



Portafirmas electrónico Sede electrónica Gestión de expedientes Portal del proveedor Movilidad con firma electrónica Facturación electrónica Gestión documental Digitalización certificada

Preguntas frecuentes **Sede Electrónica** 18/06/2019 Versión 5.1



Histórico de versiones

Versión	Fecha	Comentario							
5.1	18/06/2019	Nueva plataforma eSigna® versión 4.0 con las siguientes funcionalidades:							
		Adaptación de la Sede Electrónica al navegador Safari.							
		Posibilidad de configurar una cabecera y pie personalizado para acuse de recibo de los trámites.							
		Nuevo módulo "Administrar Sucursales" en la Carpeta Privada del ciudadano.							
		Posibilidad de cargar ficheros grandes o muy grandes durante la tramitación online.							
		Posibilidad de modificar las solicitudes realizadas por un interesado desde la Carpeta Privada según las condiciones de gestión.							
		Se adoptan las siguientes medidas de seguridad:							
		 La Sede Electrónica cifra los enlaces que transportan credenciales y no envía contraseñas en texto plano al ciudadano. 							
		 El sistema no permite el uso de un número de contraseñas anteriores ni las contraseñas más comúnmente elegidas o débiles por seguridad. 							
		 La autenticación o reautenticación genera nueva sesión con ID de sesión. 							
		- Limitación del número de sesiones concurrentes activas.							
		- Usabilidad del captcha para evitar ataques de bots.							
		 Deshabilitar caché de formularios en cliente con información sensible. 							
		- Se mantiene un registro de eventos de acceso fallidos.							









ER-1140/2011 NMS-0009/2012



1	¿QU	É ES LA SEDE ELECTRÓNICA?	8
2	¿QU	É ES UN CERTIFICADO DIGITAL?	8
3	¿QU	É ES LA CARPETA PRIVADA?	8
4	¿QU AUT	É ES EL TEXTO CAPTCHA QUE SE MUESTRA AL REGISTARSE ENTICARSE EN LA SEDE ELECTRÓNICA?	O 9
5	¿QU	É TENGO QUE HACER PARA REGISTRARME EN LA SEDE?1	1
	5.1	SI SE VA A REGISTRAR CON CERTIFICADO DIGITAL1	2
	5.2	SI SE VA A REGISTRAR CON USUARIO Y CONTRASEÑA1	5
	5.2	.1 ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENE QUE CUMPLIR LA CONTRASEÑA QU DEBA INTRODUCIR AL DARME DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA? 1	JE .8
6	¿DΕ	QUÉ MODO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?1	9
	6.1	ACCESO CON USUARIO Y CONTRASEÑA2	0
	6.2	ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL2	1
7	ċDΕ	QUÉ MODO PUEDO ACCEDER COMO EMPRESA A LA SEDE? 2	2
8	¿QU ELE(É SON LAS SUCURSALES QUE SE MUESTRAN EN LA SED CTRÓNICA?2	E 2
	8.1	¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COMO PERSON JURÍDICA PRINCIPAL?2	A 3
	8.1	.1 ¿CÓMO PUEDO GESTIONAR Y ADMINISTAR LAS SUCURSALES D PERSONA JURÍDICA COMO CIUDADANO EN LA SEDE ELECTRÓNICA? 2)E 25
	8.2	¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COM SUCURSAL?2	
	8.2	.1 ¿QUÉ PUEDEN CONSULTAR LAS SUCURSALES DADAS DE ALTA EN L SEDE ELECTRÓNICA?	_A 30
9	HE (OLVIDADO MI CONTRASEÑA, ¿CÓMO PUEDO RECUPERARLA? .3	2
1(NDE PUEDO CAMBIAR MIS DATOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA?	
		¿CÓMO PUEDO MODIFICAR EL NOMBRE O LOS APELLIDOS QU APARECEN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?3	JΕ
	10.2	¿CÓMO CAMBIAR MI DIRECCIÓN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?3	8
	10.3	¿CÓMO CAMBIAR MIS DATOS DE CONTACTO (TELÉFONO, FAX, E MAIL) EN LA SEDE ELECTRÓNICA?4	<u>-</u> ∃-
	10.4	¿CÓMO CAMBIAR EL NOMBRE DE USUARIO O LA CONTRASEÑA D ACCESO A LA SEDE ELECTRÓNICA?4)E
1		NDE PUEDO CONSULTAR EL DOCUMENTO DE LA NDICIONES DE USO?4	



12							STIONAR				
13							TRÁMITE REGISTI				
14		_					ME SOL				
15	¿PO PER	RQUÉ MITE	AL INI	ICIAR RLO D	UN TR E TOD <i>A</i>	ÁMITE AS FOF	E SIN ES RMAS?	TAR A	UTEN	ΓΙCΑΓ	OO ME 55
16	HAG	60 P	ARA F	PRESE	NTAR	LA	JE QUIE DOCUME	NTACIO	ÓN C	DE F	ORMA
17	¿DÓ QUE	NDE APOF	PUEDO RTAR PA	CON Ara Pi	SULTAI RESENT	R LA FAR UI	DOCUME N TRÁMIT	NTACI E?	ÓN Q	UE T	ENGO 66
	17.1						AS EXTEN R EN UNA				
	17.2	COM(QUÉ MAI D GRANI	NERA F DES O	PUEDO I MUY GR	PRESEI RANDES	NTAR DOC	UMENT	OS CA	TALO	GADOS 69
18	¿QU LA E	É TEN OCUI	NGO QU MENTAC	JE HA CIÓN D	CER PA	ARA P FRÁMI	RESENTA TE EN CC	AR ELE	CTRÓI 「O?	NICAN	MENTE 71
•	18.1	¿QUÉ TRAM	OPCIO ITACIÓI	NES S N?	E MUES	STRAN	EN EL B	ANNER	SUPE	RIOR	DE LA 78
	18.2	HE R QUÉ I	EALIZAI MANERA	OO UNA N PUED	A SOLIO O HACE	CITUD, RLO? .	PERO QU	JIERO N	40DIF1	CARL	A, ¿DE 79
19	¿QU	É OPC	CIONES	TENG	O PARA	A PRES	SENTAR L	JN DOC	CUMEN	ITO?.	80
20	¿PO	r Qué	NO PL	JEDO /	AÑADIF	R DOC	UMENTOS	S EN U	N TRÁ	MITE	?81
21							PUEDO RÓNICA?				
22							NDO EL				
23	NOM	1BRE	DE OT	RA PE	RSONA	0 Q	JD DE FOU	IEN LA	A PRES	SENT	E POR
24	ÒD5 NON	NDE 1BRE I	PUEDO DE OTR	VER RA PER	LAS S	OLICI O EMP	TUDES Q	UE HE	TRAN	AITAD	OO EN 88
25							ACIÓN QU OR?				
	25.1						CADO O				



25.2 NO CONOZCO NI EL NÚMERO DE RADICADO NI EL NÚMERO DE EXPEDIENTE QUE TENGO QUE COMPLETAR94
26 ¿PARA QUE SIRVE EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?98
26.1 ¿DONDE PUEDO ACCEDER AL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES? 99
26.2 ¿NECESITAS ESTAR AUTENTICADO PARA VER LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?101
27 ¿CÓMO COMPLETO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEJÉ PENDIENTE DE ENTREGAR EN UN TRÁMITE ANTERIOR?102
27.1 CONOZCO EL NÚMERO DE RADICADO O EXPEDIENTE QUE TENGO QUE COMPLETAR102
27.2 NO CONOZCO NI EL NÚMERO DE RADICADO NI EL NÚMERO DE EXPEDIENTE QUE TENGO QUE COMPLETAR106
28 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UN TRÁMITE COMO PRESOLICITUD? 110
29 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR EL TRÁMITE QUE TENGO COMO PRESOLICITUD?
30 ¿QUÉ SON LOS REQUERIMIENTOS?114
31 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER REQUERIMIENTOS REPRESENTADOS?116
32 ¿DÓNDE PUEDO VER LAS SOLICITUDES QUE HE GESTIONADO A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA?116
33¿QUÉ SIGNIFICAN LOS ESTADOS DE LOS EXPEDIENTES QUE SE MUESTRAN EN LA OPCIÓN 'EXPEDIENTES' DE LA CARPETA PRIVADA?
34 HE PRESENTADO UN TRÁMITE DESDE LA SEDE, ¿QUÉ QUIERE DECIR QUE ESTÁ PARALIZADO?120
35 HE TRAMITADO UNA SOLICITUD DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA PERO NO VEO EL NÚMERO DE EXPEDIENTE ASOCIADO, ¿QUIERE DECIR QUE NO SE ESTÁ TRAMITANDO AÚN?
36 ¿CÓMO PUEDO VER LA INFORMACIÓN DE LAS FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE? 122
37 ¿CÓMO PUEDO DESCARGAR LA APLICACIÓN ESIGNAVIEWER? 123
38 ¿CÓMO PUEDE PONERSE EN CONTACTO CONMIGO LA ENTIDAD DE MANERA ELECTRÓNICA?
38.1 ¿QUÉ ES UNA COMUNICACIÓN?123
38.2 ¿QUÉ ES UN AVISO?123
39 ¿CÓMO SÉ SI LA ENTIDAD ME HA ENVIADO ALGUNA INFORMACIÓN?124



40 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LAS COMUNICACIONES O AVISOS QUE ME ENVÍAN DESDE LA ENTIDAD?124
41 ¿DÓNDE PUEDO VER TODOS LOS DOCUMENTOS QUE HE PRESENTADO ELECTRÓNICAMENTE A LA ENTIDAD DURANTE LAS TRAMITACIONES?
42 ¿PUEDO GUARDAR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA PARA ENTREGARLOS EN TRAMITACIONES FUTURAS?129
43 ¿CÚAL ES EL TAMAÑO MÁXIMO ACEPTADO PARA SUBIR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA?131
44 ¿QUÉ EXTENSIONES DE DOCUMENTOS TENGO PERMITIDAS PARA SUBIR EN LA SEDE ELECTRÓNICA?132
45 ¿QUÉ ES EL VALIDADOR DOCUMENTAL?133
46 ¿CÓMO PUEDO VALIDAR UN DOCUMENTO?133
47 ¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS SE PUEDEN VALIDAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA?
48 ¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN EL APARTADO DE DESCARGAS DEL MENÚ SERVICIOS?
49 ¿QUÉ GESTIONES PUEDO HACER DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA? 137
50 ¿QUÉ NAVEGADORES PUEDO USAR PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?
51 ¿CÓMO PUEDO SABER LA VERSIÓN DE MI NAVEGADOR? 139
51.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER139
3111 31 33 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX140
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX140
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX
51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX



55.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX1	.49
55.3 SI SU NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME1	.51
55.4 SI SU NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE1	.52
56 ¿QUÉ CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN MI SISTEMA? 1	53
56.1 SI DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB Y UNA TARJETA CO SU CERTIFICADO1	
56.2 NO SE DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB, LO CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN SU MÁQUINA1	OS 56
56.3 SI DISPONE DE UN USUARIO Y CONTRASEÑA1	.56
57 ¿CÓMO MODIFICO EL NIVEL DE SEGURIDAD DE MI NAVEGADOR?	
	57
57.1 SI MI NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER	.57
57.2 SI MI NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME1	.59
57.3 SI MI NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX1	61
57.4 SI MI NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE	62



1 ¿QUÉ ES LA SEDE ELECTRÓNICA?

La Sede Electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa, en el ejercicio de sus competencias.

La Sede electrónica o portal ciudadano es la herramienta que sirve de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición de forma actualizada y, preferentemente, personalizada.

La finalidad de la Sede es permitir a los usuarios realizar todo tipo de trámites sin tener que dirigirse a la entidad. Nace de la necesidad de contar con una sede electrónica que sirva de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición como puede ser la iniciación de trámites, consulta de estado de expedientes, validación de documentación, ...

Así pues, con la implantación de la Sede se pretende, por una parte, reducir al máximo la dispersión actual de los servicios que ofrece la entidad, al objeto de facilitar el acceso a los mismos y, por otra, crear un espacio en el que la entidad y el interesado se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las garantías necesarias.

2 ¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DIGITAL?

El Certificado Digital permite verificar la identidad de un ciudadano, garantizando que, únicamente él, puede acceder a su información personal, evitando suplantaciones. También es el elemento usado para firmar electrónicamente solicitudes o documentos.

La firma electrónica basada en un certificado digital, como los utilizados en la e-administración, tiene la misma validez jurídica que la firma manuscrita. Asimismo, la identificación basada en un certificado digital es equivalente a la presentación del DNI en la atención presencial.

3 ¿QUÉ ES LA CARPETA PRIVADA?

La Carpeta Privada es la zona privada del propio ciudadano, accesible con certificado digital o usuario y contraseña, y que posee información personal propia del ciudadano.

Desde esta Carpeta Privada dispondrá de acceso al estado de la tramitación de los expedientes iniciados de forma electrónica, acceso a los documentos electrónicos presentados, a la documentación enviada por la entidad, avisos o comunicaciones, ...

En la Carpeta Privada dispondrá de las siguientes opciones:

• **Expedientes**: se podrán ver todos los trámites presentados de forma electrónica y sus expedientes electrónicos asociados.



- Mis representaciones: se podrán ver todos los trámites y sus expedientes electrónicos asociados, presentados de forma electrónica, <u>en representación de</u> <u>otra persona o entidad</u>.
- **Mis radicados**: se podrán ver todos los radicados de entrada tramitados de forma electrónica, así como los radicados de salida (las comunicaciones o notificaciones electrónicas), que me han sido enviadas por parte de la entidad.
- **Mis avisos**: se pueden ver todas las comunicaciones y avisos, así como los documentos asociados, que me han sido remitidos desde la entidad.
- Mi Configuración: se pueden ver y modificar los datos propios de que dispone la entidad (se podrán modificar los datos de contacto y el usuario y contraseña de acceso); así como elegir el idioma en el que se desea tramitar, por defecto.
- **Mis documentos**: se podrán ver todos los documentos entregados electrónicamente a la entidad durante las tramitaciones; se podrán ver también los documentos generados para mí, por la entidad y se podrán guardar documentos para futuras tramitaciones.
- **Presolicitudes**: se podrá acceder al listado de todas las solicitudes pendientes de finalizar la tramitación online, es decir, aquellas solicitudes que han sido guardadas en algún paso previo a su finalización.
- **Requerimientos**: se podrá acceder al listado de todos los requerimientos, es decir, solicitudes que realiza la entidad al ciudadano con posterioridad a que el trámite se haya iniciado.

4 ¿QUÉ ES EL TEXTO CAPTCHA QUE SE MUESTRA AL REGISTARSE O AUTENTICARSE EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

El texto de captcha es un sistema de reconocimiento que asegura al sistema que el usuario que intenta registrarse, autenticarse o realizar una tramitación de forma anónima en la Sede Electrónica se trata de una persona humana.



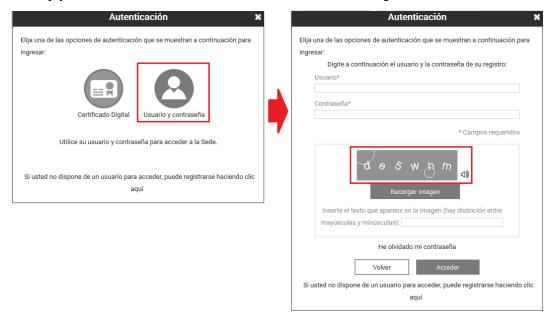
Además, se mostrará el icono que le permitirá al ciudadano reproducir el texto que se muestra en la imagen para facilitar su escritura.

De forma permanente, se mostrará el texto captcha *al registrarse como ciudadano* en la Sede Electrónica:





De forma configurable, es posible incluir el captcha junto con el **acceso mediante usuario y password** a la sede electrónica. Se mostrará de la siguiente manera:



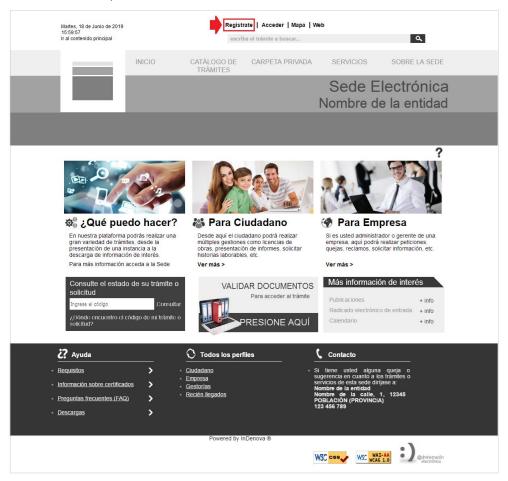
De forma permanente se mostrará el captcha de la siguiente manera al **iniciar tramitaciones de forma anónima**, para asegurar que es una persona la que inicia el proceso:





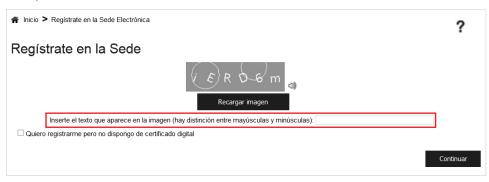
5 ¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA REGISTRARME EN LA SEDE?

Para registrarse en la Sede Electrónica deberá pulsar **Registrate**, situado en la parte superior derecha de la pantalla.





Se mostrará la siguiente pantalla en la que se deberá incluir el código que se le muestre en pantalla:



En función de si va a registrarse con certificado digital o con usuario y contraseña, deberá proceder de forma diferente:

- Registro con certificado digital (ver punto 5.1 Si se va a registrar con certificado digital).
- Registro con usuario y contraseña (ver punto 5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña).

5.1 SI SE VA A REGISTRAR CON CERTIFICADO DIGITAL

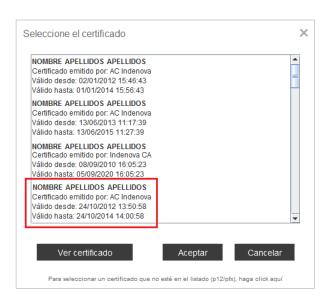
Tras indicar el código que se muestre en pantalla, se pulsará

Continuar

Si tiene instalados más de un certificado, (ver punto 2. ¿Qué es un certificado digital?) se mostrará una ventana con todos los certificados disponibles en el equipo desde el que se accede.

Se deberá seleccionar el certificado con el que desea registrarse.





Seleccionado el certificado se pulsará Aceptar . A continuación, solicitará el PIN, si así lo tiene configurado.

En el caso de tener un único certificado instalado, solicitará directamente el PIN, si así lo tiene configurado.

En ambos casos se mostrará un formulario como el siguiente en el que se mostrarán los datos del certificado seleccionado, y en el que se podrá completar el resto de la información.





Finalmente, tras completar todos los campos obligatorios, se pulsará

Firmar y continuar

y se informará del registro en la Sede Electrónica.





5.2 SI SE VA A REGISTRAR CON USUARIO Y CONTRASEÑA

Tras indicar el código captcha que se muestre en la pantalla (ver punto 5 ¿Qué tengo que hacer para registrarme en la sede electrónica?), se marcará la opción Quiero registrarme, pero no dispongo de certificado digital.

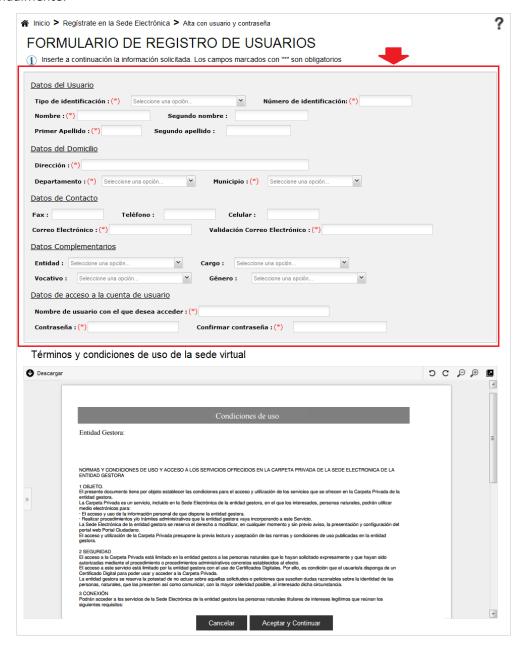




A continuación, se pulsará

Continuar

Se mostrará un formulario como el siguiente en el que deberá incluir sus datos manualmente.



Finalmente, tras completar todos los campos obligatorios, se pulsará

Aceptar y Continuar

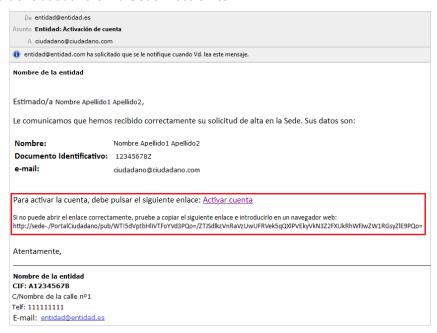
y se informará al ciudadano de que su petición de alta está pendiente



de confirmación a través del enlace que se le ha enviado a la cuenta de correo electrónica proporcionada:

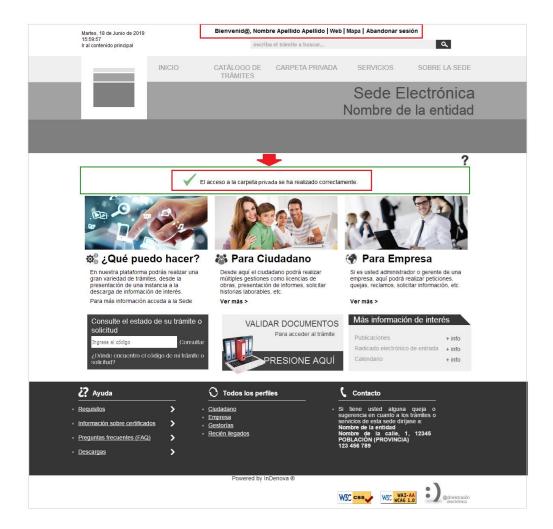


En el correo electrónico enviado al ciudadano, se pulsará el **enlace** facilitado por la entidad, para que se evidencie la veracidad de los datos aportados y se finalice el registro automático del ciudadano en la Sede Electrónica:



Y se confirmará el alta en la Sede Electrónica de manera automática:





5.2.1¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENE QUE CUMPLIR LA CONTRASEÑA QUE DEBA INTRODUCIR AL DARME DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

La Sede Electrónica cuenta con una política de seguridad para las contraseñas de los ciudadanos que acceden mediante *usuario y contraseña*.

Por defecto en la Sede Electrónica se requiere una longitud mínima de 8 caracteres, y debe contener como mínimo una letra mayúscula, una minúscula y un dígito:

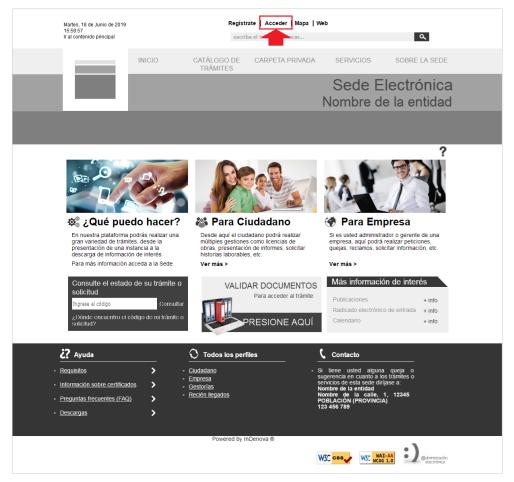




6 ¿DE QUÉ MODO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?

A la Sede Electrónica se podrá acceder incluyendo únicamente la URL de la Sede en el navegador. Se podrán visualizar todos los contenidos públicos disponibles.

Si se desea acceder a la parte privada de la Sede Electrónica, a la Carpeta Privada, deberá pulsar **Acceder**, situado en la parte superior derecha de la Sede.



Para acceder a la Carpeta Privada (ver punto 3. ¿Qué es la Carpeta Privada?), parte privada de la Sede Electrónica, será indispensable haberse registrado previamente (ver punto 5. ¿Qué tengo que hacer para registrarme en la Sede?).

Se podrá acceder o bien con usuario y contraseña (ver punto **6.1 Acceso con usuario** y contraseña) o bien con certificado digital (ver punto **6.2 Acceso con certificado** digital), siempre que el usuario que desee acceder se haya registrado.



6.1 ACCESO CON USUARIO Y CONTRASEÑA

Para el acceso con usuario y contraseña, se pulsará el siguiente botón:



A continuación, se introducirá el usuario y la contraseña en los campos correspondientes, así como el texto captcha de confirmación por ser una persona humana y se pulsará el botón :





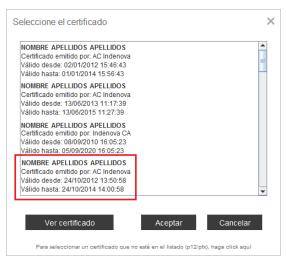
6.2 ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL

Para el acceso con certificado digital (ver punto **2. ¿Qué es un certificado digital?**), se pulsará el siguiente botón:



A continuación, si tiene instalados más de un certificado, se mostrará una ventana con todos los certificados disponibles en el equipo desde el que se accede.

Se deberá seleccionar el certificado con el que desea acceder.



Seleccionado el certificado, se pulsará Aceptar y se le solicitará el PIN, si así lo tiene configurado.

En cambio, si únicamente tiene un certificado instalado, solicitará directamente el PIN, si así lo tiene configurado.

En el caso de tener insertada una tarjeta criptográfica con un certificado digital se mostrará la siguiente ventana solicitando el PIN del dispositivo:





El ciudadano introducirá el PIN de su dispositivo y pulsará para acceder a la Sede Electrónica, en caso contrario, pulsará cancelar y se mostrarán los certificados instalados en Windows en caso de tener certificados instalados.

7 ¿DE QUÉ MODO PUEDO ACCEDER COMO EMPRESA A LA SEDE?

La forma de acceder a la Sede es la misma tanto para usuarios como para empresas (ver punto 6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?).

La única diferencia radica en que el acceso a la Sede para empresas con certificado digital (ver punto 2. ¿Qué es un certificado digital?), se realizará con un certificado de persona jurídica.

Es importante tener en cuenta, revisar que, en formulario de registro, el nombre que se muestra es el de la empresa y el número de documento de identificación que aparece sea el de la empresa.

8 ¿QUÉ SON LAS SUCURSALES QUE SE MUESTRAN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Este apartado únicamente se mostrará en el caso que la entidad disponga del módulo para administrar las sucursales de las personas jurídicas.

En este apartado una **persona jurídica principal** podrá gestionar y administrar las delegaciones que la componen como ciudadanos de la Sede Electrónica, de manera que la persona jurídica principal compartirá con los ciudadanos (sucursales que la componen) el documento identificativo, además, también podrá consultar en la carpeta privada todos los expedientes y comunicaciones.

Sin embargo, cada sucursal podrá actualizar los datos de dirección, teléfono y contacto de la sucursal y será a su vez independiente, es decir, dispondrá de su propia carpeta

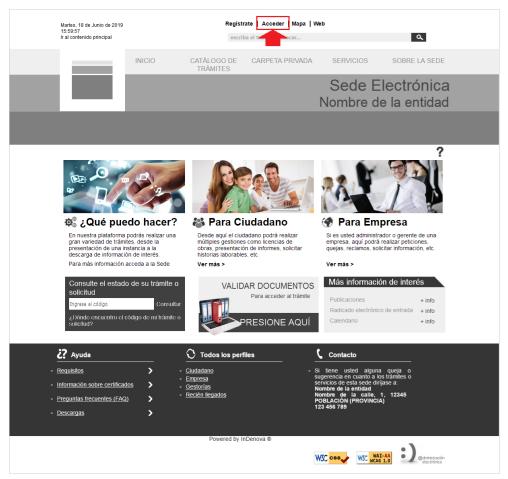


privada y podrá tramitar independientemente (ver punto 8.2.1 ¿Qué pueden consultar las sucursales dadas de alta en la sede electrónica?).

Por ejemplo, tenemos una empresa que se compone de diferentes delegaciones repartidas en diferentes puntos geográficos, por lo que podremos decir que la persona jurídica principal será la sede principal de la empresa, y las delegaciones secundarias que la componen, en este caso serán las sucursales.

8.1 ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COMO PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL?

Si se desea acceder a la Carpeta Privada de la Persona Jurídica Principal, deberá pulsar **Acceder**, situado en la parte superior derecha de la Sede.



Para el acceso con usuario y contraseña, se pulsará el siguiente botón:





Se mostrarán dos opciones de autenticación, en la que se seleccionará **Persona Jurídica**:



Se habilitará un desplegable en el que para este caso se seleccionará **Persona Principal**:



A continuación, se introducirá el usuario y la contraseña en los campos correspondientes, así como el texto captcha de confirmación por ser una persona humana y se pulsará el botón :





8.1.1¿CÓMO PUEDO GESTIONAR Y ADMINISTAR LAS SUCURSALES DE PERSONA JURÍDICA COMO CIUDADANO EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

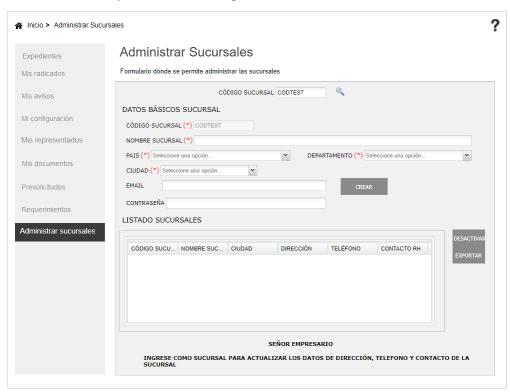
La persona jurídica principal podrá definir las sucursales que la componen con las que comparte documento identificativo.

Para acceder a esta información se pulsará dentro del menú **Carpeta Privada** la opción **Administrar Sucursales**:





Se mostrará una pantalla como la siguiente:





El formulario que se mostrará para administrar las sucursales dependerá de la entidad, por lo que los campos podrán ser distintos al de la imagen.

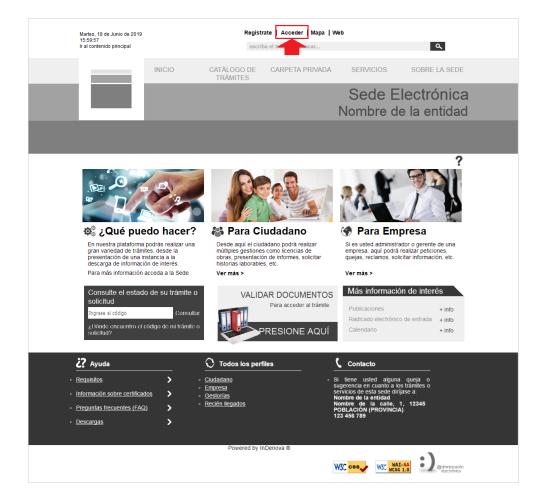
La persona jurídica principal podrá definir las sucursales que la componen con las que comparte documento identificativo, además, también podrá consultar en la carpeta privada todos los expedientes y comunicaciones con las que comparte documento identificativo.

Sin embargo, cada sucursal podrá actualizar los datos de dirección, teléfono y contacto de la sucursal (ver punto **10** ¿Dónde puedo cambiar mis datos en la Sede Electrónica?) y será a su vez independiente, es decir, dispondrá de su propia carpeta privada y podrá tramitar independientemente (ver punto **18** ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite en concreto?).

8.2 ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COMO SUCURSAL?

Si se desea acceder a la Carpeta Privada de la Sucursal, deberá pulsar **Acceder**, situado en la parte superior derecha de la Sede.





Para el acceso con usuario y contraseña, se pulsará el siguiente botón:

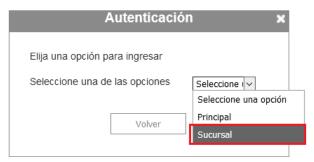


Se mostrarán dos opciones de autenticación, en la que se seleccionará **Persona Jurídica**:





Se habilitará un desplegable en la que para este caso se seleccionará **Sucursal**:



A continuación, se introducirá el usuario y la contraseña en los campos correspondientes, así como el texto captcha de confirmación por ser una persona humana, además del indicar el código de la Sucursal con la que se desea acceder y se pulsará el botón





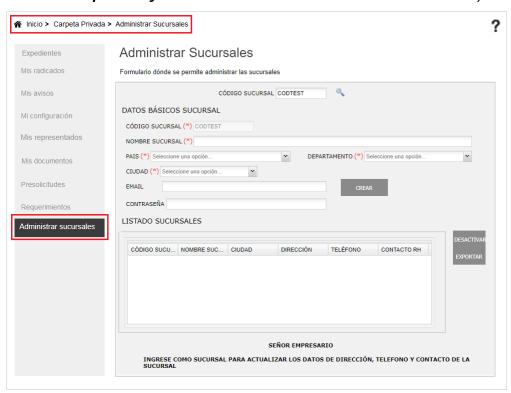
8.2.1 ¿QUÉ PUEDEN CONSULTAR LAS SUCURSALES DADAS DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Cada una de las Sucursales dadas de alta en la Sede Electrónica por la persona Jurídica Principal, podrá consultar su carpeta privada como si fuera una persona privada independiente; sus Expedientes, Radicados, Avisos/Comunicaciones que le corresponden como sucursal y documento identificativo, además, de poder realizar tramitaciones electrónicas.





Por otra parte, si la persona jurídica que accede en este caso es la persona Jurídica Principal, contará además de los apartados correspondientes en su carpeta privada, con el apartado específico de **Administrar sucursales** (ver punto **8.1.1 ¿Cómo puedo gestionar las sucursales de persona jurídica como ciudadano en la Sede Electrónica?**):



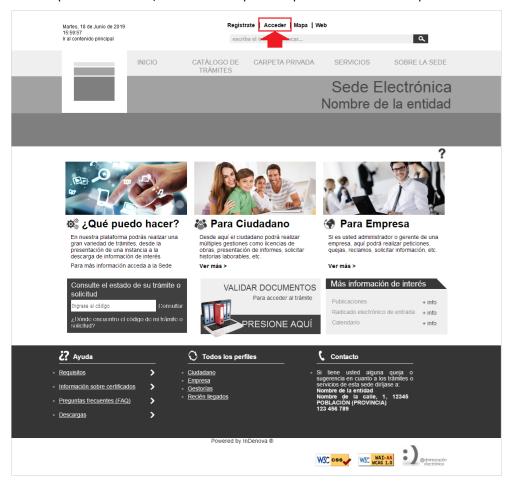


9 HE OLVIDADO MI CONTRASEÑA, ¿CÓMO PUEDO RECUPERARLA?

Cuando un usuario intente acceder a la Sede Electrónica sin certificado digital, se le solicitará un usuario y una contraseña.

Si en el momento de acceder olvidara su contraseña, podrá recuperarla siguiendo los siguientes pasos.

Deberá pulsar **Acceder**, situado en la parte superior derecha de la pantalla.



Pulsará el siguiente botón para el acceso a la Sede Electrónica:



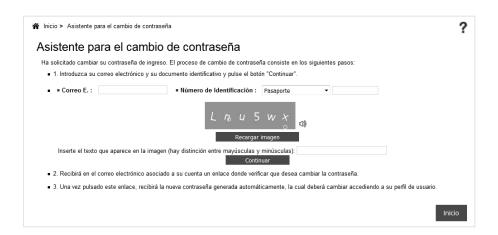


Se mostrará una ventana como la siguiente en la que se deberá seleccionar la opción **He olvidado mi contraseña**.



En la siguiente pantalla, se visualizará el asistente para el cambio de contraseña.





Tras incluir el nombre de usuario con el que accede a la Sede Electrónica, se pulsará

Continuar

A continuación, recibirá en el correo electrónico¹ un enlace donde verificará el cambio de contraseña.

Recibido el correo, se deberá pulsar en el enlace y a continuación recibirá la nueva contraseña con la que podrá acceder.

Se recomienda cambiar esta nueva contraseña por una nueva que pueda recordar (ver punto 10.4 ¿Cómo cambiar el nombre de usuario o la contraseña de acceso a la sede electrónica?).

10 ¿DÓNDE PUEDO CAMBIAR MIS DATOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Cuando un usuario se registra en la Sede Electrónica se le solicitan unos datos que, dependiendo del acceso deberá incluirlos el usuario (acceso con usuario y contraseña) o se obtendrán del certificado (acceso con certificado digital).

Algunos de estos datos podrán ser modificados accediendo en la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

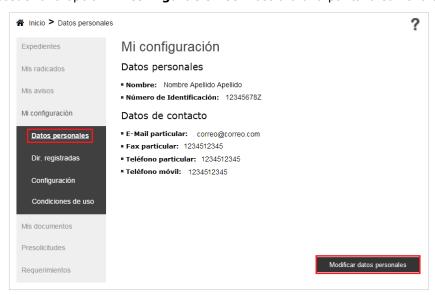
Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto 6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?).

¹ Cuando un usuario se registre en la Sede Electrónica con usuario y contraseña, se le solicitará un correo electrónico en el que recibirá la información para cambiar la contraseña. Este correo podrá ser modificado en cualquier momento.





Al acceder a la opción Mi configuración se mostrará una pantalla como la siguiente:





Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará un formulario en el que se mostrarán los datos personales del usuario.

Modificar datos personales

Se podrán modificar los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos (ver punto 10.1 ¿Cómo puedo modificar el nombre o los apellidos que aparecen en la Sede Electrónica?).
- Datos del domicilio del ciudadano (ver punto 10.2 ¿Cómo cambiar mi dirección en la Sede Electrónica?)
- Fax, Teléfono, E-mail (ver punto 10.3 ¿Cómo cambiar mis datos de contacto en la Sede Electrónica?).
- Nombre de usuario con el que se desea acceder (ver punto 10.4 ¿Cómo puedo cambiar el nombre de usuario o la contraseña de acceso a la Sede Electrónica?).
- Contraseña (ver punto 10.4 ¿Cómo puedo cambiar el nombre de usuario o la contraseña de acceso a la Sede Electrónica?).



10.1 ¿CÓMO PUEDO MODIFICAR EL NOMBRE O LOS APELLIDOS QUE APARECEN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Cuando un usuario se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**) se le solicita, obligatoriamente, incluir el nombre y los apellidos.

Cuando el usuario se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital)** no será necesario incluirlo ya que esta información se extrae directamente del certificado con el que se accede.

Sólo se podrán modificar el nombre y los apellidos, siempre y cuando el registro haya sido con usuario y contraseña.

Si el registro en la Sede Electrónica se hizo con certificado digital no será posible hacer la modificación ya que esta información se extrae directamente del certificado digital.

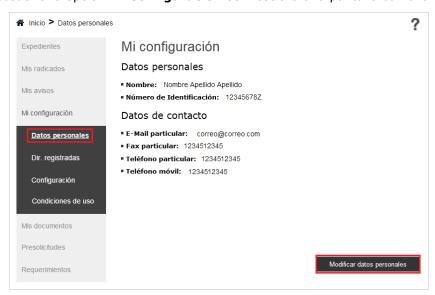
En el caso de registros con usuario y contraseña, estos datos podrán ser modificados accediendo dentro de la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto 6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?).





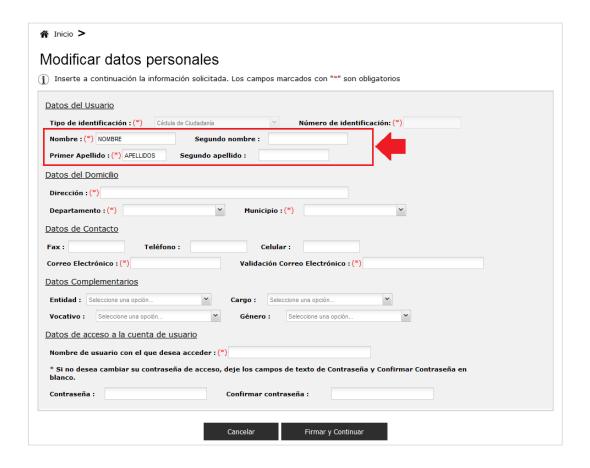
Al acceder a la opción **Mi Configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente:





Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará el formulario con los datos de que dispone la entidad acerca de usted.

Modificar datos personales



Realizados los cambios pertinentes se pulsará

Firmar y Continuar

10.2 ¿CÓMO CAMBIAR MI DIRECCIÓN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

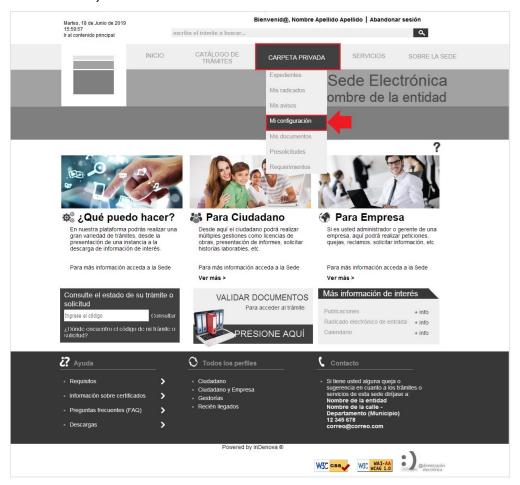
Cuando un usuario se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**) se le solicita, obligatoriamente, incluir un correo electrónico.



Cuando el usuario se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**) no será necesario incluir el correo electrónico ya que esta información se extrae directamente del certificado con el que se accede, aunque podrá modificarse.

Estos datos del domicilio (la dirección del ciudadano) independientemente del registro, pueden ser modificados accediendo a la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto *6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?*).



Al acceder a la opción Mi configuración se mostrará una pantalla como la siguiente:





Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará un formulario como el siguiente en el que se mostrarán sus datos personales.

Modificar datos personales



n : (*) Cédula de Ciudadanía Y Número de identificación: (*)				
Segundo nombre :				
APELLDOS Segundo apellido :				
4				
Departamento : (*) Y Municipio : (*)				
Teléfono : Celular :				
Validación Correo Electrónico : (*)				
<u>arios</u>				
una opción Cargo: Seleccione una opción				
ne una opción Y Género : Seleccione una opción				
a cuenta de usuario				
con el que desea acceder : (*)				
ar su contraseña de acceso, deje los campos de texto de Contraseña y Confirmar Contraseña en				
(2				

Realizados los cambios pertinentes se pulsará

Continuar

10.3 ¿CÓMO CAMBIAR MIS DATOS DE CONTACTO (TELÉFONO, FAX, E-MAIL) EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Cuando un usuario se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto *5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña*) se le solicita, obligatoriamente, incluir un correo electrónico.

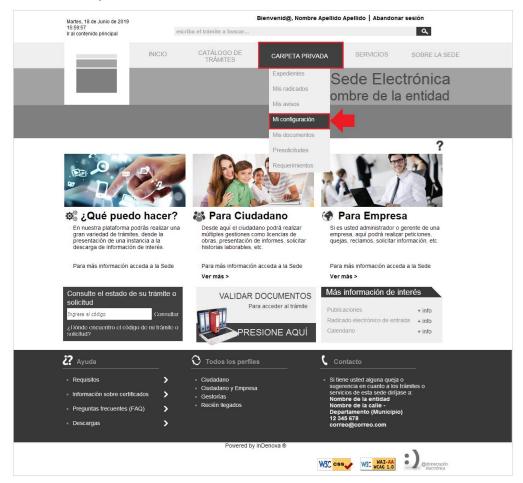
Cuando el usuario se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**) no será necesario incluir el correo electrónico ya que esta información se extrae directamente del certificado con el que se accede, aunque podrá modificarse.

En ambos casos podrá incluir un teléfono y un fax de contacto.

Estos datos de contacto (el correo electrónico, el teléfono y el fax) independientemente del registro, pueden ser modificados accediendo a la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.



Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto *6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?*).



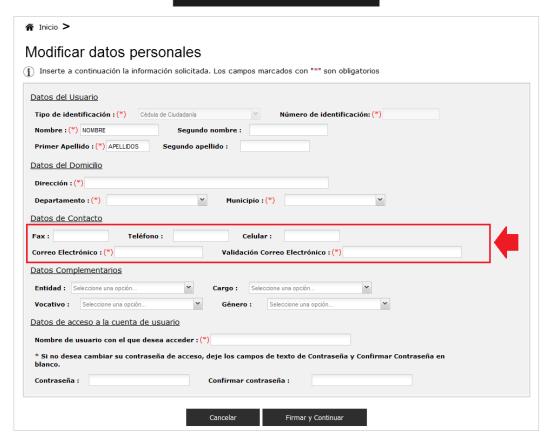
Al acceder a la opción Mi configuración se mostrará una pantalla como la siguiente:





Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará un formulario como el siguiente en el que se mostrarán sus datos personales.

Modificar datos personales





Realizados los cambios pertinentes se pulsará

Firmar y Continuar

10.4 ¿CÓMO CAMBIAR EL NOMBRE DE USUARIO O LA CONTRASEÑA DE ACCESO A LA SEDE ELECTRÓNICA?

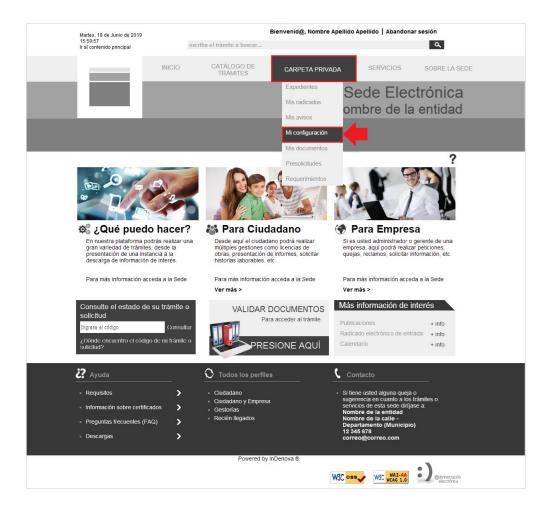
Cuando un usuario se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**) se le solicita, obligatoriamente, incluir un nombre de usuario con el que acceder, y una contraseña.

Cuando el usuario se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**) no será obligatorio incluirlos, pero tiene la posibilidad de hacerlo.

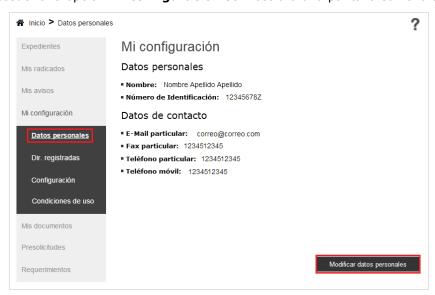
Independientemente de cómo se haya realizado el registro, si tiene un nombre de usuario y una contraseña podrán ser modificados accediendo a la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto 6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?).





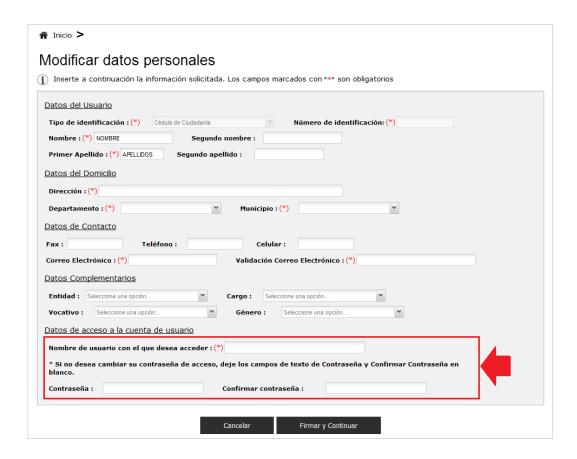
Al acceder a la opción Mi configuración se mostrará una pantalla como la siguiente:





Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará un formulario como el siguiente en el que se mostrarán sus datos personales.

Modificar datos personales



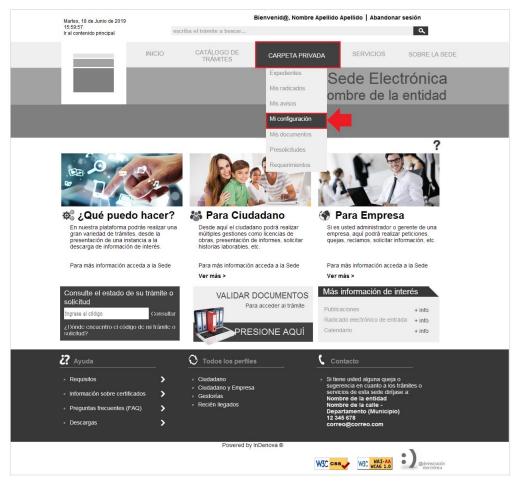
La contraseña que se incluya deberá tener como mínimo 6 caracteres.

Realizados los cambios pertinentes se pulsará Firmar y Continuar

11 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR EL DOCUMENTO DE LAS CONDICIONES DE USO?

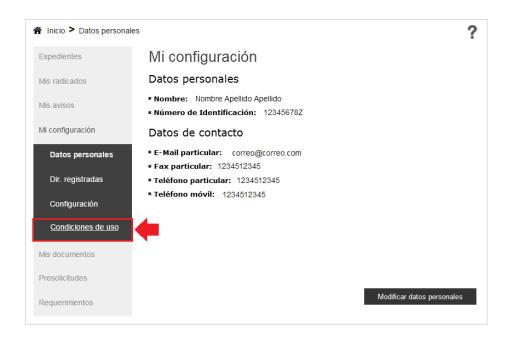


El documento de las condiciones de uso que acepta el ciudadano una vez se registra en la Sede Electrónica, lo podrá descargar dentro del menú Carpeta Privada:

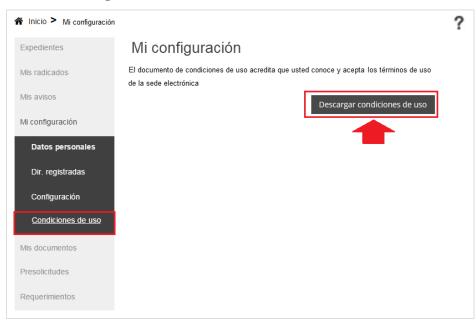


Al acceder a la opción **Mi configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente, en la que seleccionará la opción **Condiciones de uso**:





Dentro del apartado **Condiciones de uso** se mostrará la siguiente pantalla, en la que pulsará el botón **Descargar condiciones de uso**:





12 ¿QUÉ TRÁMITES PUEDO GESTIONAR DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA?

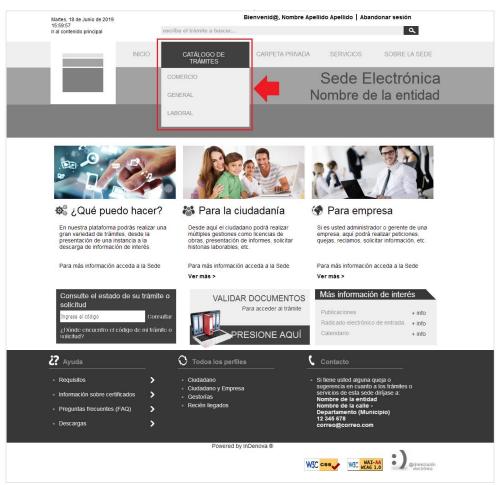
Depende de cada entidad.

Cada entidad puede publicar en la Sede Electrónica los trámites que considere oportunos.

Para visualizar todos los trámites disponibles en la Sede Electrónica no será necesario registrarse ni estar autenticado en la Sede, ya que la información es pública.

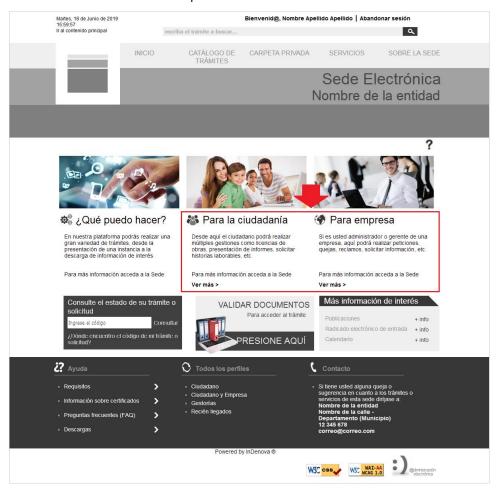
Dispondrá de diferentes accesos para poder visualizar los trámites publicados.

• <u>Trámites por secciones</u>: se mostrarán los trámites organizados por las diferentes secciones de la entidad. Las secciones se mostrarán dentro del apartado **Catálogo de trámites**:





- <u>Trámites por perfiles</u>: se mostrarán los trámites organizados por los diferentes perfiles de los usuarios que los pueden tramitar. Los perfiles se mostrarán en diferentes sitios de la Sede:
 - En el centro de la pantalla. Se mostrarán dos perfiles principales.
 Además, estará disponible la opción Ver más > para visualizar todos los trámites asociados a ese perfil.



 En la parte inferior de la Sede. Al seleccionar un perfil se mostrará el listado de trámites asociados a ese perfil.





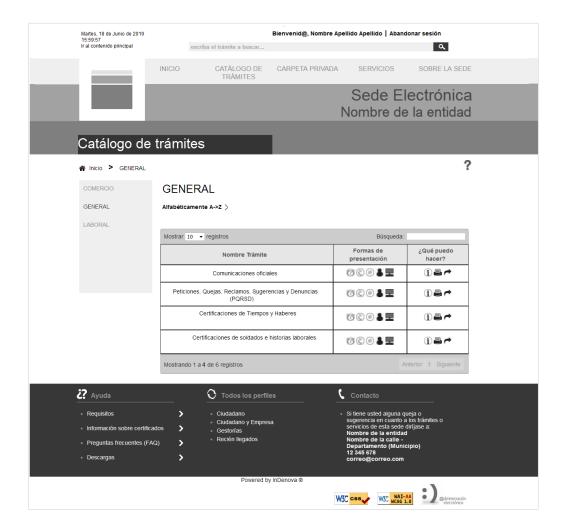
• Catálogo de trámites: se pulsará la opción Catálogo de trámites.





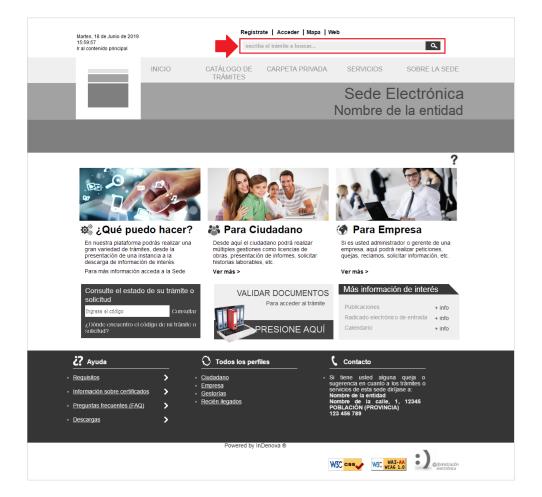
Se mostrará todo el listado de trámites disponibles en la Sede Electrónica.





• <u>Buscador</u>: estará disponible el buscador en la parte superior de la Sede Electrónica. Se podrá incluir todo o parte del nombre del trámite o acceder directamente al Buscador avanzado.





13 PARA PODER REALIZAR UN TRÁMITE DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA, ¿TENGO QUE ESTAR REGISTRADO?

Depende. Si el trámite no requiere autenticación (usuario anónimo) se podrá realizar sin estar registrado el usuario, aunque el usuario no podrá consultar la información del trámite en la carpeta privada.

Si el usuario está registrado, se podrá realizar bien con usuario y contraseña o bien con certificado digital.

En el caso de estar registrado con usuario y contraseña únicamente podrá gestionar los trámites que no requieran identificación con certificado; el resto de los trámites que requieran identificación con certificado digital no los podrá gestionar de forma electrónica, a menos que se haya registrado con certificado digital y haya accedido de esta forma.



14 ¿PORQUÉ AL INICIAR UN TRÁMITE ME SOLICITA UN CERTIFICADO DIGITAL?

Si al intentar realizar un trámite en la Sede Electrónica muestra la siguiente ventana informativa:



Significa que el trámite elegido sólo se puede iniciar a través de certificado digital. Es decir, el usuario necesita disponer de un certificado digital para poder presentar una solicitud de este trámite.

En la Sede Electrónica pueden existir trámites de varios niveles, son los siguientes:

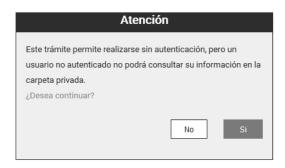
- Nivel Alto: trámites que sólo se podrán realizar a través de certificado digital.
- **Nivel Medio**: trámites que se podrán realizar si el usuario está autenticado en la Sede Electrónica con certificado digital o usuario y contraseña.
- **Nivel Bajo**: trámites que se podrán realizar sin necesidad de que el usuario esté autenticado en la Sede Electrónica.

En el caso en que el usuario decida autenticarse en la Sede Electrónica, se podrán realizar mediante certificado digital o usuario y contraseña.

15 ¿PORQUÉ AL INICIAR UN TRÁMITE SIN ESTAR AUTENTICADO ME PERMITE INICIARLO DE TODAS FORMAS?

Si al intentar realizar un trámite en la Sede Electrónica muestra la siguiente ventana informativa:





Significa que el trámite elegido se puede realizar sin autenticación por parte del usuario, es decir, como un usuario anónimo, pero no podrá consultar la información del trámite en la carpeta privada de la Sede Electrónica.

Si el usuario pulsa si , el trámite se realizará de forma anónima. Para ello se mostrará la siguiente ventana para insertar el texto de *captcha* (sistema de reconocimiento que asegura al sistema que el usuario que intenta registrarse se trata de una persona humana):



Una vez introducido el número de *captcha* se pulsará Continuar para continuar con el proceso de tramitación del trámite elegido.

Si el usuario pulsa Cancelar, el trámite se realizará con autenticación. Para ello se mostrará la siguiente ventana donde se solicitará la acreditación mediante certificado digital o usuario y contraseña para continuar con el proceso de tramitación del trámite elegido:





En el caso en que el usuario se haya autenticado mediante certificado digital, la solicitud se firmará por el propio usuario.

En el caso en que el usuario se haya autenticado mediante usuario y contraseña, la solicitud no se firmará por el propio usuario ya que no dispone de certificado digital.

Aunque el trámite se pueda realizar de forma anónima no significa que sea anónimo, sino que la tramitación en este caso se adaptará al modo de acceso que haya elegido el usuario, para dar el mayor nivel de seguridad posible.

16 NO ENCUENTRO EL TRÁMITE QUE QUIERO PRESENTAR, ¿QUÉ HAGO PARA PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN DE FORMA ELECTRÓNICA?

Si no encuentra el trámite o no sabe cómo se llama, puede presentar una instancia general, que es un trámite genérico para presentar cualquier tipo de documentación.

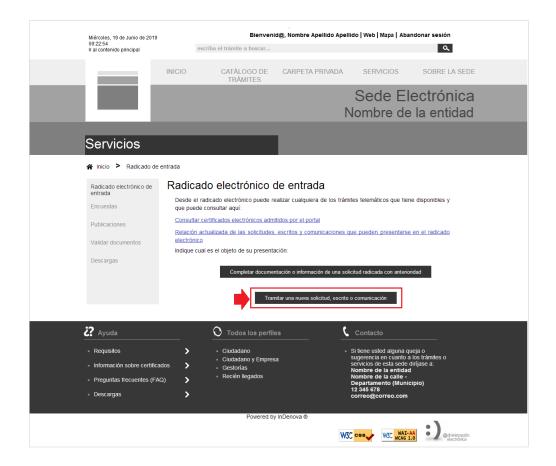
Accediendo, dentro de **Servicios**, a la opción **Radicado electrónico de entrada**.





Se mostrará la siguiente pantalla, en la que se pulsará el botón **Tramitar una nueva** solicitud, escrito o comunicación.



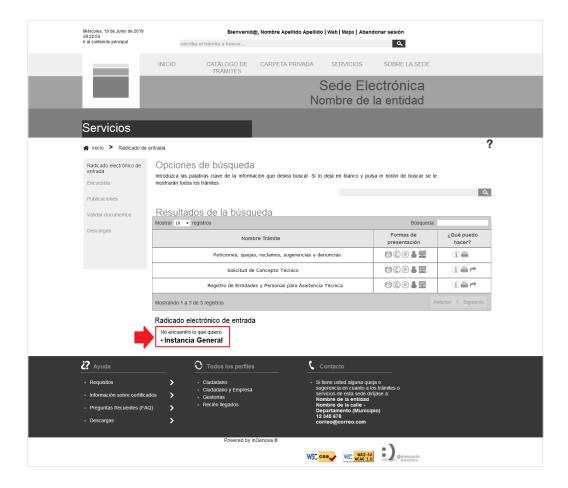


Tramitar una nueva solicitud, escrito o comunicación

Se mostrará un listado con todos los trámites disponibles en la entidad y, al final del listado se mostrará la opción **Instancia General**.

Esta opción únicamente se deberá usar cuando no exista el trámite que se desea presentar.





No encuentro lo que quiero.

Instancia General

Se mostrará el formulario de la Instancia General para completar con los datos correspondientes.





Para adjuntar documentos a la instancia, se pulsará el siguiente botón:







Se mostrará una ventana como la siguiente en la que se pulsará seleccionar el documento que se desea adjuntar.





Seleccionado el documento se pulsará

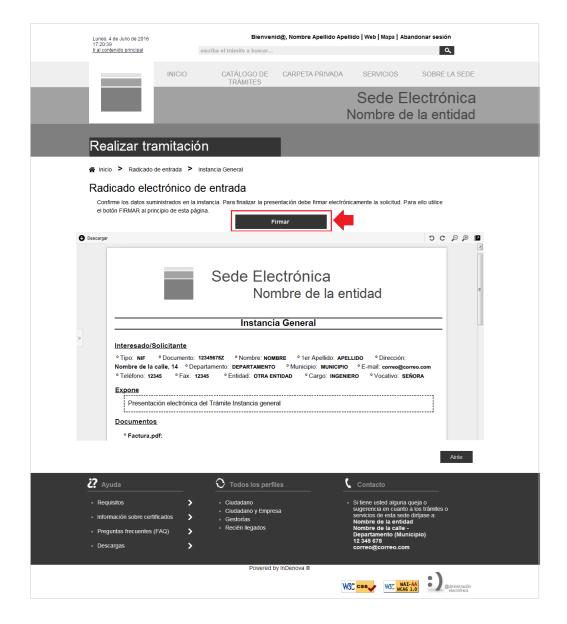
Aceptar

Este proceso se repetirá con cada uno de los documentos que se deseen presentar a la entidad.

Adjuntados todos los documentos se pulsará

Se mostrará el formulario con todos los datos rellenados en el paso anterior.





Para finalizar la presentación se pulsará

A continuación, *si tiene instalados más de un certificado*, se mostrará una ventana con todos los certificados disponibles en el equipo desde el que se accede.

Se deberá seleccionar el certificado con el que desea firmar.



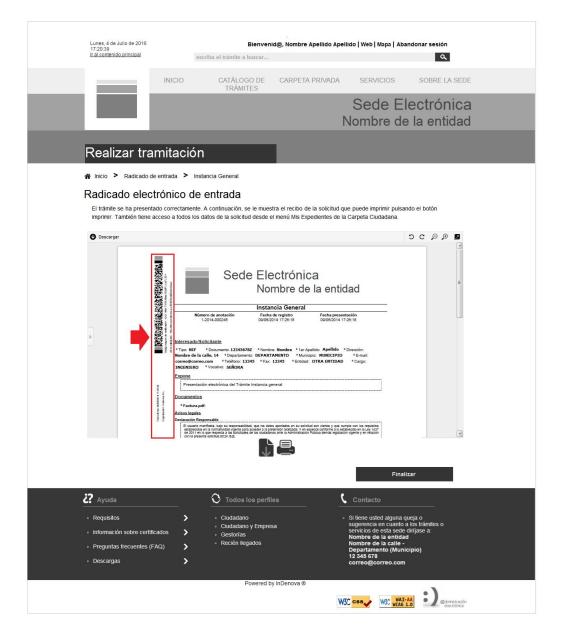


Seleccionado el certificado, se pulsará Aceptar y se le solicitará el PIN, si así lo tiene configurado.

En cambio, *si únicamente tiene un certificado instalado*, solicitará directamente el PIN, si así lo tiene configurado.

Tras la firma se mostrará, en PDF, la instancia rellenada y presentada, con la información de la firma aplicada a la instancia (código de barras).





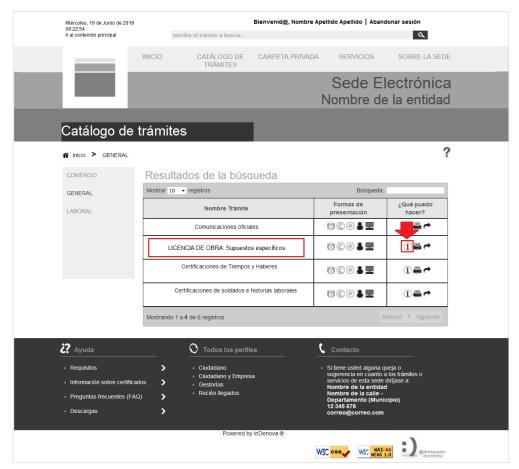
17 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE TENGO QUE APORTAR PARA PRESENTAR UN TRÁMITE?



Para consultar la documentación que se necesita aportar para realizar un trámite en concreto, se deberá buscar ese trámite por cualquiera de los medios indicados anteriormente (ver punto **12. ¿Qué trámites puedo gestionar desde la Sede Electrónica?**).

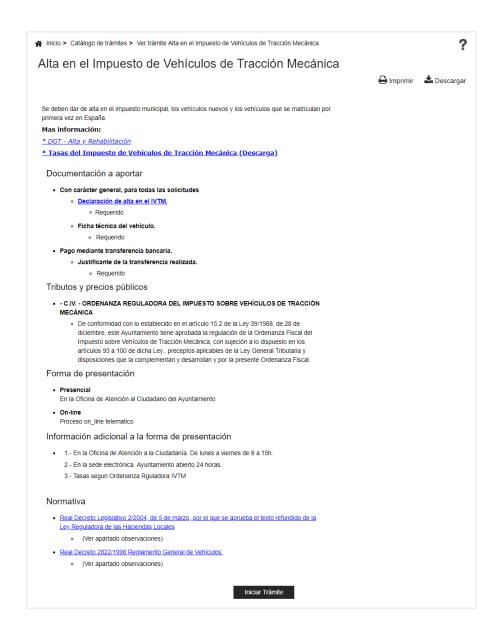
Para ver la información del trámite se podrá proceder de dos formas:

- Pulsar sobre el trámite.
- Pulsar el icono del trámite (En la columna ¿Qué puedo hacer?).



En ambos casos se mostrará toda la información necesaria (documentos a aportar, casuística, formas de presentación, observaciones,).





17.1 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LAS EXTENSIONES PERMITIDAS EN LOS DOCUMENTOS PARA APORTAR EN UNA SOLICITUD?

Cuando se realiza una tramitación (ver punto **18. ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite en concreto?)** la entidad puede solicitar cierta documentación para presentar, **en el paso 2 de Documentación**.

Dependiendo del caso o casos elegidos se deberá aportar una documentación u otra.



					?
A Inicio > Tramitación					
IBI-URBANA: Bonificació	n Familia Nur	nerosa			
1. Formulario 2.	Documentación	3. Confirmación	4. Acuse	de recibo	
Cooco					
Casos					
Marque las entradas que se correspond	an con su caso concre	eto para esta solicitud.			
	resado				
Documento			Estado Plantilla Adjuntar		
Autorización del interesado Fotocopia documento de identidad de	renresentado (DNI NIE I	nacanorte etc)	×		
Fotocopia documento de identidad de			×		
Ø Documentación a aportar ✓ Documentación a aportar	•				- 1
Documer Documer	ito	Estado	Plantilla	Adjuntar	
▲ Título de Familia Numerosa		×	40		
■ Formatos permitidos: *.jpg, *.png, *.gif, ♣ Adjuntar documentación complementaria	*.doc, *.xls, *.pdf, *.txt, *.p	pt, *.docx, *.xlsx, *.pptx, *.jpeg			

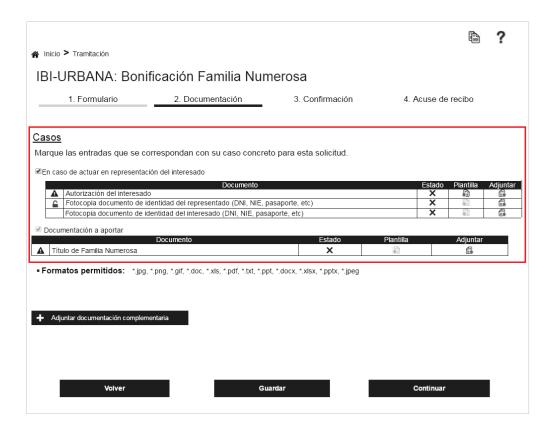
En el caso en que un documento sea restringido a una determinada extensión, se especificarán las extensiones permitidas para cada documento en el siguiente apartado:

■ Formatos permitidos: *.jpg, *.png, *.gif, *.doc, *.xls, *.pdf, *.txt, *.ppt, *.docx, *.xlsx, *.pptx, *.jpeg

17.2 ¿DE QUÉ MANERA PUEDO PRESENTAR DOCUMENTOS CATALOGADOS COMO GRANDES O MUY GRANDES?

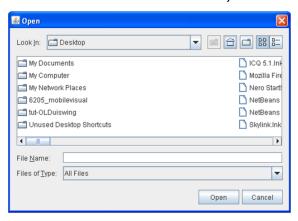
Al iniciar un trámite desde la sede Electrónica (ver punto 18 ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite en concreto?), en el paso 2 de Documentación, el sistema le solicitará al ciudadano la aportación de la documentación requerida.





El ciudadano deberá adjuntar la documentación por cada uno de los documentos.

Si un documento está configurado como documento "grande", el sistema habilitará la opción de subirlo mediante la aplicación eSigna® Desktop (ver punto **54 ¿Qué requisitos mínimos necesito para acceder a la Sede Electrónica?**):



El módulo de subida de documentos de gran tamaño utiliza la aplicación eSigna® Desktop y conecta con el servidor para transferir los documentos entre el ciudadano y el servidor del cliente.

El sistema informará al ciudadano en todo momento del progreso de subida:



	572 MB.
lade by Indenova SL - http://www.indenova.com)	
	Cancelar

Por último, el ciudadano podrá cerrar el navegador en cualquier momento sin que se interrumpa la transferencia del archivo.

18 ¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA PRESENTAR ELECTRÓNICAMENTE LA DOCUMENTACIÓN DE UN TRÁMITE EN CONCRETO?

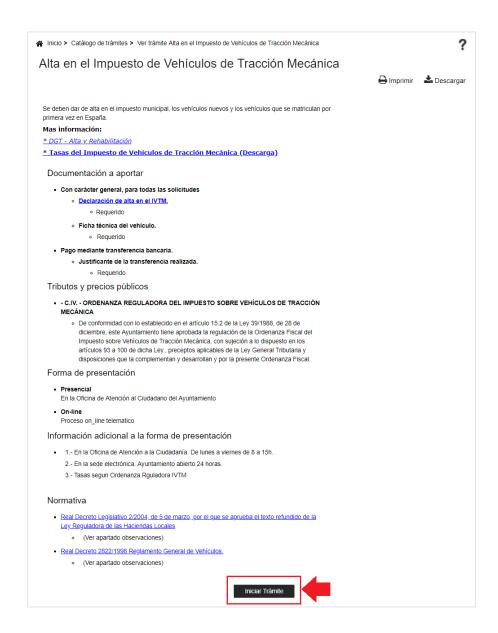
Para presentar la documentación a través de la Sede Electrónica deberá buscar ese trámite por cualquiera de los medios indicados anteriormente (ver punto **12. ¿Qué trámites puedo gestionar desde la Sede Electrónica?**).

Se seleccionará el trámite y se pulsará la opción Iniciar trámite.

Iniciar Trámite

Esta opción únicamente estará disponible para los trámites cuya tramitación pueda ser On-line, para el resto de las tramitaciones no estará disponible.

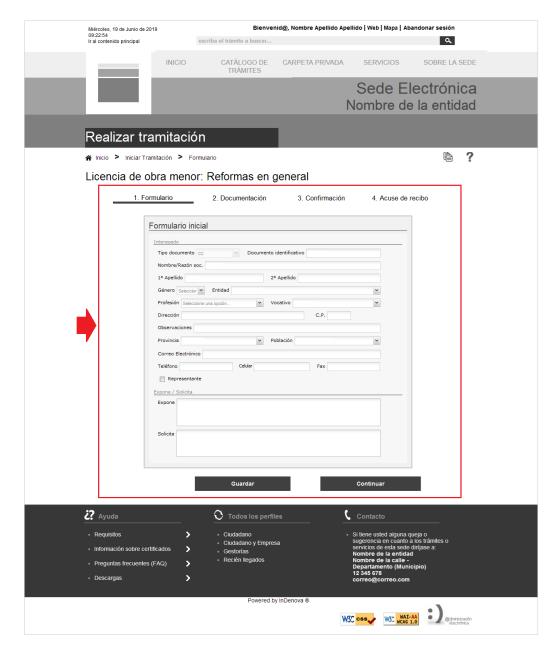




Deberá seguir los 4 pasos del asistente de tramitación on-line:

1. Formulario. Mostrará el formulario o formularios de la solicitud que deberá rellenar con los datos necesarios para poder procesar la solicitud.

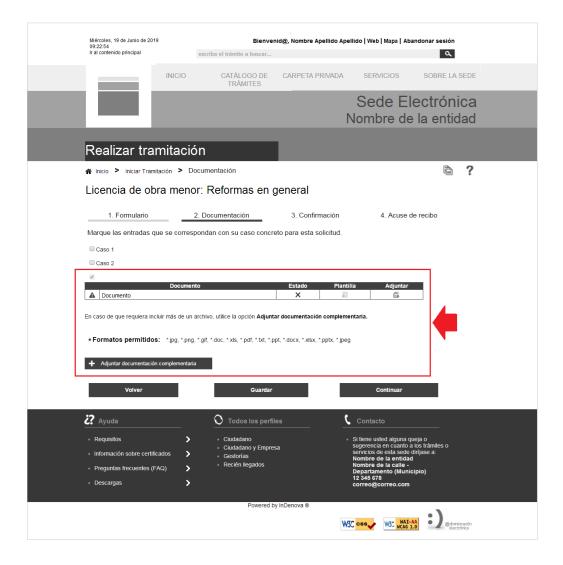




Completados al menos los campos obligatorios (campos marcados con *) se pulsará

2. Documentación. Se mostrarán los casos disponibles para que marque el que corresponda, en función de los casos marcados, se le demandarán los diferentes documentos a aportar.





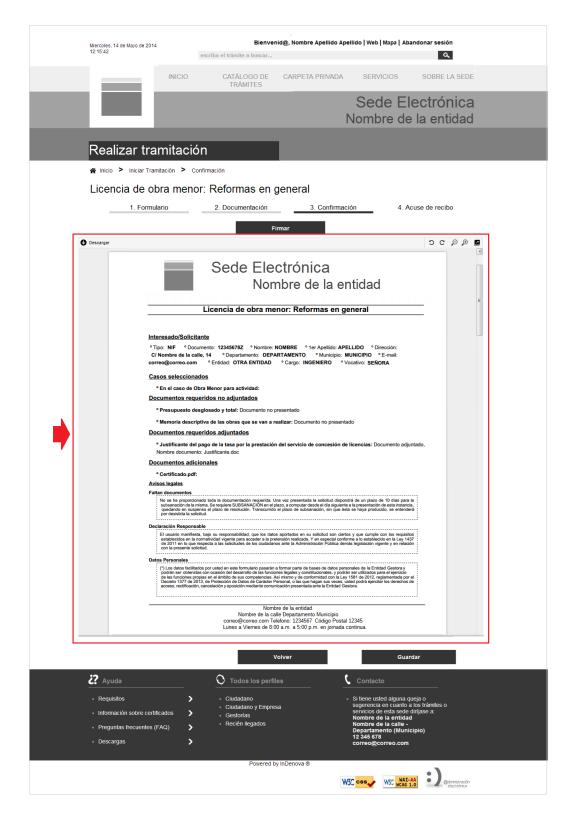
Para cada uno de los documentos a presentar, deberá decidir la forma de aportarlos. Pulsando se mostrarán todas las opciones de que dispone para aportar la documentación (ver punto **19. ¿Qué opciones tengo para presentar un documento?**).

Además, podrá presentar documentación complementaria, no requerida para la tramitación, pulsando . .

Finalizada la aportación de documentos se pulsará

3. Confirmación. Se mostrará toda la información incluida en los pasos anteriores para, si es correcta, firmarla.





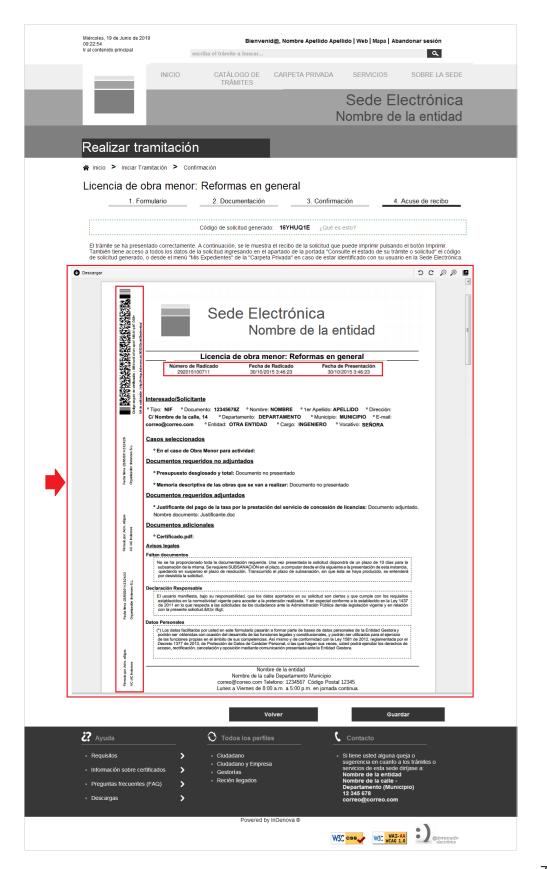


Tras comprobar la información, si es correcta, se pulsará

Firmar

4. Acuse de recibo. Se mostrará la instancia con todos los datos incluidos en los pasos anteriores, junto con la información de la firma aplicada.







18.1 ¿QUÉ OPCIONES SE MUESTRAN EN EL BANNER SUPERIOR DE LA TRAMITACIÓN?

En la Sede Electrónica se mostrarán diferentes opciones configuradas en un Banner superior de la pantalla en la que se encuentre el ciudadano, para que pueda consultar y realizar acciones tales como descargar una plantilla, iniciar un chat con la entidad o ver la ventana de ayuda.

Se mostrará en la siguiente ubicación de la pantalla:



Las opciones serán las siguientes:

- 1. **Descargar plantilla**: permite descargar una plantilla, modelo o formulario asociado al trámite para su aportación.
- 2. **Documento de ayuda** :: permite la descarga y visualización de un documento multimedia de ayuda para el ciudadano.
- 3. **Chat** : servicio de mensajería instantánea que permite el intercambio de mensajes entre los ciudadanos y la entidad.
- 4. **Ayuda** : representa una ayuda general, donde informará y guiará al ciudadano en todo momento de las acciones que desee realizar.



18.2 HE REALIZADO UNA SOLICITUD, PERO QUIERO MODIFICARLA, ¿DE QUÉ MANERA PUEDO HACERLO?

Según las condiciones de gestión, si la entidad lo requiere el ciudadano podrá modificar las solicitudes realizadas.

Cuando se realiza una tramitación (ver punto **18 ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite en concreto?)** y el ciudadano quiere modificar la solicitud podrá realizarlo de la siguiente manera.

Accederá dentro de su carpeta privada, la opción de Mis expedientes:



Se seleccionará la solicitud que en este caso se desea modificar y al acceder a la información que se mostrará para el expediente se visualizará el botón :





Se pulsará el botón y de manera automática se iniciará una solicitud, para que el ciudadano pueda modificar cada uno de los datos y documentación que sea necesaria, conservando para ello toda la información introducida anteriormente en la solicitud: formularios, documentación, etc.

19 ¿QUÉ OPCIONES TENGO PARA PRESENTAR UN DOCUMENTO?

Cuando haya decidido hacer la tramitación on-line, deberá seguir el asistente de tramitación (ver punto **18.** ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite en concreto?).

En el paso 2, Documentación, deberá indicar la documentación que va a aportar.

Al marcar el documento que va a aportar, se mostrará una ventana como la siguiente, y pulsando en el desplegable se mostrarán todas las opciones posibles de que dispone para poder presentar el documento.



Aportación de documento							
Antes de adjuntar el documento podrá editar la descripción del mismo, si lo considera necesario. Para adjuntar un documento pulse el siguiente botón.							
Ad	Adjuntar Documento						
Adjuntar Documento							
Do	Documentos generados						
Mi	Mis documentos personales						
Documentos entregados							
(ma	áximo 100 caracteres) Cancelar Aceptar						

Las opciones que se mostrarán serán las siguientes:

- Adjuntar documento: permite aportar el documento en formato electrónico,
- **Documentos generados**: permite seleccionar entre los documentos que la Sede Electrónica ha generado para el ciudadano.
- **Mis documentos personales**: permite seleccionar entre los documentos almacenados en el repositorio personal del ciudadano.
- **Documentos entregados**: se tratan de los documentos que el ciudadano entregó digitalmente en tramitaciones anteriores.

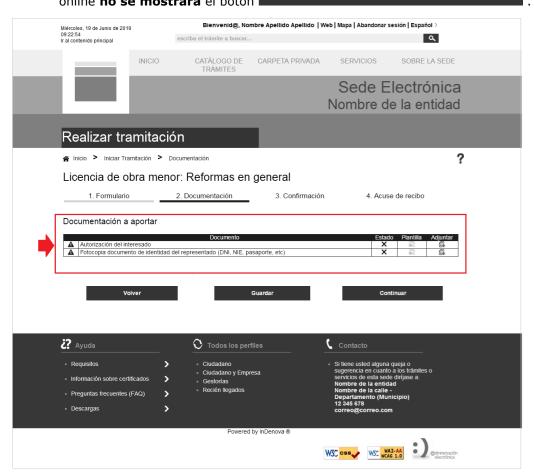
20 ¿POR QUÉ NO PUEDO AÑADIR DOCUMENTOS EN UN TRÁMITE?

Es posible que en algunos trámites no pueda añadir documentos complementarios. Esto puede ser debido a dos motivos:

- Porque ese trámite no se ha configurado para la entrega de documentos. Al no aparecer en el Paso 2. Documentación la tabla con los documentos a aportar no es que se trate de un error, simplemente que no se ha parametrizado así. Ese trámite no requiere entrega de documentación. Por lo tanto, en los pasos del trámite del Paso 1. Formulario, pasaríamos automáticamente al Paso 3. Confirmación.
- 2. El trámite si tiene catalogado la entrega de documentos requeridos a aportar, pero no ofrece la posibilidad de que el ciudadano pueda añadir documentación



complementaria, por lo tanto, en el **Paso 2. Documentación**, de la tramitación online **no se mostrará** el botón **+** Adjuntar documentación complementaria .



21 TENGO DOCUMENTOS EN PAPEL, ¿PUEDO REALIZAR IGUALMENTE EL TRÁMITE DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA?

Sí.

El trámite puede realizarlo igualmente desde la Sede Electrónica, sólo que en el momento en el que tenga que indicar la documentación que aporta (ver punto **19. ¿Qué opciones tengo para presentar un documento**) deberá seleccionar la opción **Lo entregaré en la Entidad Gestora en papel posteriormente**.

Esta opción deberá indicarla para cada uno de los documentos que tenga en papel y quiera aportar a la solicitud.



Posteriormente deberá acudir a la entidad gestora con esos documentos para la aportación de estos.

22 ¿QUÉ ES LO QUE SE FIRMA CUANDO EL CIUDADANO ADJUNTA DOCUMENTOS EN UNA SOLICITUD?

Cuando un ciudadano adjunta documentos a una solicitud, únicamente se firma la solicitud, la instancia.

Los documentos que se van aportando a la solicitud no se firman en ningún caso.

23 ¿PUEDO PRESENTAR UNA SOLICITUD DE FORMA ELECTRÓNICA EN NOMBRE DE OTRA PERSONA O QUE ALGUIEN LA PRESENTE POR MI?

Sí.

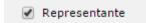
Cuando el propio interesado no puede tramitar una solicitud, podrá presentarla, en su nombre, un representante.

El representante accederá, al igual que cuando actúa como interesado, con su propio certificado.

Tras seleccionar el trámite que se desea solicitar (ver punto 12. ¿Qué trámites puedo gestionar desde la Sede Electrónica?), en el paso 3 de la tramitación se mostrará el formulario para incluir los datos (ver punto 18. ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite en concreto?).

En ese formulario, por defecto, se mostrarán los datos del certificado con el que accede el representante, en el formulario de Interesado.

En este caso, se deberá marcar la opción **Representante**, y los datos del certificado se mostrarán automáticamente en el apartado **Datos del representante**.

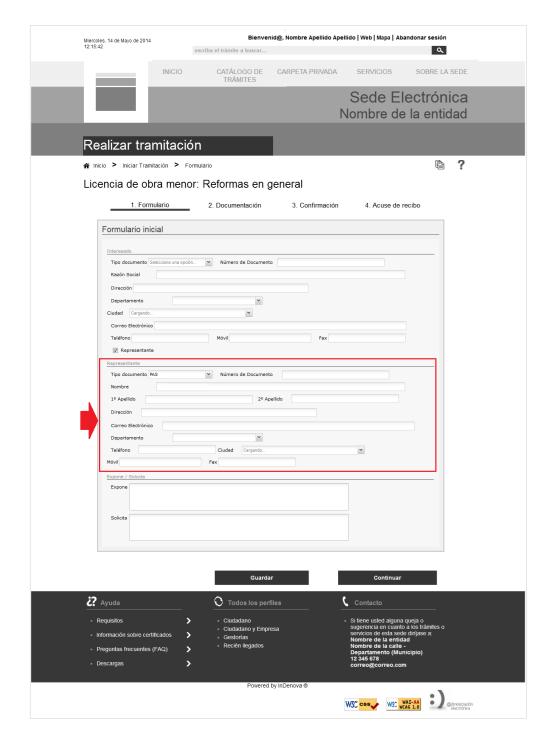




Miercoles, 14 de Mayo de 2014 12:15:42	escrib	Bienvenid@, Nombre Apellido Apellido Web Mapa Abandonar sesión escriba el trámite a buscar Q			
	INICIO	CATÁLOGO DE TRÁMITES	CARPETA PRIVADA	SERVICIOS	SOBRE LA SEDE
				Sede Ele	
Realizar trar	nitación				
♠ Inicio > Iniciar Tramit		0			?
Licencia de obi	a menor: R	deformas en ge	eneral		
1. Formu	ılario	2. Documentación	3. Confirmación	4. Acuse de recil	00
Formulario inicia	al				
Interesado					
Tipo documento Se	eccione una opción	Número de Documento			
Razón Social					
Dirección					
Departamento		~			
Ciudad Cargando Correo Electrónico		~			
Teléfono		Móvil	Fax		
▼ Representante	4	110011			
Representante					
Tipo documento PA	3	Número de Documento			
Nombre					
1º Apellido		2º Apell	ido		
Dirección					
Correo Electrónico					
Departamento		~			
Teléfono		Ciudad Cargando		~	
Móvil		Fax			
Expone / Solicita Expone					
Expond					
Solicita					
		Guardar		Continuar	
		_			
Ayuda 🤁		O Todos los perfile	es	Contacto	
- Requisitos	>	- Ciudadano		Si tiene usted alguna que	ao
 Información sobre certif 		 Ciudadano y Empres Gestorías 	a	sugerencia en cuanto a lo servicios de esta sede dir	s tramites o Ijase a:
Preguntas frecuentes (I		Recién llegados		Nombre de la entidad Nombre de la calle - Departamento (Municip	No.
- Descargas	· ·			12 345 678 correo@correo.com	10)
				sarreo@correo.com	
		Powered by	InDenova ®		. \
			W	WAI-AA WCAG 1.0	@dministración

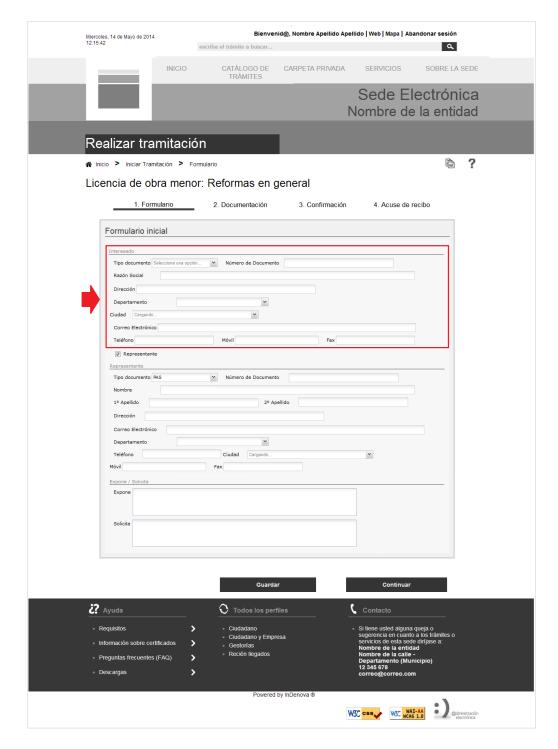
Los datos del certificado se mostrarán en el formulario del Representante.





Como el formulario del Interesado se habrá vaciado, los datos del interesado los rellenará el representante manualmente.





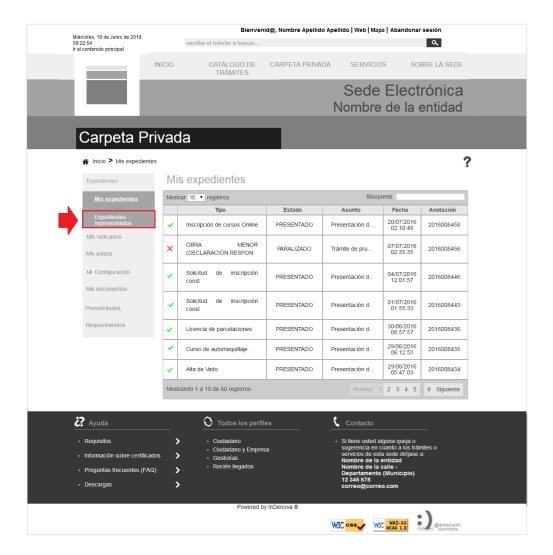
Finalizado el trámite, el usuario que ha actuado como Representante podrá consultar la información de la solicitud desde la opción **Expedientes representados** de la **Carpeta Privada** (ver punto **24.** ¿Dónde puedo ver las solicitudes que he tramitado en nombre de otra persona o empresa?).





Mientras que el interesado podrá consultar la información de esta solicitud desde la opción **Expedientes** de la **Carpeta Privada** (ver punto **34. ¿Dónde puedo ver las solicitudes que he gestionado a través de la Sede Electrónica?**).





24 ¿DÓNDE PUEDO VER LAS SOLICITUDES QUE HE TRAMITADO EN NOMBRE DE OTRA PERSONA O EMPRESA?

Cuando un representante realiza la tramitación de alguna solicitud a través de la Sede Electrónica, <u>en nombre de otra persona</u>, podrá consultar todas estas solicitudes accediendo, dentro de la **Carpeta Privada**, a la opción **En representación**.

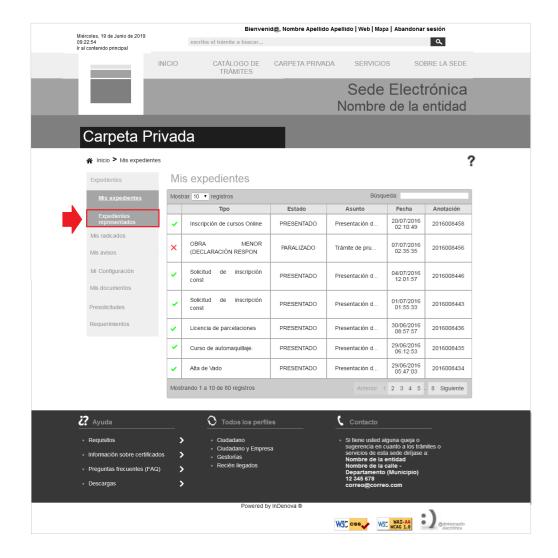
Para ello, será necesario haber accedido con usuario y contraseña o con certificado digital a la Sede Electrónica (ver punto 6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?).





Se mostrará el listado de todas las solicitudes que ha gestionado el representante.





25 ¿CÓMO COMPLETO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEJÉ PENDIENTE DE ENTREGAR EN UN TRÁMITE ANTERIOR?

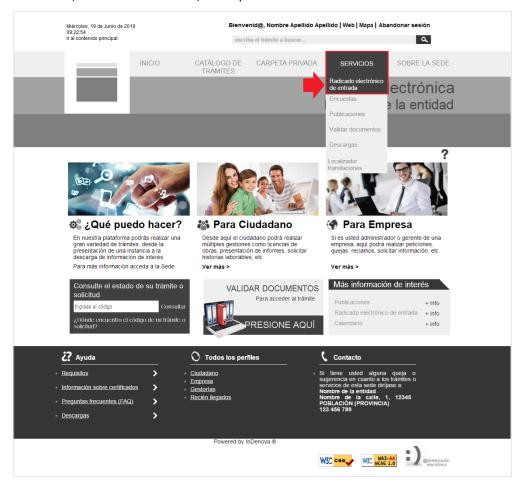
Si al presentar un trámite, no aportó alguno de los documentos solicitados, puede presentarlos haciendo una subsanación de estos.

Para ello podrá seguir los siguientes pasos, después de haber accedido a la Sede Electrónica con su certificado digital o con su usuario y contraseña:



25.1 CONOZCO EL NÚMERO DE RADICADO O EXPEDIENTE QUE TENGO QUE COMPLETAR

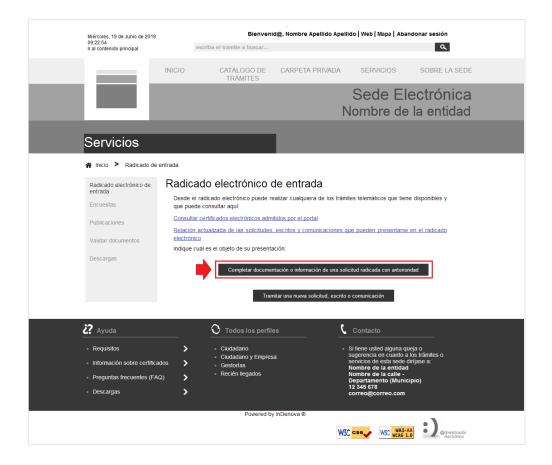
Si conoce el número de radicado que se generó para la solicitud o el número de expediente electrónico asociado a la solicitud que presentó y a la que le falta documentación, deberá acceder, dentro de Servicios, a la opción **Radicado electrónico de entrada**.



En la pantalla que se abrirá, se mostrarán dos opciones. Se deberá pulsar la opción Completar documentación o información de una solicitud registrada con anterioridad.

Completar documentación o información de una solicitud registrada con anterioridad





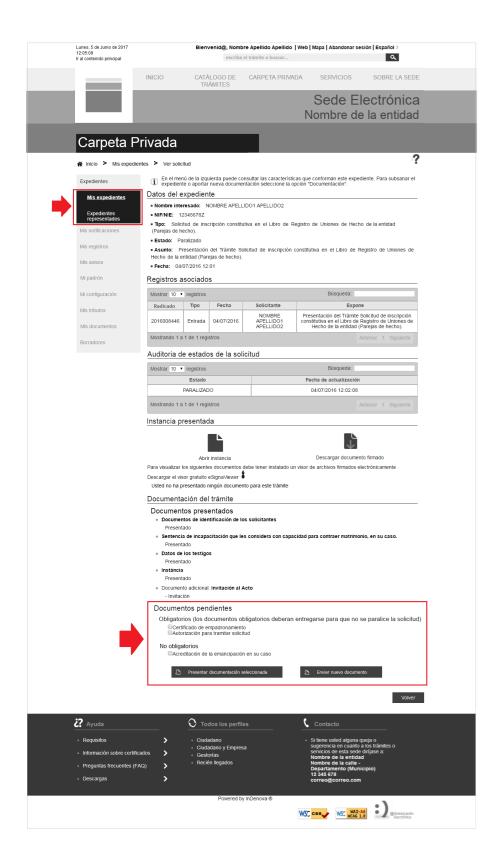
Se mostrará una ventana en la que deberá incluir el número de radicado, el número del expediente electrónico asociado o el código de identificación, seleccionando la opción que corresponda (Por número de expediente, Por número de radicado o Código de identificación).



Tras incluir el número correspondiente, se pulsará y, mostrará la información de la solicitud.

Dentro del apartado **Documentos pendientes** se mostrarán cada uno de los documentos pendientes de aportar.







Para indicar los documentos que se desean presentar, se marcará la casilla $^{\boxed{u}}$ de cada uno de ellos.

Se podrán presentar los documentos de que disponga y, en caso de no disponer de todos, se podrá hacer una nueva subsanación, siguiendo los mismos pasos descritos.

Marcados los documentos que se desea presentar, se pulsará el botón:

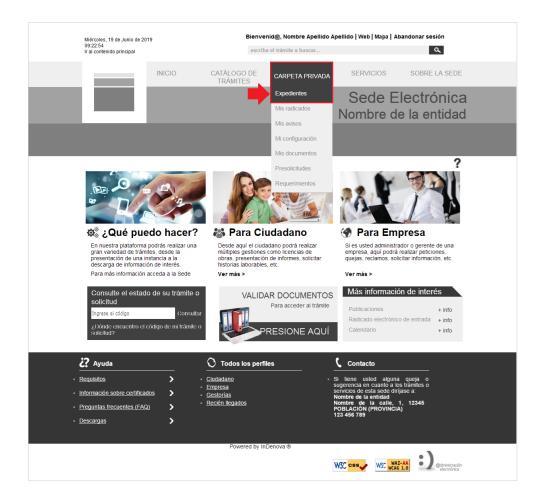
Presentar documentación seleccionada

Se mostrará el formulario para hacer un nuevo radicado que se relacionará automáticamente con la solicitud inicial.

25.2 NO CONOZCO NI EL NÚMERO DE RADICADO NI EL NÚMERO DE EXPEDIENTE QUE TENGO QUE COMPLETAR

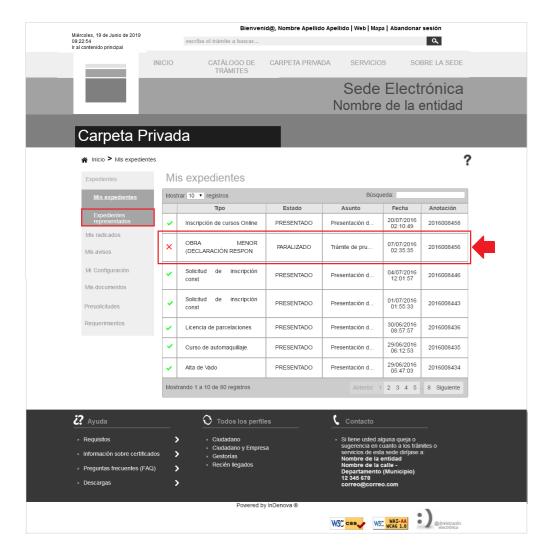
Si no conoce ni el número de radicado de la solicitud ni el número de expediente electrónico asociado, al que le tiene que completar la documentación, deberá acceder, desde la **Carpeta Privada** a la opción **Expedientes**.





Tras acceder al listado de los expedientes tramitados electrónicamente, deberá seleccionar la solicitud correspondiente, la que dejó con documentos pendientes.

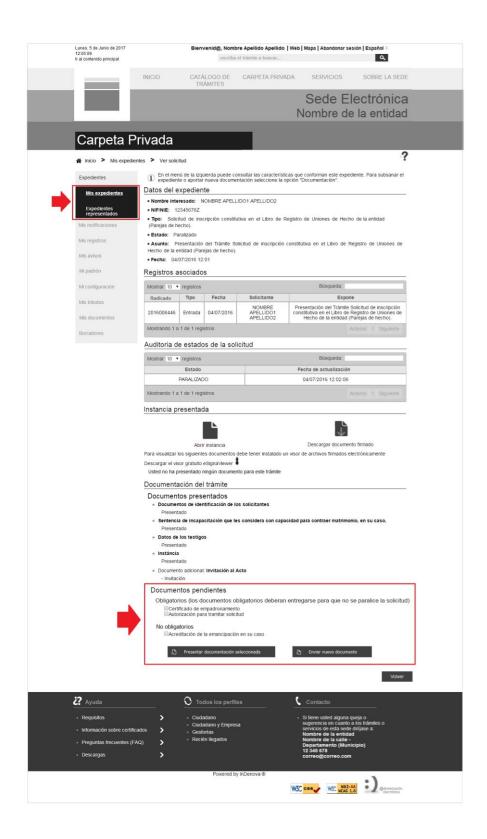




Normalmente estas solicitudes que tienen documentación pendiente de aportar se encontrarán en estado **Paralizado**, y se identificarán con el icono \times .

Tras seleccionar la solicitud, se accederá el apartado **Documentos pendientes** y se mostrarán cada uno de los documentos pendientes de aportar.







Para indicar los documentos que se desean presentar, se marcará la casilla $^{\boxed{M}}$ de cada uno de ellos.

Se podrán presentar los documentos de que disponga y, en caso de no disponer de todos, se podrá hacer una nueva subsanación.

Marcados los documentos que se desea presentar, se pulsará el botón:



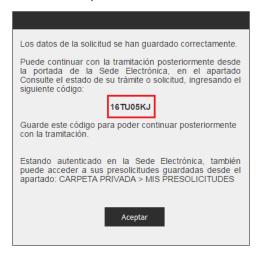
Se mostrará el formulario para hacer un nuevo radicado que se relacionará automáticamente con la solicitud inicial.

26 ¿PARA QUE SIRVE EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?

El **Localizador de tramitaciones** es un servicio que permite localizar tanto un trámite a medias, es decir, un trámite que haya sido guardado durante su proceso de tramitación online sin finalizar, como un trámite ya finalizado. De forma que, puede localizar dicho trámite y continuar con su tramitación en su caso, o consultarlo.

Este servicio únicamente se mostrará en el caso en que la entidad disponga del localizador de tramitaciones.

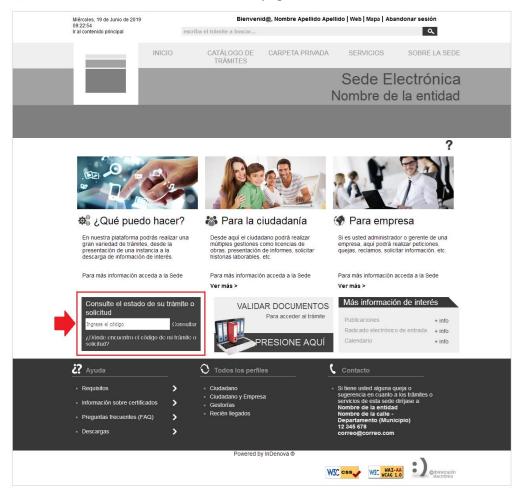
Al guardar un trámite, en los tres primeros pasos de la tramitación, o al finalizarlo, la plataforma genera un código de solicitud el cual se utilizará para buscar posteriormente dicho trámite y continuar su tramitación, o consultarlo:



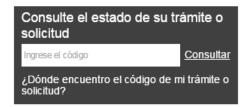


26.1 ¿DONDE PUEDO ACCEDER AL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?

El **Localizador de tramitaciones** en un servicio al que podremos acceder de dos formas, una de ellas es directamente desde la página de inicio de la Sede Electrónica.



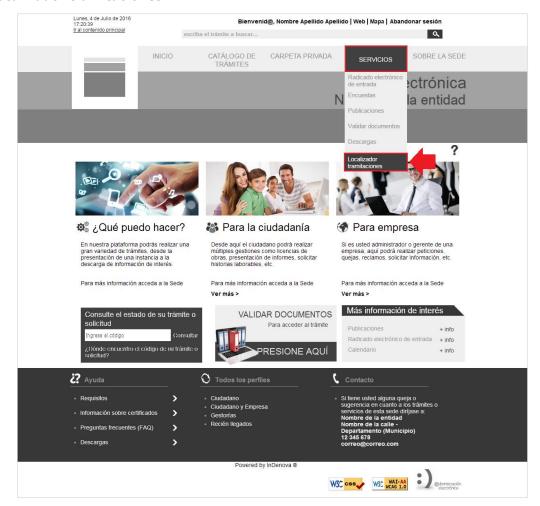
El código proporcionado por la plataforma se introducirá en el siguiente apartado:



Una vez introducido el código de solicitud, pulsará Consultar y la plataforma le redirigirá al trámite o solicitud.



Además, la otra forma de consultar la solicitud es desde el menú **Servicios** / **Localizador tramitaciones**:



A continuación, se introduzca el código indicado en la siguiente pantalla





Una vez introducido el código de solicitud, pulsará redirigirá al trámite o solicitud.

Continuar

y la plataforma le

26.2 ¿NECESITAS ESTAR AUTENTICADO PARA VER LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?

No, no necesitas estar autenticado.

La diferencia de estar autenticado o no en la Sede Electrónica es que si haces la consulta como usuario anónimo no podrás ver los datos personales de la solicitud, tan solo la información del estado del trámite.

Si la tramitación con dicho código no está finalizada la plataforma solicitará al usuario la autenticación para poder continuar.





27 ¿CÓMO COMPLETO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEJÉ PENDIENTE DE ENTREGAR EN UN TRÁMITE ANTERIOR?

Si al presentar un trámite, no aportó alguno de los documentos solicitados, puede presentarlos haciendo una subsanación de estos.

Para ello podrá seguir los siguientes pasos, después de haber accedido a la Sede Electrónica con su certificado digital o con su usuario y contraseña:

27.1 CONOZCO EL NÚMERO DE RADICADO O EXPEDIENTE QUE TENGO QUE COMPLETAR

Si conoce el número de radicado que se generó para la solicitud o el número de expediente electrónico asociado a la solicitud que presentó y a la que le falta documentación, deberá acceder, dentro de **Servicios**, a la opción **Radicado electrónico de entrada**.

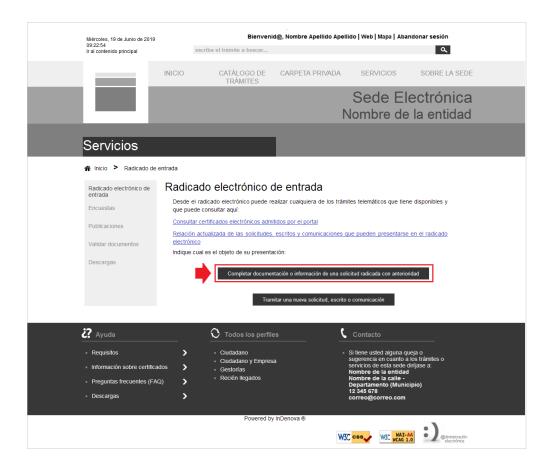




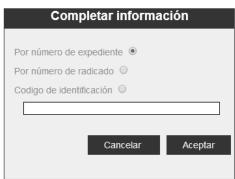
En la pantalla que se abrirá, se mostrarán dos opciones. Se deberá pulsar la opción **Completar documentación o información de una solicitud radicada con anterioridad**.

Completar documentación o información de una solicitud radicada con anterioridad





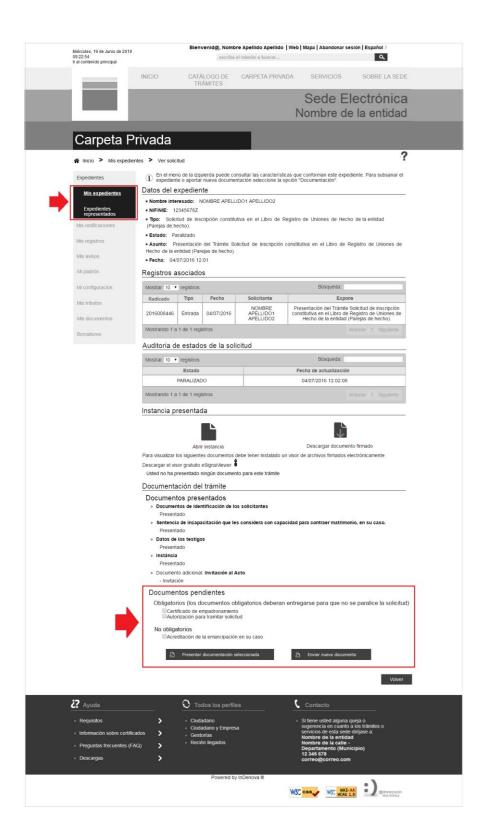
Se mostrará una ventana en la que deberá incluir el número de radicado o el número del expediente electrónico asociado, seleccionando la opción que corresponda (Por número de expediente o Por número de radicado).



Tras incluir el número correspondiente, se pulsará y, mostrará la información de la solicitud.

Deberá acceder al apartado **Documentación**, y en el apartado **Documentos pendientes** se mostrarán cada uno de los documentos pendientes de aportar.







Para indicar los documentos que se desean presentar, se marcará la casilla $^{\boxed{u}}$ de cada uno de ellos.

Se podrán presentar los documentos de que disponga y, en caso de no disponer de todos, se podrá hacer una nueva subsanación, siguiendo los mismos pasos descritos.

Marcados los documentos que se desea presentar, se pulsará el botón:



Se mostrará el formulario para hacer un nuevo radicado que se relacionará automáticamente con la solicitud inicial.

27.2 NO CONOZCO NI EL NÚMERO DE RADICADO NI EL NÚMERO DE EXPEDIENTE QUE TENGO QUE COMPLETAR

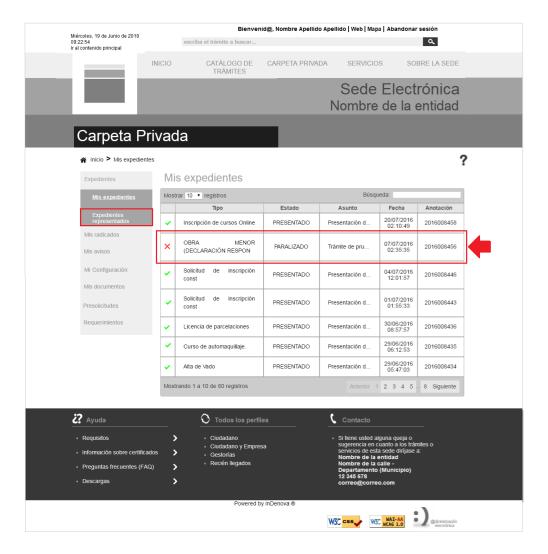
Si no conoce ni el número de radicado de la solicitud ni el número de expediente electrónico asociado, al que le tiene que completar la documentación, deberá acceder, desde la **Carpeta Privada** a la opción **Expedientes**.





Tras acceder al listado de los expedientes tramitados electrónicamente, deberá seleccionar la solicitud correspondiente, la que dejó con documentos pendientes.

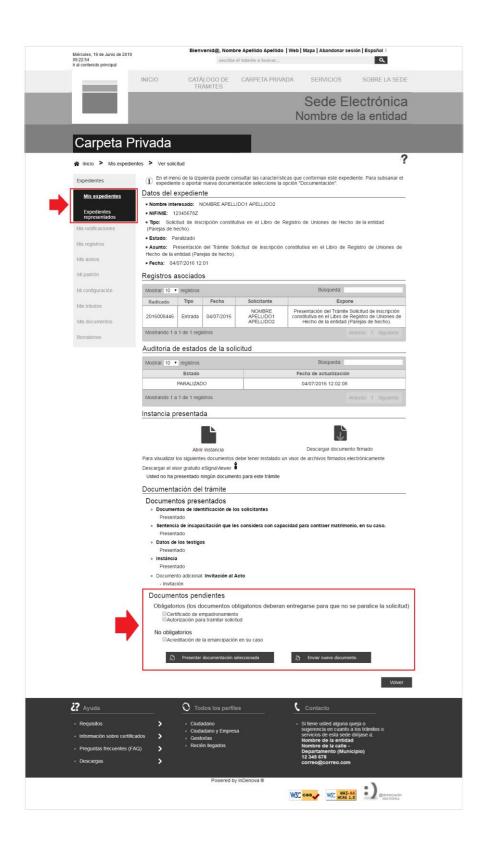




Normalmente estas solicitudes que tienen documentación pendiente de aportar se encontrarán en estado **Paralizado**, y se identificarán con el icono \times .

Tras seleccionar la solicitud, se accederá al apartado **Documentación**, y en el apartado **Documentos pendientes** se mostrarán cada uno de los documentos pendientes de aportar.







Para indicar los documentos que se desean presentar, se marcará la casilla $^{\boxed{u}}$ de cada uno de ellos.

Se podrán presentar los documentos de que disponga y, en caso de no disponer de todos, se podrá hacer una nueva subsanación.

Marcados los documentos que se desea presentar, se pulsará el botón:

Presentar documentación seleccionada

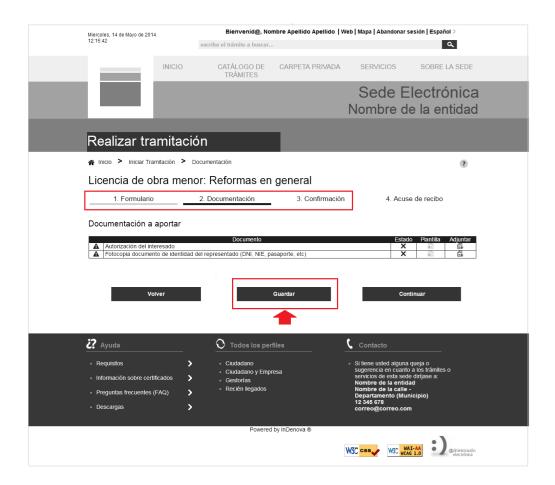
Se mostrará el formulario para hacer un nuevo radicado que se relacionará automáticamente con la solicitud inicial.

28 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UN TRÁMITE COMO PRESOLICITUD?

Una presolicitud es una solicitud que está pendiente de finalizar la tramitación online, es decir, es una solicitud realizada a medias que ha sido guardada en algún paso previo a su finalización.

Dentro de la tramitación online, sólo en los tres primeros pasos (1. Formulario, 2. Documentación y 3. Confirmación) se muestra un botón para guardar el paso actual en el caso que el ciudadano decida continuar su tramitación en otro momento.





Tras pulsar el botón de Guardar el solicitud para continuar posteriormente con su tramitación y, además, también guardará automáticamente la solicitud actual como una solicitud borrador para continuar posteriormente con su tramitación.

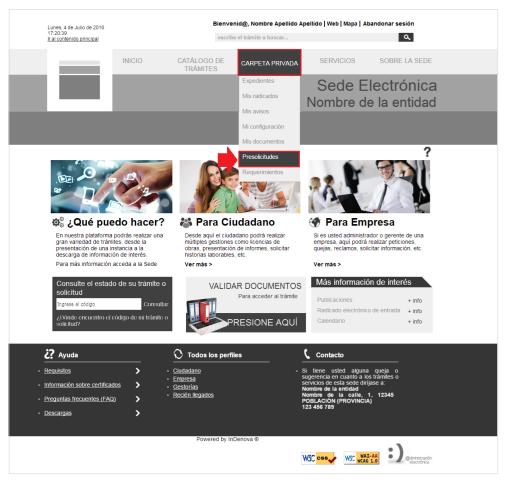




29 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR EL TRÁMITE QUE TENGO COMO PRESOLICITUD?

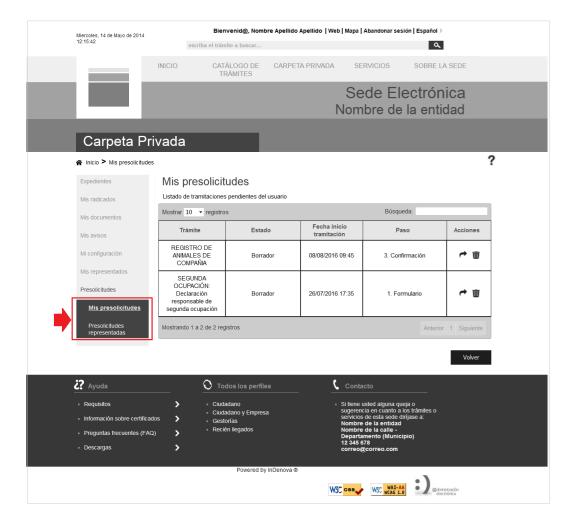
Todas las solicitudes guardadas como borradores a través de la Sede Electrónica podrán consultarse en cualquier momento accediendo, en la **Carpeta Privada**, a la opción **Presolicitudes**.

Para ello previamente debe haber accedido a la Sede Electrónica con usuario y contraseña o con certificado digital.



Desde la opción **Presolicitudes** se mostrará el listado con todas las solicitudes guardadas y pendientes de tramitar por el ciudadano, podrá continuar con la tramitación online desde el punto en que lo dejó pendiente, o también podrá eliminar el borrador e iniciar una nueva desde el comienzo. A continuación, se mostrará la siguiente pantalla:





Las solicitudes aparecerán paginadas, mostrándose 10 resultados por página. En la parte inferior del listado dispondrá de la paginación para poder desplazarse a través de las diferentes páginas de resultados.

En el apartado de **Búsqueda** que se encuentra en la parte superior del listado se podrá buscar la solicitud pendiente de tramitar tanto por el nombre del trámite como por el código que anteriormente la Sede Electrónica proporcionó al ciudadano.

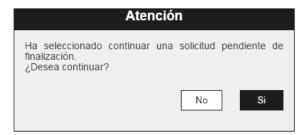


Para cada uno de los borradores listados se mostrará la siguiente información:

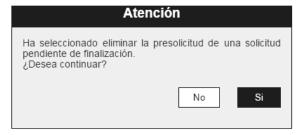
- Trámite: nombre del trámite que se ha iniciado.
- **Estado**: estado en que se encuentra el borrador actualmente.
- Fecha inicio tramitación: fecha y hora hábiles en las que se inició el borrador.
- **Paso**: indica el paso de la tramitación online en el cual se guardó el borrador. Los pasos en los cuales se podrá guardar serán los siguientes:



- o Formulario
- o Documentación
- Confirmación
- Acciones: indica las acciones que se podrán realizar sobre los borradores, son las siguientes:
 - o : permite continuar con la tramitación online. También se podrá continuar con la tramitación pulsando directamente sobre el nombre del trámite



 $_{\circ}$ $\overline{\mathbf{W}}$: permite eliminar el borrador seleccionado.



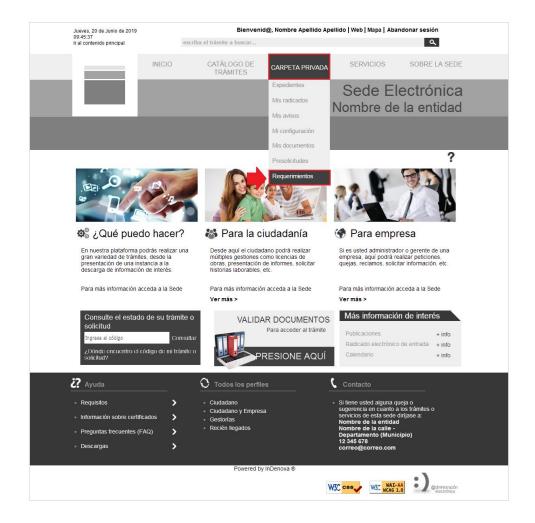
Si desea eliminar la presolicitud seleccionada pulsará

30 ¿QUÉ SON LOS REQUERIMIENTOS?

Los requerimientos son las solicitudes que realiza la entidad al ciudadano con posterioridad a que el trámite se haya iniciado.

Para acceder a esta información se pulsará dentro del menú **Carpeta Privada** la opción **Requerimientos**

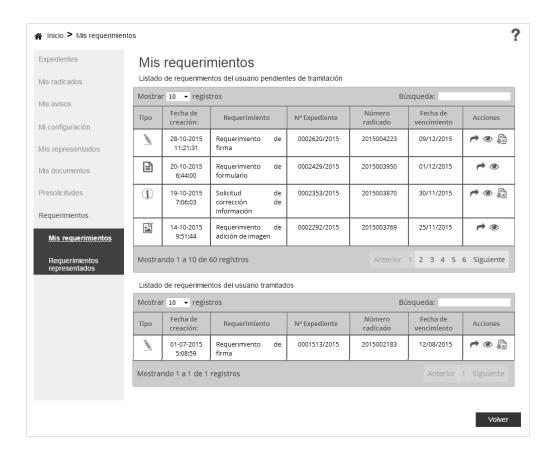




Este apartado únicamente se mostrará en el caso en que la entidad disponga de requerimientos

A continuación, se mostrará la siguiente pantalla:





31 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER REQUERIMIENTOS REPRESENTADOS?

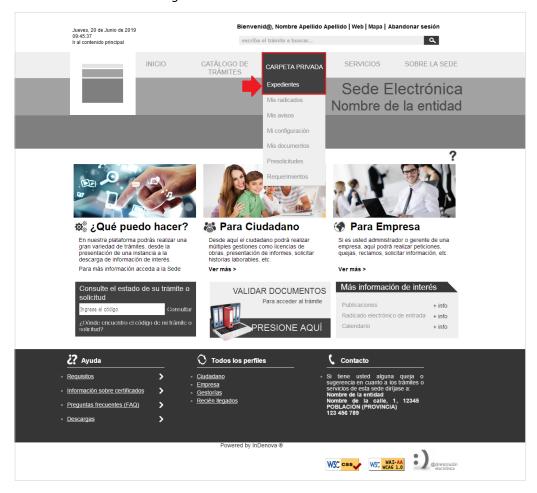
En este caso se mostrarán todos aquellos requerimientos en los cuales usted actúa como representante de una persona natural o jurídica.

32 ¿DÓNDE PUEDO VER LAS SOLICITUDES QUE HE GESTIONADO A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA?



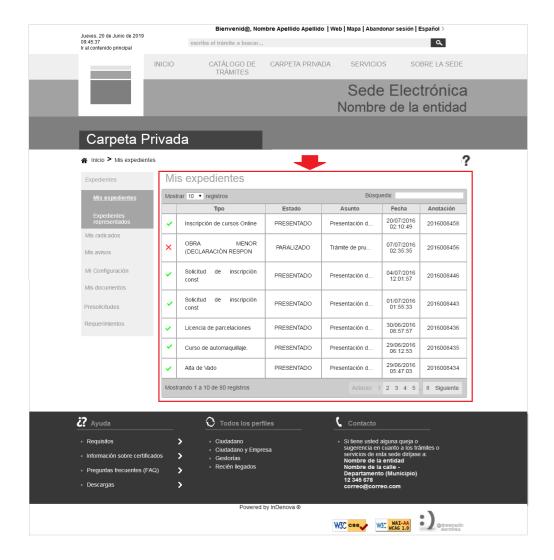
Todas las solicitudes gestionadas a través de la Sede Electrónica podrán consultarse en cualquier momento accediendo, en la **Carpeta Privada**, a la opción **Expedientes**.

Para ello previamente debe haber accedido a la Sede Electrónica con usuario y contraseña o con certificado digital.



Desde la opción **Expedientes** se mostrarán todos los expedientes electrónicos tramitados con la Entidad.





Las solicitudes aparecerán paginadas, mostrándose 10 resultados por página. En la parte inferior del listado dispondrá de la paginación para poder desplazarse a través de las diferentes páginas de resultados.

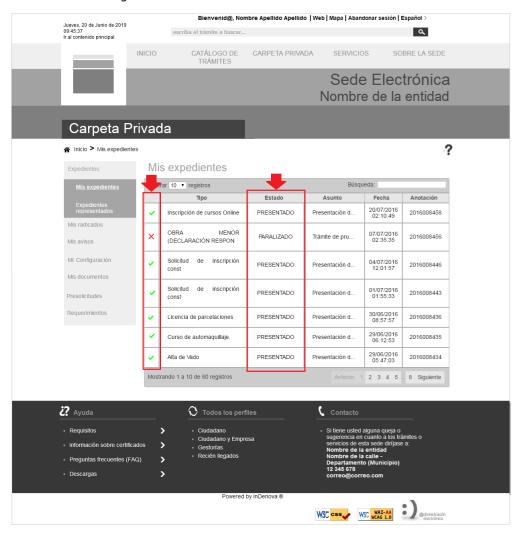
Las solicitudes que hayan iniciado un expediente electrónico mostrarán el número del expediente asociado.

33 ¿QUÉ SIGNIFICAN LOS ESTADOS DE LOS EXPEDIENTES QUE SE MUESTRAN EN LA OPCIÓN



'EXPEDIENTES' DE LA CARPETA PRIVADA?

Al acceder a la opción **Expedientes** de la **Carpeta Privada**, se mostrarán todas las solicitudes electrónicas gestionadas con la entidad.



En ese listado, para cada una de las solicitudes, se mostrará la siguiente información:

- Icono del estado: indicará, de forma gráfica, la situación de la solicitud.
 - X: indica que está paralizado por algún motivo.
 - indica que, de momento está todo correcto.



Además, para cada una de las solicitudes se indicará el **estado actual** en el que se encuentra la solicitud o su expediente electrónico asociado. Estos son los estados más frecuentes:

- Si la solicitud está en estado **Paralizado**, indica que no se está realizando nada con la solicitud o su expediente asociado. Los motivos pueden ser diversos:
 - Usted no ha presentado toda la documentación solicitada,
 - o La documentación aportada no es correcta,
 - o Se ha solicitado algún informe a otra entidad, ...
- Si la solicitud está en estado En trámite, indica que ya se está gestionando la solicitud en la entidad.
- Si la solicitud está en estado **Finalizado**, indica que ya se ha terminado la tramitación de la solicitud o su expediente asociado.
- Si la solicitud está en estado En trámite incompleta, indica que se está gestionando la solicitud en la entidad pero que usted tiene pendiente la aportación de algún documento, que deberá aportar para poder finalizar la tramitación.

34 HE PRESENTADO UN TRÁMITE DESDE LA SEDE, ¿QUÉ QUIERE DECIR QUE ESTÁ PARALIZADO?

El hecho de que una solicitud esté paralizada puede deberse a diversos motivos y a la decisión de la entidad.

Puede darse el caso de que usted no haya aportado toda la documentación y directamente en la **Carpeta Privada**, en la opción **Expedientes**, ya se muestre en este estado. En este caso, la Sede Electrónica detecta que faltan documentos por presentar y ya indica ese estado automáticamente.

En ese caso, dependiendo del documento que esté pendiente de aportar, la entidad podrá decidir si iniciar la tramitación, aunque falte el documento (pasará a estado En trámite incompleta) o, mantenerla en estado Paralizado hasta que usted los aporte, si el documento es necesario para el inicio del expediente.

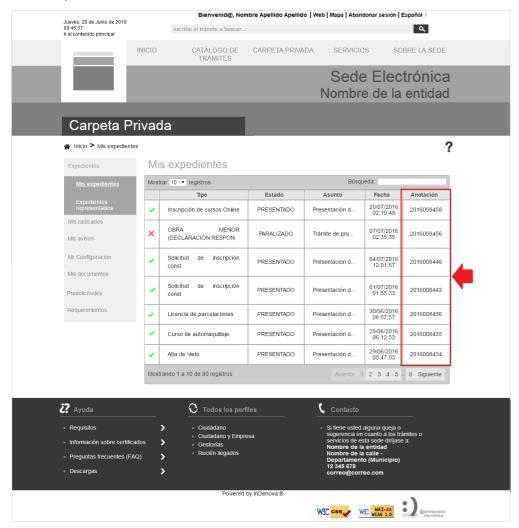
También podría darse el caso de que la entidad haya paralizado la tramitación por cualquier otro motivo. En ese caso, la entidad podrá informarle del motivo de la paralización, si depende de usted (algún documento no es correcto...), aunque también podría depender de otras entidades (solicitud de algún informe a otra entidad, espera de respuesta de otra entidad, ...).

35 HE TRAMITADO UNA SOLICITUD DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA PERO



NO VEO EL NÚMERO DE EXPEDIENTE ASOCIADO, ¿QUIERE DECIR QUE NO SE ESTÁ TRAMITANDO AÚN?

No siempre.



Si el expediente asociado a la solicitud se está tramitando en papel no aparecerá el número de ese expediente. Tendrá que ponerse en contacto con la entidad para que le informe del estado del expediente.

En el caso de que el expediente asociado a la solicitud sí se tramite de forma electrónica, y no aparezca, sí puede ser que no se esté tramitando aún.

Será la entidad la que le informará al respecto.



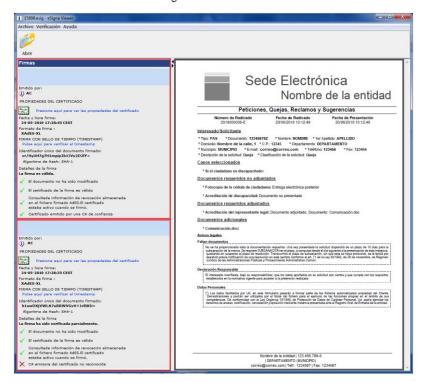
36 ¿CÓMO PUEDO VER LA INFORMACIÓN DE LAS FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE?

La información sobre las firmas aplicadas a un documento firmado electrónicamente se podrá visualizar desde la aplicación eSigna®Viewer.

Para ello previamente deberá tener la aplicación instalada en el equipo desde el que se va a visualizar el documento (ver punto **39. ¿Cómo puedo descargar la aplicación eSigna®Viewer?**) y a continuación se seleccionará el documento firmado electrónicamente.



Descargar documento firmado





37 ¿CÓMO PUEDO DESCARGAR LA APLICACIÓN ESIGNAVIEWER?

Para descargar de forma gratuita la aplicación eSigna®Viewer bastará con acceder, dentro del menú **Sobre la Sede** al apartado **Requisitos técnicos** y pulsar sobre el icono.



38 ¿CÓMO PUEDE PONERSE EN CONTACTO CONMIGO LA ENTIDAD DE MANERA ELECTRÓNICA?

La entidad puede ponerse en contacto con el interesado o representante de una solicitud o con un ciudadano o empresa, de forma electrónica, a través del envío de cualquiera de las siguientes opciones, siempre que esté registrado en la Sede Electrónica y por tanto disponga de Carpeta Privada:

- Comunicaciones
- Avisos

Esta información se recibirá y se podrá consultar, aceptar o rechazar desde la Sede Electrónica.

38.1 ¿QUÉ ES UNA COMUNICACIÓN?

Una comunicación es una información que nos envía la entidad con respecto a una solicitud que hemos tramitado. Puede llevar documentos adjuntos o simplemente indicarnos algo.

Esa comunicación se le puede enviar tanto al interesado como al representante que tramitó la solicitud en nombre del interesado, o a ambos.

38.2 ¿QUÉ ES UN AVISO?

Un aviso es una información que nos envía la entidad, pero sin hacer referencia a ninguna solicitud en concreto. Es una información general.



Puede llevar documentos adjuntos o simplemente indicarnos algo.

39 ¿CÓMO SÉ SI LA ENTIDAD ME HA ENVIADO ALGUNA INFORMACIÓN?

Recibirá un correo informando de que tiene una comunicación o un aviso en la Sede electrónica.

La dirección de correo a la que llegará la información de las comunicaciones y los avisos será la que se indique en la opción **Mi configuración** de la **Carpeta Privada** (ver punto **10.3** ¿Cómo cambiar mis datos de contacto (teléfono, fax, e-mail) en la Sede Electrónica?).

40 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LAS COMUNICACIONES O AVISOS QUE ME ENVÍAN DESDE LA ENTIDAD?

Tras recibir un correo informando que ha recibido una comunicación o un aviso, podrá acceder a la Sede Electrónica para consultarlas.

Las comunicaciones y avisos enviados por la entidad se podrán visualizar, accediendo a la opción **Mis Avisos** de la **Carpeta Privada**.

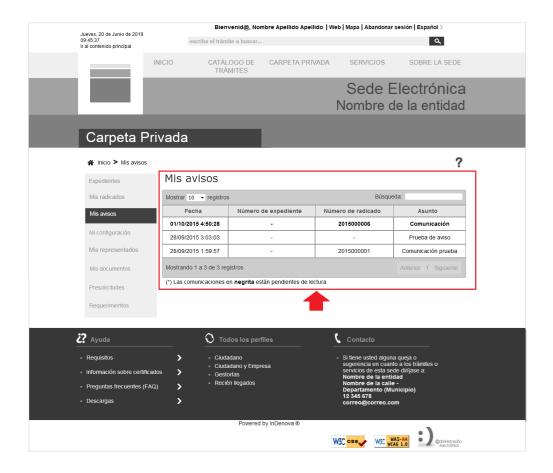
Para ello será necesario haber accedido a la Sede con usuario y contraseña o con certificado.





Desde esta opción se mostrará el listado de todas las comunicaciones y avisos enviadas.

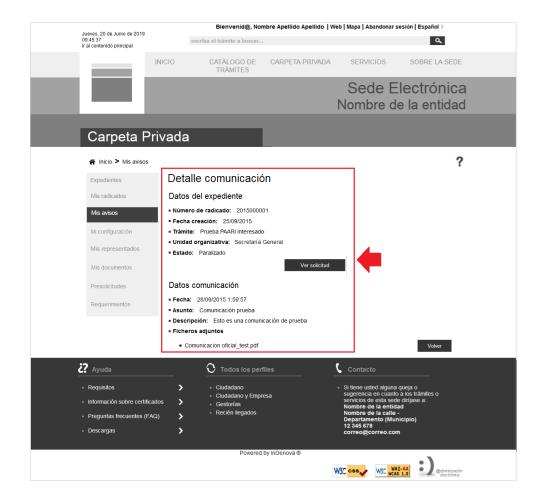




Los avisos o comunicaciones que aparezcan remarcados en negrita serán los que están pendientes de lectura.

Pulsando sobre cualquier comunicación o aviso, podrá leer el contenido y, si se ha adjuntado algún documento, también podrá visualizarlo pulsando sobre el mismo.





Además, las comunicaciones también podrán visualizarse dentro de cada una de las solicitudes a la que hacen referencia.

Para ello se accederá a la opción **Expedientes** de la **Carpeta Privada** y, tras seleccionar la solicitud correspondiente, al abrirla, y acceder al apartado **Comunicaciones**, podrá visualizar la información de la comunicación.

41 ¿DÓNDE PUEDO VER TODOS LOS DOCUMENTOS QUE HE PRESENTADO ELECTRÓNICAMENTE A LA ENTIDAD DURANTE LAS TRAMITACIONES?

Para poder ver todos los documentos que he presentado en las tramitaciones hechas a través de la Sede Electrónica, previamente será necesario haber accedido a la Sede



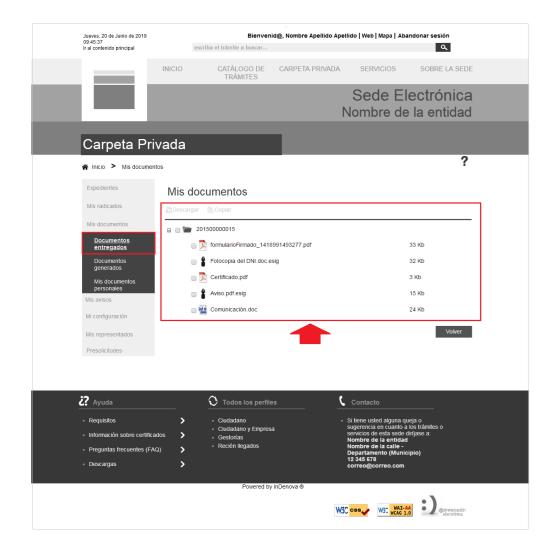
Electrónica con su certificado digital o con su usuario y contraseña (ver punto 6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?).

Se accederá a la opción Mis documentos de la Carpeta Privada.



Ya dentro de la **Carpeta Privada**, se seleccionará la opción **Documentos entregados**, y se mostrará el listado de toda la documentación aportada electrónicamente.





42 ¿PUEDO GUARDAR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA PARA ENTREGARLOS EN TRAMITACIONES FUTURAS?

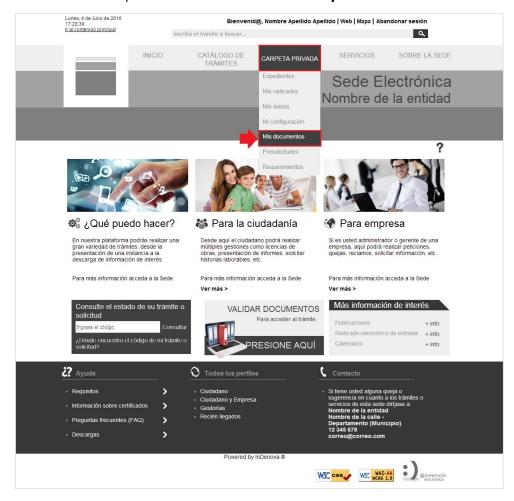
Si.

En cualquier momento podrá preparar documentación que vaya a necesitar presentar en tramitaciones electrónicas futuras.

Para guardar esta documentación, previamente será necesario haber accedido a la Sede Electrónica con su certificado digital o con su usuario y contraseña (ver punto 6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?).



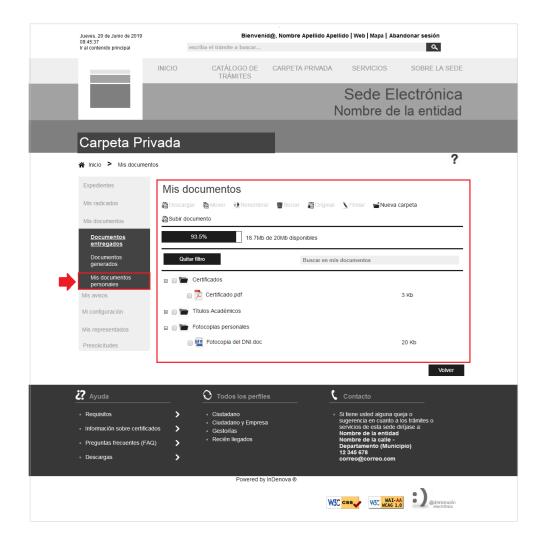
Se accederá a la opción Mis documentos de la Carpeta Privada.



Ya en la **Carpeta Privada**, se seleccionará la opción **Mis documentos personales** y pulsando Subir documento podrá añadir tantos documentos como necesite.

Dispondrá de 20Mb de espacio para guardar sus documentos.





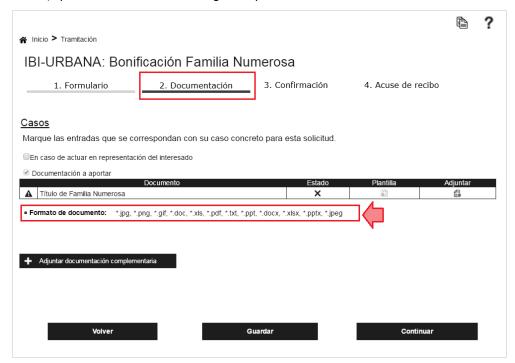
43 ¿CÚAL ES EL TAMAÑO MÁXIMO ACEPTADO PARA SUBIR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

El tamaño máximo aceptado que puede tener un documento para subirlo en la Sede Electrónica será de **20Mb como máximo**, aunque el cliente podrá establecer un tamaño máximo deseado, siempre y cuando no exceda de los 20Mb.



44 ¿QUÉ EXTENSIONES DE DOCUMENTOS TENGO PERMITIDAS PARA SUBIR EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

La Sede Electrónica permitirá al ciudadano subir documentos, con las siguientes extensiones, que se mostrarán en el segundo paso de la tramitación On-line:



También, se especificarán con el siguiente mensaje **los formatos de los documentos** que se podrán adjuntar, al seleccionar la opción de adjuntar documentación en un trámite específico:

Usted ha seleccionado adjuntar documentos. En dicha opción usted podrá adjuntar a esta solicitud mínimo 1 y máximo 4 archivos en formatos: Hoja de Cálculo (xls) (xlsx), Documento (.doc) (.docx), Diapositivas(.ppt) (.pptx), Imágenes(.bmp) (.tif) (.jpg) (.gif) (.png), Documento portable(.pdf), Sonido (.wav) (.mp3) y Video (.avi) (.mpeg) (.mpg), y el tamaño de cada archivo no podrá superar 1 MB.

Aceptar



45 ¿QUÉ ES EL VALIDADOR DOCUMENTAL?

El validador documental es un servicio que permite, a través del identificador único de un documento electrónico (ver imagen), poder recuperar y verificarlo en su formato original.



46 ¿CÓMO PUEDO VALIDAR UN DOCUMENTO?

Para validar un documento firmado electrónicamente y poderlo verificar en su formato original, pulsando en el menú **Servicios** y accediendo a la opción **Validar documentos**, se mostrará el validador documental.



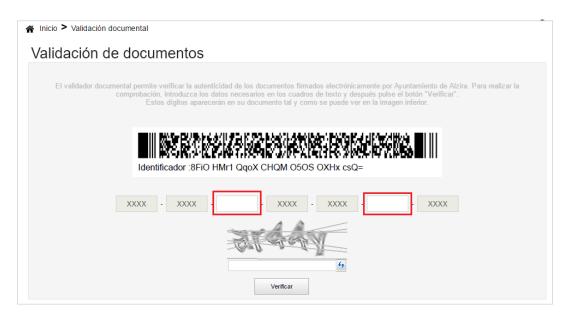


Para ello se incluirán dos apartados de los siete que forman el código de validación y a continuación se pulsará **Verificar**.



En primer lugar, deberá incluir la información correspondiente en los campos vacíos.





A continuación, deberá introducir el texto captcha que se muestra en la imagen:



Por último, pulsará Verificar para ver el documento original.





47 ¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS SE PUEDEN VALIDAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

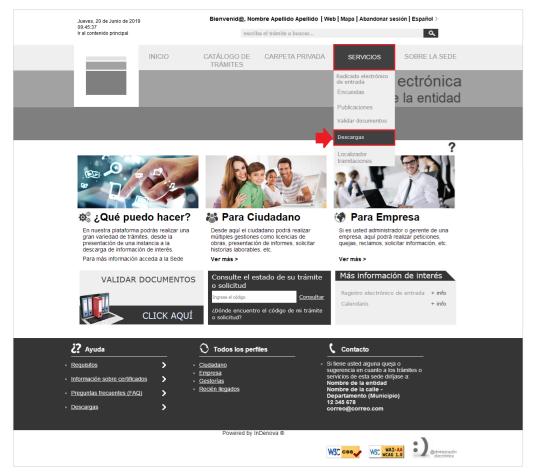
En la Sede Electrónica, pulsando en el menú **Servicios** y accediendo a la opción **Validar documentos**, se mostrará el validador documental.

En este validador se puede validar cualquier documento emitido por la entidad, con carácter público, enviado a un interesado como una solicitud o un aviso, ...



48 ¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN EL APARTADO DE DESCARGAS DEL MENÚ SERVICIOS?

Dentro del menú **Servicios** de la Sede Electrónica, está el apartado **Descargas**, donde podrá encontrar toda aquella información y enlaces de descargas que la entidad considere que es de importancia para el ciudadano. Este servicio pretende facilitar la adquisición de determinados documentos o enlaces a quien los use.



49 ¿QUÉ GESTIONES PUEDO HACER DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA?

Dependiendo de la configuración de la misma, se podrá:



- Realizar tramitaciones sobre comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o cualquier otro trámite sin tener que personarse físicamente en la entidad, es decir de forma cómodamente desde su casa.
- Presentar cualquier documento en formato electrónico a la entidad.
- Completar la documentación de una solicitud anterior.
- Recibir documentación electrónica por parte de la entidad.
- Consultar los datos disponibles en las diferentes bases de datos de la entidad como, por ejemplo, datos personales, direcciones registradas, etc.
- Acceso a un histórico de solicitudes "Presolicitudes" con posibilidad de continuar la tramitación Online.
- Gestionar sus expedientes, solicitudes... de una forma sencilla e intuitiva.
- Acceso al estado de tramitación de los expedientes iniciados de forma electrónica.
- Acceso directo a todos los documentos electrónicos presentados y a los enviados por la propia entidad.
- Validar documentos firmados electrónicamente
- Consultar el calendario de los días feriados.
- Consultar los edictos, anuncios, acuerdos, resoluciones, comunicaciones y/o cualquier información de interés general mediante el tablón de anuncios sin tener que desplazarse a la entidad.
- ...

50 ¿QUÉ NAVEGADORES PUEDO USAR PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?

La Sede Electrónica acepta los siguientes navegadores:

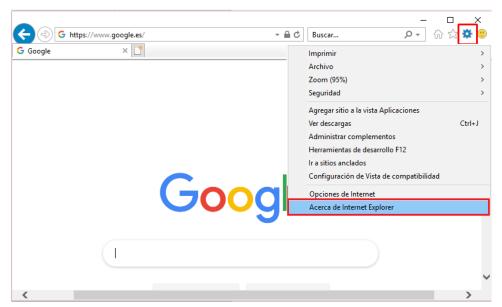
- Internet Explorer [9.0, 11.0]
- Mozilla Firefox [20.0, 53.0]
- Google Chrome [26.0.1410.43, 57.0.2987.133]
- Windows Edge [v.25.10586.672.0]



51 ¿CÓMO PUEDO SABER LA VERSIÓN DE MI NAVEGADOR?

51.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER

Desde el navegador Internet Explorer, pulsaremos sobre la opción de seleccionaremos la opción **Acerca de Internet Explorer**:



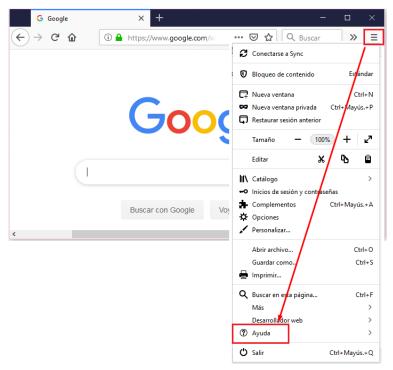
Se mostrará la siguiente ventana con la información del navegador:



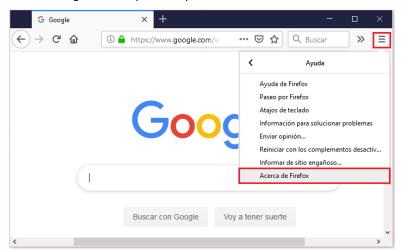


51.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX

Desde su navegador, accediendo al menú = , y seleccionando la opción **Ayuda**:



Se mostrarán las siguientes opciones para seleccionar **Acerca de Firefox**:



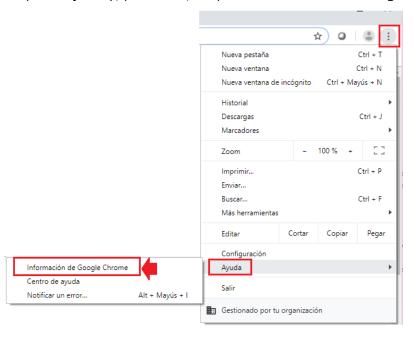
Se mostrará la siguiente información:





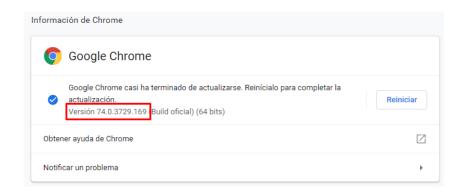
51.3 SI SU NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME

Desde el navegador, accediendo al menú identificado con el icono , a continuación, se selecciona la opción **Ayuda** y, por último, la opción **Información de Google Chrome**:



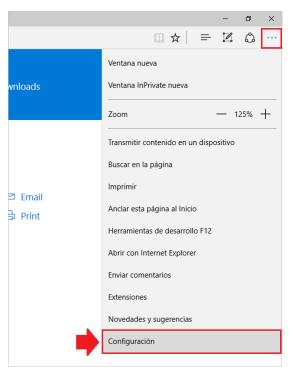
Se mostrará la siguiente información:





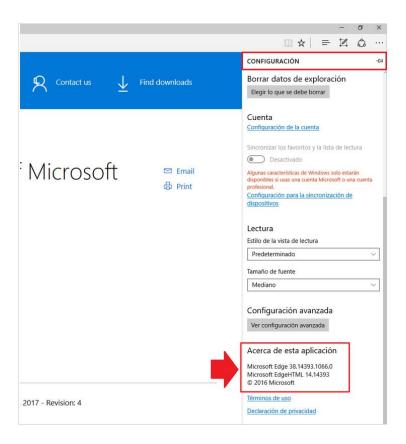
51.4 SI SU NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE

Desde el navegador, accediendo al menú de , y seleccionando la opción Configuración:



Se mostrará la siguiente ventana con la información del navegador:





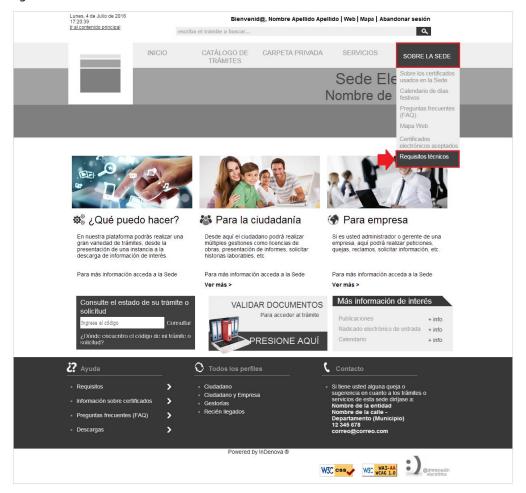
52 ¿QUÉ REQUISITOS MÍNIMOS NECESITO PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?

El ordenador con el que se accede a la Sede Electrónica debe cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Acceso a Internet
- Sistema operativo Windows XP o superior
- 256Mb de memoria RAM
- Monitor con una resolución mínima de 1024x800
- Aplicación eSignaDesktop
- Aplicación eSignaViewer versión 2.2.15 o superior
- Acrobat Reader

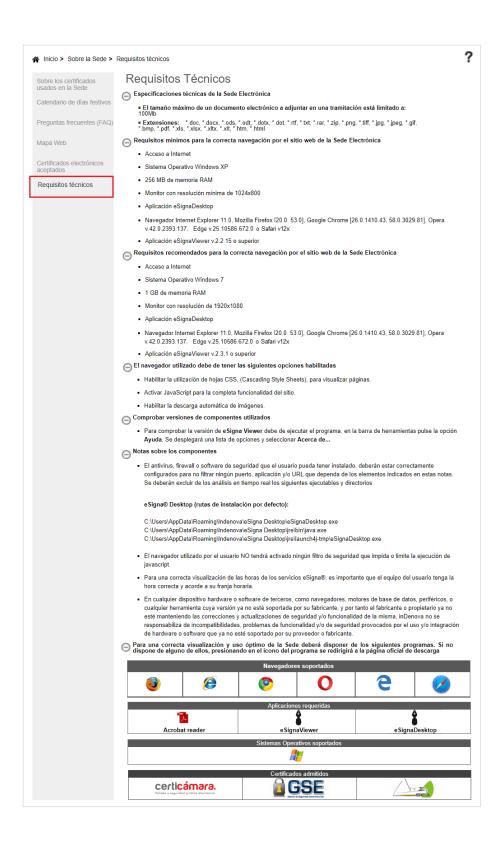


En el caso de no disponer de las aplicaciones recomendadas, en la Sede Electrónica dentro del menú **Sobre la Sede** dispone de la opción **Requisitos técnicos** con acceso a su descarga.



Se mostrará la siguiente pantalla con la información:







53 ¿CÓMO COMPROBAR LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ORDENADOR?

53.1 SISTEMA OPERATIVO Y MEMORIA RAM

Se dispone de tres opciones para poder comprobar el sistema operativo de que dispone el equipo informático y la memoria RAM del mismo:

- Si dispone de la vista clásica de menús:
 - Desde el menú Inicio > Configuración > Panel de control > Sistema
 Pestaña General.
- Si la vista de su menú no es la clásica:
 - Desde el menú Inicio > Panel de control > Sistema > Acerca de.
- <u>Desde la opción **Equipo**</u> > botón derecho opción **Propiedades**

53.2 RESOLUCIÓN DEL MONITOR

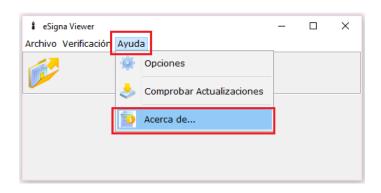
Se dispone de dos opciones para comprobar la resolución que tiene aplicada en el monitor:

- Si dispone de la vista clásica de menús:
 - Desde el menú Inicio > Configuración > Panel de control > Pantalla
 Pestaña Configuración.
- Si la vista de su menú no es la clásica:
 - Desde el menú de Inicio > Configuración > Sistema > Pantalla > Configuración de pantalla avanzada.

54 ¿CÓMO PUEDO SABER QUE VERSIÓN DE ESIGNA® VIEWER TENGO INSTALADA?

Acceder a la aplicación eSigna® Viewer, y hacer clic en el menú **Ayuda** y luego en la opción **Acerca de...**:





Aparecerá la siguiente ventana de información donde se podrá comprobar la versión del producto:



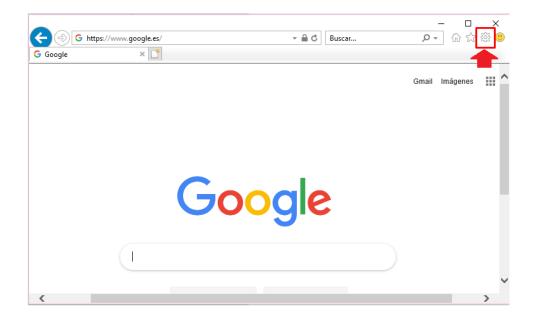
55 ¿CÓMO PUEDO VACIAR LA CACHÉ **DE MI NAVEGADOR?**

55.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER

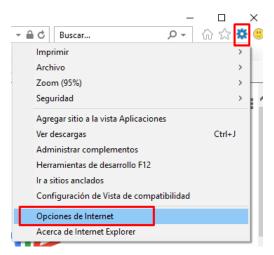
Desde el navegador Internet Explorer, pulsaremos sobre la opción de 🕃 :





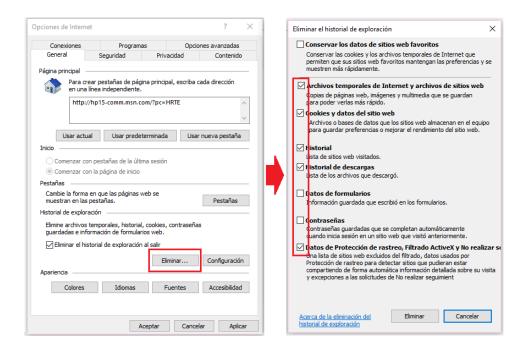


Se mostrará el siguiente desplegable en el que seleccionaremos la opción *Opciones* de internet:



Se mostrarán las siguientes ventanas, desde donde se pulsará el botón **Eliminar** de la sección **Historial de exploración**. En la siguiente ventana que se mostrará se seleccionarán todas las casillas de verificación de la ventana **Eliminar el historial de exploración**:

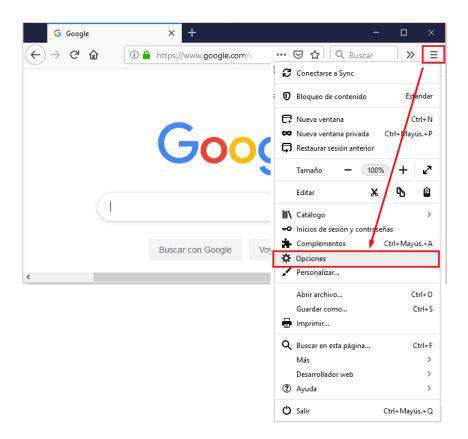




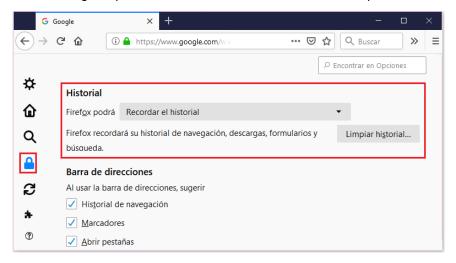
55.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX

Desde el navegador, accediendo al menú \equiv y pulsando sobre la opción **Opciones:**



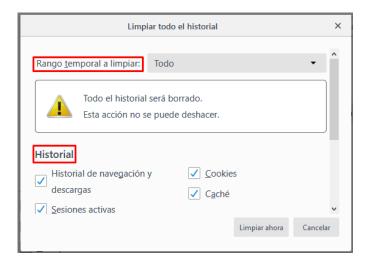


Se mostrará la siguiente pantalla en la que accederemos a la opción de Privacidad & seguridad del navegador, dentro de la cual nos situaremos en el apartado de Historial:



Se pulsará la opción Limpiar historial... y se mostrarán las siguientes opciones del rango temporal a limpiar, así como los datos de navegación y sesiones activas:

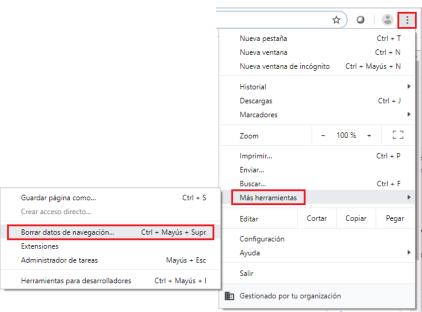




Seleccionaremos las opciones que se desean eliminar del historial y se pulsará el botón Limpiar ahora

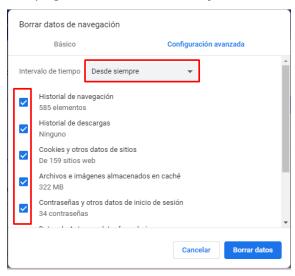
55.3 SI SU NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME

Desde el navegador, accediendo al menú identificado por el icono seleccionando la opción **Más herramientas** y posteriormente la opción **Borrar datos de navegación...**:





Se abrirá nueva ventana desde la que se deben seleccionar todas las casillas y escoger "**Desde siempre**" en el desplegable **Intervalo de tiempo**:

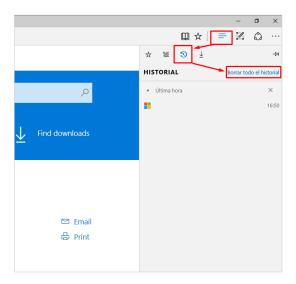


Seleccionaremos las opciones que se desean borrar y se pulsará el botón

Borrar datos

55.4 SI SU NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE

Desde el navegador Windows Edge, accediendo al menú = , pulsando la opción





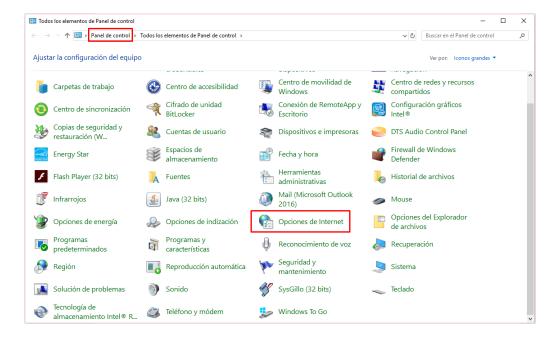
Se mostrará la siguiente ventana, desde donde se seleccionará las siguientes opciones de: **Datos y archivos en caché**, seguidamente se pulsará el botón :



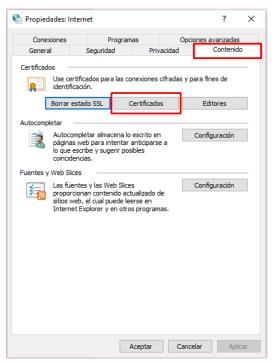
56 ¿QUÉ CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN MI SISTEMA?

Desde el menú de **Inicio**, pulsando sobre **Panel de control**, localizar el icono **Opciones de Internet** y hacer doble clic sobre él.



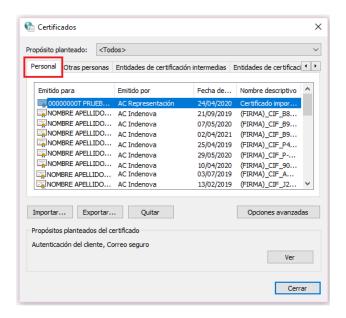


Se abrirá la siguiente ventana, desde donde se debe acceder a la pestaña **Contenido** y presionar el botón **Certificados**:



Desde la pestaña **Personal** se podrán visualizar los certificados personales instalados en el equipo:





56.1 SI DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB Y UNA TARJETA CON SU CERTIFICADO

Insertar la tarjeta antes de presionar en el enlace Acceder.

La Sede escogerá de forma predeterminada el certificado instalado en la tarjeta insertada en el tarjetero USB, y solicitará su código PIN.



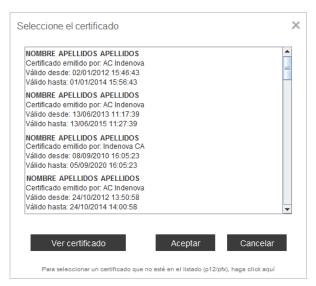
Una vez escrito el PIN, se pulsará en el botón

Si se ha seleccionado autenticarse en la sede y todavía no está registrado en ella, se le informará que no es un usuario registrado y podrá iniciar el proceso de radicado. Si ya está registrado, entrará en la Sede automáticamente.



56.2 NO SE DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB, LOS CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN SU MÁQUINA

Aparecerá la siguiente ventana, la que se denomina "applet de logeo" o "applet de identificación".



Si ha seleccionado autenticarse en la Sede y todavía no está registrado en ella, se le informará que no es un usuario registrado y podrá iniciar el proceso de radicado. Si ya está registrado, entrará en la Sede automáticamente.

56.3 SI DISPONE DE UN USUARIO Y CONTRASEÑA

Aparecerá la siguiente ventana, donde indicará el usuario y la contraseña y se pulsará en el botón

Acceder

.





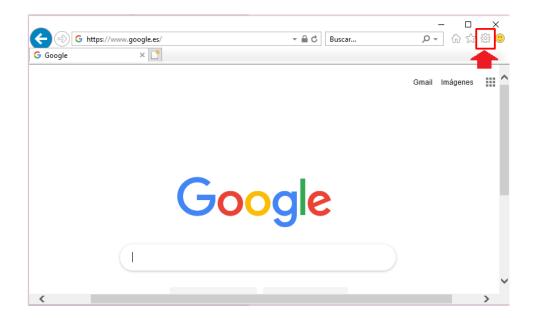
57 ¿CÓMO MODIFICO EL NIVEL DE **SEGURIDAD DE MI NAVEGADOR?**

57.1 SI MI NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER

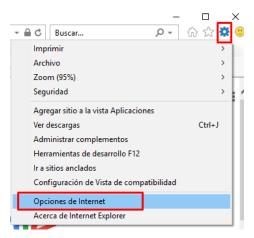
Desde el navegador Internet Explorer, pulsaremos sobre la opción de 🔅:





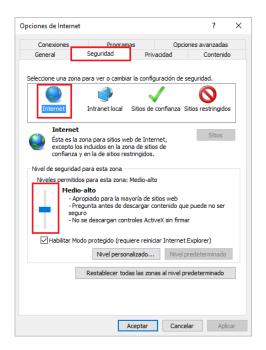


Se mostrará el siguiente desplegable en el que seleccionaremos la opción *Opciones* de internet:



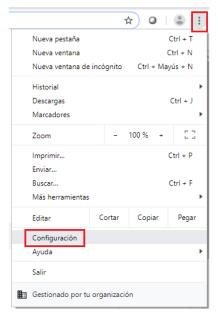
Se mostrará la siguiente ventana. Pulsar la pestaña **Seguridad** y seleccionar el icono **Internet**. Con la barra de desplazamiento que está situada en la zona **Nivel de seguridad** para esta zona, colocar la seguridad en un nivel **Medio-Alto**.





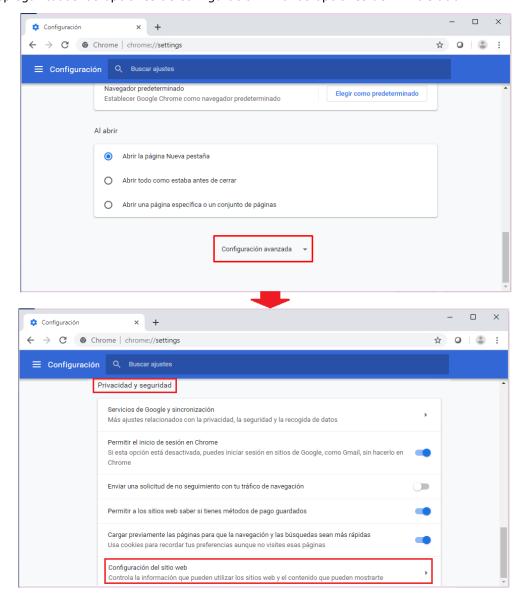
57.2 SI MI NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME

Desde el navegador se pulsará el icono para desplegar el menú principal de Chrome y, a continuación, se seleccionará la opción **Configuración**.



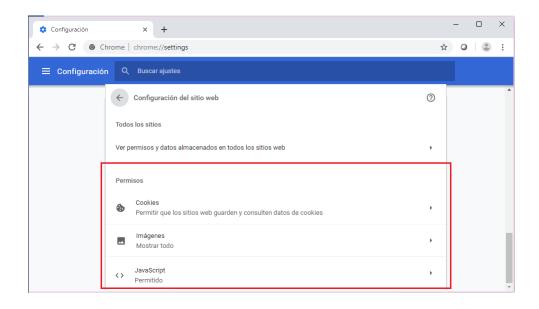


En la ventana que se mostrará, pulsar sobre la opción **Opciones avanzadas** para desplegar todas las opciones de configuración. Ir a las opciones de **Privacidad**.



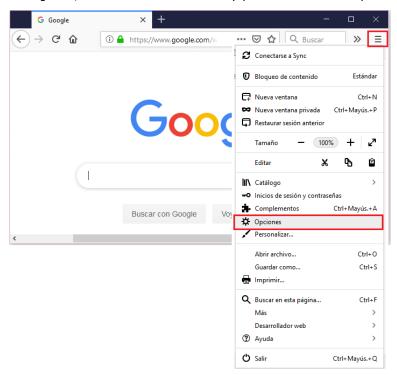
Del listado que se muestra en pantalla pulsar el botón **Configuración del sitio web...** y verificar las opciones disponibles. Las opciones recomendadas son para un nivel de seguridad medio-alto:





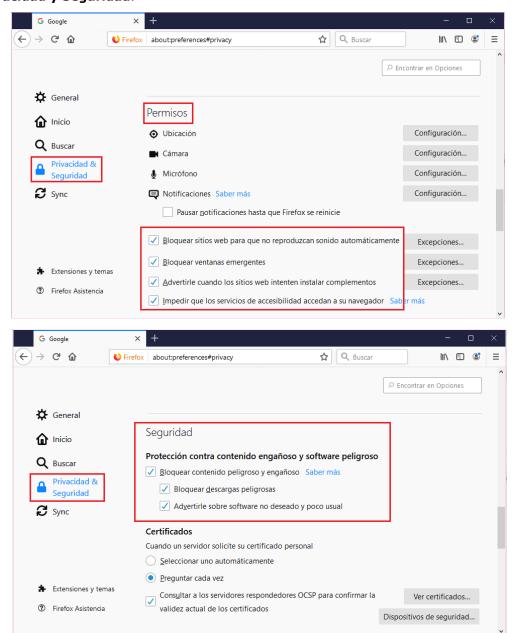
57.3 SI MI NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX

Desde el navegador, accediendo al menú = y pulsando sobre la opción **Opciones:**





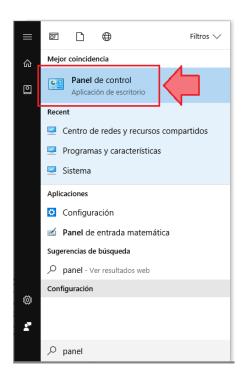
En la siguiente ventana, revisar las opciones de Permisos y Seguridad de **Privacidad y Seguridad**.



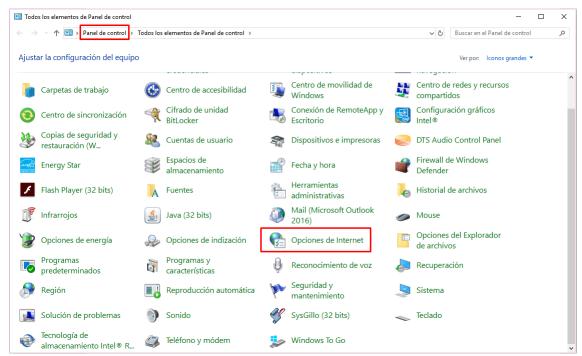
57.4 SI MI NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE

Se podrá configurar el nivel de seguridad del navegador Windows Edge, directamente desde el **Panel de control** del ordenador:





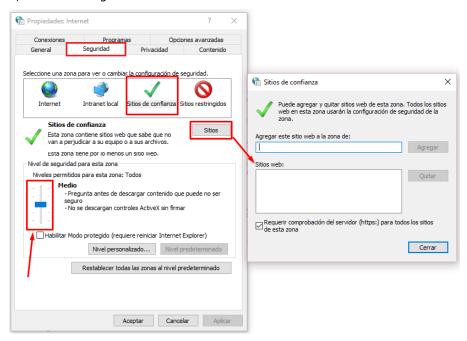
Y se mostrará la siguiente pantalla en la que accederemos a **Opciones de internet**:



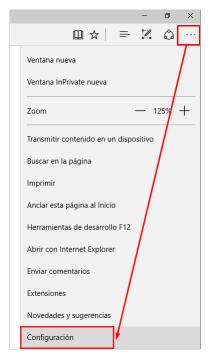
Se mostrará la siguiente ventana. Pulsar la pestaña **Seguridad** y seleccionar el icono **Sitios de confianza**, donde se agregarán las URL's que son de confianza para el ciudadano.



Con la barra de desplazamiento que está situada en la zona **Nivel de seguridad para esta zona**, colocar la seguridad en un nivel **Medio-Alto**:

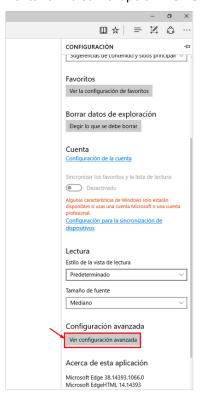


Además, desde el propio navegador Edge, accediendo al menú, seleccionando la opción **Configuración**:



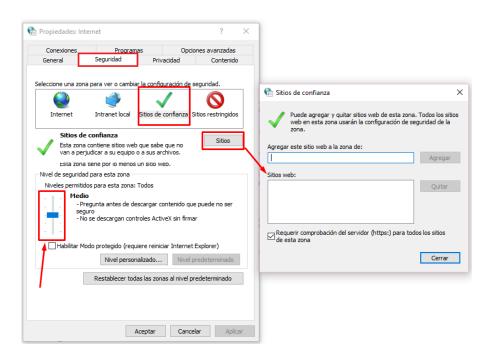


Se mostrará la siguiente ventana. Pulsar la opción **Ver Configuración Avanzada**:



Con la barra de desplazamiento que está situada en la zona **Nivel de seguridad para esta zona**, colocar la seguridad en un nivel **Medio-Alto**:







www.indenova.com