



Manual del ciudadano

Release 0.5

TangramBPM

02/10/2014

Índice general

1. Introducción	1
2. Navegación	3
2.1. Estructura general de la Sede Electrónica	3
2.2. Certificados Digitales	5
3. Servicios	7
3.1. Iniciar un trámite	8
4. Bandeja del Ciudadano	11
4.1. Tareas Pendientes	12
4.2. Expedientes	13
4.3. Mensajes	14
5. Notificaciones	17
6. Verificar firma	19
7. Calendario	21

Introducción

El objeto del presente documento es servir de guía al usuario para el uso de la Sede Electrónica.

La sede electrónica es el punto de acceso único de los ciudadanos a los servicios electrónicos prestados por una Administración. Así incluye:

- Una parte pública que no requiere autenticación digital y proporciona la consulta del catálogo de procedimientos incorporados a la plataforma, la descarga de documentación reguladora, normativas, formularios rellenables (nivel 2 de madurez electrónica), la utilidad de verificación de firma, el reglamento regulador del uso de la Sede Electrónica y un gestor de ayuda para el uso de la misma.
- Una parte privada que requiere el uso de certificados electrónicos o e-DNI que ofrece la posibilidad de ejecutar procedimientos para dar de alta nuevos expedientes y acceder a la Bandeja del Ciudadano con toda la funcionalidad que más abajo se describe.

Nota: En ocasiones, durante la redacción de este documento, se presentarán situaciones en las que términos y detalles del contenido no serán identificados o nombrados de acuerdo a las imágenes que los acompañan, y esta falta de rigurosidad en la descripción de esos contenidos viene motivada por la continua y elevada actividad en los procesos de actualización que sufre la plataforma.

Navegación

2.1 Estructura general de la Sede Electrónica

La sede tiene la estructura habitual de un portal Web convencional, con una serie de controles comunes que se mantendrán a lo largo de la navegación del usuario. A continuación se muestra una captura del portal donde se indican las zonas y controles principales, que serán detallados en capítulos posteriores.

Universidad Carlos III de Madrid

Sede Electrónica UC3M

BANDEJA DEL CIUDADANO

FECHA Y HORA OFICIALES
Martes 02/09/2014 14:05:33

[Procedimientos](#)
[Registro Electrónico](#)
[Verificación de documentos](#)
[Información sobre la Sede](#)
[Ayuda](#)
[Perfil del contratante](#)
[Quejas y sugerencias](#)

Procedimientos

Sede > Procedimientos

Personal de la Universidad

- > [Instancia general @](#)
- > [Hoja de servicios @](#)
- > [Solicitud Plazas PAS PDI @](#)
- > [Solicitud de certificados](#)
- > [Solicitud de certificados de retenciones](#)
- > [Inscripción en cursos formación](#)
- > [Inscripción en cursos online](#)

[Otros trámites telemáticos](#)

Estudiantes

- > [Instancia general @](#)
- > [Solicitud de certificación académica](#)
- > [Solicitud de dispensa de convocatoria \(sin justificar\)](#)

[Otros trámites telemáticos](#)

Otros

- > [Instancia general @](#)

[Otros trámites telemáticos](#)

[> Mapa web](#)
 [> Accesibilidad](#)
 [> Aviso Legal y](#)

A grandes rasgos y entre otras, las funcionalidades que están accesibles desde la sede electrónica son:

1. **Trámites.** Permite acceder al catálogo de servicios electrónicos de la sede y consultar la información referente a cada uno de ellos.
2. **Carpeta Ciudadana.** Permite acceder al buscador de expedientes iniciados, a las tareas pendientes y a los mensajes.
3. **Anuncios.** Muestra todos los anuncios publicados en la plataforma.
4. **Verificación de Firmas.** Permite a cualquier ciudadano comprobar la validez de una firma de un documento que haya sido firmado digitalmente mediante la plataforma.
5. **FAQs (Preguntas Frecuentes).** Permite acceder a una lista de preguntas y respuestas frecuentes sobre la Sede Electrónica y temas relacionados con ella.
6. **Información y descargas.** Permite acceder y descargar toda la información para poder utilizar esta plataforma.

4

Capítulo 2. Navegación

2.2 Certificados Digitales

El acceso a la Bandeja del Ciudadano requiere el uso obligatorio de un certificado digital o DNI-e. El certificado digital desempeña el mismo papel que el DNI en las actuaciones presenciales. Contiene los datos necesarios que permiten acreditar la identidad de la persona que lo utiliza, como son: n° de DNI, Apellidos, Nombre y dirección de correo electrónico.

Cuando el ciudadano accede a su área personal se le solicita que proporcione el certificado digital. Este certificado se puede encontrar almacenado en los siguientes soportes:

- Certificado software instalado en el navegador Web.
- Token criptográfico USB.
- Tarjeta criptográfica.

Salvo en el primero de los casos, el usuario tendrá que introducir los citados soportes en los correspondientes lectores de dispositivos que deberán tener adecuadamente configurados en equipos personales. En el momento que los conecten estarán disponibles en el navegador al igual que los certificados software. Para poder utilizar el certificado se le solicitará además la clave del mismo (equivaldría a utilizar una tarjeta bancaria y su pin en un cajero).

Se debe recordar que cuando se proporciona un certificado digital a un usuario, este debe firmar un contrato en el que se compromete a mantener la custodia del mismo y se hace responsable de cualquier acto mal intencionado o ilegal que se pueda producir utilizándolo.

Una vez que el certificado digital es aportado debe ser comprobada su validez con la entidad de certificación que lo emitió, es decir se comprueba que el certificado es válido, realmente ha sido emitido por esa entidad, su estado es correcto (no ha sido revocado) y está vigente. (Equivaldría a la comprobación de la validez y vigencia de un DNI).

Servicios

El catálogo facilita al ciudadano la localización de los trámites ofrecidos por la Sede electrónica.

The screenshot displays the 'Sede Electrónica UC3M' website. At the top, there is a dark blue header with the university's name. Below it, a light blue navigation bar contains 'Sede Electrónica UC3M', a dark blue button for 'BANDEJA DEL CIUDADANO', and the date/time 'Martes 02/09/2014 14:22:17'. A left sidebar lists various services like 'Procedimientos', 'Registro Electrónico', and 'Verificación de documentos'. The main content area is titled 'Procedimientos' and shows a breadcrumb 'Sede > Procedimientos'. It features three sections: 'Personal de la Universidad', 'Estudiantes', and 'Otros', each with a list of links and an '@' icon. At the bottom, there is a footer with the 'PLAN AVANZA' logo and links for 'Mapa web', 'Accesibilidad', and 'Aviso Legal y'.

Universidad Carlos III de Madrid

Sede Electrónica UC3M

BANDEJA DEL CIUDADANO

FECHA Y HORA OFICIALES
Martes 02/09/2014 14:22:17

Procedimientos

Procedimientos

Sede > Procedimientos

Personal de la Universidad

- > [Instancia general @](#)
- > [Hoja de servicios @](#)
- > [Solicitud Plazas PAS PDI @](#)
- > [Solicitud de certificados](#)
- > [Solicitud de certificados de retenciones](#)
- > [Inscripción en cursos formación](#)
- > [Inscripción en cursos online](#)

[Otros trámites telemáticos](#)

Estudiantes

- > [Instancia general @](#)
- > [Solicitud de certificación académica](#)
- > [Solicitud de dispensa de convocatoria \(sin justificar\)](#)

[Otros trámites telemáticos](#)

Otros

- > [Instancia general @](#)

[Otros trámites telemáticos](#)

PLAN AVANZA

> Mapa web > Accesibilidad > Aviso Legal y

Una vez seleccionado el trámite, se mostrará la información relativa al mismo.

Procedimientos

Registro Electrónico

Verificación de documentos

Información sobre la Sede

Ayuda

Perfil del contratante

Quejas y sugerencias

Ficha Instancia General

Sede > Procedimientos > Ficha Instancia General

El Registro Electrónico sólo admitirá las solicitudes, comunicaciones y escritos dirigidos a Órganos y Unidades de esta Universidad.

ATENCIÓN: Durante la tramitación de este procedimiento será necesario el uso del certificado digital ya que requerirá la firma de documentos.

INSTANCIA GENERAL

Cualquier ciudadano podrá presentar una solicitud de diverso contenido en la que especificará, además de sus datos personales y de contacto, su demanda, petición o requerimiento así como el órgano, servicio o unidad de la Universidad a la que va dirigida, adjuntando, en su caso, toda aquella documentación que sea necesaria. Se iniciará el procedimiento correspondiente por el órgano responsable de la tramitación, notificándose, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, al ciudadano todos aquellos actos que se produzcan en el procedimiento.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Instancia general

UNIDAD COMPETENTE

Registro General

UNIDAD RESPONSABLE DE LA TRAMITACIÓN

Según el procedimiento que se inicie

ÓRGANO DE RESOLUCIÓN

Según el procedimiento que se inicie

FORMULARIOS

Formulario de Instancia básica

CLASE DE INICIO

A instancia de parte

CANAL DE INICIO

A través de la opción **Iniciar Procedimiento**, podremos dar de alta este trámite. Si ya se está autenticado en la sede, se mostrará a continuación el formulario de alta, en caso contrario, se pedirá la autenticación del usuario, y una vez autenticado, se mostrará el formulario de alta para el trámite.

3.1 Iniciar un trámite

El ciudadano podrá iniciar un trámite a través del catálogo de trámites electrónicos descrito en el punto anterior. Para poder iniciar un nuevo trámite, el ciudadano debe validarse en la aplicación a través de su certificado electrónico.

Para poder iniciar correctamente un trámite, y asociarlo al usuario, éste debe estar validado y dado de alta en la plataforma. Si el usuario es la primera vez que interactúa con ella, deberá dar de alta sus datos para en futuras visitas tener sus datos personales guardados.

Cuando un usuario ha insertado todos sus datos en la plataforma, o no es su primera visita y ya realizó la inserción de los mismos previamente, se le mostrará una ventana con sus datos de notificación para poder iniciar el trámite. Como se ha comentado, es necesario asociar los datos del usuario a un expediente, para que en caso de notificaciones electrónicas o comunicaciones por parte de los tramitadores con el usuario, se pueda relacionar al expediente con el titular del expediente. Los datos, salvo el nombre, apellidos y documento de identidad, deben ser editables por parte del usuario, ya que es posible que se desee para ese trámite, que las notificaciones, dirección de contacto, teléfono, u otros datos sean distintos, por ejemplo, porque se encuentra durante un tiempo fuera de su domicilio

habitual.

Una vez que el usuario confirma que sus datos están correctos y los desea utilizar para el trámite, mediante un botón para aceptarlos, se procederá al inicio del trámite.

Bandeja del Ciudadano

Desde esta funcionalidad, cada usuario podrá acceder a su zona personal, donde podrá conocer el estado de sus trámites pendientes, realizar una búsqueda de todos sus expedientes abiertos o cerrados, verificar las notificaciones que le han sido enviadas y consultar los mensajes enviados desde la plataforma al usuario. Para ello, es necesario haberse autenticado primero. Si no se está autenticado aún, es posible hacerlo desde la opción habilitada para ello dentro de la sección de la Bandeja del Ciudadano.

Una vez el usuario esté autenticado, al acceder a la zona personal, se presentará la siguiente interfaz con las diferentes opciones disponibles sobre los procedimientos con los que el ciudadano esté relacionado:

Universidad Carlos III de Madrid

Sede Electrónica UC3M

BANDEJA DEL CIUDADANO

FECHA Y HORA OFICIALES
Martes 02/09/2014 14:27:07

Procedimientos

Registro Electrónico

Verificación de documentos

Información sobre la Sede

Ayuda

Perfil del contratante

Quejas y sugerencias

Bandeja del Ciudadano

Sede > Bandeja del Ciudadano

Tareas pendientes Expedientes Mensajes Notificaciones

¿Qué servicios ofrece su 'Bandeja del Ciudadano'?

Este apartado le permite conocer el estado de sus trámites:

- > *Tareas pendientes*: Conocer los expedientes en los que actualmente tiene pendiente realizar alguna operación, así como acceder a distintas funcionalidades referentes a los mismos
- > *Expedientes*: Localizar mediante un filtro de búsqueda cualquier expediente que haya realizado con la administración.
- > *Mensajes*: Ver los mensajes intercambiados con los tramitadores de los expedientes.
- > *Notificaciones*: Buscar y ver notificaciones relacionadas con los expedientes.

plan AVANZA

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

> Mapa web

> Accesibilidad

> Aviso Legal y Protección de Datos

- **Tareas pendientes**: Muestra todas las tareas que están pendientes de realizar por el usuario autenticado para continuar el expediente, subsanar documentación y recepcionar un documento o notificación.
- **Buscador de expedientes**: Permite localizar el expediente que desea a partir de distintas condiciones de búsqueda.
- **Mensajes**: Muestra los mensajes que la plataforma envía al ciudadano para mantenerle en todo momento informado sobre el estado del expediente.

4.1 Tareas Pendientes

Esta opción muestra las tareas que están pendientes de la actuación del usuario. En un modelo físico equivaldría a los expedientes que tiene el tramitador en su mesa abiertos por la siguiente tarea a realizar.

Universidad Carlos III de Madrid

Sede Electrónica UC3M

BANDEJA DEL CIUDADANO

FECHA Y HORA OFICIALES
Martes 02/09/2014 14:39:59

- Procedimientos
- Registro Electrónico
- Verificación de documentos
- Información sobre la Sede
- Ayuda
- Perfil del contratante
- Quejas y sugerencias

Bandeja del Ciudadano

Sede > Bandeja del Ciudadano

Tareas pendientes
Expedientes
Mensajes
Notificaciones

Tareas

Estas son las tareas pertenecientes a un expediente en el que estas como interesado

Nombre	Nº expediente	Estado	Fecha de la creación	Id del interesado	Interesados
Firmar Solicitud	2014/REGING-000382	Pendiente de iniciar	01-09-2014 10:58	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000383	Abierto	01-09-2014 11:00	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000385	Abierto	01-09-2014 12:02	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000386	Abierto	01-09-2014 12:53	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000387	Abierto	01-09-2014 13:10	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000389	Abierto	01-09-2014 13:21	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000392	Abierto	01-09-2014 13:37	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000395	Abierto	01-09-2014 14:23	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Mostrar Justificante	2014/REGING-000396	Abierto	02-09-2014 08:20	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID
Firmar Solicitud	2014/REGING-000398	Pendiente de iniciar	02-09-2014 09:36	28919170M	PEREIRO BELTRAN DAVID

Los campos del listado de tareas son muy parecidos a los del listado de expedientes.

Tanto en un listado como en el otro, se permite la opción de acceder a los detalles del expediente pulsando el detalle existente en la columna especificada como número de expediente.

4.2 Expedientes

Dentro de la Bandeja del Ciudadano se encuentra además el enlace al listado de expedientes. Pulsando sobre él se accede al filtro de búsqueda. Mediante este filtro, se podrán limitar los resultados de la búsqueda de acuerdo a una serie de parámetros establecidos.

- Procedimientos
- Registro Electrónico
- Verificación de documentos
- Información sobre la Sede
- Ayuda
- Perfil del contratante
- Quejas y sugerencias

Bandeja del Ciudadano

Sede > Bandeja del Ciudadano

> La búsqueda realizada ha devuelto 23 resultados

Tareas pendientes
Expedientes
Mensajes
Notificaciones

Expedientes

Estos son los expedientes en los que estas como interesado

Referencia

Descripción

Estado

Fecha desde (dd/mm/yyyy)

Fecha hasta (dd/mm/yyyy)

Nº expediente	Fecha apertura	Estado
2014/REGING-404	02-09-2014 10:45	Abierto
2014/REGING-403	02-09-2014 10:28	Abierto
2014/REGING-402	02-09-2014 10:21	Abierto
2014/REGING-401	02-09-2014 10:15	Abierto
2014/REGING-400	02-09-2014 09:40	Abierto
2014/REGING-399	02-09-2014 09:38	Pendiente de iniciar
2014/REGING-398	02-09-2014 09:36	Pendiente de iniciar
2014/REGING-396	02-09-2014 08:19	Abierto
2014/REGING-395	01-09-2014 14:23	Abierto
2014/REGING-394	01-09-2014 14:17	Abierto

« anterior123siguiente »

Una vez indicados estos parámetros, se procederá a consultar el listado de expedientes resultante usando el botón indicado para ello. Entre los campos disponibles de cada registro del listado, se encuentran los siguientes:

- **Estado:** Indica el estado en el que se encuentra el expediente. Los estados posibles de un expediente son: abierto, pendiente de iniciar y cerrado.
- **Expediente:** Número asignado al expediente. Hay que tener en cuenta que un expediente no tiene número completo hasta que no se realiza la primera anotación en el registro de entrada, normalmente esto es una solicitud firmada.
- **Título:** Título del expediente que normalmente coincidirá con el nombre del procedimiento administrativo.
- **Alta:** Fecha de alta del expediente.

4.3 Mensajes

Los usuarios podrán ver los mensajes que se le envíen para informar del estado de la tramitación del procedimiento electrónico iniciado. Este tipo de mensajería es interna de la plataforma.

Los mensajes que recibirá el usuario son los enviados por los tramitadores de los procedimientos, o mensajes automáticos generados por la plataforma. Además de la mensajería interna, la plataforma es capaz de enviar estos mensajes por medio de correo electrónico, siempre y cuando el usuario haya introducido su email a la hora de registrar sus datos.

Muestra los mensajes recibidos relacionados con todos los expedientes del usuario. Estos aparecen ordenados por la fecha de envío. Entre los campos del listado de mensajes, podemos destacar los siguientes:

- **Asunto:** Título del mensaje
- **Expediente:** Número del expediente asociado al mensaje.
- **Enviado:** Fecha de envío del mensaje.

Pulsando en el asunto de un mensaje se puede ver el detalle del mismo tal y como se muestra a continuación:

- **Asunto:** Título del mensaje
- **Emisor:** Dni del emisor del mensaje
- **Receptor:** Dni del receptor del mensaje
- **Fecha:** Fecha de envío
- **Cuerpo:** Cuerpo del mensaje

Notificaciones

Si ha elegido en la tramitación de su expediente la opción de Notificación Electrónica, podrá recibir y consultar las notificaciones asociadas al mismo desde esta funcionalidad.

Muestra las notificaciones recibidas relacionadas con todos los expedientes del usuario y su acceso será permitido siempre y cuando el ciudadano esté autenticado en la plataforma.

Entre los campos del listado de notificaciones, se pueden destacar los siguientes campos:

- **Identificador:** Indica el título de la notificación.
- **Estado:** Muestra el estado de la notificación.
- **Fecha:** Fecha de envío de la notificación.
- **Expediente:** Número del expediente asociado a la notificación.

El ciudadano tendrá dos opciones posibles sobre las notificaciones pendientes:

- Aceptar
- Rechazar

En caso de que el ciudadano seleccione la opción Leer o Aceptar, se marcará la notificación como Notificada y se le mostrará al usuario el documento generado de la notificación, habilitándose para el mismo una opción para firmar dicha notificación. En caso que el usuario rechace la notificación, ésta pasará al estado de Rechazada y no volverá a aparecer en el listado.

Procedimientos

Registro Electrónico

Verificación de documentos

Información sobre la Sede

Ayuda

Perfil del contratante

Quejas y sugerencias

Bandeja del Ciudadano

Sede > Bandeja del Ciudadano

Notificaciones

Id de Notificación

Estado

> Sin resultados



Verificar firma

Esta utilidad permite a cualquier usuario comprobar la validez de la firma de un documento que ha sido firmado digitalmente mediante la plataforma de tramitación electrónica cuando este documento es aportado en papel o en formato digital.

Para ello se accederá a la sección de la plataforma para ello indicada.. Esta funcionalidad no requiere el uso de certificados digitales y es de libre acceso.

Con el objeto de verificar la validez de la firma, se introducirá el código de identificación del documento y posteriormente se enviarán los datos mediante la opción indicada para tal efecto.

ID. DOCUMENTO	JE3J4MIIMz2nlw.5%EuafQSS		PÁGINA	1 / 1
FIRMADO POR	VALIDEZ CERTIF. FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
12345678X. USUARIO PRUEBA, NOMBRE	-	06/06/2011 08:24:18	S7b3QzHOgKn2sJG9SGKeAHWFJFU=	
				
<div style="border: 1px solid red; display: inline-block; padding: 2px;">JE3J4MIIMz2nlw.5%EuafQSS</div>				

Si el código aportado se corresponde con algún documento, se mostrará la información relativa al mismo.

Calendario

Esta sección permite a cualquier usuario consultar el calendario de días hábiles.

Procedimientos	<h2>Calendario de días hábiles</h2> <p>Sede > Información sobre la Sede > Sobre la sede > Calendario de días hábiles</p> <h3>Calendario de días hábiles</h3> <p>Según lo dispuesto en la Normativa reguladora del Registro de la Universidad Carlos III de Madrid, aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 9 de diciembre de 2010, el Registro Electrónico de la Universidad permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas del día.</p> <p>Serán considerados días inhábiles para el Registro Electrónico de la Universidad Carlos III de Madrid los así declarados para todo el territorio nacional, para el de la Comunidad Autónoma de Madrid y en el ámbito de la propia Universidad. Consulta del calendario oficial de la Universidad Carlos III de Madrid para los años 2011 y 2012.</p> <p>Los plazos de los procedimientos que se tramitan a través del Registro Electrónico se ajustarán, en todo caso, a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, cuando se presente una solicitud, escrito o comunicación en el Registro Electrónico en un día inhábil, a los efectos del cómputo de plazos fijado en días hábiles o naturales, se entenderá efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en un día inhábil. En todo caso, no será de aplicación al Registro Electrónico lo establecido en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992. Cuando el último día de un plazo establecido sea inhábil para el Registro Electrónico se entenderá prorrogado al siguiente día hábil.</p> <p>Calendario de días inhábiles de la Universidad Carlos III de Madrid para el año 2014:</p> <ul style="list-style-type: none">> 1 de enero: Año nuevo> 6 de enero: Epifanía del Señor> 17 de abril: Jueves Santo> 18 de abril: Viernes Santo
Registro Electrónico	
Verificación de documentos	
Información sobre la Sede	
Ayuda	
Perfil del contratante	
Quejas y sugerencias	