

Guía de acceso y uso de la **Sede Electrónica Municipal**



CARPETA CIUDADANA

DOCUMENTOS, NOTIFICACIONES, TAREAS, EXPEDIENTES, MENSAJES



**Ayuntamiento de
Sanlúcar de Barrameda**
Participación Ciudadana

ÍNDICE

Introducción

págs. 1 a 3

Procedimiento de alta en la Sede Electrónica Municipal

págs. 4 a 6

Identificación electrónica

págs. 7 a 9

Obtener el Certificado de Firma Digital de la FNMT

págs. 10 a 19

Operar en la Sede Electrónica Municipal

págs. 20 a 25

Iniciar expedientes administrativos

págs. 26 a 34

El Área Personal

págs. 35 a 40

INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

- 1 La Sede Electrónica Municipal (SEM, en lo sucesivo) es la **plataforma habilitada por el Ayuntamiento para encauzar sus relaciones con ciudadanos-as, asociaciones civiles y empresas, derivadas del ejercicio de sus competencias.**
- 2 Su creación obedece al mandato establecido en el artículo 14 de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**
- 3 Con arreglo a dicho mandato, la comunicación con el Ayuntamiento, y en general con todas las Administraciones Públicas, se considera:
 - Potestativa para personas físicas** que actúen a título particular.
 - Obligatoria para personas jurídicas** (empresas, asociaciones civiles, etc.), **entidades sin personalidad jurídica** (agrupaciones informales de personas físicas) y **personas habilitadas para ejercer en representación de otros-as interesados-as.**

4

En la práctica, la SEM es un **sustituto de la oficina del Registro de Entrada**. Es decir, siguen abiertos los canales convencionales de comunicación con el Ayuntamiento (presenciales, por teléfono, e mail, etc.), pero será obligatoria la comunicación electrónica a través de la SEM en determinados supuestos, principalmente:

- **Trámites vinculados a procedimientos preestablecidos** en virtud de alguna norma reguladora o de su normalización por el Ayuntamiento para facilitar su instrucción.
- **Trámites que se desean formalizar plenamente** por voluntad de la persona o entidad que opera como sujeto interesado.

5

Adicionalmente, la SEM proporciona **importantes ventajas** en términos de:

- **Tiempo:** ahorra el coste de desplazarse hasta dependencias municipales y permite efectuar gestiones en todo momento, sin sujeción a horarios o calendario de oficinas.
- **Transparencia y control:** permite a la persona o entidad interesada acceder al estado en que se encuentran los trámites o expedientes que le afectan; y además, constituye un archivo permanente de cuanta documentación sea generada en el curso de dichos expedientes.

PROCEDIMIENTO DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL



PROCEDIMIENTO DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL

- 1** El alta en la SEM se produce de forma automática, bien cuando se realiza cualquier trámite electrónico recurriendo a sistemas de firma digital (ver apartado 'Identificación electrónica' más adelante), bien cuando se realiza un trámite presencial en el que se manifiesta la opción por medios de notificación electrónica.
- 2** Pero para utilizarla en representación de alguna entidad es preceptivo dar de alta previamente a la **entidad interesada** como tal, e incorporar al sistema un vínculo formal entre la entidad y la **persona que ejercerá como su representante**.
- 3** Para ello debe comparecer el representante de manera presencial en las dependencias de la **Oficina de Atención al Ciudadano** o de la **Delegación Municipal de Participación Ciudadana**, aportando la **documentación que acredite su condición como tal representante** y el **CIF de la entidad**.
- 4** En el supuesto de asociaciones civiles, si el representante ante la SEM va a ser su **Presidente-a** debe aportar una **Certificación acreditativa del acuerdo de elección o renovación de la Junta Directiva**, expedida y firmada por el-la Secretario-a de conformidad con lo dispuesto en sus estatutos a efectos de certificación de acuerdos, en la que debe constar el nombre, apellidos, NIF y cargo del-la Presidente-a electo-a.

PROCEDIMIENTO DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL

- 5 Si el-la representante que se desea habilitar es una **persona distinta del-la Presidente-a de la asociación**, debe aportarse una **Certificación acreditativa del acto en que se adoptó el acuerdo de su elección o designación para ejercer como representante de la entidad ante la SEM**, que igualmente vendrá expedida y firmada por el-la Secretario-a conforme a las normas estatutarias de la asociación, haciendo constar los datos de identificación del-la interesado-a.
- 6 Eventualmente podrá exigirse **documentación o pruebas adicionales** con el fin de verificar la identidad de la asociación y de sus representantes, o la autenticidad de la documentación aportada, sin perjuicio de las responsabilidades en que pueda incurrir la persona compareciente en caso de falseamiento de pruebas.
- 7 Efectuadas las posibles verificaciones, el-la empleado-a municipal ante quien se comparece efectuará las tareas requeridas para finalizar el procedimiento de Alta.
- 8 A partir de ese momento, **todos los actos administrativos derivados de procedimientos de obligatoria tramitación electrónica serán notificados a todos los efectos por medio de la SEM**, sin perjuicio de que pueda expresarse también la opción por medios convencionales de notificación.

IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA



IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

1 Para operar en la SEM se requiere asimismo hallarse en posesión de un **certificado o clave de firma electrónica** que acredita la identidad del-la interesado-a, tanto si actúa a título personal como si lo hace en representación de terceras personas o entidades.

2 La SEM admite dos posibles sistemas de identificación:

- El **Certificado de Firma Digital** emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).
- La **Clave Personal temporal o permanente** emitida por el Sistema Cl@ve.

3 A su vez, el Certificado de Firma Digital de la FNMT puede ser:

- Un **Certificado de Persona Física**, que identifica a su titular a título particular y, sólo a efectos de operar en la SEM, a quien haya efectuado el trámite previo de acreditación como representante de terceras personas o de entidades.
- Un **Certificado de Representante de Persona Jurídica**, que identifica en todo caso a la entidad ante la SEM y en toda suerte de plataformas de tramitación electrónica de cualquier Administración Pública.

IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

- 4 Todos estos sistemas de identificación electrónica tienen **utilidades parecidas** y requieren para su obtención un **procedimiento ajeno a la SEM**, determinado por sus respectivas entidades emisoras.
- 5 Aunque este procedimiento no reviste excesivas dificultades, cuando se trate de habilitar a personas para que actúen en representación de asociaciones se aconseja confiarlo a una **persona mínimamente experimentada en el manejo de herramientas electrónicas de comunicación**, y en lo posible que sea dicha persona la que posteriormente ejerza como representante de la entidad ante la SEM.
- 6 Asimismo, por su funcionalidad a efectos de operar en la SEM y por la relativa simplicidad del procedimiento de obtención, se aconseja recurrir preferentemente al **Certificado de Firma Digital de Persona Física** emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).
- 7 En el siguiente apartado de esta guía se ofrecen las indicaciones básicas acerca del procedimiento a seguir para la obtención de este certificado.

OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

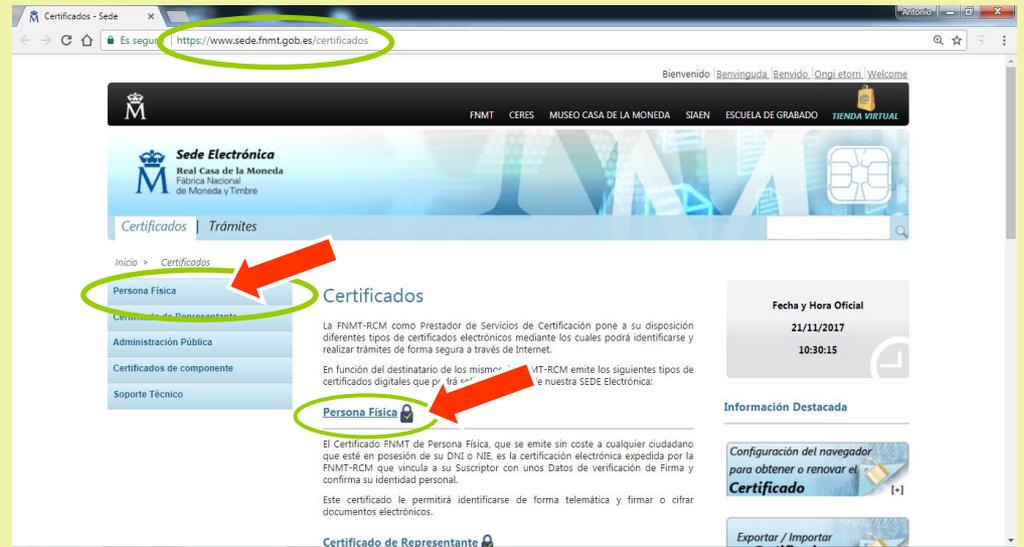
OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

- 1 Para obtener el Certificado de Firma Digital de la FNMT hay que entrar en el sistema emisor en la dirección web <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados>.
- 2 Una vez dentro del sistema, y siguiendo sus instrucciones, hay que dar los pasos siguientes:
 1. **Consideraciones previas:** elección y configuración adecuada del navegador (la FNMT solo admite operar con **Internet Explorer** o **Mozilla Firefox**).
 2. **Solicitud:** cumplimentación y envío del correspondiente formulario; si se ha configurado adecuadamente el navegador, el sistema remite por e mail un “**código de solicitud**” (se aconseja guardarlo e imprimirlo).
 3. **Acreditación de identidad:** comparecencia ante oficinas de la Agencia Tributaria o de la Seguridad social de la persona que ha efectuado la solicitud, presentando su DNI y el código de solicitud.
 4. **Descarga:** previa cumplimentación de un nuevo formulario electrónico, descarga e instalación del Certificado en el ordenador, tablet o smartphone personal.
 5. **Copia de seguridad** (opcional, aunque aconsejable): realización y almacenamiento de una copia del Certificado, cifrada mediante una clave personal.

OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

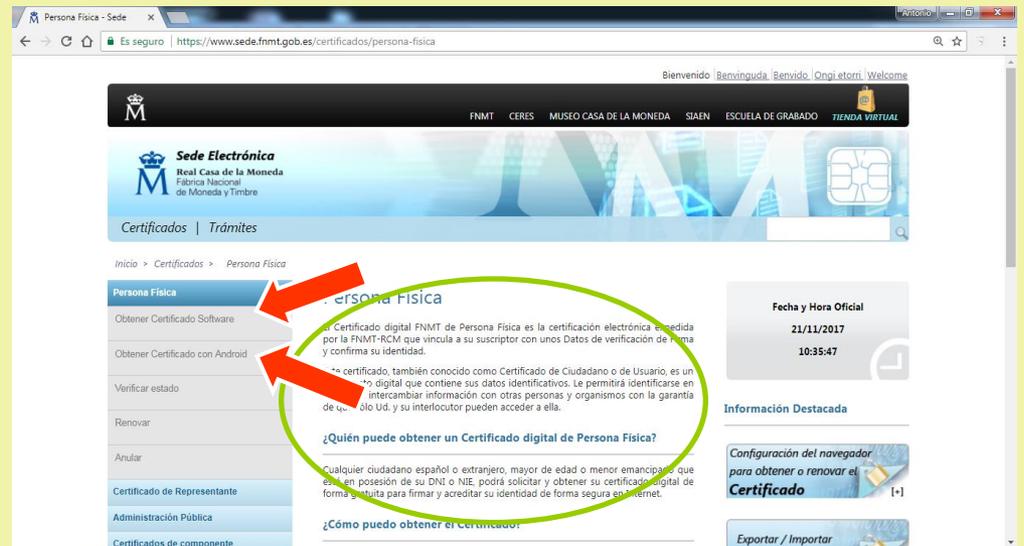
Entrar en el sistema emisor

- 1 Desde el navegador (**Internet Explorer** o **Mozilla Firefox**), entrar en la dirección <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados>.
- 2 En el menú lateral izquierdo o en el cuerpo de texto central, clicar en **'Persona Física'**.



1
2

- 3 Emerge un **texto con información** que se recomienda leer con atención.
- 4 En el menú lateral izquierdo, clicar en **'Obtener Certificado Software'** si se va a instalar en un ordenador personal, o en **'Obtener Certificado con Adroid'** si se va a instalar en una tablet o teléfono móvil smartphone dotados con este sistema operativo (en las páginas siguientes, seguimos el supuesto más habitual: el de obtención de un Certificado Software).



3
4

OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

Paso 1: Consideraciones previas

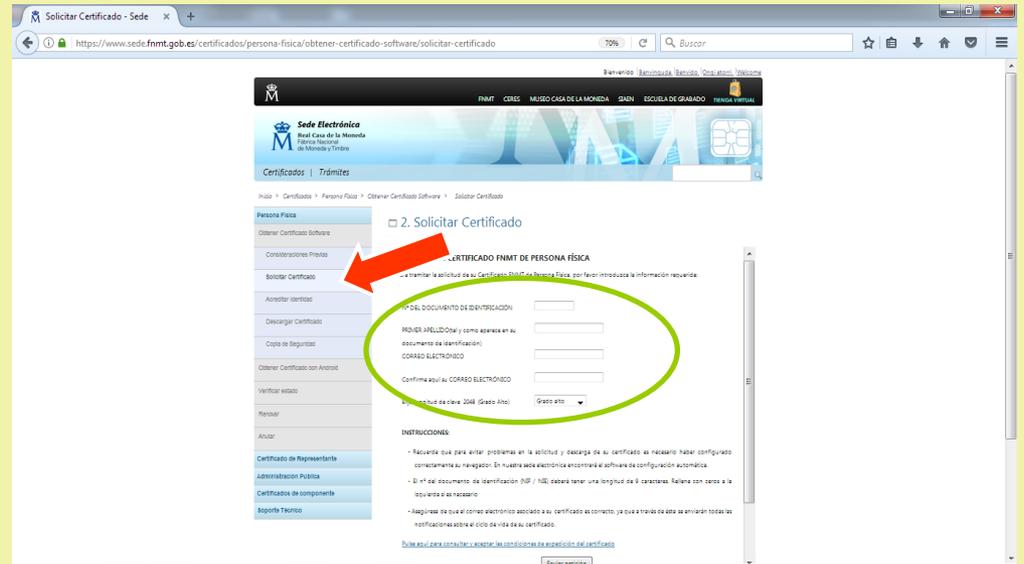
1. Clicar en **'Obtener Certificado Software'** y seguir los sucesivos pasos en el orden en que establece el menú lateral izquierdo, empezando por **'Consideraciones Previas'**.
2. Si no se está seguro de operar con un navegador web actualizado, clicar en **'Descarga de las últimas versiones de estos navegadores'** y seguir las indicaciones del programa de instalación (reiteramos que se aconseja usar preferentemente **Mozilla Firefox**).
3. Una vez instalada la última versión del navegador, volver a la web de la FNMT y recuperar el proceso iniciado hasta llegar a esta página. Clicar en **'Configuración necesaria para Internet Explorer'** o **'Configuración necesaria para Mozilla Firefox'**, según el navegador desde el que operamos, y seguir las indicaciones que proporciona el sistema.



OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

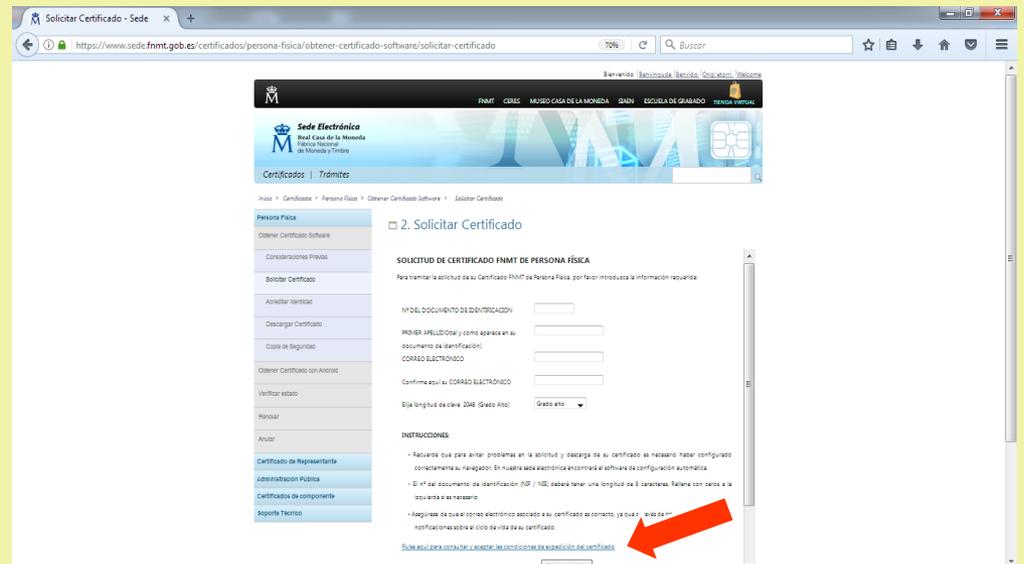
Paso 2: Solicitar Certificado

- 1 Una vez efectuadas las operaciones de actualización y configuración del navegador, clicar en **'Solicitar Certificado'**.
- 2 Cumplimentar el **formulario de datos** (NIF, primer apellido y dirección e mail).



1
2

- 3 Clicar en **'Pulse aquí para consultar y aceptar las condiciones de expedición del certificado'**. Se despliega un texto con información sobre dichas condiciones. Clicar al pie del texto en **'Acepto los términos y condiciones de uso'** y en **'Enviar petición'**.



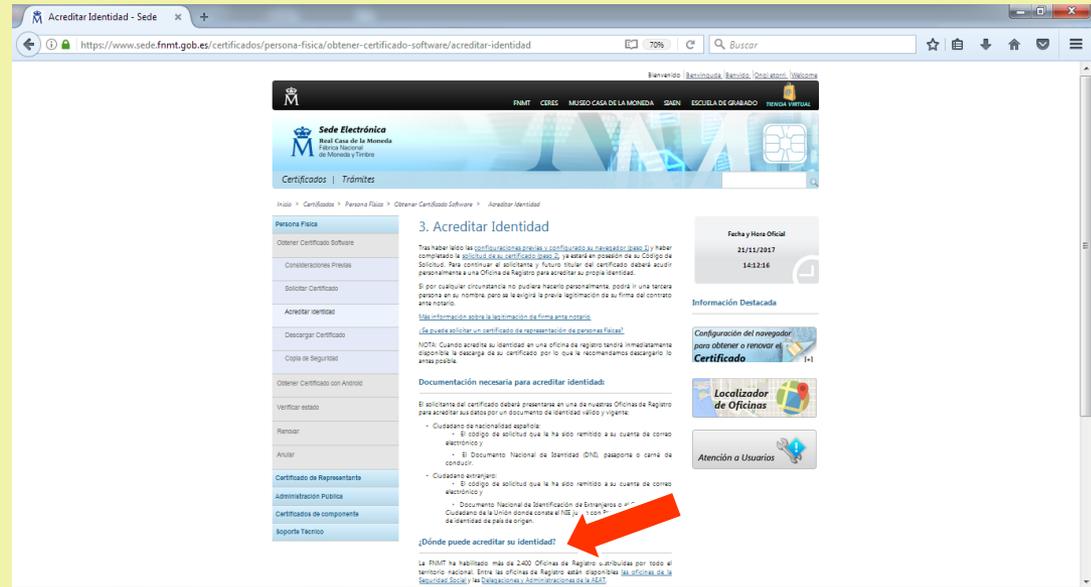
3
4

- 4 Enviada la petición, el sistema debe remitir a la dirección e mail indicada en el formulario anterior el **'código de solicitud'** (debe guardarse y/o imprimirse para presentarlo en el paso siguiente de 'Acreditación de identidad').

OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

Paso 3: Acreditación de identidad

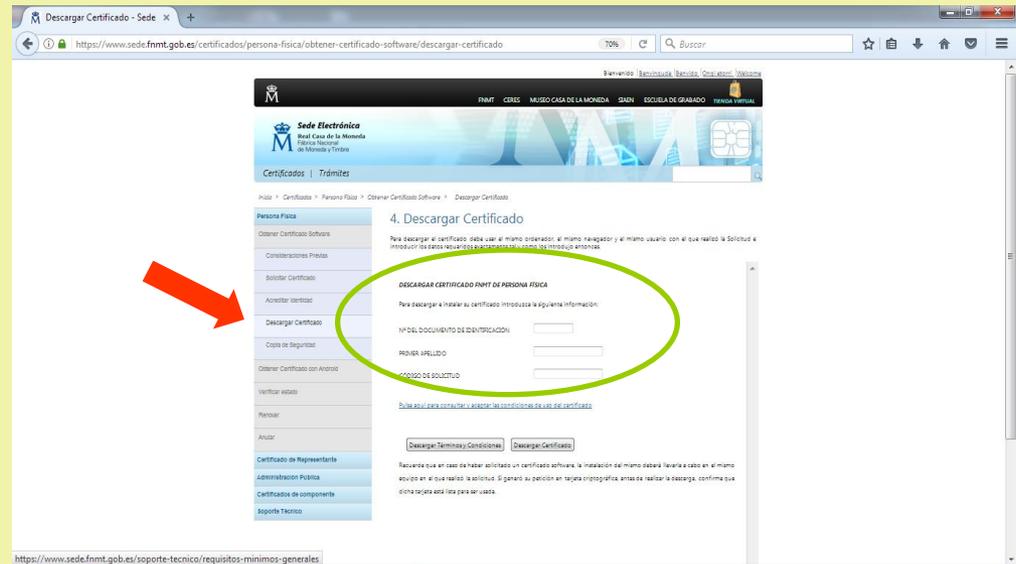
- 1 Se efectúa de forma presencial, compareciendo en oficinas de la **Agencia Tributaria** o de la **Seguridad Social** y presentando el **DNI** y el 'código de solicitud' recibido.
- 2 El sistema ofrece un **directorio de centros** donde puede efectuarse la acreditación, aunque puede no estar actualizado. En Sanlúcar podemos acudir indistintamente a:
 - **Oficina de la Agencia Tributaria**, en calle San Juan, 47.
 - **Oficina de la Seguridad Social**, en Calzada Duquesa Isabel, Plaza Gran Cinema, s/n.



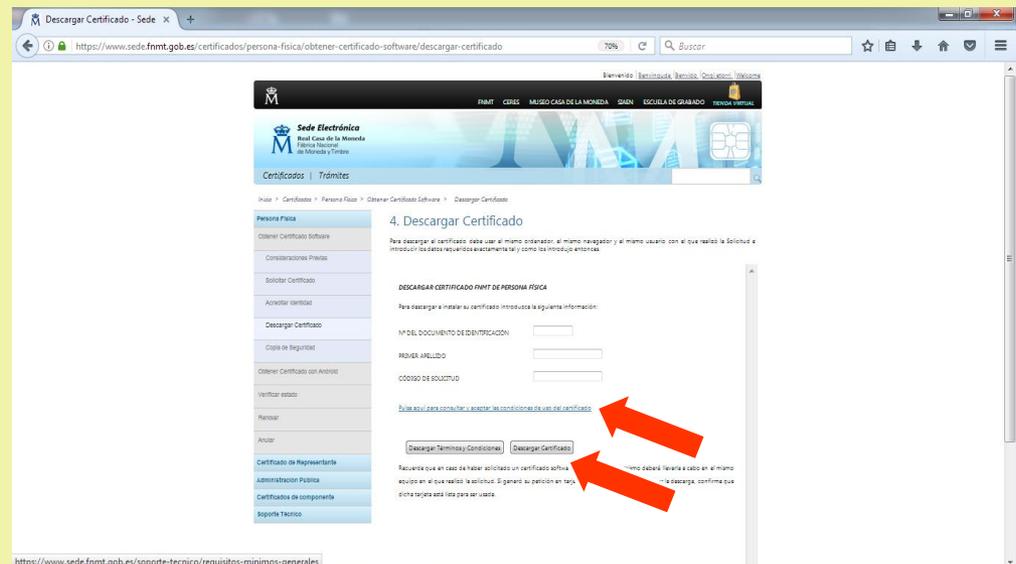
OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

Paso 4: Descargar Certificado

- 1 Una vez realizada la acreditación de identidad, entrar de nuevo en el sistema. En el el menú lateral izquierdo clicar en '**Descargar Certificado**'. Es importante tener en cuenta que esta operación debe realizarse desde el **mismo ordenador** desde el que se ha realizado la solicitud y utilizando el **mismo navegador** (Internet Explorer o Mozilla Firefox) y con la **misma configuración** efectuada en el paso 1.
- 2 Cumplimentar el **formulario de datos** (NIF, primer apellido y código de solicitud).
- 3 Clicar en '**Pulse aquí para consultar y aceptar las condiciones de uso del certificado**'. Se despliega un texto con información sobre dichas condiciones. Clicar al pie del texto en '**Acepto los términos y condiciones de uso**'.
- 4 Clicar al pie del texto en el botón '**Descargar certificado**'.



1
2



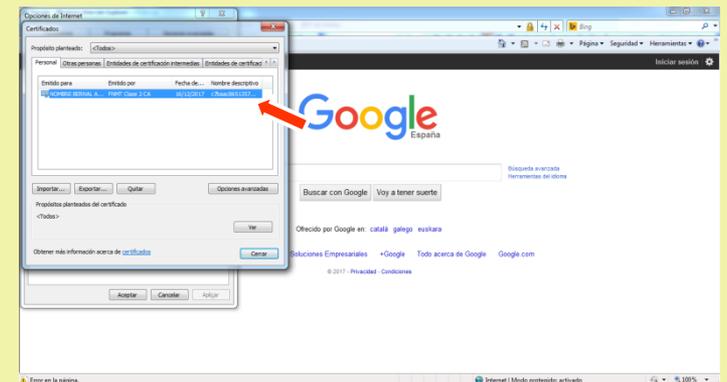
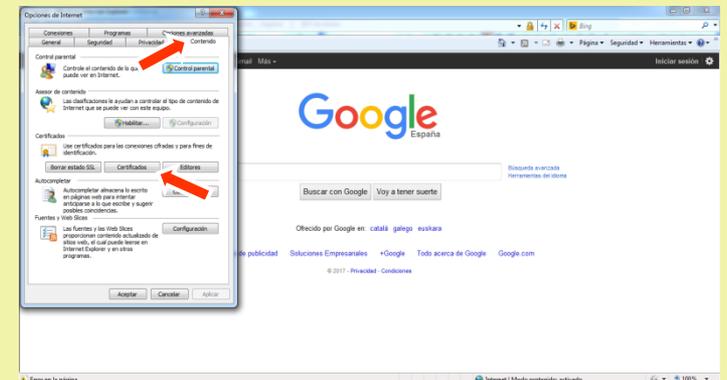
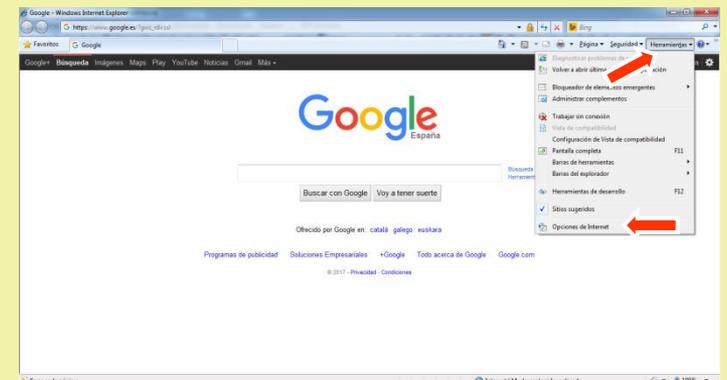
3
4

OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

Paso 4: Comprobación de descarga en Internet Explorer

El Certificado se instala en el disco duro del ordenador, generalmente como '**Archivo de programa**' y con la denominación '**FNMTClase2CA**'. Es aconsejable comprobar que la instalación se ha efectuado correctamente **chequeando el navegador**.

- 1 En Internet Explorer (según versiones), clicar sucesivamente en **Herramientas / Opciones de Internet**.
- 2 Se abre un cuadro de diálogo con distintas pestañas. Clicar en pestaña **Contenido** / botón **Certificados**.
- 3 Se abre un nuevo cuadro de diálogo con distintas pestañas. Clicar en pestaña **Personal**. Si la instalación se ha producido con éxito, debe mostrarse la **información básica del Certificado** (nombre del titular, tipo de certificado, fecha de caducidad...).

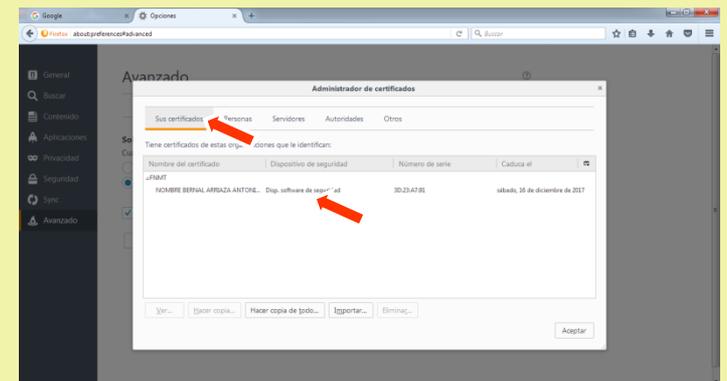
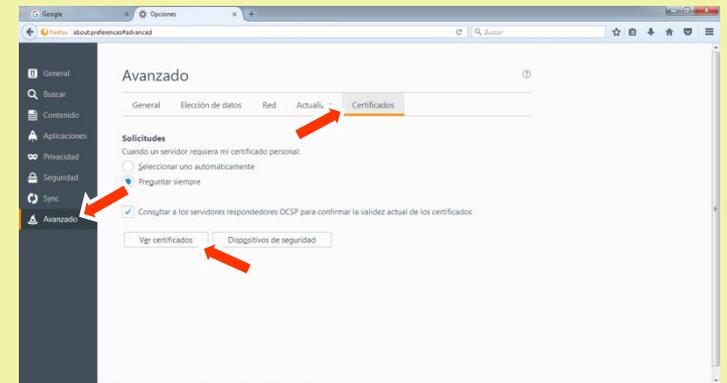
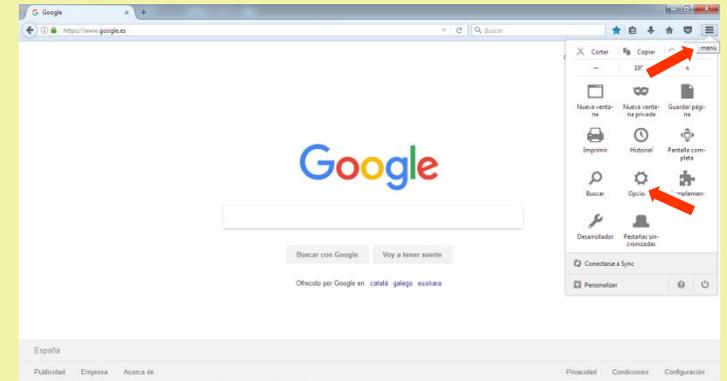


OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

Paso 4: Comprobación de descarga en Mozilla Firefox

- 1 En Mozilla Firefox (según versiones), clicar en el botón **Abrir menú / Opciones**.
- 2 Se abre una nueva ventana. Clicar en **Avanzado / pestaña de Cifrado** o, según versión, **Certificados / Ver Certificados**.
- 3 Se abre un cuadro de diálogo con distintas pestañas. Clicar en pestaña **Certificados / botón Ver certificados**.
- 4 Se abre un cuadro de diálogo con distintas pestañas. Clicar en pestaña **Sus certificados**. Si la instalación se ha producido con éxito, debe mostrarse la **información básica del Certificado** (nombre del titular, tipo de certificado, fecha de caducidad...).

(Nota: eventualmente, el proceso puede ejecutarse también con **Firefox v 56**. En su caso, la ruta a seguir es Menú **Herramientas / Opciones / Privacidad y seguridad / Certificados / botón Ver certificados / pestaña Sus certificados**).

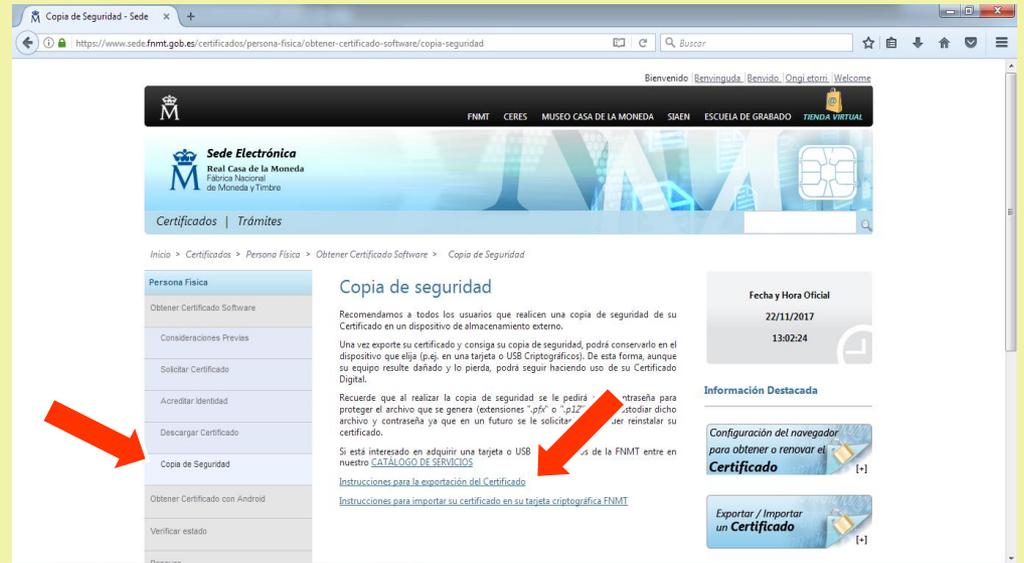


OBTENER EL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL DE LA FNMT

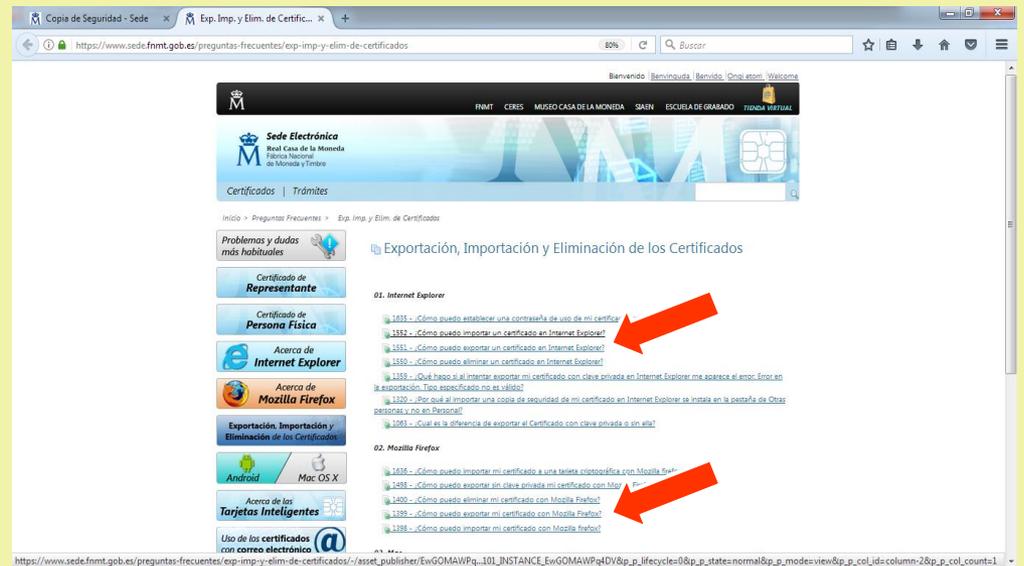
Paso 5: Copia de seguridad

Es un paso **opcional pero aconsejable**, con el fin de evitar la posibilidad de pérdidas por fallos en el equipo, además de permitir la instalación del certificado en otros equipos o dispositivos.

- 1 En el menú lateral izquierdo, clicar en '**Copia de Seguridad**' y a continuación en '**Instrucciones para la exportación del Certificado**', al final del cuerpo central de texto.



- 2 Seguir las **instrucciones** que se indican, según el navegador (Internet Explorer o Mozilla Firefox) que se utilice.



OPERAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL



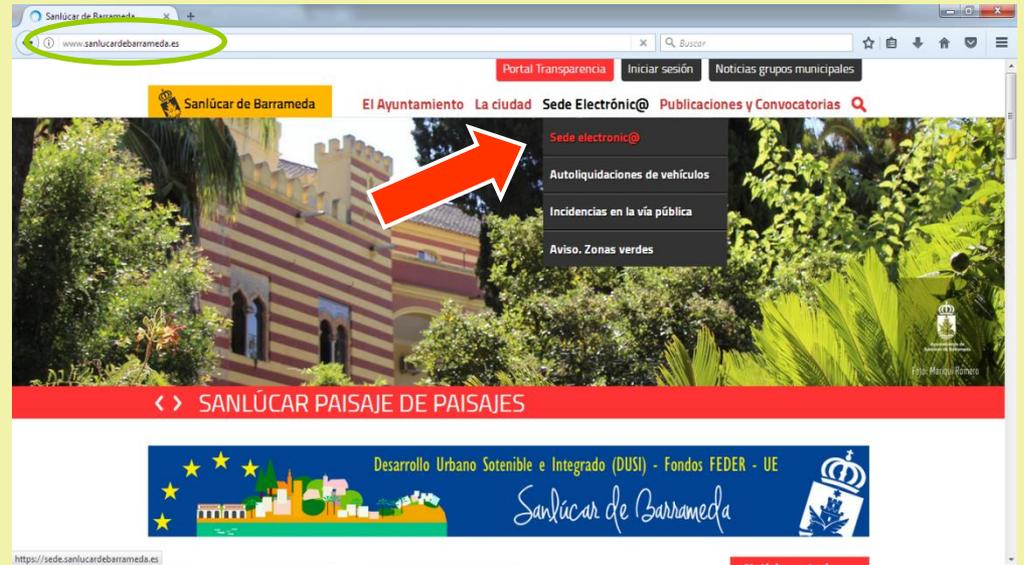
OPERAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL

- 1** **La SEM sigue siendo en parte una herramienta en construcción.** De hecho no nace con vocación de permanecer indefinidamente inalterada. Con el tiempo se irán incorporando nuevas utilidades y recursos que redundarán en una más fácil comunicación con ciudadanos-as, entidades y asociaciones civiles, empresas y proveedores de servicios, etc.
- 2** Pero a día de hoy ofrece ya **suficientes posibilidades de comunicación e interacción** con el Ayuntamiento sin las limitaciones y costes que conlleva la comparecencia personal en oficinas y dependencias municipales.
- 3** En las páginas siguientes se ofrecen indicaciones básicas para acceder a la SEM y utilizar las principales utilidades, trámites y procedimientos que ya están disponibles.

OPERAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL

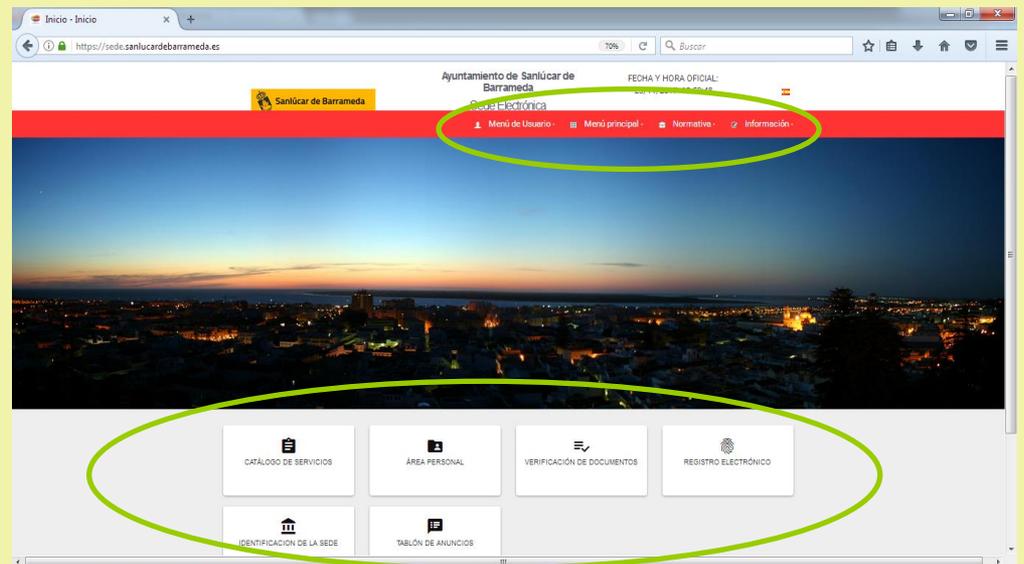
Entrar en la Sede Electrónica

- 1 Entrar en la web municipal en la dirección www.sanlucardebarrameda.es.
- 2 Clicar en el menú **Sede Electrónica@** y en el botón **Sede electronic@** dentro del menú.



1
2

- 3 Una vez dentro de la SEM, puede accederse a diversas utilidades organizadas en dos zonas:
 - Una **barra de menús** sobre la foto de portada.
 - Y una serie de **seis botones** en la parte inferior.

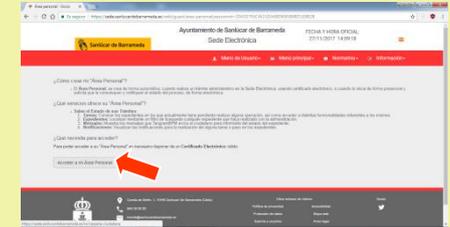
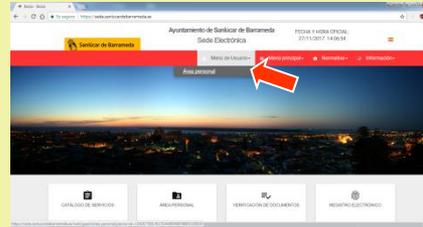


3

OPERAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL

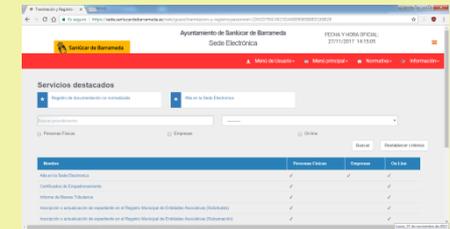
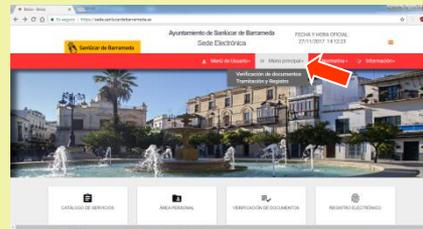
Utilidades de la barra de menús

1 **Menú de Usuario:** da acceso a una página con información sobre el **Área personal** (ver más adelante). Desde aquí se puede entrar en '**Área personal**' (también se accede directamente desde el botón '**ÁREA PERSONAL**').

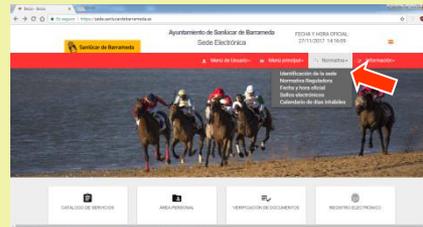


2 **Menú principal:** da acceso a dos utilidades (también accesibles desde botones inferiores):

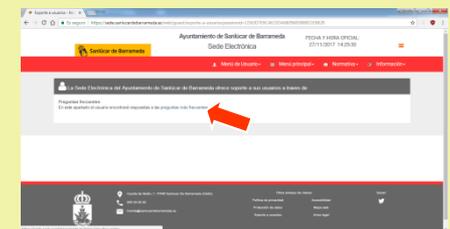
- **Verificación de documentos:** sirve para verificar la autenticidad de documentos firmados electrónicamente.
- **Tramitación y Registro:** da acceso al Catálogo de Servicios o procedimientos administrativos disponibles.



2 **Normativa:** información relativa a disposiciones legales y otros elementos (fecha y hora oficial, calendario de días inhábiles...) que afectan a la regulación y funcionamiento de la SEM.



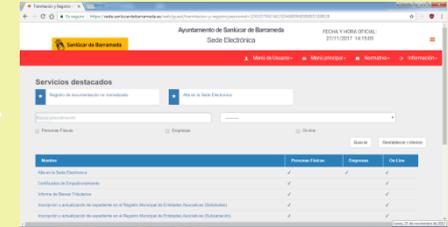
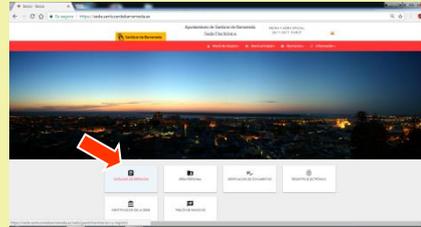
4 **Información:** datos e información adicional de interés, incluyendo una página de '**Preguntas frecuentes**' accesible desde el comando '**Soporte a usuarios**'.



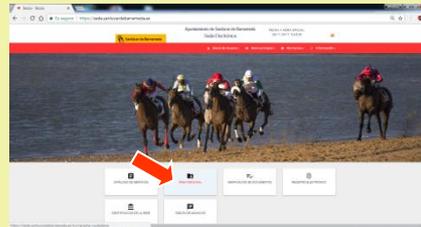
OPERAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL

Botones de la parte inferior

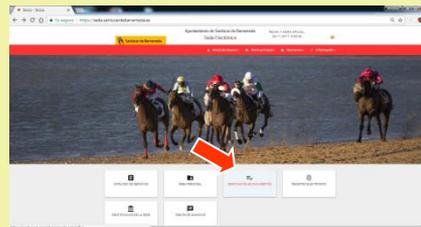
1 **Catálogo de Servicios:** acceso a una página con la relación de trámites o procedimientos disponibles (también desde Menú principal / Tramitación y Registro).



2 **Área Personal:** abre una página para especificar el sistema de identificación electrónica de acceso al Área Personal (ver más adelante; también desde Menú de usuario).



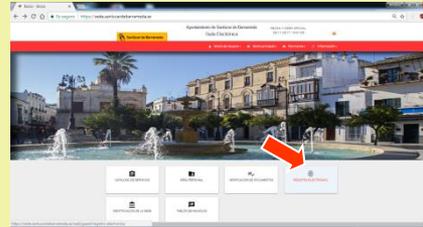
3 **Verificación de documentos:** sistema de autenticación de documentos firmados electrónicamente (también desde Menú principal / Verificación de documentos).



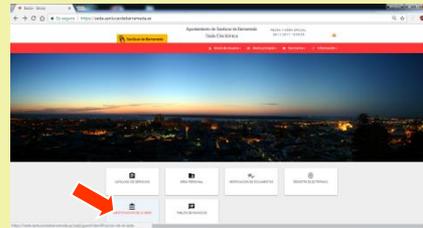
OPERAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL

Botones de la parte inferior

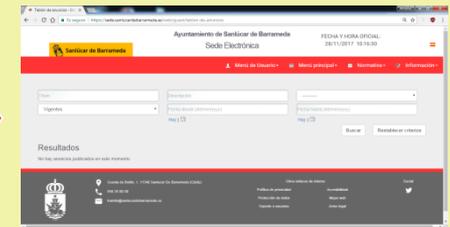
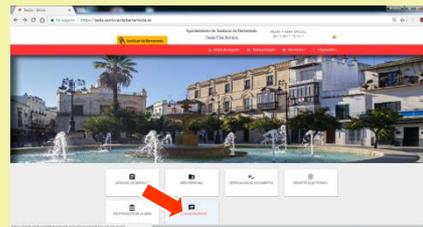
4 **Registro Electrónico:** acceso a la página de inicio de un procedimiento de '**Registro de documentación no normalizada**' o solicitud genérica (ver más adelante).



5 **Identificación de la Sede:** acceso a página con datos básicos de la SEM de publicación legalmente obligatoria, sin acceso a utilidades específicas para usuarios-as.



6 **Tablón de anuncios:** acceso a buscador de anuncios específicamente relacionados con la SEM, conforme a distintos posibles filtros.



INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS



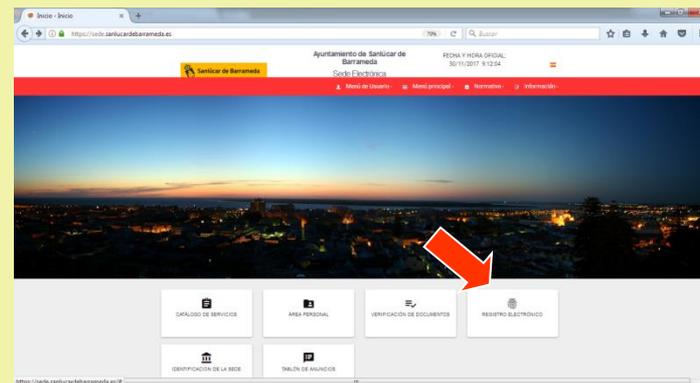
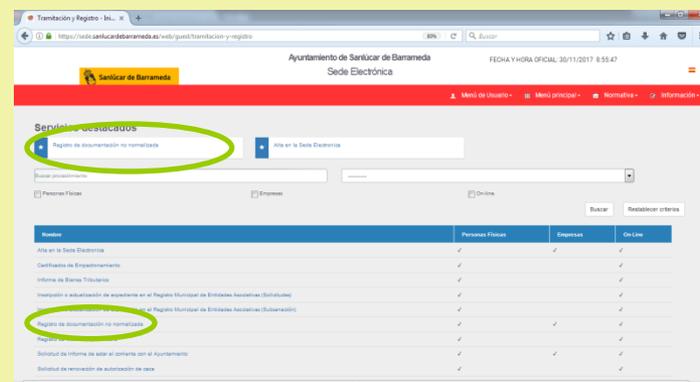
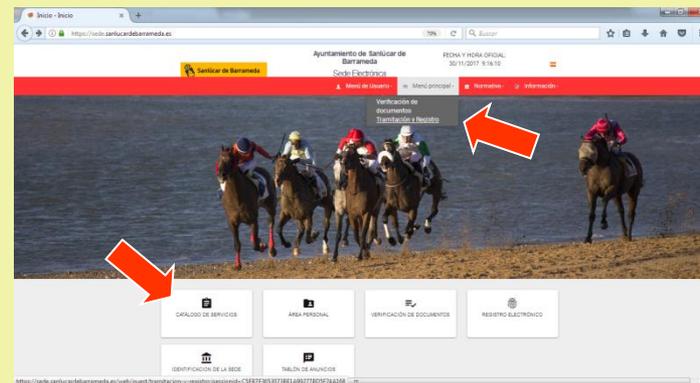
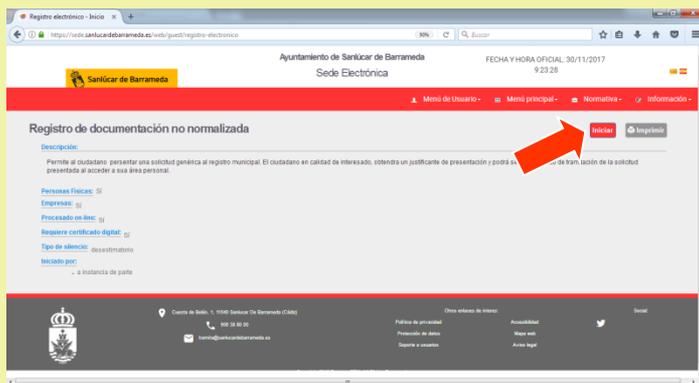
INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

- 1 La mayor ventaja de la SEM radica en la **posibilidad de interactuar** con el Ayuntamiento de muchas formas posibles: efectuando solicitudes, formulando quejas o sugerencias, aportando y recibiendo información, etc. Cualesquiera que sean esas formas de interacción, en última instancia se convierten en **expedientes administrativos** que deben ser instruidos y resueltos por algún departamento municipal.
- 2 Como se ha dicho, la SEM ofrece la posibilidad de **iniciar, impulsar y controlar la instrucción de expedientes administrativos a instancias de cualquier usuario-a**, siguiendo unas pautas que se explican en las páginas siguientes.
- 3 Para ello recurrimos al modelo de expediente más común, el **Registro de documentación no normalizada**, o solicitud genérica, es decir, el tipo de solicitudes (vale también, por ejemplo, para efectuar quejas o reclamaciones) que no están relacionadas con procedimientos administrativos regulados en virtud de normas legales específicas, o normalizados por parte del Ayuntamiento con arreglo a pautas de instrucción predeterminadas que implican un itinerario definido de tareas a cargo de unos u otros departamentos municipales.

INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Iniciar el expediente

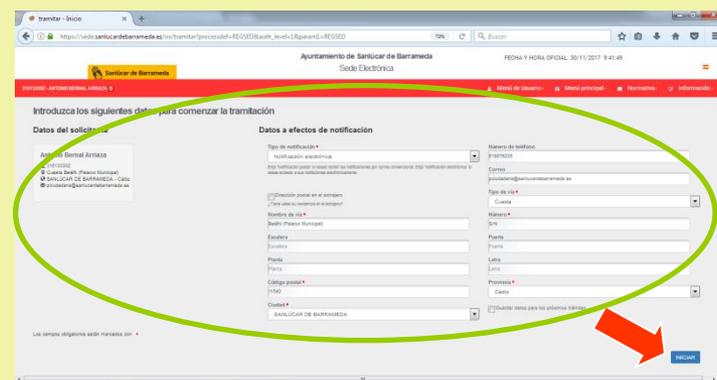
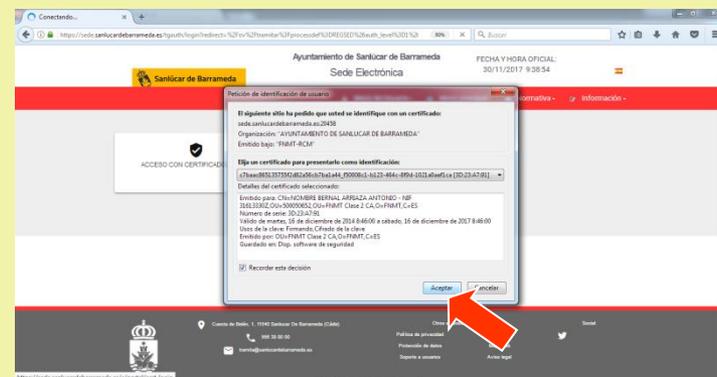
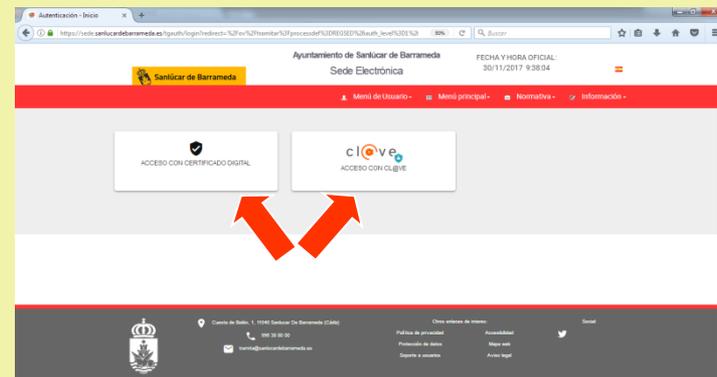
- 1 Antes de iniciar un expediente, conviene entrar en el **Catálogo de Servicios** con el fin de comprobar si existen o no procedimientos normalizados predefinidos que se ajusten mejor a la naturaleza del trámite que se desea realizar. Para acceder a este Catálogo se puede recurrir a dos vías posibles desde la página de inicio de la SEM:
 - Menú principal / Tramitación y Registro.
 - Botón 'Catálogo de Servicios'.
- 2 Si al examinar la lista emergente no se observan procedimientos normalizados específicos, se puede iniciar un expediente de Registro de documentación no normalizada desde la misma ventana del Catálogo de Servicios. El enlace al inicio se encontrará normalmente entre los **Servicios destacados** en la parte superior de la ventana, y siempre en la **lista de procedimientos habilitados** de la parte inferior.
- 3 También se puede iniciar el expediente sin necesidad de consultar el Catálogo de Servicios, clicando en el botón '**Registro Electrónico**' en la página de inicio de la SEM.
- 4 Cualquiera que sea la vía que se utilice, antes de iniciar el expediente emerge una ventana que informa de sus características y requisitos. Para iniciar definitivamente el procedimiento, clicar en el botón '**Iniciar**' a la derecha de la ventana.



INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Identificación del-a usuario-a

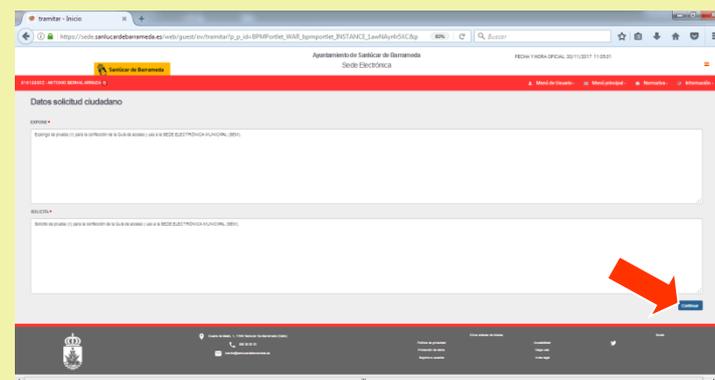
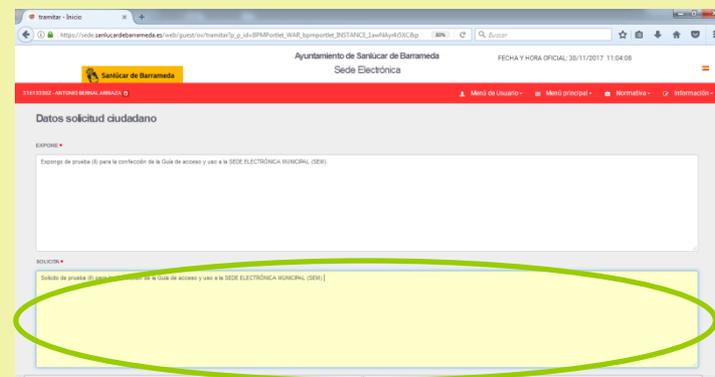
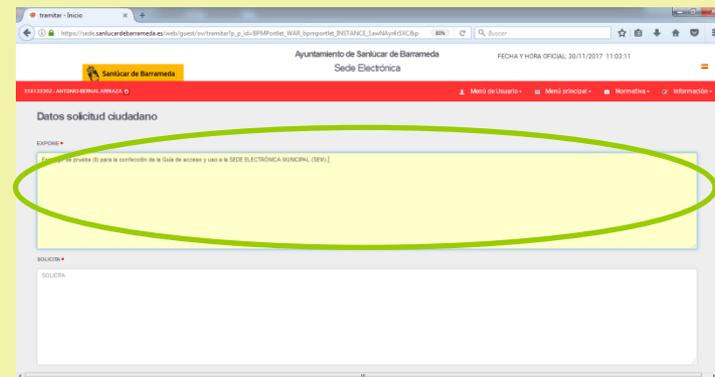
- 1 Después de clicar en 'Iniciar', emerge una ventana en la que se solicita seleccionar el sistema de identificación electrónica que va a emplearse de los dos que admite la SEM. Clicar en '**Acceso con Certificado Digital**' o en '**Acceso con Cl@ve**', según sea ese sistema (se sigue bajo el supuesto de usar el Certificado de Firma Digital de la FNMT).
- 2 El sistema explora automáticamente el ordenador o dispositivo desde el que se opera para buscar el **sistema de identificación seleccionado** y lo muestra en una ventana. Clicar en '**Aceptar**'.
- 3 Emerge una ventana en la que se muestran los **datos del-a usuario-a disponibles en la SEM** (los que se han introducido al darse de alta). Esos datos pueden modificarse en ese mismo momento si se detectan errores o se quieren introducir cambios, o conservarlos tal cual. Clicar en '**Iniciar**' en el botón que aparece en la parte inferior derecha.



INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Apartados básicos del expediente

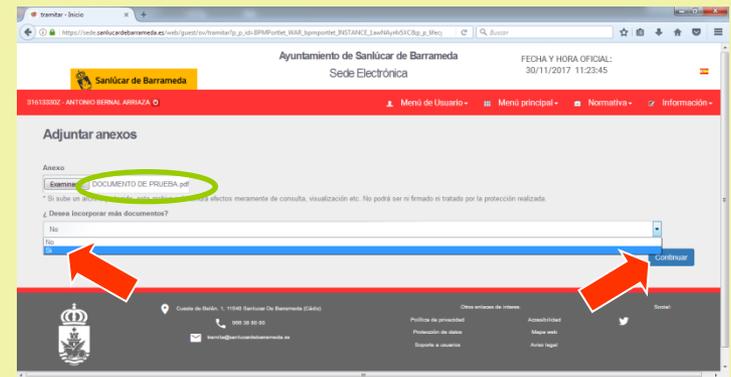
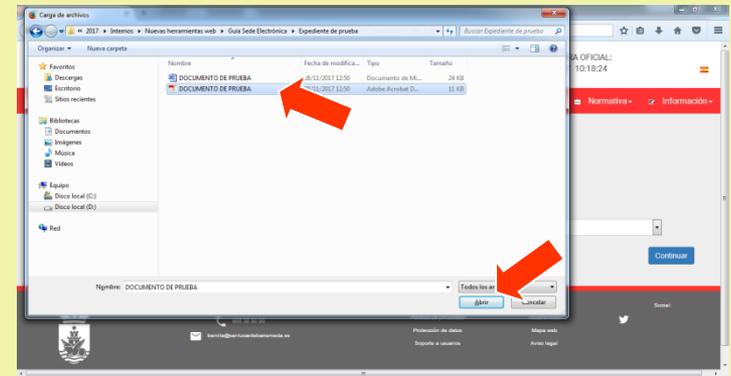
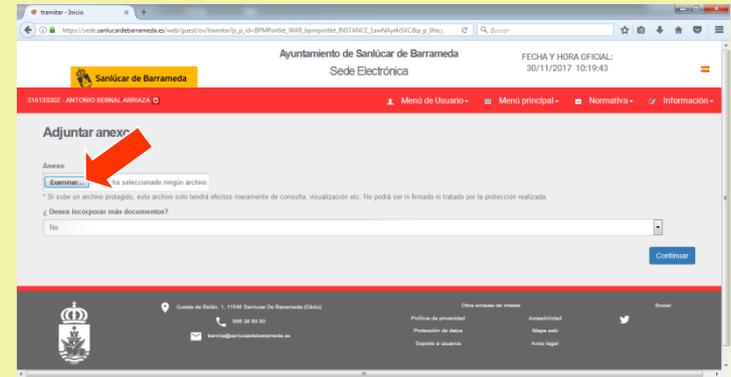
- 1 Como en toda solicitud genérica, el Registro de documentación no normalizada requiere cumplimentar obligatoriamente dos apartados. En el apartado **Expone**, explicar los **hechos o circunstancias antecedentes** que se consideren que sirvan como fundamento o justificación de la solicitud.
- 2 En el apartado **Solicita**, especificar con la mayor claridad y precisión posibles la **actuación concreta que se requiere del Ayuntamiento**, indicando, si se conoce, el área, departamento o concejalía competente.
- 3 Una vez redactados ambos apartados, clicar en **Continuar** en la parte inferior derecha de la ventana.



INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Archivos y documentos anexos

- 1 El sistema permite incorporar uno o más **documentos con información adicional** de interés (informes, fotografías, copias de certificaciones, solicitudes precedentes, etc.) en formatos convencionales, tanto documentos de **texto** (.doc, .docx, .pdf, .odt) como **imágenes** (.jpeg, .png, .gif). Para incorporar un documento, clicar en 'Examinar'.
- 2 El sistema abre una ventana del Explorador de archivos que permite localizar en el ordenador la ubicación del archivo que se desea anexas. Clicar sobre el **nombre del archivo** y sobre el botón 'Abrir'.
- 3 Cuando el nombre del archivo anexo aparece junto al botón 'Examinar', se pueden incorporar más documentos clicando en 'Si' bajo la correspondiente pregunta y a continuación clicando en 'Continuar', con lo que se repite la operación anterior. Para avanzar al paso siguiente, especificar que no se quieren incorporar más documentos y clicar en 'Continuar'.



INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Firma de la solicitud

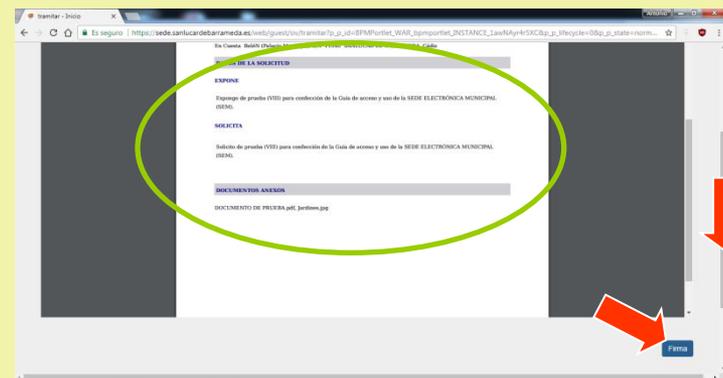
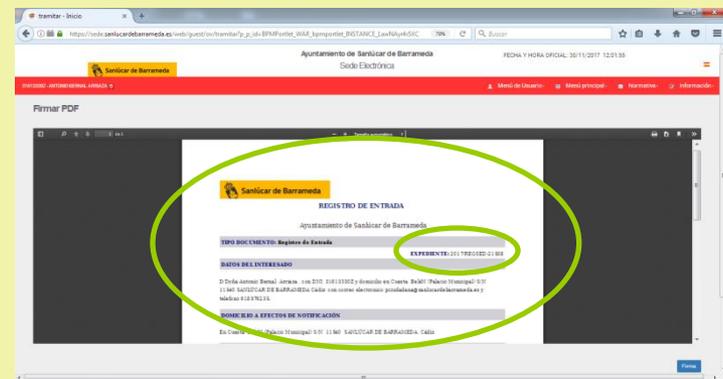
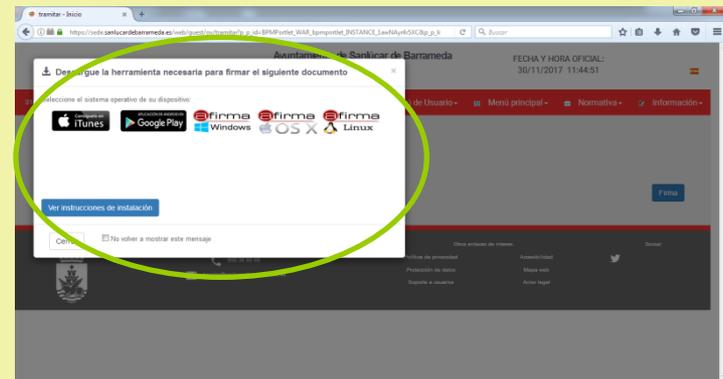
- 1 El último paso consiste en firmar la solicitud. La primera vez que se tramite un expediente en la SEM, emerge una ventana mediante la cual el sistema requerirá la descarga de una **aplicación que sirve para activar el proceso de firma**.
 - La ventana ofrece cinco posibilidades adaptadas a distintos sistemas operativos: **tres versiones del programa @firma** para ordenadores personales (Windows, OSX de Mac y Linux); y **dos para dispositivos móviles** (para iPad o iPhone con sistemas iOS, y para tablets o smartphones con sistemas Android).
 - Según el sistema operativo del equipo o dispositivo móvil desde el que se opera, hay que **seleccionar la aplicación correspondiente y descargarla** siguiendo las correspondientes indicaciones.

Si la aplicación se instala correctamente y en sucesivos trámites vuelve a surgir la misma ventana, ignorarla y cerrarla.

- 2 Una vez instalada esta aplicación (o cerrada la ventana en caso de reiteración en sucesivos trámites), el sistema nos devuelve al expediente, presentando una **vista en PDF de la solicitud** que ha sido cumplimentada con todos los **datos y documentos incorporados** al expediente. Asimismo, en el encabezado se incluye un **código de identificación del expediente**.

Es conveniente repasar todos esos datos para comprobar que se han incorporado correctamente.

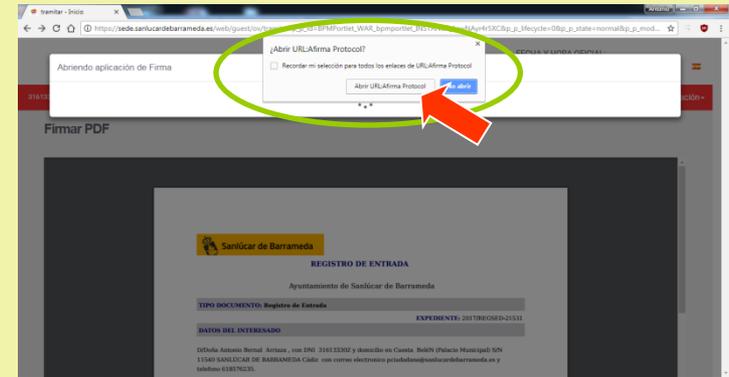
- 3 Por último, desplazándonos hacia abajo por medio de la barra de desplazamiento lateral de la ventana, clicar en '**Firma**'.



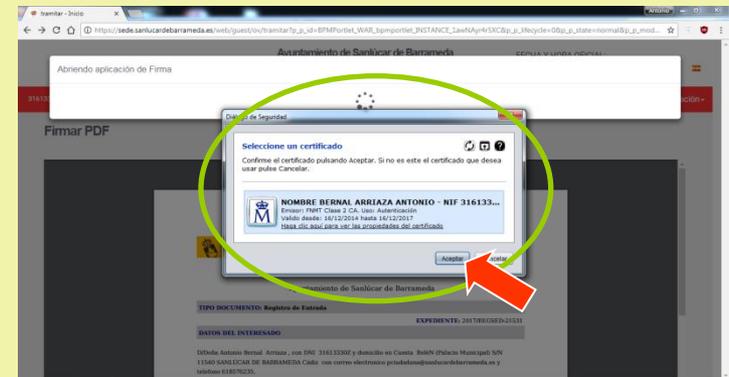
INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Firma de la solicitud

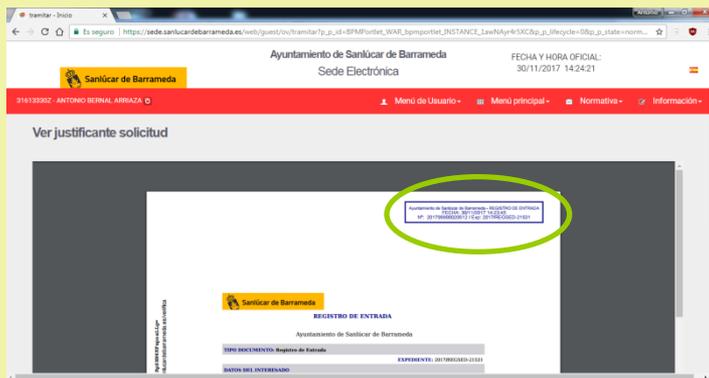
- Al clicar en 'Firma' en el paso 3, emerge una ventana que solicita abrir la aplicación instalada en el paso 1. Clicar en 'Abrir' o 'Aceptar', según la versión instalada.
- El sistema busca y presenta los Certificados o sistemas de identificación instalados (teóricamente, un-a mismo-a usuario-a puede tener instalados en su equipo más de un certificado). Seleccionar el que corresponda y clicar en 'Aceptar'.
- Si la firma se produce con éxito, el sistema presenta un **mensaje de confirmación** y avanza por sí solo al paso siguiente.
- Finalmente, se presenta una nueva vista de la **solicitud en PDF** que se mostró en el anterior paso 2, pero en cuya parte superior derecha se ha estampado un **sello de Registro de Entrada** con la fecha y hora en que se ha producido el registro y los códigos del documento y del expediente generado. Este documento puede descargarse, guardarse en el equipo e imprimirse, y opera como justificación a todos los efectos del registro de entrada de la solicitud y documentos anexados.



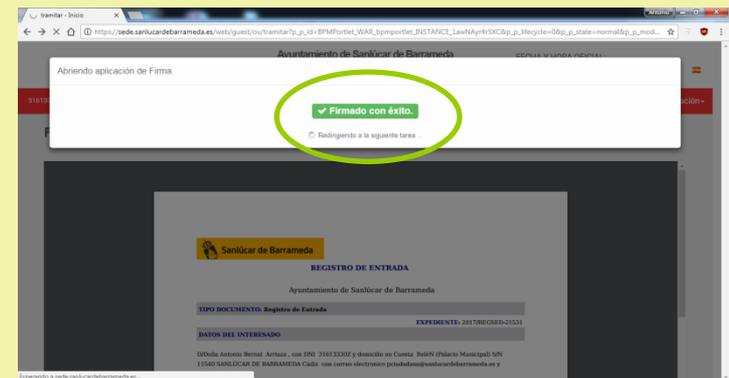
4



5



7

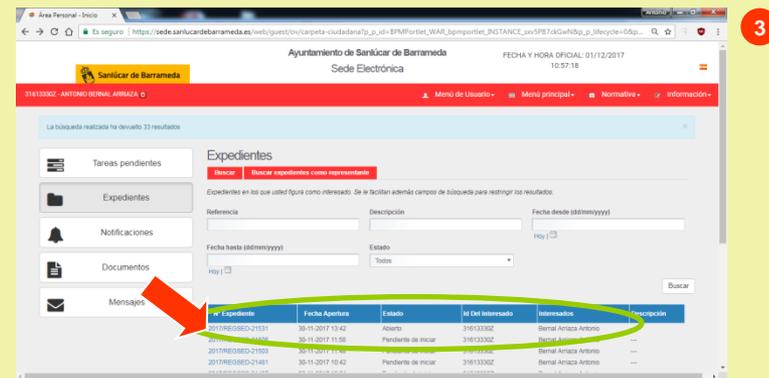
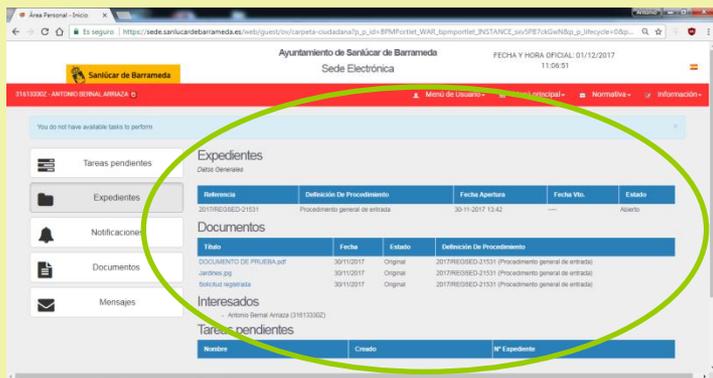
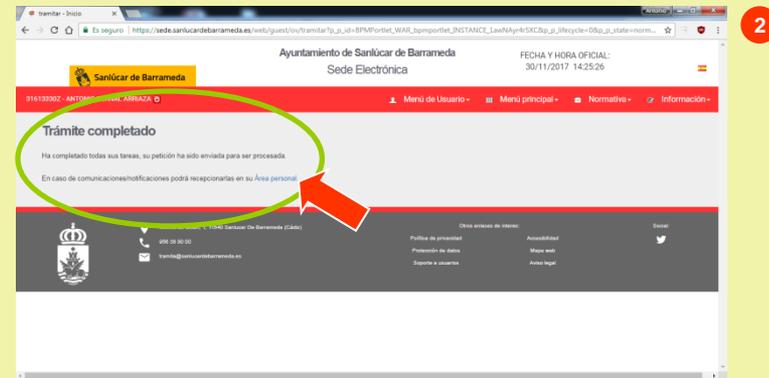
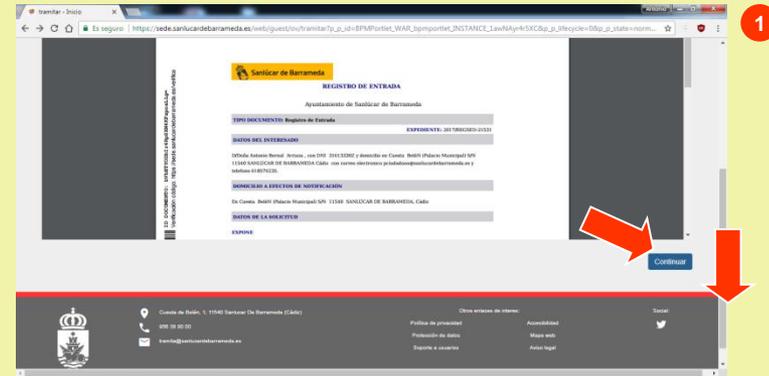


6

INICIAR EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Comprobación del proceso

- 1 Para verificar la completa realización del proceso, en primer lugar hay que salir del expediente. Para ello, si fuera necesario, desplazar hacia abajo la ventana en que se muestra la solicitud registrada mediante la barra de desplazamiento lateral y clicar en **'Continuar'**.
- 2 El sistema presenta el **mensaje definitivo de confirmación** ('Trámite completado') e invita al-la usuario-a a realizar el seguimiento del expediente por medio de su **'Área personal'** (ver el siguiente apartado).
- 3 Entrando en el **'Área personal'** y clicando en **'Expedientes'**, podrá comprobarse que el expediente tramitado aparece en la lista de la parte inferior de la ventana (generalmente en primer lugar, dada su ordenación cronológica).
- 4 Clicando en el código de identificación del expediente, emerge una ventana donde nuevamente se muestran los **datos y documentos incorporados**, además de informar sobre posibles 'Tareas pendientes' que debe realizar el-la usuario-a (tal como se explica en el siguiente apartado).



EL ÁREA PERSONAL



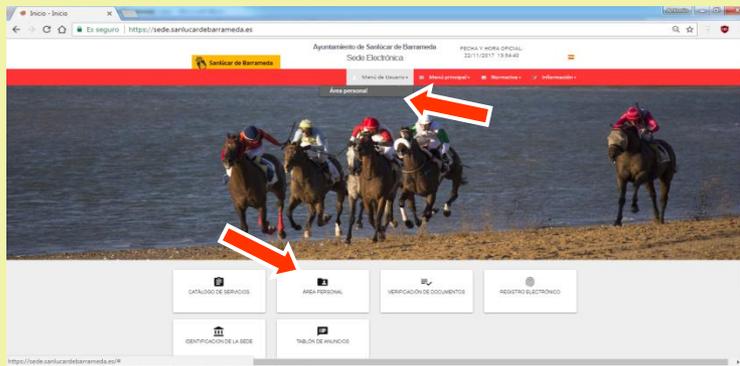
EL ÁREA PERSONAL

- 1 **El alta de cualquier usuario-a en la SEM implica la creación dentro del sistema de su Área Personal**, tanto si el alta se produce de forma automática (al realizar un trámite firmado electrónicamente, o bien un trámite presencial expresando la opción por medios de notificación electrónica), como si el alta se produce a solicitud del-la interesado-a (obrando indistintamente a título personal o en representación de terceras personas o entidades).
- 2 Básicamente, el Área Personal es el espacio dentro de la SEM donde se archivan los **trámites y documentos generados en el curso de expedientes administrativos**, tanto los voluntariamente iniciados por el-la interesado-a, como aquellos que, habiendo sido iniciados por el Ayuntamiento, le afectan directamente. De ahí que para acceder al Área Personal sea imprescindible su identificación electrónica.
- 3 En las páginas siguientes se explican el modo de **acceso al Área Personal** y las diferentes **utilidades** que contiene.

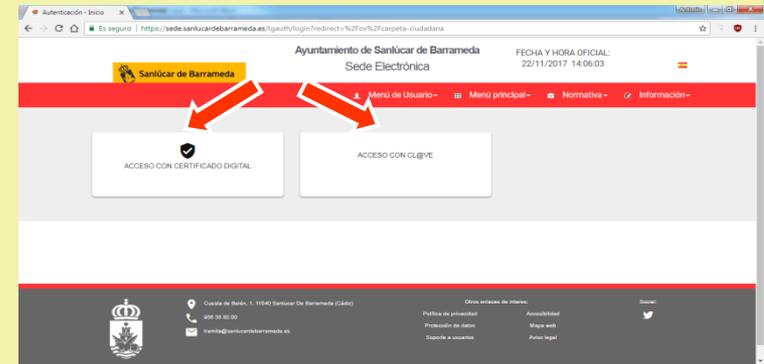
EL ÁREA PERSONAL

Entrar en el Área Personal

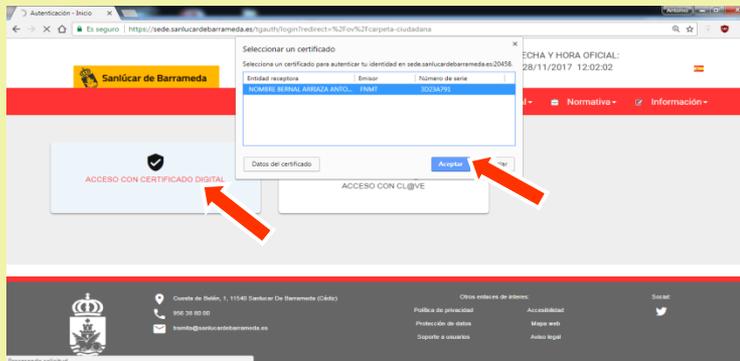
- 1 Como se ha dicho, una vez en la SEM se accede al Área Personal de dos formas posibles:
 - Clicando en **Menú de usuario / Área personal**.
 - Desde el botón **ÁREA PERSONAL** que se halla bajo la fotografía de portada.



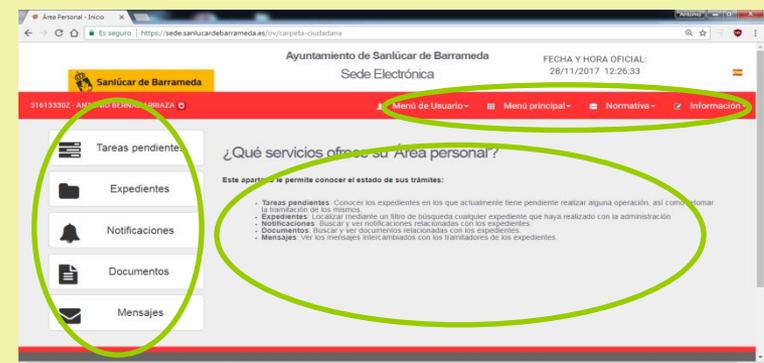
- 2 Ambas vías abren una ventana en la que debe señalarse el sistema de identificación electrónica personal disponible. Clicar en **'ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL'** o en **'ACCESO CON CL@VE'** (las indicaciones que siguen se basan en el supuesto de operar con Certificado de Firma Digital de la FNMT).



- 3 En la ventana emergente, confirmar el Certificado de Firma Digital instalado en el equipo, clicando en **'Aceptar'**.



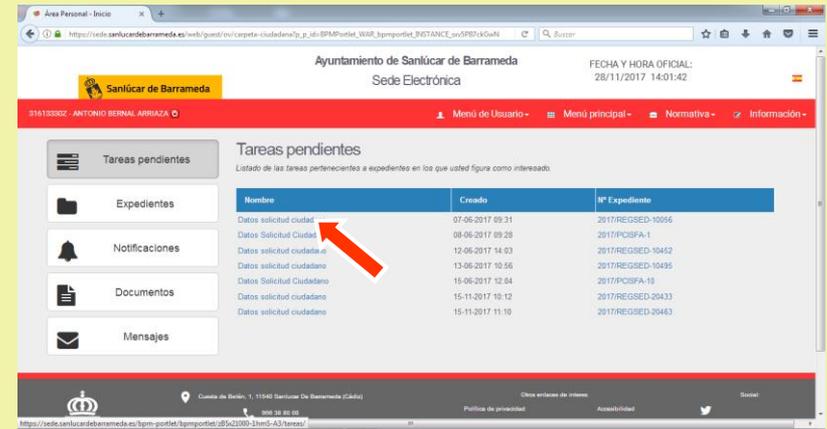
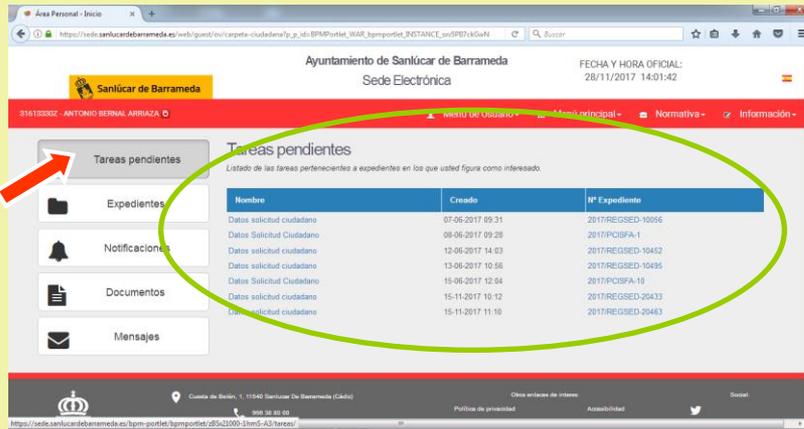
- 4 Se abre una página con **información** acerca de los servicios que ofrece el Área personal y con un **menú de utilidades** en la parte izquierda. Permanece igualmente accesible la barra de **menús** generales de la SEM.



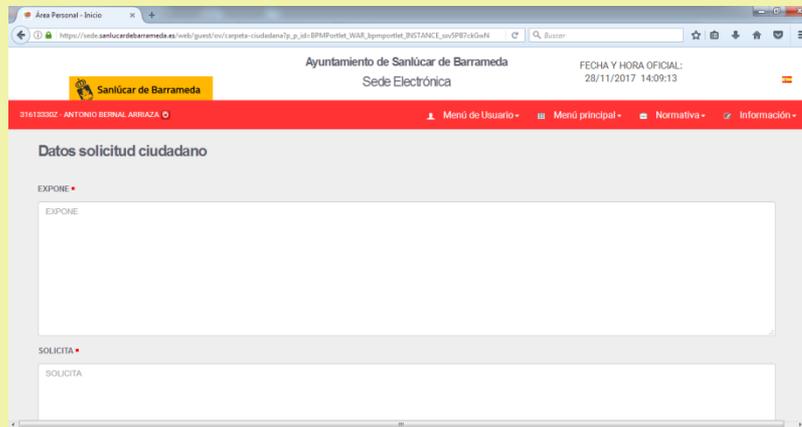
EL ÁREA PERSONAL

Tareas pendientes

- 1 Clicando en **'Tareas pendientes'**, el sistema abre una **lista de acciones que el-la interesado-a debe realizar** para impulsar expedientes ya iniciados. La lista se muestra ordenada por fechas, de más antigua a más reciente.
- 2 Para realizar cualquiera de esas tareas, clicar sobre el **nombre** bajo la correspondiente columna.



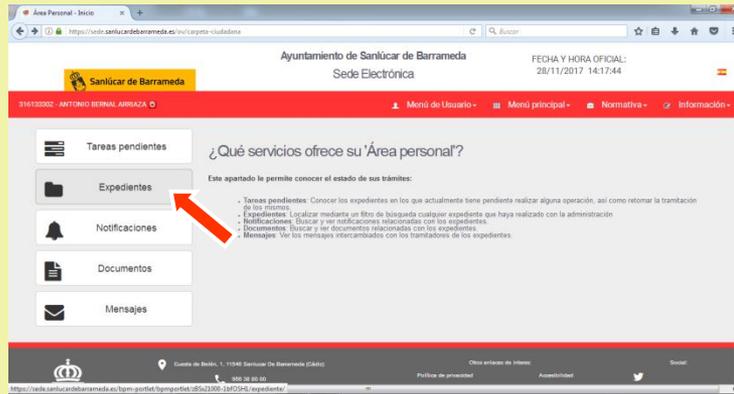
- 3 El sistema conduce al-la usuario-a a la **ventana correspondiente a la tarea que debe realizar** (en este caso, una solicitud pendiente de cumplimentar).



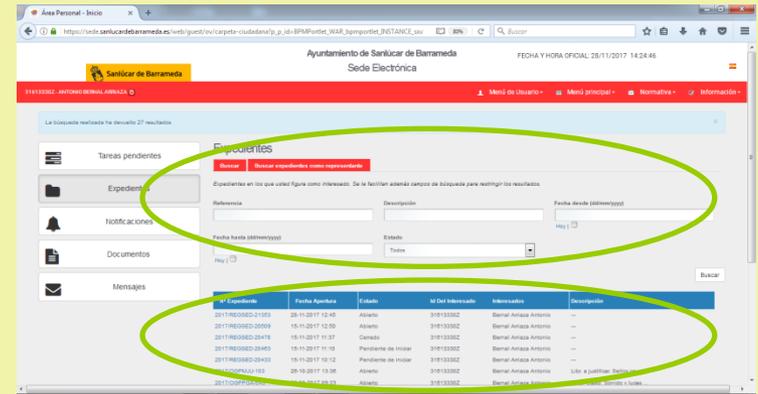
EL ÁREA PERSONAL

Expedientes

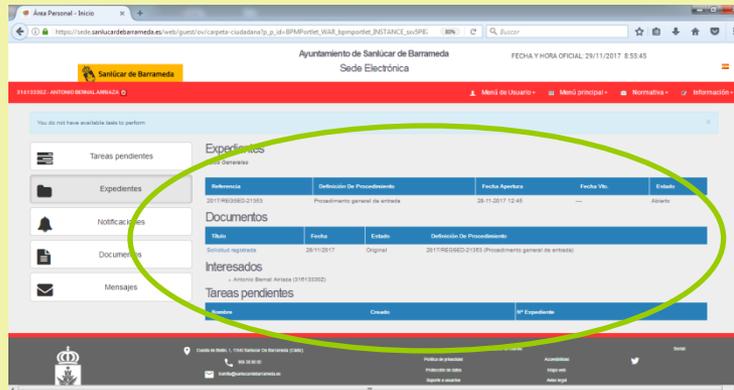
1 Clicando en 'Expedientes' se accede a un **buscador de expedientes** en los que el-la usuario-a figura como interesado-a, y una **lista de expedientes** ordenados por fechas, en este caso de más reciente a más antiguo.



2 La búsqueda puede hacerse aplicando distintos **filtros**: referencia, descripción, rango de fechas y estado de los expedientes. Asimismo, se pueden filtrar los expedientes en que el-la usuario-a figura como representante de terceros.



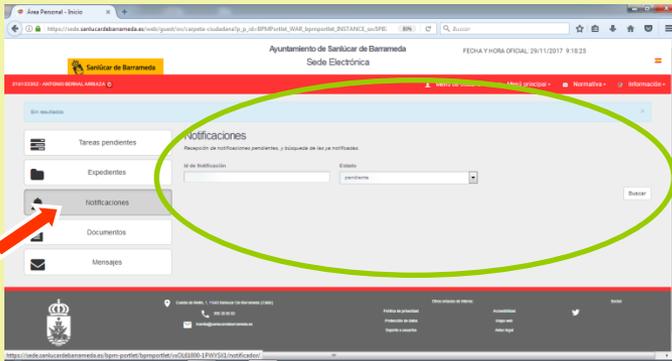
3 Clicando en cualquiera de los elementos de la lista, emerge una ventana que informa de los **datos generales del expediente** en cuestión, documentos generados, personas interesadas y tareas pendientes de realizar.



EL ÁREA PERSONAL

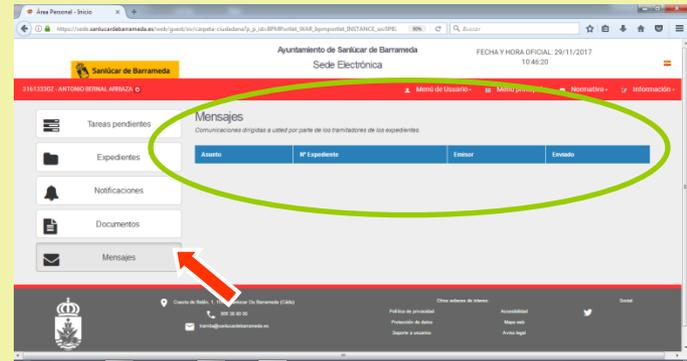
Notificaciones

Clicando en 'Notificaciones' se accede a un **buscador de notificaciones** generadas en el curso de la tramitación de expedientes en los que el-la usuario-a figura como persona interesada. Generalmente son Notificaciones con efectos en términos de plazos de tramitación o indicaciones de tareas que debe realizar el-la usuario-a para proseguir el curso del expediente.



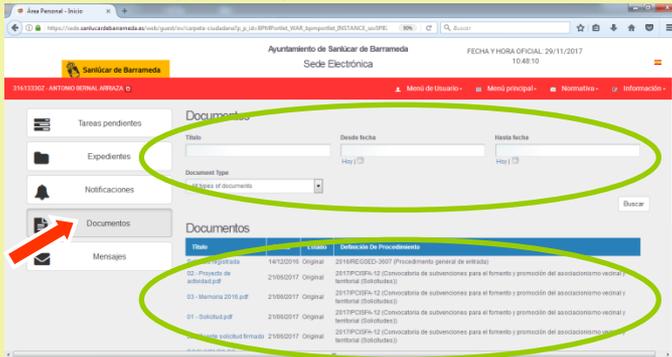
Mensajes

Clicando en 'Mensajes' se accede a una **lista de comunicaciones** dirigidas al-a usuario-a por los-as tramitadores de expedientes que le afectan. A diferencia de las Notificaciones, estos mensajes pueden ser meramente informativos y no causar efectos con respecto a plazos u otros aspectos que afecten de manera determinante a la tramitación del expediente en cuestión.



Documentos

- 1 Clicando en 'Documentos' emergen un **buscador** y una **lista de documentos** ordenados cronológicamente, generados en el curso de la tramitación de expedientes que afectan al-la usuario-a.



- 2 Clicando en cualquiera de los elementos de la lista, emerge un **cuadro de diálogo** que permite visualizar, abrir o guardar en alguna carpeta del equipo el documento en cuestión.

