desarrollo del actual procedimiento.

AGRUPACIÓN DE FASES	FASE (TRÁMITE)
<b>FASE DE INICIACIÓN</b>	Presentación presencial
	Presentación telemática
<b>FASE DE TRAMITACIÓN</b>	Estudio de la documentación
	Requerimiento de subsanación
	Subsanación por el interesado
	Recepción y comunicación de plazos
	Estudio valoración quejas y sugerencias
	Respuesta queja
	Incorporación documentación (Evento)
	Petición de informe (Evento)
	Informe
<b>FASE DE TERMINACIÓN</b>	Resolución de Archivo
	Cierre
	Fin del procedimiento

5.1. Flujoograma



## 5.2. Metafases y fases del procedimiento

### 5.2.1. Iniciación del procedimiento

#### 5.2.1.1. Presentación presencial

PRESENTACIÓN PRESENCIAL	
<b>METAFASE</b>	INICIO DEL EXPEDIENTE
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>PRESENTACIÓN PRESENCIAL</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Esta fase inicia el procedimiento, por lo que es la primera disponible para tramitar, pudiendo llegar a la misma a través de una transición de inicio.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Fase en la que el gestor (tramitador) podrá registrar, a través de la Sede Electrónica, la solicitud de cualquier persona física (o en su caso, persona jurídica), pudiendo incluir o adjuntar la documentación que el solicitante tiene que presentar junto con la solicitud.
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	<p>Primera fase a la que accederá el gestor cuando se le presente el interesado deseado en presentar una solicitud o un escrito.</p> <p>Desde esta fase el gestor podrá adjuntar la documentación que el interesado desee acompañar junto a su solicitud o escrito.</p> <p>Así, las tareas a las que tendrá acceso el gestor cuando acceda a la Sede Electrónica y, en suma, al procedimiento de Instancia General, serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar documento de identificación.</li> <li>• Incorporar documento de representación.</li> <li>• Incorporar documento de identificación del representante.</li> <li>• Incorporar documentación adjunta.</li> <li>• Solicitud presencial.</li> <li>• Formulario de la solicitud presencial.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> en el formulario de la solicitud se solicitará al ciudadano que indique a quien va dirigida la queja, sugerencia o aviso. De esta forma, la plataforma redirigirá a la unidad de tramitación correspondiente.</p>
<b>FINALIZAR</b>	<p>Desde la presente fase se puede transicionar a la siguiente fase de tramitación del expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la documentación.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud o escrito presencial.</li> <li>• Documento de identificación.</li> <li>• Documento de identificación del representante.</li> <li>• Documento de representación.</li> <li>• Documentación adjunta.</li> </ul>

5.2.1.2. Presentación telemática

PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	
<b>METAFASE</b>	INICIO DEL EXPEDIENTE
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>PRESENTACIÓN TELEMÁTICA</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Esta fase inicia el procedimiento, por lo que es la primera disponible para tramitar, pudiendo llegar a la misma a través de una transición de inicio.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Fase en la que el interesado (ciudadano) podrá, a través de la Sede Electrónica, presentar la solicitud o el escrito de interés.
<b>PERFIL</b>	CIUDADANO
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	<p>Primera fase a la que accederá el ciudadano que desee presentar una solicitud o un escrito.</p> <p>Desde esta fase, el interesado podrá acceder al formulario que recoge sus datos personales, al formulario de la solicitud o del escrito que desea solicitar y podrá incorporar otra documentación que deba acompañar.</p> <p>Así, las tareas a las que tendrá acceso el ciudadano cuando acceda a la Sede Electrónica (Oficina Virtual) y, en suma, al procedimiento de Instancia General, serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de la Solicitud del interesado.</li> <li>• Incorporar documento de identificación.</li> <li>• Incorporar documento de identificación del representante.</li> <li>• Incorporar documento de representación.</li> <li>• Incorporar documentación adjunta.</li> <li>• Generar solicitud telemática.</li> <li>• Tarea de generar datos del solicitante.</li> <li>• Tarea de cierre y registro.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> en el formulario de la solicitud se solicitará al ciudadano que indique a quien va dirigida la queja, sugerencia o aviso. De esta forma, la plataforma redirigirá a la unidad de tramitación correspondiente.</p>
<b>FINALIZAR</b>	<p>Desde la presente fase se puede transicionar a la siguiente fase de tramitación del expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la documentación.</li> <li>• Estudio de la Solicitud Registro.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> ambas transiciones no estarán activas a la vez, se podrá configurar dependiendo de si el redireccionamiento de la solicitud se quiere realizar desde Registro o desde GTM.</p>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de identificación (tanto del aspirante como del representante, en su caso).</li> <li>• Documento de representación.</li> <li>• Documentación adjunta.</li> <li>• Solicitud telemática generada automáticamente con los datos del aspirante.</li> </ul>

**5.2.1.3. Estudio de la documentación**

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	<p>Las fases anteriores en las que el tramitador o el ciudadano habrá tenido que tramitar, y desde las que se transicionan a esta fase, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación Presencial.</li> <li>• Presentación Telemática.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>En estos momentos, la solicitud ha sido redirigida automáticamente a la unidad de tramitación que el ciudadano ha indicado en su formulario de tramitación, por lo que el gestor tramitador de dicha unidad revisará la solicitud y otra documentación presentada por el usuario interesado, para comprobar si reúne los requisitos señalados en Ley (artículo 66 LPACAP).</p> <p>De forma automática, la plataforma enviará un correo al solicitante indicando que su solicitud ha sido recibida e iniciará el trámite solicitado.</p> <p>En caso de no reunir los requisitos, el tramitador decidirá si procede su subsanación.</p>
<b>PERFIL</b>	GESTOR_ING
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	<p>En esta fase, el gestor tramitador tendrá acceso a la solicitud y a los documentos presentados por el ciudadano, pudiendo discernir si la documentación es correcta o necesita alguna subsanación por parte del ciudadano.</p>
<b>FINALIZAR</b>	<p>Para finalizar la presente fase, se puede transicionar a las siguientes fases de tramitación que continúan con el curso del procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de Subsanación.</li> <li>• Recepción y comunicación de plazos.</li> <li>• Respuesta de la Queja, aviso o sugerencia.</li> <li>• Resolución de archivo.</li> </ul> <p>Además, desde esta fase se podrá acceder a los siguientes <b>Eventos</b> que no ponen fin al procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de informes.</li> <li>• Incorporación de documentación.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	-.-

**5.2.1.4. Requerimiento de subsanación**

REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	La fase desde cuya tramitación se puede transicionar a la presente fase, es la

	siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de la documentación.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>En virtud de lo dispuesto por el artículo 68 LPACAP, si la solicitud de inicio no reuniese los requisitos que señala el artículo 66 u otros exigidos por legislación específica, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 LPACAP.</p> <p>En los procedimientos iniciados a solicitud de los interesados, el órgano competente podrá recabar del solicitante la modificación o mejora voluntaria de los términos de aquélla. De ello se levantará acta sucinta, que se incorporará al procedimiento (artículo 68.3 LPACAP).</p> <p>Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14 apartados 2 y 3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica.</p>
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	<p>Se trata del trámite en virtud del cual, si tras el estudio de la documentación por el gestor, se llega a constatar las deficiencias que existen en la solicitud o las insuficiencias resultantes de la documentación presentada.</p> <p>El gestor tramitador comunicará esta circunstancia al interesado, fijando con precisión los defectos o carencias advertidas y las consecuencias de la falta de subsanación, requiriéndole para que la complete en el plazo que legalmente se estipule para tal fin.</p> <p>Esta fase se llevará a cabo a través de la realización de las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar documento de requerimiento de subsanación.</li> </ul>
<b>FINALIZAR</b>	<p>Desde la presente fase se puede transicionar a la siguiente fase de tramitación del expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subsanación del interesado.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de subsanación.</li> </ul>

#### 5.2.1.5. Subsanación del interesado

SUBSANACIÓN DEL INTERESADO	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>SUBSANACIÓN DEL INTERESADO</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	<p>Las fases tramitadas anteriormente desde la que se puede transicionar a esta fase son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de subsanación.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Se trata del trámite en virtud del cual, el ciudadano podrá subsanar los defectos advertidos y notificados por el gestor tramitador, si está interesado en la continuación del procedimiento y en la gestión de su solicitud.</p>
<b>PERFIL</b>	CIUDADANO y GESTOR QUE
<b>TRAMITACIÓN Y</b>	Se trata de una fase a la que se acudirán en aquellos casos en los que el ciudadano

<b>TAREAS</b>	<p>haya sido requerido para subsanar su documentación o su solicitud.</p> <p>El ciudadano, a través de la Sede Electrónica, podrá acceder a las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar o adjuntar documentación para la subsanación.</li> <li>• Tarea de firma y registro.</li> </ul> <p>El gestor tramitador podrá realizar la incorporación de la documentación cuando el interesado realice la subsanación de forma presencial.</p>
<b>FINALIZAR</b>	<p>Desde esta fase, y para continuar con la tramitación del procedimiento, una vez entregada la documentación solicitada se transicionará a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de la documentación.</li> </ul> <p>Si la documentación de subsanación no se llegara nunca a recibir por ninguno de los medios posibles (presencial o telemático), el gestor tramitador podrá transicionar directamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de Archivo.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación aportada para la subsanación.</li> </ul>

## 5.2.2. Instrucción del procedimiento

### 5.2.2.1. Recepción y comunicación de plazos

RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN DE PLAZOS	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN DE PLAZOS</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Anteriormente se habrá tramitado la fase de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de la Documentación.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>En la presente fase el gestor tramitador comunicará al interesado en el expediente datos acerca del mismo, como por ejemplo número expediente y el plazo máximo de resolución (que según marca el artículo 21 de la LPACAP será de 3 meses).</p> <p>En este momento, el gestor tramitador también podrá dar traslado al expediente a otra unidad tramitadora siempre y cuando su unidad tramitadora no sea responsable del objeto de la queja, sugerencia o aviso que se informa en la solicitud.</p>
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	El gestor tramitador realizará las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de la notificación y comunicación de plazos.</li> <li>• Generación Traslado de Solicitud al órgano competente.</li> </ul>
<b>FINALIZAR</b>	Transicionar desde esta fase supondrá poder dirigir el procedimiento a la fase de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio valoración queja y sugerencia.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación y comunicación de plazos.</li> <li>• Traslado de Solicitud al órgano competente.</li> </ul>

**5.2.2.2. Estudio valoración queja y sugerencia.**

TRÁMITE DE AUDIENCIA	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>ESTUDIO VALORACIÓN QUEJA Y SUGERENCIA.</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Las fases desde la que se puede transicionar a la fase de trámite de audiencia serán: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y comunicación de plazos.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Fase en la que el gestor competente generará un informe con la valoración de la solicitud del interesado.
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	En esta fase de, el gestor tramitador realizará el informe de la queja, sugerencia o aviso recibido siempre que sea necesario <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar informe de respuesta a la solicitud.</li> </ul>
<b>FINALIZAR</b>	Finalizada esta fase, se podrá transicionar a las siguientes fases: <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta queja.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de respuesta a la solicitud.</li> </ul>

**5.2.2.3. Respuesta queja**

ALEGACIONES AL TRAMITE DE AUDIENCIA	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>RESPUESTA QUEJA</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	La fase desde la que se puede transicionar a la fase de alegaciones del interesado es: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de la documentación.</li> <li>Estudio valoración queja y sugerencia.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	En la presente fase y tras la valoración de la solicitud, el gestor procederá a dar respuesta a la queja o sugerencia interpuesta por el interesado. Emitiendo así, una respuesta a la solicitud.
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	A través de la presente fase, el gestor tramitador podrá realizar la respuesta a la solicitud del interesado, basándose en el informe si este fue emitido. En este caso, podrá emitir una respuesta estimatoria o denegatoria en función del informe elaborado en la fase anterior teniendo en cuenta, además, la información facilitada o generada por parte del interesado. Las tareas para realizar en esta fase son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de la respuesta de la queja o sugerencia.</li> </ul>
<b>FINALIZAR</b>	Para continuar con la tramitación del procedimiento, desde esta fase se podrá transicionar a la siguiente:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre del procedimiento..</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta queja</li> </ul>

#### 5.2.2.4. Petición de informe (Evento)

Evento que permite la petición y generación de un informe específico y necesario para la tramitación del expediente y que puede ser solicitado/tramitado en cualquier momento del trámite del expediente.

Este evento es un evento que **no hace salir (EN)**, es decir cuando se inicie dicho evento el expediente estará en dos situaciones: la del evento y la situación dónde estaba antes de iniciarse dicho evento. Este evento convive con el resto de estados/fases del expediente.

Este evento está accesible desde cualquier fase que se encuentre en el grupo de *Instrucción del procedimiento*.

Se compone de las siguientes fases:

##### 5.2.2.4.1. Petición de informe

PETICIÓN DE INFORMES	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>PETICIÓN DE INFORME</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Fase inicial del evento.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Conforme al artículo 79 LPACAP y, a los efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que sean preceptivos por las disposiciones legales y los que se juzguen necesarios para resolver, citándose el precepto que los exija o fundamentando, en su caso, la conveniencia de reclamarlos.
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	Una vez iniciado el evento, se podrá realizar la solicitud de informe al órgano adecuado para el informe que se necesite para seguir tramitando el expediente. Las tareas que se llevarán a cabo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar documento de Petición de informe</li> </ul>
<b>FINALIZAR</b>	Finalizada esta fase, se transitará a la fase: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petición de informe.</li> </ul>

##### 5.2.2.4.2. Informe

INFORME	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>INFORME</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Fase a la que se transicionará desde la fase de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Petición de Informe.</li> </ul>

<b>DESCRIPCIÓN</b>	A través de esta fase, íntimamente relacionada con la anterior en materia de petición de informes, se incorporarán los correspondientes informes que hubieran sido emitidos de conformidad con el artículo 80 LPACAP. Entre otras cláusulas se recoge en sus apartados 1 y 2:  <i>“1. Salvo disposición expresa en contrario, los informes serán facultativos y no vinculantes”.</i>  <i>“2. Los informes serán emitidos a través de medios electrónicos y de acuerdo con los requisitos que señala el artículo 26 en el plazo de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor”.</i>
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE GESTO INFORME
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	En esta fase el gestor tramitador generará el informe solicitado y lo realizará a través de la tarea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar documento del informe.</li> </ul>
<b>FINALIZAR</b>	Al tratarse de un evento que no hace salir, finalizado el mismo, se continuará con la tramitación del procedimiento a través del flujo principal (Instrucción).
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe.</li> </ul>

#### 5.2.2.5. Incorporación de Documentación (Evento)

Evento que permite la petición de información requerida y la incorporación de la misma por parte del ciudadano.

También permite la incorporación de cualquier documentación que el ciudadano crea conveniente para la tramitación del expediente aunque ésta no haya sido requerida.

Este evento es un evento que **no hace salir (EN)**, es decir cuando se inicie dicho evento el expediente estará en dos situaciones: la del evento y la situación dónde estaba antes de iniciarse dicho evento. Este evento convive con el resto de estados/fases del expediente.

Este evento está accesible desde cualquier fase que se encuentre en el grupo de *Instrucción del procedimiento*.

Se compone de la siguiente fase:

##### 5.2.2.5.1. Incorporación de Documentación

INCORPORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>INCORPORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Fase inicial del evento.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	En esta fase se podrá solicitar por parte del gestor tramitador cualquier documento que estime oportuna para la tramitación del expediente.  De igual forma, el interesado podrá aportar la documentación solicitada por el gestor y cuanta información estime oportuna.
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE y CIUDADANO

<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	<p>El gestor tramitador podrá solicitar la información que crea conveniente para la tramitación del expediente a través de la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar documento de requerimiento de información/documentación.</li> </ul> <p>Ya sea por haber recibido un requerimiento de información o porque estime oportuno aportar documentación adicional a la ya aportada, el interesado podrá incorporar dicha documentación de forma telemática, previa a la resolución y durante cualquier momento de la tramitación del flujo principal. Esta incorporación la podrá realizar a través de la Oficina Virtual de la Sede realizando las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar documentos adicionales.</li> <li>• Firmar, registrar y presentar.</li> </ul> <p>Si por el contrario, quiere aportarla de forma presencial, el gestor tramitador podrá acceder a las tareas anteriores para incorporar la documentación presentada por el interesado.</p>
<b>FINALIZAR</b>	Al tratarse de un evento que no hace salir, finalizado el mismo, se continuará con la tramitación del procedimiento a través del flujo principal (Instrucción).
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de información/documentación.</li> <li>• Documentos adicionales</li> </ul>

### 5.2.3. Terminación del procedimiento

#### 5.2.3.1. Resolución de archivo

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO	
<b>METAFASE</b>	TRAMITACIÓN
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>RESOLUCIÓN DE ARCHIVO</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	<p>Fase a la que se ha transicionado desde las fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsanción del interesado.</li> <li>• Estudio de la documentación.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, archivándola y dando por terminado el procedimiento.
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE.
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	<p>El gestor tramitador podrá generar la resolución de archivo tanto por no cumplir los requisitos de iniciación o por no realizar la subsanción solicitada por parte del interesado.</p> <p>Este trámite lo realizará a través de la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación del documento de resolución de archivo.</li> </ul>
<b>FINALIZAR</b>	La transición ejecutada desde esta fase supone ir a la fase de:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de archivo.</li> </ul>

### 5.2.3.2. Cierre

<b>CIERRE</b>	
<b>METAFASE</b>	TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<b>FASE ACTUAL</b>	<b>CIERRE</b>
<b>FASE ANTERIOR</b>	Fase a la que se ha transicionado desde las fases: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta queja.</li> <li>• Resolución de archivo.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	En virtud de lo señalado por el artículo 84 LPACAP, pondrán fin al procedimiento la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.
<b>PERFIL</b>	GESTOR QUE.
<b>TRAMITACIÓN Y TAREAS</b>	En esta fase no existen tareas. Se pone fin a la tramitación del expediente.
<b>FINALIZAR</b>	Tras la fase "Cierre", se habrá puesto fin al procedimiento no existiendo así la posibilidad de continuar la tramitación del expediente.
<b>DOCUMENTOS</b>	.-

### 5.3. Perfiles

Actualmente se encuentran asignados un perfil para todos los trámites y documentos que deberá efectuar el tramitador (gestor) y un perfil para aquellos otros trámites y documentos que le compete al ciudadano.

En concreto, los perfiles asignados son:

- **GESTOR QUE** → Perfil del gestor tramitador que realizará los trámites asignados a la Universidad.
- **GESTOR INFORME** → Perfil del gestor tramitador que realizará a los trámites asignados a los tramitadores que pueden realizar la petición de informe y la generación de los mismos.
- **CIUDADANO** → Perfil del interesado que iniciará un trámite con la Universidad y participará en el expediente para su tramitación. Usuario-interesado que acceda a la Plataforma, cualquier alumno y/o personal ligado a la Universidad.

## 6. Integraciones

Se alcanza la integración mediante el uso de una interfaz de programación que permita la conexión directa con el Sistema Interno Universitat XXI (UXXI) de la Universidad así como con la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de España.

En ambos sentidos, se pretende la prestación de servicios avanzados de administración electrónica mejorando la eficacia y eficiencia de la propia organización, ofreciéndose así la posibilidad de consultar y verificar ciertos datos que ya obren en el poder de la propia Universidad (datos de carácter académico, por ejemplo) y de otras Administraciones Públicas Españolas.

Para el caso referenciado, **no se requiere de integraciones** en tal sentido.

## 7. Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Cambio
1.0	14/03/2023	Guadaltel S.A.	Primera versión
1.1	27/03/2023	Guadaltel S.A.	Inclusión de transición