

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

## Índice:

- DEFINICIONES PREVIAS ..... 1
- INICIO DE UN TRÁMITE..... 2
- CONSULTA DEL ESTADO DE UN TRÁMITE ..... 14
- ¿Cómo puedo saber cuándo se ha realizado el cambio en el estado de alguna de las peticiones?..... 15
- ¿Qué significa la opción Mi Carpeta? ..... 16
- ¿Cómo puedo ponerme en contacto con mi Ayuntamiento para resolver dudas, realizar sugerencias, etc.? ..... 22

A continuación vamos a proceder a describir la realización completa de un trámite online desde los servicios que se le ofrecen en el portal del ciudadano, pero antes realicemos la definición de algunos conceptos que le serán de ayuda para la comprensión de este texto.

## DEFINICIONES PREVIAS

- ✓ **Acreditación Electrónica:** Mediante este concepto hacemos referencia tanto a certificados digitales como al DNIe, y que le será imprescindible en la realización de trámites de forma online.
- ✓ **Formulario de Solicitud:** En la mayor parte de los trámites que usted realice se le solicitará que aporte como documento la solicitud del mismo, es importante que tenga en cuenta que *no es ningún documento que usted tenga que escanear ni descargar de ningún sitio*, sino que es un documento que se generará a medida que usted vaya cumplimentando los datos solicitados y que el servicio le permitirá visualizar antes de enviarlo a su Ayuntamiento.
- ✓ **Notificación Electrónica:** Se puede equiparar a las notificaciones que se realizan por correo postal mediante un notificador, aunque en este caso se realiza mediante una plataforma Web, y en lugar de solicitarle la firma manuscrita del acuse de recibo, se le solicita la firma de forma electrónica, es decir, mediante su acreditación electrónica.
- ✓ **Comunicación Electrónica:** Es similar a la anterior, pero en este caso no se le solicita la firma de ningún recibí.
- ✓ **Solicitudes:** Podemos llamar solicitudes o trámites indistintamente a toda petición que haya realizado un ciudadano desde este servicio y que requiera de un procedimiento administrativo por parte del Ayuntamiento, como por ejemplo una licencia de obra, solicitud de volante de empadronamiento, etc. *Toda solicitud es iniciada por una anotación.*
- ✓ **Anotación:** Con este nombre nos referimos al acto mismo de realizar la solicitud, es decir, por hacer un palalerismo con la tramitación en persona en el ayuntamiento, sería el acto de entrega de la solicitud en la ventanilla del

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Ayuntamiento, momento en el cuál se le asigna un número de entrada en registro general. En el portal del ciudadano esta ‘entrega’ se realiza vía web, y la firma de dicha solicitud se realiza mediante una acreditación electrónica.

## INICIO DE UN TRÁMITE

1. **Proceso de Alta:** Aunque no es estrictamente necesario que usted se dé de alta en este servicio, si es bastante recomendable ya que de lo contrario podrá iniciar un trámite electrónico pero no podrá consultar el estado de dicha tramitación. Si usted aún no se ha dado de alta en este servicio le recomendamos que lo haga siguiendo las instrucciones que se encuentran en la opción MI PERFIL, en la cual podrá visualizar un cuadro de texto denominado *Condiciones de Acceso* en el que se describe este proceso:

The screenshot displays the 'Extranet del Ciudadano' interface. At the top right, there is a language selector for 'Catalan' and a 'AYUNTAMIENTO' label. Two green buttons, 'Mi Perfil' and 'Conexión', are highlighted with a red rectangular box. Below the header, a green banner reads 'Bienvenido a AYUNTAMIENTO'. On the left, a vertical green sidebar contains the following menu items: 'BIENVENIDA', 'VERIFICAR DOCUMENTOS', 'MI CARPETA' (with sub-items 'Mis Trámites' and 'Consulta de Notificaciones'), and 'TRÁMITES ELECTRÓNICOS'. The main content area features a green banner 'Bienvenido al Portal del Ciudadano' followed by the text: 'Desde este portal podrá realizar trámites y consultas a las entidades locales que participan en el proyecto.' Below this, it states: 'Para acceder a una entidad concreta, selecciónela del menú desplegable.' A light gray box at the bottom contains the text: 'Si se conecta al portal como usuario registrado tendrá acceso a todas las opciones del portal'.

2. **Selección del Trámite:** Desde su Ayuntamiento se ha puesto a su disposición una amplia variedad de trámites relacionados con diferentes áreas del mismo, tales como trámites de Padrón Municipal de Habitantes, Urbanismo, Servicios Sociales, etc.  
Para poder consultar los trámites disponibles tendrá que dirigirse a la opción *Listado de Trámites Electrónicos*, que está situado en el menú de la izquierda de la Web:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

The screenshot shows the 'Portal del Ciudadano' website. On the left is a green navigation menu with the following items: BIENVENIDA, VERIFICAR, DOCUMENTOS, MI CARPETA (with sub-items: Mis Trámites, Consulta de Notificaciones), TRÁMITES, and ELECTRÓNICOS (with sub-items: Consulta de Anotaciones Electrónicas, and Listado de Trámites Electrónicos, which is highlighted with a red dashed box). The main content area has a green header 'Bienvenido al Portal del Ciudadano'. Below it, text explains that users can perform procedures and queries with local entities. It notes that registered users have access to all options and provides a link 'Acceder con certificado digital'. A footer bar contains links for 'Aviso Legal', 'Accesibilidad', 'Requisitos', 'FAQ', 'Contacto', and technical icons for W3C HTML 1.0, W3C CSS, and t.a.w. A.A.

Tras pulsar este enlace en la parte central de la página aparecerá un listado ordenado por áreas en el cuál usted puede seleccionar el trámite que necesite realizar:

The screenshot shows the 'Listado de Trámites Electrónicos' page. At the top, a green banner reads 'Tiene nuevos avisos en el sistema. ¿Consultarlos?'. Below it, a breadcrumb trail indicates the current location: 'Esta usted en: Inicio - Trámites Electrónicos - Listado de Trámites Electrónicos'. The left navigation menu is identical to the previous screenshot. The main content area lists services under three categories: 'Padrón Municipal de Habitantes', 'Asociaciones', and 'Hacienda'. Each category contains several links for specific procedures, such as 'Solicitud Modificación Padrón', 'Solicitud Baja Padrón', 'Solicitud Alta Padrón', 'Solicitud Certificado Empadronamiento', 'Solicitud Volante de Empadronamiento', 'Solicitud de Alta en el Registro Municipal', 'Solicitud de Modificación en el Registro Municipal', 'Solicitud de Baja en el Registro Municipal', 'Solicitud Devolución Ingresos Indebidos', 'Recurso Reposición Ocupación Vía Pública', 'Solicitud Devolución IBI', 'Solicitud Bonificación IBI', and 'Solicitud Bonificación IVTM'.

Para realizar este ejemplo vamos a utilizar el trámite Solicitud de Volante de Empadronamiento, para lo cual el paso siguiente sería pulsar sobre ese enlace.

3. **Identificación:** Al pulsar sobre este trámite el servicio le solicitará que se identifique con alguna acreditación electrónica, es decir, con su DNIe o certificado digital, ya que en los siguientes pasos necesitará realizar la firma electrónica de la solicitud. Veamos la imagen asociada a este paso:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

The screenshot shows a green navigation menu on the left with the following items: BIENVENIDA, VERIFICAR DOCUMENTOS, MI CARPETA (with sub-items Mis Trámites and Consulta de Notificaciones), TRÁMITES, and ELECTRÓNICOS. To the right, a red-bordered box contains a warning icon and text: "Para poder acceder a esta opción es necesario haber iniciado la sesión bajo conexión segura, usando un certificado digital. Dicho certificado digital debe pertenecer a una autoridad de certificación reconocida por este portal, y debe estar asignado a su perfil." Below this, a note states: "Puede **iniciar una conexión segura** empleando el certificado digital asociado a su perfil. Si no dispone de un certificado asociado a su perfil necesitará asociarlo previamente antes de acceder a esta opción." At the bottom of the page, a green footer bar contains links for Aviso Legal, Accesibilidad, Requisitos, FAQ, and Contacto, along with logos for W3C XHTML 1.0, W3C CSS, and t.a.w. AA.

Tras pulsar el enlace **iniciar una conexión segura** se generará una nueva ventana en la que se le mostrará información sobre el certificado que va a utilizar:

The screenshot shows a green header bar with the text "Confirmar Operación". Below it, the text reads: "¿Confirma que desea acceder al portal con el siguiente certificado?" followed by "Titular: [redacted]", "Emisor: CN=AC DNIE 001, OU=DNIE, O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA, C=ES", and "Periodo de Vigencia: 30/11/2009 - 30/05/2012". At the bottom of the dialog are two buttons: "Volver" and "Aceptar". The same green footer bar from the previous screenshot is visible at the bottom of the page.

Pulsaremos el botón aceptar y comenzaremos a realizar el trámite seleccionado.

## 4. Inicio del Trámite

En la ventana de inicio del trámite podemos encontrar de modo resumido los pasos a seguir en la realización del mismo, a continuación vamos a desglosar esta información para que le resulta más fácil comprenderla:

- En la **parte superior** se le indican los pasos a llevar a cabo, y en color negra en el que se encuentra en ese momento. Así mismo, un poco más abajo se indica esta información de nuevo con un contenido algo más detallado:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Tiene nuevos avisos en el sistema. ¿Consultarlos?

Esta usted en: Inicio - Trámites Electrónicos - [Presentación Telemática](#)

BIENVENIDA  
VERIFICAR DOCUMENTOS  
MI CARPETA  
Mis Trámites  
Consulta de Notificaciones  
TRÁMITES ELECTRÓNICOS

[1. Seleccionar Asunto](#) -- 2. Datos Solicitud -- 3. Adjuntar Documentación -- 4. Firmar y Enviar -- 5. Guardar Resguardo

## Presentación Telemática

Esta opción le permite aportar documentos de forma telemática en el registro principal de esta entidad

## Iniciar un nuevo trámite

El procedimiento consta de varios pasos:

1. Indicar el asunto de su modalidad
2. Indicar los datos principales de su solicitud
3. Adjuntar documentos a su solicitud
4. Enviar su solicitud al Registro General de Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón
5. Guardar el resguardo de su presentación telemática y la firma de la misma(Opcional)

- En la *zona media* de la Web se muestra el/los interesados de la tramitación, es decir, qué personas (ya sean físicas o jurídicas) están implicadas en este trámite. Como podrá observar usted podrá realizar la presentación para usted mismo o para otras personas, es importante que tenga en cuenta que la realización de un trámite de forma online tiene las mismas implicaciones administrativas que si esto lo hiciera de forma presencial en la ventanilla de su Ayuntamiento, por lo que tendrá los mismos derechos pero a su vez también los mismos deberes:

## Titulares de la solicitud

Indique el titular o titulares de la solicitud

Usted mismo

Si desea incluir otros interesados en la presentación de anotaciones electrónicas debe **darlos de alta** como personas asociadas a su perfil

Tal y como puede observar en la imagen existe un enlace denominado **darlos de alta**, mediante el cual usted puede solicitar actuar como representante de terceras personas, proceso para el cual tendrá que realizar la acreditación que se le indique por parte de su Ayuntamiento

- En la *zona inferior* de la pantalla usted podrá visualizar el trámite que ha seleccionado así como la documentación que su Ayuntamiento le solicita para la realización del mismo:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

## Asunto de la Solicitud

Con el fin de facilitar la correcta realización de su solicitud, puede escoger el asunto y la modalidad de la misma. Con ello se facilitará su redacción y tramitación, así como se solicitarán los documentos específicos que puede requerir.

### Asunto

Padrón Municipal de Habitantes

### Modalidad

Solicitud Volante de Empadronamiento

## Detalles del Asunto

### Solicitud Volante de Empadronamiento

#### Documentación necesaria:

- -Fotocopia DNI
- -Solicitud Volante Empadronamiento

Paso siguiente >>

En este caso podemos observar que no se le solicita ninguna documentación complementaria, sino que el único documento que tendrá que aportar es la propia solicitud que será cumplimentada en los siguientes pasos.

## 5. Datos de la Solicitud

Tras pulsar paso siguiente, será necesario que indique los datos de su solicitud mediante el formulario asociado a este trámite. Algunos datos aparecerán rellenos ya que son cumplimentados por el propio servicio, otros sin embargo tendrá que cumplimentarlos usted. Veamos en este caso qué aspecto tiene el formulario de la solicitud de volante de empadronamiento:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

## Solicitud de Certificado o Volante de Empadronamiento

Detalles del interesado

### INTERESADO

|                                      |  |                                    |
|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| Tipo de documento                    | Documento identificativo                                   |                                    |
| <input type="text" value="Dni /NI"/> | <input type="text"/>                                       |                                    |
| Nombre del interesado                | Apellido1  | Apellido2                          |
| <input type="text"/>                 | <input type="text"/>                                       | <input type="text"/>               |
| Correo electrónico                   | Domicilio  |                                    |
| <input type="text"/>                 | <input type="text" value="AVENIDA BLAS INFANTE Número 2"/> |                                    |
| Teléfono                             | Municipio  | Código Postal                      |
| <input type="text"/>                 | <input type="text" value="ECIJA"/>                         | <input type="text" value="41400"/> |

### REPRESENTANTE

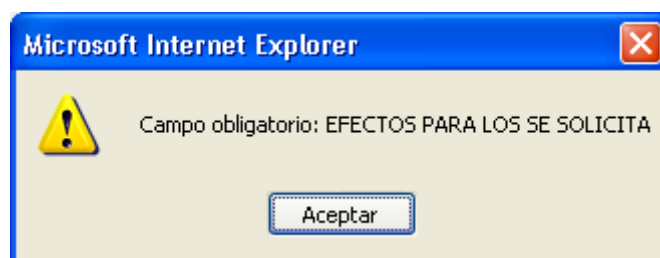
|                          |                          |                      |
|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| TipoDocumento            | Documento identificativo |                      |
| <input type="text"/>     | <input type="text"/>     |                      |
| Nombre del representante | Apellido1                | Apellido2            |
| <input type="text"/>     | <input type="text"/>     | <input type="text"/> |
| Correo electrónico       | Domicilio                |                      |
| <input type="text"/>     | <input type="text"/>     |                      |
| Teléfono                 | Municipio                | CódigoPostal         |
| <input type="text"/>     | <input type="text"/>     | <input type="text"/> |

### DATOS DE LA SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD DE EMPADRONAMIENTO

Algunos campos son necesarios que sean cumplimentados para la correcta tramitación de la solicitud, por lo que si usted pulsa paso siguiente sin cumplimentar alguno de estos se le mostrarán mensajes del tipo:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO



## 6. Adjuntar Documentación

Dependiendo del tipo de trámite, si usted lo considera necesario o si así se lo ha solicitado su Ayuntamiento podrá aportar otros documentos, esto lo hará mediante la siguiente ventana que se le muestra a continuación:

..... Esta usted en: [Inicio](#) - [Trámites Electrónicos](#) - [Presentación Telemática](#) .....

1. Seleccionar Asunto -- 2. Datos Solicitud -- **3. Adjuntar Documentación** -- 4. Firmar y Enviar -- 5. Guardar Resguardo

### Presentación Telemática

---

#### Adjuntar documentos a su solicitud

Añada a su solicitud los documentos que desee.

**Requisitos de los archivos:**

- Tamaño máximo: 2048 kb.
- Formatos admitidos: TXT, RTF, DOC, PDF, BMP, GIF, TIFF, JPG y ZIP

En este caso podemos observar que por parte del Ayuntamiento no se ha indicado ningún tipo de documento a adjuntar, si para la realización del trámite se hubiera considerado necesario la aportación de algún tipo de documento, el aspecto de la ventana sería el siguiente:



# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Buenos días JESUS.

Esta usted en: Inicio - Trámites Electrónicos - Presentación Telemática

1. Seleccionar Asunto -- 2. Datos Solicitud -- **3. Adjuntar Documentación** -- 4. Firmar y Enviar -- 5. Guardar Resguardo

### Presentación Telemática

#### Adjuntar documentos a su solicitud

Añada a su solicitud los documentos que desee.

| Obligatorio | Aportado | Tipo de Documento |
|-------------|----------|-------------------|
| No          | No       | -Fotocopia DNI    |

Tipo de Documento:

**Requisitos de los archivos:**

- Tamaño máximo: 2048 kb.
- Formatos admitidos: TXT, RTF, DOC, PDF, BMP, GIF, TIFF, JPG y ZIP

Aviso Legal Accesibilidad Requisitos FAQ Contacto W3C XHTML 1.0 W3C CSS t.a.w. A A

Las diferencias respecto a esta imagen en comparación con la anterior son los campos seleccionados con un cuadrado:

- Se le muestra una tabla en la cual se indica, la obligatoriedad del documento, si ya ha sido aportado o no, y el tipo de documento.
- Tipo de documento: Se le ofrece la posibilidad de que seleccione el tipo de documento que pretende aportar, en este caso solo podemos aportar un Dni.

Para aportar un documento realicemos los siguientes pasos:

- o Seleccione el tipo de documento de la lista desplegable:

Añada a su solicitud los documentos que desee.

| Obligatorio | Aportado | Tipo de Documento |
|-------------|----------|-------------------|
| No          | No       | -Fotocopia DNI    |

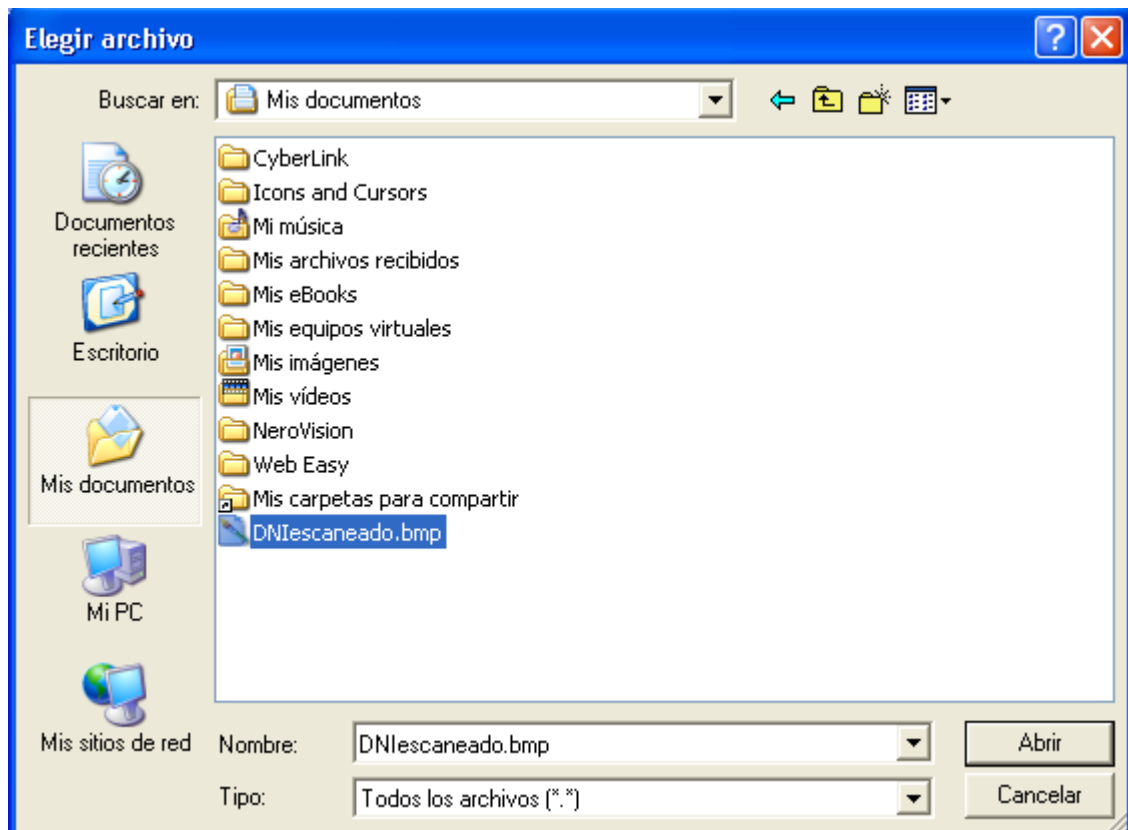
Tipo de Documento:

**Requisitos de los archivos:**

- Tamaño máximo: 2048 kb.
- Formatos admitidos: TXT, RTF, DOC, PDF, BMP, GI

- o Pulsar el botón Examinar para seleccionar el documento de su PC

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO



- Pulse el botón adjuntar documento. Tenga en cuenta que para evitar la sobrecarga del sistema el tamaño máximo de los archivos está limitado por lo que quizás sea necesario comprimirlos. Una vez realizado el anexo de los documentos el aspecto de la ventana será el siguiente:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Buenos días JESUS.

Esta usted en: Inicio - Trámites Electrónicos - Presentación Telemática

1. Seleccionar Asunto -- 2. Datos Solicitud -- **3. Adjuntar Documentación** -- 4. Firmar y Enviar -- 5. Guardar Resguardo

### Presentación Telemática

Operación realizada correctamente

### Adjuntar documentos a su solicitud

Añada a su solicitud los documentos que desee.

| Obligatorio | Aportado | Tipo de Documento |
|-------------|----------|-------------------|
| No          | Si       | Fotocopia DNI     |

Tipo de Documento:




**Requisitos de los archivos:**

- Tamaño máximo: 2048 kb.
- Formatos admitidos: TXT, RTF, DOC, PDF, BMP, GIF, TIFF, JPG y ZIP

~~Documentos aportados a la solicitud.~~

| Tipo de Documento | Nombre Archivo   | Eliminar                                |
|-------------------|------------------|---|
| Fotocopia DNI     | Dniescaneado.bmp | <input type="button" value="Eliminar"/> |

<< Paso Anterior    Paso siguiente >>

[Aviso Legal](#)   [Accesibilidad](#)   [Requisitos](#)   [FAQ](#)   [Contacto](#)         


Vemos en la imagen que el valor *Aportado*, me indica *SI*, es decir, ya hemos aportado el documento solicitado.

Si quisiéramos aportar otro tipo de documento simplemente pulsaríamos el botón examinar, sin necesidad de seleccionar ningún tipo de documento:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

y Enviar Guardar Resguardar

**Presentación Telemática**

 **Operación realizada correctamente**

**Adjuntar documentos a su solicitud**

Añada a su solicitud los documentos que desee.

| Obligatorio | Aportado | Tipo de Documento |
|-------------|----------|-------------------|
| No          | Si       | -Fotocopia DNI    |

Tipo de Documento:

**Requisitos de los archivos:**

- Tamaño máximo: 2048 kb.
- Formatos admitidos: TXT, RTF, DOC, PDF, BMP, GIF, TIFF, JPG y ZIP

**Documentos aportados a la solicitud.**

| Tipo de Documento | Nombre Archivo           | Eliminar                                |
|-------------------|--------------------------|---|
| -Fotocopia DNI    | <u>DNIescaneado.bmp</u>  | <input type="button" value="Eliminar"/> |
| Asuntos Generales | <u>Hoja padronal.bmp</u> | <input type="button" value="Eliminar"/> |


En la imagen anterior observamos que yo he aportado el documento Hoja padronal, a pesar de que en la realización del trámite no se me ha realizado indicación de que lo hiciera.

## 7. Firma y Envío de la solicitud

Por último realizaremos la firma de todos los documentos y el envío de la solicitud, para ello es necesario que se utilice la aplicación java para firma digital, por lo que es necesario esperar unos segundos hasta que esta se cargue en nuestro PC:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

**Presentación Telemática**

 **Cargando applet (Mini aplicación Java) para firma digital**

Enviar su solicitud al Registro General de

---

Vista previa de su solicitud

Fecha y hora actual: Lun Feb 22 18:27:39 CET 2010

Interesad




Dirección

28229 - V

Asunto: ESTADÍSTICA  
Modalidad: Solicitud Alta Padrón

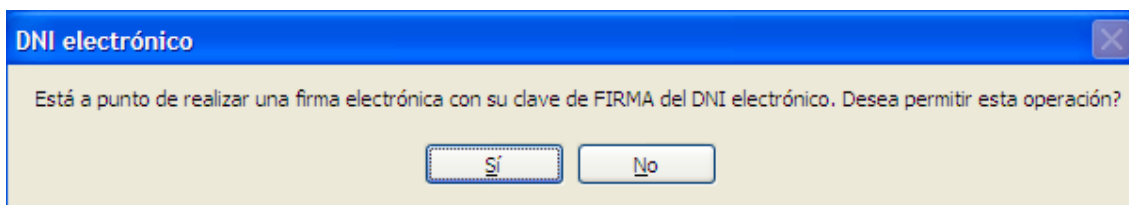
Documentos aportados:  
24896593DNiescaneado.bmp (B1DB1C76F508CABB885C709C63C8824150F668D2)  
24896593-Hoja\_Padronal (A1F228E46B0E71820EEE01261DC095D3BA5D1BCB)  
24896593Hoja\_padronal.bmp (B1DB1C76F508CABB885C709C63C8824150F668D2)

Documentos aportados a la solicitud.

| Tipo de Documento | Nombre Archivo                    | Firmado  |
|-------------------|-----------------------------------|--|
| -Fotocopia DNI    | <a href="#">DNiescaneado.bmp</a>  |  No |
| -Hoja Padronal    | <a href="#">-Hoja Padronal</a>    |  No |
| Asuntos Generales | <a href="#">Hoja_padronal.bmp</a> |  No |

Si está de acuerdo con el detalle de su solicitud, puede proceder a firmarla digitalmente. Si hace esto se enviará su solicitud al registro de la entidad.

Una vez completada la carga de esta aplicación se activará el botón Firmar y Enviar, y procederemos a realizar la firma utilizando nuestra acreditación electrónica, tal y como vemos a continuación:



## 8. Guardar el Resguardo de la Solicitud

Tras completar el proceso usted podrá realizar la descarga del justificante de entrada que se le ha emitido de forma automática, aunque también se le habrá remitido un correo electrónico con esta información.

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Tiene nuevos avisos en el sistema. [¿Consultarlos?](#)

Esta usted en: [Inicio](#) - [Trámites Electrónicos](#) - [Presentación Telemática](#)

1. Seleccionar Asunto -- 2. Datos Solicitud -- 3. Adjuntar Documentación -- 4. Firmar y Enviar -- [5. Guardar Resguardo](#)

## Presentación Telemática

### Detalles:

Presentación telemática en registro de

Fecha de Inscripción: Lun Feb 22 10:27:00 CET 2010.  
Nº de Registro: 2010-2705-E


Contenido de la solicitud:  
Registro de:

Interesado

Dirección AVENIDA BLAS INFANTE Número 2  
41400 - ECIJA - SEVILLA

Asunto: Solicitud de acceso

[Resguardo completo firmado digitalmente \(se abrirá en una nueva ventana\)](#)  
[Resguardo completo en formato PDF \(se abrirá en una nueva ventana\)](#)

 Se ha generado correctamente su solicitud, se le ha asignado el nº **117**

[Volver](#)

Se ha realizado correctamente la firma digital de las solicitudes de acceso requeridas.

[Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#) [Requisitos](#) [FAQ](#) [Contacto](#) [W3C XHTML 1.0](#) [W3C CSS](#) [t.a.w.2](#) [AA](#)

## CONSULTA DEL ESTADO DE UN TRÁMITE

Tal y como hemos comentado al inicio de este documento, desde este servicio no sólo le ofrecemos la posibilidad de iniciar un trámite, sino que también le damos la posibilidad de que pueda consultar el estado en el que este se encuentra, estos posibles estados son los 6 que le indicamos a continuación:

- **Pendiente:** Este estado es el primero en el que se encuentra la solicitud que usted ha realizado, sin que aún se haya realizado ninguna acción por parte del Ayuntamiento, en este estado se encuentran todas las peticiones que aún no han sido visualizadas por parte del área correspondiente que tiene que tramitar la solicitud.
- **En Proceso:** Las solicitudes/trámites que se encuentren en este estado serán todas aquellas que hayan sido visualizadas por su Ayuntamiento pero sobre

## REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

las que aún no se haya realizado ninguna acción, es decir, no hayan empezado a tramitarse.

- **Tramitando:** Este estado hace referencia a aquellas solicitudes sobre las cuáles ya se estén realizando alguna actuación, es decir, se esté ejecutando el procedimiento administrativo necesario para resolverla.
- **Devuelta:** Cuando usted consulte un trámite y observe este estado significará que su Ayuntamiento se la ha devuelto, los motivos pueden ser varios, ya sea porque le falte documentación por aportar, tenga defectos de forma, etc. En cualquier caso podrá usted consultar el motivo que le hayan indicado.
- **Completado:** Si su solicitud ha sido aceptada y se ha terminado el procedimiento administrativo asociado a la misma, este será el estado en el que se encuentre dicho trámite.
- **Cancelada:** La cancelación puede proceder de dos vías, usted mismo o su Ayuntamiento, es decir, usted puede realizar la cancelación de una solicitud, para lo cual tendrá que realizar la firma de la misma con su acreditación digital, o bien por parte de su ayuntamiento.

### ¿Cómo puedo saber cuándo se ha realizado el cambio en el estado de alguna de las peticiones?

Esta información la puede consultar desde dos vías diferentes:

- Email: Cada vez que el estado de una petición haya cambiado a ciertos estados, se le enviará un correo electrónico a la cuenta que usted haya indicado. Los estados para los cuáles se le envían email son Devuelta, Completada y Cancelada.
- Desde el Portal: Cada vez que usted entre en el portal y el estado de alguna de sus peticiones se haya visto modificada se le avisará mediante un mensaje que le indicamos a continuación:

Tiene nuevos avisos en el sistema. [¿Consultarlos?](#)

BIENVENIDA  
VERIFICAR  
DOCUMENTOS



Tiene nuevos avisos en el sistema. [¿Consultarlos?](#)

Sólo deberá pulsar el enlace [¿Consultarlos?](#) para poder visualizarlo

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

## ¿Qué significa la opción Mi Carpeta?

En el menú de la izquierda existe una opción denominada *Mi Carpeta*, desde la cual podrá visualizar todas las solicitudes que usted haya realizado en su Ayuntamiento, así como todas las comunicaciones que le haya realizado su Ayuntamiento. En esta opción se ofrecen dos enlaces diferenciados pero cuyo contenido está muy relacionado:

- **Mis Trámites:** Aquí podrá consultar todas las solicitudes que usted ha realizado a su ayuntamiento, ya sea desde el portal del ciudadano o bien de forma presencial en la ventanilla de su Ayuntamiento, y que hayan sido anotadas en el registro general. Podemos diferenciar entre solicitudes y anotaciones. Veamos la imagen asociada a esta opción:

Buenos días JESUS.

Esta usted en: Inicio - Mis Trámites

**BIENVENIDA**  
**VERIFICAR DOCUMENTOS**  
**MI CARPETA**  
Mis Trámites  
Consulta de Notificaciones  
**TRÁMITES ELECTRÓNICOS**

**Mis Trámites**

A continuación encontrará una lista de sus solicitudes pendientes de resolución en Ayuntamiento de [redacted]. Este no es un listado exhaustivo ya que no contiene solicitudes resueltas, mediante los siguientes enlaces puede ampliar su búsqueda de:

[Solicitudes](#) [Anotaciones](#)

**Listado de Solicitudes pendientes de resolución**

Lista de solicitudes pendiente

No se encuentran solicitudes pendientes.

[Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#) [Requisitos](#) [FAQ](#) [Contacto](#)

Si pulsamos [Solicitudes](#) veremos la siguiente información:



# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Buenos días JESUS. Esta usted en: Inicio - Mis Solicitudes

BIENVENIDA

VERIFICAR DOCUMENTOS

MI CARPETA

Mis Trámites

Consulta de Notificaciones

TRÁMITES ELECTRÓNICOS

## Mis Solicitudes

A continuación se encuentran las solicitudes asociadas a su perfil, si lo desea puede filtrarlas:

Desde fecha  hasta  en situación  de la aplicación

y de la persona

| Número | Ver detalle | F. Inicio  | Descripción                                       | Estado     |
|--------|-------------|------------|---|------------|
| 221    |             | 05/02/2010 | Petición generada por anotación                   | Pendiente  |
| 219    |             | 05/02/2010 | Modificación Datos Personales en contabilidad     | Completado |
| 218    |             | 05/02/2010 | Petición generada por anotación                   | Pendiente  |
| 217    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Modificación de Datos Personales     | Devuelta   |
| 216    |             | 05/02/2010 | Solicitud de alta en Padrón de Habitantes         | Completado |
| 215    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 214    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 213    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 212    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 211    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 210    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 209    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 208    |             | 05/02/2010 | Solicitud de Certificado de Empadronamiento       | En Proceso |
| 207    |             | 05/02/2010 | Petición generada por anotación                   | Pendiente  |
| 206    |             | 05/02/2010 | Solicitud de expedición de certificados de bienes | Pendiente  |
| 205    |             | 05/02/2010 | Solicitud de expedición de certificados de pago   | Pendiente  |
| 204    |             | 02/02/2010 | Petición generada por anotación                   | Pendiente  |

Puede ver el detalle de su solicitud seleccionándola en la lista.

*Al pulsar la lupa, podremos obtener más información de la misma. Es importante indicar que en esta opción solo consultaremos trámites iniciados desde el portal del ciudadano.*

Si pulsamos Anotaciones veremos la siguiente información:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

**Consulta Anotaciones Electrónicas**

A continuación puede consultar las anotaciones registrales que ha presentado en esta entidad.

**Persona:**

**Tipo**  **Situación de la documentación a aportar**

**Año**  **Nº Desde**  **Nº Hasta**  **Fecha Desde**  **Fecha Hasta**

| Nº de Registro           | F.Anotación      | Presentación | Explicación   |
|--------------------------|------------------|--------------|---|
| <a href="#">2010-7-E</a> | 05/02/2010 13:55 | Telemática   | Registro de la factura nº 3-333. Datos de la empresa: <input type="text"/> Se adjunta el fichero DL-factura.jpg |

Aquí podemos ver las anotaciones que hemos realizado tanto desde el portal como desde nuestro ayuntamiento de forma presencial, la diferencia entre ambas la podemos ver en el campo **Presentación**, que puede tener dos valores: Telemática o Presencial.

- **Consulta de notificaciones:** Desde esta opción podremos ver las notificaciones o comunicaciones que haya realizado el ayuntamiento a nosotros, normalmente llevarán un documento asociado, que será el resultado de nuestra solicitud, es decir, el volante de empadronamiento solicitado, la licencia de obra, etc.

Desde aquí podremos consultar Comunicaciones y Notificaciones, que según indicamos al inicio de este documento eran:

- ✓ **Notificación Electrónica:** Se puede equiparar a las notificaciones que se realizan por correo postal mediante un notificador, aunque en este caso se realiza mediante una plataforma Web, y en lugar de solicitarle la firma manuscrita del acuse de recibo, se le solicita la firma de forma electrónica, es decir, mediante su acreditación electrónica.
- ✓ **Comunicación Electrónica:** Es similar a la anterior, pero en este caso no se le solicita la firma de ningún recibí.

En cualquiera de los casos la información que se le ofrece es similar, y la decisión de que su ayuntamiento le envíe una u otra, estará en función del tipo de solicitud que usted haya realizado. Veamos una imagen asociada a este proceso:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Buenos días JESUS.

Esta usted en: Inicio - Consulta de Notificaciones

**BIENVENIDA**  
**VERIFICAR DOCUMENTOS**  
**MI CARPETA**  
Mis Trámites  
Consulta de Notificaciones  
**TRÁMITES ELECTRÓNICOS**




### Consulta de Notificaciones

A continuación se muestran las notificaciones y comunicaciones asociadas a su perfil, si lo desea, puede filtrarlas.

Fecha desde: DD/MM/AAAA  Fecha hasta: DD/MM/AAAA  Entidad: AYUNTAMIENTO

### Notificaciones y Comunicaciones

| Id | Detalle                            | Tipo         | F. Creación      | F. Lectura       | Asunto                         |
|----|------------------------------------|--------------|------------------|------------------|--------------------------------|
| 1  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 23/02/2009 21:46 | 23/02/2009 21:51 | NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA       |
| 2  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 24/02/2009 13:28 | 24/02/2009 13:29 | NOTIFICACION                   |
| 3  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 26/02/2009 19:40 | 26/02/2009 19:45 | NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA       |
| 4  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 11/04/2009 12:32 | 11/04/2009 12:44 | NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA       |
| 5  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 13/04/2009 09:02 | 13/04/2009 09:03 | NOTIFICACIÓN WEB               |
| 6  | <input type="button" value="Ver"/> | Comunicación | 22/04/2009 09:23 | 22/04/2009 09:45 | NOTIFICACIÓN WEB               |
| 7  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 22/04/2009 09:52 | 22/04/2009 09:55 | NOTIFICACIÓN WEB               |
| 8  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 21/05/2009 14:07 | 21/05/2009 14:07 | NOTIFICACIÓN WEB               |
| 9  | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 09/06/2009 13:35 | 09/06/2009 13:36 | NOTIFICACIÓN WEB               |
| 10 | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 12/06/2009 13:09 | 12/06/2009 13:10 | NOTIFICACIÓN WEB               |
| 11 | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 18/06/2009 12:06 | 18/06/2009 12:07 | notificacion electrónica       |
| 12 | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 29/06/2009 11:47 | 29/06/2009 11:48 | notificacion electrónica       |
| 13 | <input type="button" value="Ver"/> | Comunicación | 24/07/2009 10:51 | 24/07/2009 10:51 | notificacion electrónica       |
| 14 | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 24/07/2009 10:53 | 24/07/2009 10:54 | notificacion electrónica       |
| 15 | <input type="button" value="Ver"/> | Notificación | 05/02/2010 13:37 |                  | CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO |

[Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#) [Requisitos](#) [FAQ](#) [Contacto](#)   

Tal y como podemos observar en la imagen anterior, este usuario dispone de varias notificaciones y comunicaciones, de las cuáles todas han sido leídas excepto la última, esto podemos saberlo ya que le campo F. Lectura (*Fecha de Lectura*) aparece en blanco.

En el momento en el que pulsemos el botón ver, aparecerá la siguiente información:

Tiene nuevos avisos en el sistema. ¿Consultarlos?


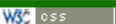

Esta usted en: Inicio - Consulta de Notificaciones - Firma de la Notificación

### Firma de la Notificación

Para poder acceder a la notificación debe firmar la siguiente solicitud.

con nº de documento , acepta la notificación con nº 16 de AYUNTAMIENTO realizada por , y procede a la lectura de la misma.

Si lo desea, puede volver a la pantalla anterior.

[Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#) [Requisitos](#) [FAQ](#) [Contacto](#)   

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Como podemos observar la aplicación nos solicita la firma de esta notificación mediante nuestra identificación electrónica, por lo que quedará constancia en el sistema de que hemos realizado y firmado la recepción de esta notificación.

Una vez firmada la notificación nos aparecerá la siguiente imagen:

The screenshot shows a web interface with a green header and a sidebar. The main content area displays notification details. The sidebar contains navigation links: BIENVENIDA, VERIFICAR DOCUMENTOS, MI CARPETA, Mis Trámites (highlighted), Consulta de Notificaciones, TRÁMITES ELECTRÓNICOS. The notification details include: Id: 15, Tipo: Notificación, Asunto: CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO, Fecha de Creación: 05/02/2010 13:37, Fecha de Lectura: 05/02/2010 13:38, Documento del Tercero: [input field], and Nombre del Tercero: [input field]. Below this is a table with four columns: Nombre del Documento, Ver Documento, Para Imprimir, and Ver Firma. The first row contains 'NOTIFICACION.gif' and three magnifying glass icons. A red warning message is displayed below the table, and a 'Volver' button is at the bottom. The footer contains links for Aviso Legal, Accesibilidad, Requisitos, FAQ, and Contacto, along with logos for W3C XHTML 1.0, W3C CSS, and t.a.w.

Tiene nuevos avisos en el sistema. ¿Consultarlos?

Esta usted en: Inicio - Consulta de Notificaciones - Detalle de la Notificación

**Detalle de la Notificación**

**Id:** 15  
**Tipo:** Notificación  
**Asunto:** CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO  
**Fecha de Creación:** 05/02/2010 13:37  
**Fecha de Lectura:** 05/02/2010 13:38  
**Documento del Tercero:**   
**Nombre del Tercero:**

| Nombre del Documento | Ver Documento | Para Imprimir | Ver Firma |
|----------------------|---------------|---------------|-----------|
| NOTIFICACION.gif     |               |               |           |

**Si su intención es entregar en papel este documento o simplemente imprimirlo, le recomendamos obtenga una copia preparada para la impresión que incluye las marcas de verificación necesarias para poder comprobar el mismo. Si entrega en papel la versión original del documento corre el riesgo de que no sea aceptado, al no ser posible verificar su originalidad.**

[Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#) [Requisitos](#) [FAQ](#) [Contacto](#)

En esta pantalla podemos consultar:

- **Ver Documento:** Podremos visualizar el documento que nos ha enviado el Ayuntamiento.
- **Para Imprimir:** Podremos ver el documento con una huella electrónica que nos permitirá obtener una copia del original en cualquier momento.
- **Ver Firma:** Podremos ver el certificado electrónico de nuestro Ayuntamiento que se ha utilizado para firmar esta notificación.

Llegados a este proceso podemos dar por terminado nuestro trámite, ya que hemos recibido por parte de nuestro Ayuntamiento la notificación correspondiente.

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

## ¿PARA QUÉ SIRVE LA OPCIÓN VERIFICAR DOCUMENTOS?

Anteriormente hemos hablado de la huella electrónica, este es un conjunto de caracteres alfanuméricos que incluyen todos los documentos que le envíe su Ayuntamiento, con la finalidad de que usted o cual persona, institución, etc. que acceda a dicho documento, puede cotejar el que usted ha recibido en el portal, con el que tiene almacenado el Ayuntamiento en sus sistemas, *el cual es una copia fidedigna*, del que usted ha recibido.

Con este objetivo se habilita la opción de Verificar documentos, opción para la cual no es necesario estar dado de alta en el Portal del Ciudadano, esta opción se encuentra en la parte superior izquierda de la Web.

Veamos cómo es la huella electrónica de un documento:

NOTIFICACIÓN: NOTIFICACIÓN

Código para validación:

**1DDNE-26MIR-89FVJ**

Fecha de impresión:

5 de febrero de 2010 a las 13:37:22

Página 1 de 1



Para poder cotejar este documento podemos dirigirnos al portal del ciudadano y seleccionar la opción *Verificar Documentos*, e introducir el código de validación que contiene el documento. Veamos una imagen asociada a este proceso:

Tiene nuevos avisos en el sistema. ¿Consultarlos?

BIENVENIDA  
**VERIFICAR DOCUMENTOS**  
MI CARPETA  
Mis Trámites  
Consulta de Notificaciones  
TRÁMITES ELECTRÓNICOS

### Verificar Documentos

Servicio de Verificación de documentos de AYUNTAMIENTO.

Desde esta página podrá verificar la validez del documento que posee mediante la comprobación del código de verificación que se encuentra impreso en el mismo. Si el documento es válido, se le ofrecerá además la posibilidad de obtener una copia del original en formato electrónico.

Introduzca el código de verificación

El código es correcto, documento encontrado.

- Si lo desea, puede **obtener una copia** del original. (Se abrirá en ventana nueva)
- Si su intención es imprimir el documento nuestra recomendación es que **obtenga una copia verificable** del documento, de manera que incluya las marcas de verificación necesarias para que se pueda comprobar su autenticidad, y tenga validez legal. (Se abrirá en ventana nueva)

Aviso Legal Accesibilidad Requisitos FAQ Contacto W3C XHTML 1.0 W3C CSS t.a.w.3 A A

## REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Tal y como podemos observar en la imagen anterior, tras introducir el código de verificación en el campo correspondiente, y pulsar el botón **Comprobar Código**, el Portal nos ofrecerá la posibilidad de realizar la descarga de dicho documento, mediante los enlaces **obtener una copia**, o bien **obtener una copia verificable**, la diferencia entre ambos es que este último nos ofrece de nuevo el documento con las mismas marcas de verificación.

*Es importante indicar que las marcas de verificación son únicas para cada documento que almacena el Ayuntamiento, y que dicho documento contiene o puede contener datos de carácter personal, por lo que usted no debe proporcionarle ese código a ninguna persona que usted no quiera que tenga acceso a estos datos.*

### **¿Cómo puedo ponerme en contacto con mi Ayuntamiento para resolver dudas, realizar sugerencias, etc.?**

Por último le vamos a mostrar cómo puede usted ponerse en contacto con su Ayuntamiento en aquellas situaciones que le surjan dudas sobre el uso del servicio que le ofrecemos.

Si se fija en el pie del portal hay una opción denominada contacto mediante la cual usted podrá enviar una comunicación a su Ayuntamiento sin necesidad de estar registrado en este servicio.

Esta opción la podemos ver en la siguiente imagen:



Si pulsa esta opción se abrirá el siguiente formulario:

# REALIZACIÓN COMPLETA DE UN TRÁMITE PORTAL DEL CIUDADANO

Correo Electrónico\*

Nombre\*  Primer Apellido\*  Segundo Apellido

Título\*

Observaciones, Comentarios, Dudas, Problemas...\*

Muchas Gracias

Desea enviar su mensaje a:

Los administradores de este portal (si se trata de problemas técnicos, de software, etc, en el uso de este servicio)

A los responsables de la entidad o de un servicio determinado (para solventar dudas o problemas específicos de un servicio determinado)

Entidad

Servicio

Si lo desea puede adjuntar algún archivo a sus observaciones con un tamaño máximo de 2048 kb.

(Los formatos admitidos en estos archivos son: TXT, RTF, DOC, PDF, BMP, GIF, TIFF y JPG o estos comprimidos en un archivo .ZIP)

Deseo recibir una copia de este mensaje en mi buzón de correo electrónico.

En la anterior imagen podemos observar que unos campos son obligatorios, y otros opcionales, y que usted podrá seleccionar a quién realiza el envío de esta comunicación en función del contenido de la misma. Además podrá adjuntar un archivo mediante el botón *Examinar* y recibir un correo electrónico con su propia consulta en el correo que haya indicado.