



DG.CO.P00.E03-Manual de Usuario Carpeta Ciudadana

Resumen

Manual de usuario de la Carpeta Ciudadana

Contenido

1.	Introducción	3
	1.1 Alcance	3
	1.2 Terminología y acrónimos	3
2.	Oficina Virtual	4
	2.1 Acceso	4
	2.2 Organización	4
	2.3 Idioma	5
	2.4 Información del portal	6
3.	Perfiles de usuario	12
	3.1 Perfil invitado	12
	3.1.1 Catálogo de servicios	12
	3.1.2 Buscador de servicios	16
	3.1.3 Destacados	17
	3.2 Perfil autenticado	18
	3.2.1 Autenticación	18
	3.2.2 Solicitudes	20
	3.2.3 Registros	23
	3.2.4 Documentos	24
	3.2.5 Notificaciones	25
	3.2.6 Representaciones	25
4.	Descripción de los procesos funcionales	26
	4.1 Presentación de solicitudes	26
	4.2 Subsanación de solicitudes	31
	4.3 Presentación de alegaciones	33

Índice de figuras

Ilustración 1: Portada	4
Ilustración 2: Zonas de la Oficina Virtual	5
Ilustración 3: Idioma	6
Ilustración 4: Contacto	6
Ilustración 5: Ayuda	7
Ilustración 6: Mapa Web	8
Ilustración 7: Accesibilidad	9
Ilustración 8: Aviso legal	.10
Ilustración 9: Acerca de	.11
Ilustración 10: Catálogo de servicios	.13
Ilustración 11: Familia de servicios	.14
Ilustración 12: Detalle de servicio	.15
Ilustración 13: Buscador de servicios	.17
Ilustración 14: Destacados	.18
Ilustración 15: Página de espera de autenticación	.18
Ilustración 16: Selección de certificado	.19
Ilustración 17: Carpeta ciudadana	.19
Ilustración 18: Error de validación de certificado	.20
Ilustración 19: Solicitudes	.20
Ilustración 20: Solicitudes en borrador	.21
Ilustración 21: Detalle de solicitud en borrador	.21
Ilustración 22: Listado de solicitudes	.22
Ilustración 23: Detalle de la solicitud	.22
Ilustración 24: Registros	.23
Ilustración 25: Listado de registros	.23
Ilustración 26: Detalle de registro	.24
Ilustración 27: Documentos del ciudadano	.25
Ilustración 28: Formulario de solicitud	.26
Ilustración 29: Adjuntar documentación	.28
Ilustración 30: Firmar y presentar solicitud	.29
Ilustración 31: Confirmación de firma y presentación de solicitud	.29
Ilustración 32: Error en firma y/o presentación de solicitud	.30
Ilustración 33: Resultado de presentación de solicitud correcta	.30
Ilustración 34: Resultado de presentación de solicitud incorrecta	.31
Ilustración 35: Subsanación de solicitud	.32
Ilustración 36: Presentación de subsanación	.32
Ilustración 37: Presentación de alegaciones	.33
Ilustración 38: Anexado de alegaciones	.34
Ilustración 39: Presentación de alegaciones	.34

1. Introducción

La carpeta ciudadana es la herramienta a través de la cual un ciudadano puede iniciar, consultar y añadir documentación adicional a los servicios ofrecidos por la Entidad Local.

1.1 Alcance

El objeto del presente documento es presentar toda la información necesaria acerca del funcionamiento de la carpeta ciudadana y las diferentes ventanas que lo componen, con el fin de que un ciudadano tenga una visión nítida sobre los pasos que debe seguir en cada caso para utilizar convenientemente el portal.

1.2 Terminología y acrónimos

En el presente documento vamos a utilizar la siguiente terminología:

Oficina Virtual: portal web donde se puede consultar la información sobre los servicios electrónicos ofrecidos por la Entidad Local, así como iniciar su tramitación y consultar el estado de los mismos.

Carpeta Ciudadana: zona privada de la Oficina Virtual que requiere autenticación, donde se puede presentar la solicitud de tramitación de un servicio electrónico y consultar el estado de la misma.

2. Oficina Virtual

2.1 Acceso

El acceso a la Oficina Virtual se realiza mediante un navegador Web, a partir de una URL proporcionada por la entidad:

http://<URL _DE _OFICINA_VIRTUAL>

2.2 Organización

Cuando se accede a la Oficina Virtual a través del navegador Web aparece la portada del portal, como se observa en la Ilustración 1.



Ilustración 1: Portada

La Oficina Virtual se organiza en varias zonas, dependiendo de si nos encontramos en la portada o no, o si estamos autenticados.

Las zonas comunes a toda la Oficina Virtual son:

 Zona superior. Se muestra una primera franja con fondo gris donde aparece el mensaje de bienvenida y la posibilidad de cambiar de idioma entre valenciano y castellano. Más abajo se muestra una franja con el

nombre de Oficina Virtual, el nombre de la entidad local en cuestión y el emblema de dicha entidad.

- Zona inferior. Se muestra diversa información como el copyright, la dirección de la entidad local y un menú de acceso rápido a distintas opciones: Contacto, Ayuda, Mapa web, Accesibilidad, Aviso legal y Acerca de.
- Zona central. Zona donde el ciudadano puede realizar las distintas operaciones ofrecidas por el portal.

Además, existe una zona común una vez se accede a cualquier pantalla (distinta de portada):

 Menú principal. Bajo la franja con el nombre de Oficina Virtual y entidad local, se muestra el menú principal de la Oficina Virtual: Buscador, Catálogo de servicios, Destacados y Carpeta ciudadana. En el caso de estar autenticado, aparece también el nombre del ciudadano autenticado y la opción de salir del área privada.

Por su parte, cuando un ciudadano se encuentra en la zona privada de la Carpeta Ciudadana existe un menú auxiliar adicional:

 Menú auxiliar. Se muestran las distintas opciones de la zona privada de la Carpeta ciudadana: Solicitudes, Registros, Documentos, Notificaciones y Representaciones.

Todas las zonas pueden ser visualizadas en la pantalla de la Ilustración 2.

Manual Manua Manual Manual M	
OFICINA VIRTUAL Ayuntamiento de Alcantir	nto de Alcantir
Buscador Catálogo de servicios Destacados Carpeta Ciudadana	←⊐ Salir
Inicio > Carpeta ciudadana > Solicitudes CARPETA CIUDADANA	Ning R. Mu m
Solicitudes SOLICITUDES	
> Registros	
Documentos Solicitudes en borrador Solicitudes en curso	
Notificaciones entrar entrar entrar	
Solicitudes Cerradas Todo	
entrar	

Ilustración 2: Zonas de la Oficina Virtual

2.3 Idioma

Es posible la navegación por la oficina virtual en dos idiomas: valenciano y castellano, pudiendo cambiar de uno a otro en cualquier zona del portal mediante

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 5 de 34

el desplegable que aparece en la parte superior derecha, como se observa en la llustración 3.



Ilustración 3: Idioma

2.4 Información del portal

En la zona inferior de la oficina virtual se muestran accesos rápidos a distinta información del portal, como es la información de contacto, la página de ayuda, el mapa web, información sobre accesibilidad, el aviso legal y un acerca de la Oficina Virtual.

<u>Contacto</u>

En la ventana de Contacto se muestran los datos de contacto de la Entidad Local: dirección, teléfono, fax, etc., como se observa en la Ilustración 4.



Ilustración 4: Contacto

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 6 de 34

<u>Ayuda</u>

En la ventana de Ayuda (Ilustración 5) se encuentra la información que puede resultarle de utilidad al ciudadano a la hora de conocer el funcionamiento del portal y los elementos que lo componen (iconos, semántica, etc.).

	Catalogo de servicios	Destacados	
Inicio > Ayr	uda		
Se desc	riben a continuación diversos	aspectos que permi	ten interactuar con la Oficina Virtual.
America	de Dúblice y Drivede		
	eta ciudadana dispone de un a	apartado público v un	10 privado:
Públic Privac	a: El apartado público permite la: La información disponible e	a cualquier ciudadar en el apartado privado	no acceder a una información determinada. o sólo es accesible previa identificación con un certificado digital.
Certific	ado Digital de Usuario.		
El Certifi suplanta La firma manusc Estos ce forma pi La insta Carpeta La Auto puede s	cado Digital permite verificar l ciones. Mediante el certificad electrónica basada en un cer rita. Asimismo, la identificación strificados digitales permiten m resencial pero evitando despi lación de estos certificados di Cludadana. ritat de Certificació de la Com. eguír las instrucciones indicas	a identidad de un ciud o también se permite tificado digital, como n basada en un certifi ealizar trámites admir azamientos y espera: igitales es muy senci unidad Valenciana (A fas en su página par	dadano, garantizando que únicamente él puede acceder a su información personal, evitando utilizar la firma electrónica, tanto de documentos como de solicitudes. los utilizados en la Administración Electrónica, tiene la misma validez jurídica que la firma ficado digita es equivalente a la presentación del DNI en la atención presencial. nistrativos de forma segura a través de internet, teniendo la misma validez que los realizados de s. lla puesto que sólo es necesario instalarlos en el navegador con el que se está accediendo a la (CCV) es el organismo encargado de distribuir los certificados de los ciudadanos, por lo que a lograr el certificado digital personal.
Solicitu	id de Certificados de la ACCV		
Este cer admite e Dni Ele	tificado está admitido no sólo ste certificado.Lista completa	en las administracion	nes públicas de la Comunidad Valenciana. Puede consultar la lista completa de sitios donde se
Este cer admite e Dni Ele El Docur más de Con la g dinita co	tificado está admitido no sólo ste certificado Lista completa ctrónico, ¿Puedo utilizarlo nento Nacional de identidad (E So años, la identidad, los dato eneralización del acceso a int o la mismo xultar que ao el	en las administracion	nes públicas de la Comunidad Valenciana. Puede consultar la lista completa de sitios donde se rección General de la Policía (Ministerio del Interior), es el documento que acredita, desde hace él aparecen y la nacionalidad española de su titular. sarios nuevos métodos de acreditación de la personalidad, que permitan operar en el mundo se esenciales eso:
Este cer admite e El Docur más de Con la g digital co Identifi	tificado está admitido no sólo ste certificado Lista completa ctrónico, ¿Puedo utilizarto nento Nacional de identidad (I 50 años, la identidad, los dato eneralización del acceso a in on la misma valídez que en el r cación electrónica y de forma digitalmente documentos elec	en las administracion	nes públicas de la Comunidad Valenciana. Puede consultar la lista completa de sitios donde se rección General de la Policía (Ministerio del Interior), es el documento que acredita, desde hace él aparecen y la nacionalidad española de su titular. sarios nuevos métodos de acreditación de la personalidad, que permitan operar en el mundo eas esenciales son: ntidad de la persona. es validez jurídica equivalente a la manuscrita.
Este cei admite e Dni Ele El Docur más de Con la g digital cr Identifi Firmar La respi Esta nue segura : Puede c El uso d electrón Para po puede e	tificado está admitido no sólo ste certificado Lista completa ctrónico, ¿Puedo utilizarío mento Nacional de identidad (D So años, la identidad, los dato eneralización del acceso a ini n la misma validez que en el r cación electrónica y de forma digitalmente documentos elec uesta a esta nueva realidad hi eva versión del DNI es lo que e a través de internet. on sultar más información con el Dni Electrónico se está exde ico en la siguiente dirección "3 der utilizar el DNI electrónico n n contrar más información en "	en las administracion 2? NII), emitido por la Diù s personales que en ternet se hacen nece mundo físico. Las tarr indubitativa de la ide trónicos, otorgándole a sido incorporar un conocemos como DN respecto al DNI elect endiendo principalmer Servicios Disponibles cecesita un lector de l "Como utilizar el DNIe	nes públicas de la Comunidad Valenciana. Puede consultar la lista completa de sitios donde se rección General de la Policía (Ministerio del Interior), es el documento que acredita, desde hace él aparecen y la nacionalidad española de su titular. sarios nuevos métodos de acreditación de la personalidad, que permitan operar en el mundo eas esenciales son: ntidad de la persona. es validez jurídica equivalente a la manuscrita. chip al DNI donde se han incluido los certificados digitales de usuario. la electrónico, que permite tanto el uso tradicional como el acceso, identificación y firmado de forme trónico en el enlace habilitado para tal efecto "Dni Electrónico". nte entre las Administraciones Públicas. Dispone de una lista completa de los usos del DNI r.
Este cei admite e Dni Ele El Docur más de Con la g digital cr lidentifi Firmar La respu Esta nuc segura i Puede c El uso d electrón Para pou puede e	tificado está admitido no sólo ste certificado Lista completa ctrónico, ¿Puedo utilizarto mento Nacional de Identidad (D So años, la Identidad, los dato eneralización del acceso a int on la misma validez que en el r cación electrónica y de forma digitalmente documentos elec uesta a esta nueva realidad hi eva versión del DNI es lo que d i través de internet. onsultar más información con el Dni Electrónico se está exte ico en la siguiente dirección " der utilizar el DNI electrónico n ncontrar más información en "	en las administracion en las administracion 27 2011), emitido por la Din s personales que en ternet se hacen nece mundo físico. Las tar indubitativa de la ide trónicos, otorgándole a sido incorporar un conocemos como DN respecto al DNI elect adido incorporar un conocemos como DN respecto al DNI elect adido incorporar un conocemos como DN respecto al DNI elect como utilizar el DNIe Ciudadana.	nes públicas de la Comunidad Valenciana. Puede consultar la lista completa de sitios donde se rección General de la Policía (Ministerio del Interior), es el documento que acredita, desde hace él aparecen y la nacionalidad española de su titular. sarios nuevos métodos de acreditación de la personalidad, que permitan operar en el mundo eas esenciales son: ntidad de la persona. es validez jurídica equivalente a la manuscrita. chip al DNI donde se han incluido los certificados digitales de usuario. le lectrónico, que permite tanto el uso tradicional como el acceso, identificación y firmado de forma trónico en el enlace habilitado para tal efecto "DnI Electrónico". tré entre las Administraciones Públicas. Dispone de una lista completa de los usos del DNI r. tarjetas inteligentes compatible con el estándar ISO 7816. Con respecto al uso del DNI electrónico r.
Este cei admite e Dni Ele El Docu más de Con la g digital cr lidentifi Firmar La respi Esta nue segura : Puede c El uso d electrón Para por puede e Los do Para por descarg	tificado está admitido no sólo ste certificado Lista completa ctrónico, ¿Puedo utilizarto mento Nacional de identidad (D So años, la identidad, hos dato eneralización del acceso a in n la misma valídez que en el r cación electrónica y de forma digitalmente documentos elec uesta a esta nueva realidad hi eva versión del DNI es lo que d a través de internet. on sultar más información con el Dni Electrónico se está exte ico en la siguiente dirección "S der utilizar el DNI electrónico no n contrar más información en ' cumentos en la Carpeta O eta cludadana es una aplicaci ando documentos.	en las administracion 2? NII), emitido por la Diù s personales que en iernet se hacen nece mundo físico. Las tari indubitativa de la ide trónicos, otorgándole a sido incorporar un conocemos como DN respecto al DNI elect endiendo principalmer Servicios Disponibles sevesita un lector de l "Como utilizar el DNIe Ciudadana. ón que permite la inte con la Administración n los diferentes forn s para utilizario.	nes públicas de la Comunidad Valenciana. Puede consultar la lista completa de sitios donde se rección General de la Policía (Ministerio del Interior), es el documento que acredita, desde hace él aparecen y la nacionalidad española de su titular. sarios nuevos métodos de acreditación de la personalidad, que permitan operar en el mundo eas esenciales son: ntidad de la persona. es validez jurídica equivalente a la manuscrita. chip al DNI donde se han incluido los certificados digitales de usuario. le electrónico, que permite tanto el uso tradicional como el acceso, identificación y firmado de forme trónico en el enlace habilitado para tal efecto "Dni Electrónico". nte entre las Administraciones Públicas. Dispone de una lista completa de los usos del DNI c. racción con la Administración pública, bien sea realizando solicitudes, aportando documentos, o n Pública se han utilizado aplicaciones de amplia difusión en el entorno de Internet, y gratuitos. natos de documentos utilizados por la Carpeta Cluidadana, así como el enlace donde podrá
Este cei admite e Dni Ele El Docu más de Con la g digital cr. Identifi Firmar La respi Esta nue segura a Puede c El uso d electrón Para po uede e Los do La carpi descarg Para la a A contin descarg	tificado está admitido no sólo ste certificado Lista completa ctrónico, ¿Puedo utilizarto mento Nacional de Identidad (E So años, la identidad, los dos eneralización del acceso a inti on la misma validez que en el ri cación electrónica y de forma digitalmente documentos elec juesta a esta nueva realidad hi eva versión del DNI es lo que (a través de internet. onsultar más información con el Dni Electrónico se está exte ico en la siguiente dirección"? der utilizar el DNI electrónico n nicontrar más información en " cumentos en la Carpeta O eta ciudadana es una aplicaci ando documentos.	en las administracion en las administracion (NI), emitido por la Din s personales que en ternet se hacen nece mundo físico. Las tar indubitativa de la ide trónicos, otorgándole a sido incorporar un e conocemos como DN respecto al DNI eleci a sido incorporar un elecion conocemos como DN respecto al DNI eleci ecesita un lector de l "Como utilizar el DNIe Ciudadana. ón que permite la inte con la Administración n los diferentes form s para utilizarlo.	es públicas de la Comunidad Valenciana. Puede consultar la lista completa de sitios donde se rección General de la Policía (Ministerio del Interior), es el documento que acredita, desde hace di aparecen y la nacionalidad española de su titular. sarios nuevos métodos de acreditación de la personalidad, que permitan operar en el mundo eas esenciales son: ntidad de la persona. Is validez jurídica equivalente a la manuscrita. chip al DNI donde se han incluido los certificados digitales de usuario. I electrónico, que permite tanto el uso tradicional como el acceso, identificación y firmado de forme trónico en el enlace habilitado para tal efecto "Dni Electrónico". Ite entre las Administraciones Públicas. Dispone de una lista completa de los usos del DNI c. tráctico con la Administración pública, bien sea realizando solicitudes, aportando documentos, o n Pública se han utilizado aplicaciones de amplia difusión en el entorno de Internet, y gratuitos. natos de documentos utilizados por la Carpeta Cludadana, así como el enlace donde podrá

Ilustración 5: Ayuda

<u>Mapa Web</u>

El Mapa Web es la sección que presenta de manera esquemática todos los contenidos del portal para acceder directamente a ellos (Ilustración 6).

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana
Inicio > Map	a web /EB		11 P. C
Portada			
Buscador Catálogo de Destacados Contacto Ayuda Accesibilida Aviso legal Acerca de	Servicios d		
Trámites			
ATENCIÓN A BIENES MUN CEMENTERIC POLICÍA RECLAMACI SERVICIOS TRIBUTOS URBANISMO	IL CIUDADANO ICIPALES IS ONIES Y RECURSOS SOCIALES Y MEDIO AMBIENTE		
Acceso co	n Certificado Digital		
Carpeta ciud	ladana		

Ilustración 6: Mapa Web

Accesibilidad

En la ventana de Accesibilidad (Ilustración 7) se muestra la información relativa a la accesibilidad del portal, entendiendo como tal la prestación de un acceso universal a la web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.

	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana
	ccesibilidad SIBILIDAD EN EL POR	TAL	In States Martin
Hablar de A cultura, loc	Accesibilidad Web es hablar de u alización geográfica y capacidad	in acceso universal des de los usuarios.	a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma,
Informaci	ión de accesibilidad para we	ebs y portales.	
La Ley 34/2 Administrac accesible a Diciembre o	2002 de 11 de julio, de servicios ciones Públicas para que adopte a personas con discapacidad y e de 2005.	de la sociedad de la n las medidas neces dad avanzada de a	información y comercio electrónico (LSSICE) publicada en el BOE el 12 de julio obliga a las arias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser suerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos antes del 31 de
Estándar	es seguidos.		
A continua	ción se indican los estándares s	eguidos en el desar	rollo:
El Cor Red a El cóc W3	nsorcio World Wide Web (W3C) (su potencialidad máxima a mod digo html y css existente en este C 1.0 C CSS	desarrolla tecnología o de foro de informa portal se ha validad	s inter-operativas (especificaciones, líneas, maestras, software y herramientas) para guiar la ción, comercio, comunicación y conocimiento colectivo. o siguiendo los estándares marcados por este organismo.
TAW Se tra El nive	ata de una herramienta que perm el de accesibilidad logrado por e:	ite comprobar el nive ste portal es AA.	el de accesibilidad alcanzado en el diseño y desarrollo de un portal.
VÁL.			
Seguir los (barreras de	estándares de desarrollo propor e acceso a la Web.	cionados por W3C, y	v las herramientas de validación y test proporcionadas por TAW permiten detectar y solventar la:
Seguir los e barreras de Acceso n	estándares de desarrolio propor e acceso a la Web.	cionados por W3C, y	r las herramientas de validación y test proporcionadas por TAW permiten detectar y solventar las
Seguir los o barreras de Acceso n El portal dis teclado def	estándares de desarrollo propor e acceso a la Web. nediante teclado. Atajos. spone de una serie de atajos que finidos:	cionados por W3C, y e permiten de forma :	r las herramientas de validación y test proporcionadas por TAW permiten detectar y solventar las simple y rápida acceder a las opciones principales. A continuación se describen los atajos de
Seguir los - barreras de Acceso n El portal dis teclado def 2 Mapa 3 Ayud 4 Avisc 5 Acce	estándares de desarrollo propor e acceso a la Web. nediante teclado. Atajos. spone de una serie de atajos que finidos: web a b legal sibilidad	cionados por W3C, y	r las herramientas de validación y test proporcionadas por TAW permiten detectar y solventar las
Seguir los - barreras d Acceso n El portal dis teclado del Inicio 2 Mapa 3 Ayud 4 Avist 5 Acce El uso de e	estándares de desarrollo propor e acceso a la Web. nediante teclado. Atajos. spone de una serie de atajos que finidos: web a bigal sibilidad stos atajos de teclado depender	cionados por W3C, y permiten de forma a i del navegador. Los	r las herramientas de validación y test proporcionadas por TAW permiten detectar y solventar las simple y rápida acceder a las opciones principales. A continuación se describen los atajos de más frecuentes utilizan las siguientes combinaciones de teclas:
Seguir los - barreras d El portal dis teclado def Mapa 3 Ayud 4 Aviso 5 Acce El uso de e Mayúscul Internet Netscap Firefox 2 Safari 2 y	estándares de desarrollo propor e acceso a la Web. nediante teclado. Atajos. spone de una serie de atajos que finidos: web a blegal sibilidad stos atajos de teclado depender ias Explorer - AR + atajo + teck e - AN + atajo Mayúsculas + Esc + atajo ty superiores - AR + (atajo	cionados por W3C, y e permiten de forma s e del navegador. Los a Enter culas + atajo	r las herramientas de validación y test proporcionadas por TAW permiten detectar y solventar las

Ilustración 7: Accesibilidad

Aviso legal

En la ventana de Aviso legal se muestra la política de privacidad de la entidad, recomendaciones de acceso y términos y condiciones de uso del portal, como se observa en la Ilustración 8.



Cuando sea necesaría la utilización de una contraseña o nombre de usuario para acceder a algún contenido o servicio de este sitio web, el usuario queda obligado a mantenería en secreto y a hacer de ella un uso diligente. En caso de pérdida o utilización negligente de la contraseña el usuario responderá de la utilización que de ella hayan podido hacer terceras personas.

tatilización que de entre inseria reportante entre entre a personas. Esta institución no es responsable de los contenidos entrazados y que se encuentren fuera de su web, en webs de terceros, a los que se pueda acceder mediante enlaces situación para la ampliación de información o como ayuda complementaria. Este tipo de enlaces permiten ampliar la información relativa a una materia que se está tratando, en ningún momento esta sugerencia se convierte en obligatoriedad, siendo el títular de esta web no responsable de los contenidos en lación con la protección de datos, esta institución no será responsable do los ficheros proporcionados por el usuario a terceros aunque estos se encuentren enlazados desde este sito, omisiones, interrunciones o desconexiones del

Las a instruction in de la sistema electrónico, siempre que estos bechrados de interferencias, averais, omisiones, interrupciones de la suberto descontextores de la Intromisión de terceras personas así como el daño causado por virus informáticos quedan fuera del control de esta Institución. La Información administrativa facilitada a través de esta web no sustituye la publicidad legal de las leyes, de las disposiciones y actos que hayan de ser publicados en los diarios oficiales.

Ilustración 8: Aviso legal

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 10 de 34

Acerca de

El Acerca de muestra la información relativa a las entidades colaboradoras en la implementación de la oficina virtual (Ilustración 9).



Ilustración 9: Acerca de

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 11 de 34

3. Perfiles de usuario

La Oficina Virtual distingue dos tipos de usuarios a la hora de ofrecer los distintos servicios: invitado y autenticado. Según el perfil con el que se acceda, el usuario tendrá disponible en mayor o menor medida esta funcionalidad, la cual se especifica convenientemente en el apartado correspondiente a cada perfil.

La diferencia entre los dos perfiles de usuario radica en si el usuario se ha autenticado (perfil autenticado) o no se ha autenticado (perfil invitado). Los pasos a seguir para autenticarse en la carpeta se explicarán en el apartado destinado al perfil autenticado.

3.1 Perfil invitado

El perfil invitado hace referencia a un usuario que no se encuentra autenticado en la carpeta ciudadana (mediante certificado digital).

Desde este perfil invitado las únicas operaciones que un usuario puede realizar son la navegación por el catálogo de servicios y la búsqueda de servicios.

A continuación se detalla cada una de las operaciones permitidas para los usuarios con perfil invitado.

3.1.1 Catálogo de servicios

En los servicios ofrecidos por la entidad, el ciudadano con perfil invitado únicamente puede consultar la información descriptiva de los distintos servicios que la entidad ofrece, estando reservada su tramitación correspondiente a un ciudadano con perfil autenticado.

El acceso al catálogo de servicios se realiza desde la opción Catálogo de servicios de la portada o desde el menú superior una vez accedemos a los contenidos de la oficina virtual.

Dentro del catálogo se muestran las familias de servicios que organizan los distintos procedimientos administrativos que se pueden tramitar mediante la carpeta ciudadana, como se observa en la Ilustración 10.



Ilustración 10: Catálogo de servicios

Pulsando sobre cualquiera de las familias se accede a la información específica de la familia seleccionada y a los servicios pertenecientes a dicha familia (Ilustración 11).

En primer lugar aparece una descripción acerca de la familia seleccionada, la cual se acompaña de una imagen, y a continuación se encuentra el listado de enlaces a los servicios correspondientes a esta familia. Si el listado de servicios tiene muchos elementos, aparece una paginación al final de la pantalla para navegar entre la lista de servicios.

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 13 de 34



< Anterior 1 | 2 Siguiente >

Ilustración 11: Familia de servicios

Al seleccionar cualquiera de los servicios presentados bajo una familia, el portal nos muestra una ficha descriptiva en la que se muestra toda la información relacionada con el servicio en cuestión (Ilustración 12).

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 14 de 34

Descripcion Autorial al cultadore - instance detects Autorial	
<text></text>	Inicio > Catálogo de servicios > Atención al ciudadano > Instancia Genérica INSTANCIA GENÉRICA
Precedimiente guerintro que parmite trantar un expediente electrificio de cualquier indoir y anexarte documentación. Equisión Descristion de servicion sentences. Organo transitador Grano transitador Grano transitador Servicio al que competa la instancia de selectud genérica. Organo resolutor Servicio al que competa la instancia de selectud genérica. Montario de aplicación • cureos informativador • cureos informativador Servicio al que competa la instancia de selectud genérica. Montario de aplicación • cureos informativador • cureos informativador </td <td>Descripción < volver 🖨 impr</td>	Descripción < volver 🖨 impr
Requisition Prequisition Decommentation is a solution generation - Intendes de solution generation - Intendes de solution generation - Intendes de solution generation Gragno tramitador Servicio al que competa la instancia de solution genericia. Organo resolutor Servicio al que competa la instancia de solution genericia. Mortaritador de aplicación - Le yol 1992, de 20 de noviembre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administrationes Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Recursos Recursos de solucio administrativo Intendes de procedimiento que desencadone. Feectos de solucio administrativo Unique de procedimiento que desencadone. Feetos de solucio administrativo Unique de procedimiento que desencadone. Feetos de tramitación Unique de procedimiento que desencadone. Feetos de tramitación Unique de procedimiento que desencadone. Feetos de tramitación Instanción electricita () Instanción de una insta	Procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anexarle documentación.
Sorgano tramitador Servicio al que competa la instancia de solicitul genérica. Organo resolutor Servicio al que competa la instancia de solicitul genérica. Mormativa de aplicación - Ley 30/1982, de 26 de novembre, reguladora del Règimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Recursos Recurso potestativo de reposición ante el mamo árgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Pendeiente del procedimiento que desencadene. Faces de silencio administrativo Unique de traduntación Securación Execurso potestativo de reposición ante el mamo árgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Recurso potestativo de reposición ante el mamo árgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Bependiente del procedimiento que desencadene. Faces de tramitación Execurso protestativo de transitación Realizar el trámite Tamitación relectivos Tamitación relectivos Tamitación relectivos Tamitación relectivos Tamitación relectivos Tamitación relectivos Tamitación relectivos <td>Requisitos Dependiente del procedimiento solicitado. Documentación a aportar - Instancia de solicitud genérica. - Documentación asociada a la instancia genérica. - Documentación asociada a la instancia genérica.</td>	Requisitos Dependiente del procedimiento solicitado. Documentación a aportar - Instancia de solicitud genérica. - Documentación asociada a la instancia genérica. - Documentación asociada a la instancia genérica.
Servicio al que competa la instancia de solicitud genérica.	Ôrgano tramitador
Órgano resolutor Servicio al que competa la instancia de solicitud genérica. <i>Munativa de aplicación</i> - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Recursos Recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso. Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. Efectos de silencio administrativo Gendente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación 	Servicio al que competa la instancia de solicitud genérica.
Service al que competa la instancia de solicitud genérica. Mornativa de aplicación - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Juridico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Recursos Recursos Recurso potestativo de resposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso- Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. Fectos de allencio administrativo Dependiente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación Soucoruo function function function function function function de las Administrativo del recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. Fectos de allencio administrativo Dependiente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación Soucoruo function fu	Órgano resolutor
Normativa de aplicación - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Juridico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Recursos Recursos Edecurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencios Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. Fectos de silencio administrativo Dependiente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación Sudurto functione de frictione Sudurto functione de frictione Relizar el trámite Tamitación electrónica Tamitación electrónica Tamitación genetica via internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónica.	Servicio al que competa la instancia de solicitud genérica.
- Ley 30/1992, de 28 de noviembre, reguladora del Régimen Juridico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Recursos Recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencios Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. Efectos de silencio administrativo Dependiente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación soluciruo uterativo Realizar el trámite Temitación electrónica Temitación telefónica Temitación telefónica via internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico. temitar	Normativa de aplicación
Recurso Recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Electos de silencio administrativo Image: Contencio administrativo Dependiente del procedimiento que desencadene. Sases de tramilación Image: Contencio administrativo Realizar el trámite Image: Tramitación electrónica Image: Tramitación electrónica Tramitación presencial Image: Tramitación electrónica	- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
Recurso potestativo de reposición ante el mismo àrgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Efectos de silencio administrativo Dependiente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación Fases de tramitación 	Recursos
Electos de silencio administrativo Dependiente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación SolucitTUD TRAMITACIÓN RESOLUCIÓN EJECUCIÓN FINALIZADO SolucitTUD ALEGACIONES Tramitación electrónica Tramitación telefónica Tramitación presencial Descripción: Tramitación de una instancia genérica via internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.	Recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado previo al recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana.
Dependiente del procedimiento que desencadene. Fases de tramitación SOLICITUD + TRAMITACIÓN + RESOLUCIÓN + EJECUCIÓN + FINALIZADO + SUBSANACIÓN + ALEGACIONES SUBSANACIÓN + ALEGACIONES Tramitación electrónica Processión de un certificado digital de usuario o dni electrónico. Sescripción: Tramitación de una instancia genérica via internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.	Efectos de silencio administrativo
Fases de tramitación SOLICITUD TRAMITACIÓN ESCUCIÓN ESCUCIÓN Relizar el trámite Tramitación electrónica Imaticación telefónica Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico. Imaticación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.	Dependiente del procedimiento que desencadene.
SOLICITUD TRAMITACIÓN RESOLUCIÓN EJECUCIÓN FINALIZADO JUBSANACIÓN ALEGACIONES ALEGACIONES Internet Realizar el trámite Tramitación electrónica Tramitación telefónica Tramitación presencial Descripción: Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.	Fases de tramitación
Realizar el trámite Tramitación electrónica Tramitación telefónica Tramitación presencial Enterna de colspan="2">Enterna de colspan="2">Enterna de colspan="2">Enterna de colspan="2">Enterna de colspan="2">Enterna de colspan="2" Descripción: Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico. tramitar No	SOLICITUD TRAMITACION RESOLUCION EJECUCION FINALIZADO
Realizar el tràmite Tramitación electrónica Tramitación telefónica Tramitación presencial Descripción: Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico. tramitar	
Descripción: Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.	Tramitación electrónica Tramitación telefónica Tramitación presencial
tramitar	
	Descripción: Tramitación de una instancia genérica vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.

Ilustración 12: Detalle de servicio

A primera vista se muestra la descripción del servicio, los requisitos para la solicitud del servicio y la documentación a aportar, así como las distintas formas que tiene una persona para realizar el trámite (no todos los servicios admiten las tres formas de presentación):

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 15 de 34

- **Tramitación electrónica**: información necesaria para realizar el trámite a través de Internet. Este enlace nos lleva a la autenticación del ciudadano, por lo que veremos este funcionamiento con posterioridad.
- **Tramitación telefónica**: información necesaria para realizar el trámite por teléfono: número de teléfono, horario de atención telefónica, etc.
- **Tramitación presencial**: información necesaria para realizar el trámite de forma presencial en la propia entidad: dirección, horario de atención, etc. Puede contener archivos adjuntos como impresos, normativas, etc. que el ciudadano puede descargarse.

Además, existe una información adicional sobre el servicio que se mantiene oculta y el ciudadano puede visualizarla haciendo clic sobre [+ información], como son el órgano tramitador, órgano resolutor, normativa de aplicación, plazos exigibles, recursos, efectos del silencio administrativo, fases de tramitación y observaciones.

Por último señalar que la información del servicio puede imprimirse mediante el botón Imprimir, situado en la parte superior derecha de la información del servicio.

3.1.2 Buscador de servicios

La Oficina Virtual dispone de un buscador de servicios mediante el cual se puede localizar cualquier servicio a partir de una/s palabra/s clave/s. Para utilizar el buscador basta con introducir una o varias palabras clave y pulsar el icono Buscar (Ilustración 13).

El buscador también dispone de criterios para indicar la familia en la que se encuentran los servicios a buscar, así como criterios para seleccionar únicamente aquellos servicios electrónicos que requieren certificado digital.

Si se indica una palabra clave, el buscador utilizará como criterio adicional el idioma en el que se esté visualizando la Oficina Virtual, lo cual debe tenerse en cuenta al visualizar los datos recuperados.

BUSCADOR DE SERVICIOS			A ALAN
uscar trámite Palabras clave		Seleccionar familia de servicios	
licencia			
• Ver todos O No requiere certificad	lo 🔘 Requiere c	ertificado 📎	Buscar 🔍
esultados de la búsqueda	16 resu	uttados para el término "licencia"	Mostrando del 1 al 10
Autorización Espectáculos Públicos Autorización para el desarrollo de espec	s y Actividades Rec ctáculos públicos y a	reativas ctividades recreativas (instalaciones temporales).	POLICI
Autorización Autoescuelas a Realiz Determinar mediante informe del Jefe de realización de las prácticas de conducci	a ción de Prácticas e la Policía Local, la zo eión.	en Via Pública na urbana que reúna las condiciones idóneas para la	POLICI
Cambio de Titularidad Licencias de Procedimiento por el que se decreta la tr	Instalaciones y Ac ransmisión de licencia	tividades as de instalaciones o actividades.	URBANISMO Y MEDIO AMBIENT
Comunicación Ambiental (Actividad Tramitación de la comunicación ambienta	les No Clasificadas al previa al ejercicio d	o Inocuas) le actividades no calificadas o inocuas.	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTI
Declaración de Ruina Tramitación del expediente de ruina para	a la declaración de un	inmueble en situación de ruina.	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTI
Licencia Ambiental (Actividades Cla Tramitación del otorgamiento de la licenci	a sificadas) cia ambiental previa a	la apertura de actividades clasificadas.	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTI
Licencia de Apertura (Actividades C Tramitación del otorgamiento de licencia ambiental se han efectuado correctamento	Clasificadas) de apertura, cuyo ob nte y el establecimien	ojeto es comprobar que las obras proyectadas en la licencia to se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable vigente	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTI a a.
Licencia de Obra Mayor Tramitación del otorgamiento de la licenc edificación e instalación y de uso del su aplicación.	cia de obra mayor, cu elo se adecuan al pla	yo objeto es comprobar que los actos de construcción o neamiento vigente y a la normativa urbanística y sectorial d	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTI le
Licencia de Obra Menor Tramitación del otorgamiento de licencia edificación e instalación y de uso del su aplicación.	de obra menor, cuyo elo, se adecuan al pla	objeto es comprobar que los actos de construcción o aneamiento vigente y a la normativa urbanística y sectorial (URBANISMO Y MEDIO AMBIENTI de

Ilustración 13: Buscador de servicios

El resultado de la búsqueda es una lista de los servicios del portal que contienen la palabra buscada. Esta lista tiene por una parte el nombre y descripción del servicio, el cual es al mismo tiempo el enlace al propio servicio, y por otra parte, la familia a la que pertenece el servicio.

3.1.3 Destacados

La Oficina Virtual proporciona un acceso rápido a los servicios más destacados del portal, mostrando dichos servicios tanto en la parte inferior de la portada como en la ventana de Destacados accesible desde el menú (Ilustración 14).

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana
Inicio > Destac DESTACA	^{ados} DOS		In Processing the
Consulte los serv	icios destacados ofrecidos (por la Administració	śn Pública
	Instancia Genérica Procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier indole y anexarle documentación.	2	

Ilustración 14: Destacados

Pulsando sobre cualquiera de los servicios destacados se accede al contenido de dicho servicio, de igual modo que accediendo desde el catálogo de servicios.

3.2 Perfil autenticado

El perfil autenticado hace referencia a un ciudadano que se ha autenticado en la Carpeta ciudadana.

A través de este perfil autenticado, un ciudadano tiene a su disposición, además de los servicios ofrecidos para los ciudadanos del perfil invitado, los servicios de tramitación electrónica.

3.2.1 Autenticación

Mediante el proceso de autenticación, el ciudadano pasa del perfil invitado al perfil autenticado. Para poder llevar a cabo la autenticación, el ciudadano debe disponer de un certificado digital reconocido por una entidad certificadora válida (certificado emitido por ACCV o DNI Electrónico) y accesible desde el navegador Web a través del cual acceda a la Carpeta ciudadana.

El primer paso consiste en seleccionar la opción Carpeta ciudadana del menú o pulsar Tramitar en el apartado de tramitación electrónica de cualquiera de los servicios, tras lo cual aparece una ventana de espera como la de la Ilustración 15 mientras se verifica si el certificado indicado por el ciudadano es correcto.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	
Autenticación	o con Firma Digital			1
			3	
	Accedier	ido a zona privad:	a mediante firma digital.	
		$\overline{\gamma}_{i_1}$		

Ilustración 15: Página de espera de autenticación

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Si el ciudadano tiene instalado un certificado digital, aparece una ventana similar a la de la Ilustración 16, en la cual se debe seleccionar el certificado con el que se desea autenticar y pulsar Aceptar.

Selección de certificado	×
Seleccione Certificado:	
ALUMNO A - NIF:65425564V	
Aceptar Cancelar	

Ilustración 16: Selección de certificado

En el caso de que sea la primera vez que el ciudadano intenta acceder a la Carpeta ciudadana mediante certificado digital, se le solicita permiso para la descarga del cliente de firma electrónica, el cual debe aceptar.

Una vez autenticado aparece en la cabecera del menú, al lado de la opción de Carpeta Ciudadana, el nombre del ciudadano autenticado y una opción Salir que permite salir de la zona privada y volver al perfil invitado. Además, se muestran las distintas opciones que ofrece la carpeta ciudadana (Ilustración 17), como son el acceso a las Solicitudes, Registros, Documentos, Notificaciones y Representaciones.



Ilustración 17: Carpeta ciudadana

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 19 de 34

En caso de no disponer de ningún certificado, o de detectar que el certificado utilizado no es válido, aparece un mensaje de error y no se produce la autenticación (Ilustración 18).



Ilustración 18: Error de validación de certificado

3.2.2 Solicitudes

En esta sección el ciudadano puede ver el listado completo de todas sus solicitudes generadas en la entidad local donde se encuentre, se hallen en curso, en borrador o cerradas.

A continuación se muestra la Ilustración 19 en la que se puede observar la estructura de la sección Solicitudes:

- Solicitudes en borrador: se muestran todas aquellas solicitudes que el ciudadano ha iniciado pero no ha llegado a presentar telemáticamente.
- Solicitudes en curso: se muestran las solicitudes presentadas telemáticamente cuya tramitación está en curso.
- Solicitudes cerradas: se muestran las solicitudes archivadas.
- Todo: se muestran todas las solicitudes.

Buscador	Catálogo de ser	vicios Dest	acados Carpeta C	Ciudadana	NO A	≪⊒ Salir
	peta ciudadana > So FA CIUDADAN	licitudes A				5 1008. Tu m
> Solicitude	25	SOLICITU	DES			
 Registros Documento 	08	2	Solicitudes en borrador		 Solicitudes en curso	
Notificacio Represent	aciones		entrar		entrar	
			Solicitudes cerradas		Todo	
			entrar		entrar	

Ilustración 19: Solicitudes

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 20 de 34

Al acceder a la sección de Solicitudes en borrador se muestra una ventana similar a la mostrada en la Ilustración 20, con todas las solicitudes sin presentar del ciudadano en la entidad, permitiendo seleccionar cualquiera de ellas.

	Buscador	Catálogo de serv	vicios Destacados	Carpeta Ciudadana	P ALUMNO A	
	Inicio > Carp	eta ciudadana → Soli UDES EN BOF	icitudes → Solicitudes en bo RRADOR	prrador	a pine	
	> Solicitude	s	LISTADO DE BORI	RADORES DE ALUN	< volver 🖨 imprimir	
	> Registros		Título		aso	Última modificación
	 Documento 	S	Licencia de Parcelació	n F	ïrmar y presentar (2 de 2)	28/10/09 19:44
	Notificacior	les	Inscripción en Bolsa d	le Trabajo F	irmar y presentar (2 de 2)	28/10/09 18:25
	Representa	ciones				

Ilustración 20: Solicitudes en borrador

Al seleccionar la solicitud en borrador que se quiere continuar se muestra el asistente de presentación de solicitudes, situándonos en el paso en el que nos encontrábamos cuando almacenamos la solicitud, como puede verse en la llustración 21. El asistente de presentación de una solicitud se explicará en el apartado Descripción de los procesos funcionales.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO A	←⊡ Salir
Inicio > Car SOLICIT	rpeta ciudadana > Solicitudes UDES EN BORRAD	Solicitudes en bo OR	prrador	April	the forth the m
LICENCIA	DE PARCELACIÓN				
1 Adju	intar documentaciói	n	2 🥪	Firmar y presentar so	olicitud
Pulsar so Además Si por el	obre el texto " Firmar y presen puede utilizar la opción Adjunt contrario, desea eliminar esta s	i tar " para continuar ar documentos p olicitud, pulse aquí:	⁻ con el proceso. ara regresar al paso 2 " A <u>Eliminar solicitud.</u>	djuntar documentación ".	
obraMayo	or.xsd1256755447312.pdf				
F	Adjuntar docume	ntos	2	Firmar y prese	ntar

Ilustración 21: Detalle de solicitud en borrador

Por su parte, al acceder a cualquiera de las opciones de Solitudes en curso, Solicitudes cerradas o Todo, se muestra una ventana con un listado con las solicitudes pertenecientes al ciudadano, bien sean las que aún están en tramitación, las archivadas o ambas, según la opción elegida.

En la Ilustración 22 se muestra el listado de solicitudes en curso del ciudadano.

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 21 de 34

Buscador	Catálogo	de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	٥.	ALUMNO A	¢	Ə Salir	
	peta ciudadan FA CIUDA	a > Solicitudes DANA	> en curso			in and	-	ant.	-
> Solicitude	s	SOL	ICITUDES EN (CURSO DE ALUMNO	DA		< volver	🖨 imprimir	
> Registros		Estad	lo 1	Título			Procedimiento		
> Documento	os	SOLIC	:ITUD (GENERICO/VIR46111/2009/	/893		GENERICO		
Notificacio	nes								
Represent	aciones								

Ilustración 22: Listado de solicitudes

En la lista aparece la información más relevante de la solicitud: estado, título de la solicitud y tipo de procedimiento asociado. Pulsando sobre el título de la solicitud se accede al detalle del mismo, como se observa en la imagen de la Ilustración 23.

Buscador Catálogo de s	ervicios Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO A	≪⊐ Salir			
Inicio > Carpeta ciudadana > CARPETA CIUDADA	Solicitudes > Detalle Solicitud		1 Andread	Antonia to the second second			
> Solicitudes	DETALLE SOLICIT	JD DE ALUMNO A		< volver 🚭 imprimir			
Registros Documentos	GENERICO						
Notificaciones	Solicitud: GENERICO/VI Estado: SOLICITUD	Solicitud: GENERICO/VIR46111/2009/E/893 Estado: SOLICITUD					
Representaciones	Solicitud en fase actual desde: 21/10/2009						
	Histórico de la solici	itud					
	Fase/Fecha	Documentos					
	SOLICITUD 21/10/2009	Nombre Documer	nto				
		GENERICO.xsd1256	5133651515.pdf				

Ilustración 23: Detalle de la solicitud

En la página de la figura anterior aparece el detalle de una solicitud. En dicha página se pueden distinguir varias zonas:

- Información general de la solicitud: Contiene información general sobre la solicitud, como es el código de la solicitud, el estado en el que se encuentra la solicitud y la fecha desde que la solicitud está en dicho estado.
- Histórico de la solicitud: Se muestra el listado de fases (estados) por las que ha pasado la solicitud, junto con los documentos asociados a cada fase.

3.2.3 Registros

En esta sección se muestran los registros tanto de entrada como de salida del ciudadano con la entidad local presente, es decir, el intercambio de documentación entre el ciudadano y la administración. En la Ilustración 24 se muestra la estructura de la sección:

- **Registros de entrada**: se muestran los registros de entrada (documentación presentada por el ciudadano).
- **Registros de salida**: se muestran los registros de salida (documentación aportada por la administración).
- Todo: se muestran todos los registros (de entrada y de salida).

Buscador Catálogo	de servicios Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO A	←⊐ Salir
Inicio > Carpeta ciudadar CARPETA CIUDA	na > Registros		A plant	The set of the set
> Solicitudes	REGISTROS			
 Registros Documentos 	entra	istros de ada	Registros o salida	de
Notificaciones Representaciones	ent	rar	entrar	
	Tode	o		
	ent	rar		

Ilustración 24: Registros

Al acceder a cualquiera de las tres opciones anteriores, aparece un listado con los registros pertenecientes al ciudadano que se ha autenticado en la Carpeta ciudadana (de entrada, de salida o todos, según sea el caso), permitiendo la impresión del mismo.

En la llustración 25 se muestra el listado de registros de salida del ciudadano.

Buscador	Catálogo de ser	vicios Destac	ados Carpeta Ciudadana	P. AL	LUMNO S	Ę) Salir	
Inicio > Carp	eta ciudadana → Re A CIUDADAN	gistros → salida A				1	ooR.	1211
> Solicitudes		REGISTROS	DE SALIDA DE ALUMNO) S		< volver	🖨 imprimir	
> Registros		Of.Registral	Asunto		Fecha	Número	Тіро	
> Documento	S	VIR46111	GENERICO-VIR46111-2009-E-	006	28/10/2009	VIR46111/2009/S/206	SALIDA	
Notificacion	es	VIR46111	GENERICO-VIR46111-2009-E-	006	28/10/2009	VIR46111/2009/S/207	SALIDA	
Representa	ciones	VIR46111	GENERICO-VIR46111-2009-E-	006	28/10/2009	VIR46111/2009/S/208	SALIDA	
		VIR46111	GENERICO-VIR46111-2009-E-	006	28/10/2009	VIR46111/2009/S/209	SALIDA	
		VIR46111	GENERICO-VIR46111-2009-E-	006	28/10/2009	VIR46111/2009/S/210	SALIDA	
		VIR46111	GENERICO-VIR46111-2009-E-	006	28/10/2009	VIR46111/2009/S/211	SALIDA	
		VIR46111	GENERICO-VIR46111-2009-E-	006	28/10/2009	VIR46111/2009/S/212	SALIDA	

Ilustración 25: Listado de registros

En la lista aparece la información más relevante del registro: oficina registral (virtual en el caso de presentación telemática), asunto del registro, fecha en que se realizó el registro, número de registro y tipo de registro (entrada / salida). Pulsando sobre cualquiera de ellos se accede al detalle del mismo, como se observa en la imagen de la llustración 26.

Buscador Catálogo de serv	vicios Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO S		⇔⊐ Salir	
Inicio > Carpeta ciudadana > Reg CARPETA CIUDADANA	gistros > Detalle registro A		1 percent	And and	Stoop.	1
> Solicitudes	DETALLE REGISTF	RO DE Alumno s		< volv	ver 🖨 imprimir	
 Registros Documentos 	GENERICO-VIR46	6111-2009-E-1006				
Notificaciones	oficina registral: V	IR46111 LIDA				
Representaciones	NÚMERO DE REGISTRO: FECHA DE REGISTRO: 2	VIR46111/2009/S/206 8/10/2009 11:23:56				
	ASUNTO: GENERICO-V	IR46111-2009-E-1006				
	Documentos asocia	dos				
	Nombre			Тіро	Fecha	
	DocResolucion.pdf			POF pdf	28/10/2009	
	justificante.xml				28/10/2009	
	certificado.pdf			JEDF pdf	28/10/2009	
	entrada.xml				28/10/2009	

Ilustración 26: Detalle de registro

En el detalle del registro se distinguen varias zonas:

- Información general del registro: Contiene la misma información general sobre el registro que el listado de registros.
- **Documentos asociados**: Se identifican los documentos asociados al registro junto con un enlace de descarga de los mismos.

3.2.4 Documentos

En esta sección se encuentra el listado de todos los documentos que el ciudadano ha presentado ante la Entidad Local a la que ha accedido, junto con los documentos que la Administración ha remitido al ciudadano, disponiendo de funciones de descarga de los mismos.

Buscador Catálogo de s	ervicios Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO S		
Inicio > Carpeta ciudadana > CARPETA CIUDADA	Documentos NA		A Dans	Age	Stant. Th
> Solicitudes	DOCUMENTOS DE	E ALUMNO S		< vol	ver 🖨 imprimir
RegistrosDocumentos	DOCUMENTOS A	ASOCIADOS			
Notificaciones	Nombre			Tipo	Fecha
Penresentaciones	Justificante.xml			PDF PDF	21/09/2009
Representationes	GENERICO.xsd1253522	2471000.pdf		PDF PDF	21/09/2009
	GENERICO.xsd1253185	5342312.pdf		PDF PDF	17/09/2009
	Justificante.xml			PDF PDF	17/09/2009
	Justificante.xml			PDF PDF	17/09/2009
	GENERICO.xsd1253186	548796.pdf		PDF PDF	17/09/2009
	Justificante.xml			PDF PDF	17/09/2009
	GENERICO.xsd1253186	3785484.pdf		PDF PDF	17/09/2009
	Justificante.xml			PDF PDF	17/09/2009

Ilustración 27: Documentos del ciudadano

3.2.5 Notificaciones

Módulo no disponible actualmente.

En esta sección se mostrarán las notificaciones realizadas por la administración (entidad local) al ciudadano.

Este tipo de notificaciones fehacientes sirven como método unívoco de notificación, teniendo el ciudadano que firmar un acuse de recibo para indicar que ha recibido esta notificación.

El histórico de notificaciones permite al ciudadano disponer de su propio buzón de comunicación con la Entidad.

3.2.6 Representaciones

Módulo no disponible actualmente.

La sección de representaciones permite gestionar las representaciones en las que interviene el ciudadano, disponiendo de apartados para ver a quién representa el citado ciudadano, y ver quién lo representa a él.

Además de esta catalogación, también dispone de opciones para indicar el tipo de representación que se realiza, pudiendo especificar los procedimientos en los que se permite representar.

4. Descripción de los procesos funcionales

4.1 Presentación de solicitudes

En este apartado se van a explicar los pasos necesarios para que un ciudadano del perfil autenticado presente cualquiera de los servicios ofrecidos por la entidad.

a. Seleccionar el servicio que se desea iniciar

La selección del servicio se puede realizar mediante el Catálogo de servicios o a través de los distintos medios enunciados en el apartado anterior (destacados, buscador de servicios, etc.).

b. Cumplimentar el formulario de solicitud

Una vez dentro de la página que contiene la descripción del servicio, si se selecciona el enlace de Tramitar que aparece en el apartado de Tramitación electrónica, aparece el formulario de solicitud, el cual será distinto para cada tipo de servicio (Ilustración 28).

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO S	<⊐ Salir
	arpeta ciudadana > Registros				La the hoot
Adju	untar documentación	Ein Fin	nar y presentar	Des	cartar 🗙
Datos del	solicitante				<u>^</u>
Tipo de Docume	ento de Identificación::	Número de docume	into: Nombre:		
NIF		00001255J	ALUMNO		
Primer Apellido	:		Segundo Apell	ido :	
S					
Domicilio	del solicitante				
Provincia :		Municipio :		* Pais :	
VALENCIA	•	CHIVA		España	*
* Dirección :				*Código Postal:	
*Teléfono 1:		Teléfono 2:		Email:	
	and a supervision of the test				
*Descripción de	e la plaza: n exigida en las bases de la	convocatoria			
* Titulación :					*Fecha de expedición (dd/mm/sasa)
Otros dat	os si lo requiere la convoca	toria			
Permiso de con	ducir				
Otros					
Otros					
Otros					

Ilustración 28: Formulario de solicitud

Tras cumplimentar el formulario se permiten tres opciones, mediante los tres botones de acceso:

- 1. Adjuntar documentación, que llevará el proceso de presentación de solicitud al paso de adjuntar documentación, que se explica en detalle en el apartado c.
- Firmar y presentar, permitiendo ir directamente a la opción de firmar y presentar electrónicamente la solicitud, en el caso de que no sea necesario adjuntar documentación. Explicado en detalle en el apartado d.
- 3. Descartar, terminando el proceso de presentación de solicitud, sin generar la solicitud.

c. Adjuntar documentación

Una vez cumplimentado el formulario de la solicitud, se podrá acceder al Paso 1 del proceso de presentación de la solicitud, pulsando el botón Adjuntar documentación, permitiendo anexar uno o más documentos que se requieran para la solicitud (Ilustración 29).

Para subir un documento, se debe pulsar el botón Examinar. Con esto, aparece la ventana clásica para que el ciudadano explore su PC y busque el archivo que desea adjuntar.

Existe una limitación en el tipo de documento a adjuntar y su tamaño, siendo posible únicamente adjuntar documentos con el formato admitido por el sistema y con un tamaño máximo de 2MB. En caso de adjuntar un documento de distinto formato o mayor tamaño, aparece un mensaje de error y no se adjunta el documento.

Los documentos adjuntados aparecen en una lista, tal y como se observa en la llustración 29. Los documentos pueden ser desasociados de la solicitud pulsando el botón Borrar de la línea correspondiente.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO S	←∃ Salir
Inicio > Car SOLICIT	peta ciudadana > Solicitudes UDES EN BORRADO	> Solicitudes en bo OR	rrador	A stand	
INSCRIPC	IÓN EN BOLSA DE TRAI	BAJO			
1 Adju	intar documentación		😜 2		olicitud
Pulsar so Puede uti Examina Si por el d	ibre el texto "Ir a Firmar y Pres llizar las opciones de Borrar pa Ir para seleccionar un archiv contrario, desea eliminar esta so	sentar" para contir ra eliminar los difer o y a continuación plicitud, pulse aquí:	nuar con el proceso. entes archivos. Si desea pulse el botón Adjuntar o Eliminar solicitud.	anexar documentos a la solic locumento(s).	itud, utilize el botón
Adjunto.p	RABAJO.xsd1256837302312.pd	f			Borrar 😫
F	Editar		Examinar	Adjuntar documento(s)	y Presentar

Ilustración 29: Adjuntar documentación

En este primer paso existe la posibilidad de editar los datos de la solicitud pulsando el icono Editar, el cual retorna al ciudadano al formulario de solicitud.

En el recuadro superior se muestran los distintos pasos a realizar para presentar la solicitud, resaltándose el paso actual en que se encuentra el proceso.

Solicitud de un servicio con Formulario Presencial disponible

En el caso de estar presentando una solicitud que disponga de un formulario presencial, en esta opción aparecerá el texto y el link para descargar este formulario y adjuntarlo como anexo.

d. Firmar y presentar

El siguiente paso consiste en firmar y presentar la solicitud y los documentos anexos.

En caso de desear adjuntar algún documento adicional previo a la firma y presentación de los documentos, se pulsará el enlace Adjuntar Documentación, que nos remite a la pantalla del Paso 1 explicada en el apartado c.

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 28 de 34



Ilustración 30: Firmar y presentar solicitud

En caso de pulsar el botón Eliminar solicitud, se eliminan tanto los documentos adjuntos como el documento de la solicitud y se vuelve a la pantalla de Solicitudes en borrador (Ilustración 20).

Para firmar y presentar telemáticamente la solicitud y los documentos anexos, basta con pulsar el enlace Firmar y presentar mostrado en la Ilustración 30, que nos lleva a una pantalla de confirmación de firma y presentación (Ilustración 31).

Pulsando el botón Volver volvemos a la pantalla de firma y presentación sin haber realizado la operación, mientras que pulsando el botón Aceptar se inicia el proceso de firma digital y presentación electrónica.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO S	≪⊐ Salir
Inicio > Car FIRMA D	rpeta ciudadana > Solicitudes DIGITAL DE DOCUM	 Solicitudes en bo 	orrador	1 April	Antonio ante ten m
INSCRIPC	CIÓN EN BOLSA DE TRA	BAJO			
1 Adju	untar documentació	n	2 🥪	Firmar y presentar s	olicitud
		Realmente d ر Voiv	iesea firmar y presenta rer P Acepta	r este documento?	

Ilustración 31: Confirmación de firma y presentación de solicitud

Tras pulsar el botón Aceptar, el primer paso para la realización de la firma es la selección del certificado digital con el que se va a realizar la firma, apareciendo

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 29 de 34

la misma pantalla de selección de certificado (Ilustración 16) que aparecía en el proceso de Autenticación.

Una vez seleccionado, se realiza el proceso de firma y se continúa con el proceso de presentación de la solicitud a la entidad correspondiente.

En caso de que el certificado seleccionado no sea válido y el proceso no se realice correctamente, se muestra una ventana similar a la de la Ilustración 32, pudiendo volver de nuevo al paso de firma y presentación.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	2	JUAN GARCÍA	←⊒ Salir
		Error en firma Por fav	v validación de docume for consulte con su adm	ntos de inistrado	Usuario yr '	

Ilustración 32: Error en firma y/o presentación de solicitud

e. Resultado de presentación telemática

Tras la presentación telemática, aparece una página con el resultado de la presentación, junto con el justificante del registro, el cual se puede descargar, similar a la llustración 33, en el caso de que dicha presentación sea correcta.

Buscador Catá	ilogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana		ALUMNO K	≪⊐ Salir			
Inicio > Carpeta ciu PRESENTAC	dadana → Solicitudes : IÓN TELEMÁTI	 Solicitudes en bo ICA 	orrador			Latines heat. the			
SOLICITUD DE /	ALTA DE EXPEDIE	NTE							
		Docur	mento presentado correc	ctamente	e.				
Numero de Registro:VIR12117/2009/E/4 Fecha:30/10/2009 13:35									
			🔑 Descargar justifica	nte					
			Aceptar 🔗						

Ilustración 33: Resultado de presentación de solicitud correcta

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de	suario Carpeta Ciudadana v1.3.doc
	Página 30 de 34

A partir de este momento el trámite habrá generado una solicitud en los sistemas de la entidad local y el ciudadano lo tendrá disponible en la sección Solicitudes en curso, a través de la cual podrá acceder a él y consultar la fase en la que se encuentra.

En caso de que la presentación telemática no sea correcta, aparece una ventana como la de la Ilustración 34 y no se crea la solicitud en la entidad local.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	₽.	JUAN GARCÍA		
Inicio > Carp PRESEN	eta ciudadana > Expedientes	⇒ Solicitudes en b ICA	porrador			0.44	
SOLICITU	D DE ALTA DE EXPEDIE	INTE					
		El documento	no se ha podido present	ar corre	ctamente.		
			Inténtelo mas tarde.				
			Volver				

Ilustración 34: Resultado de presentación de solicitud incorrecta

4.2 Subsanación de solicitudes

Una vez concluida con éxito la presentación telemática de la solicitud, la Administración procederá a tramitar la solicitud del ciudadano y, en caso de que así se requiera, podrá solicitar la subsanación de la solicitud presentada.

El ciudadano deberá adjuntar los documentos necesarios para llevar a cabo la subsanación de la solicitud, tal y como se muestra en la llustración 35.

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 31 de 34

Buscador	Catálogo de s	servicios	Destacados	Carpet	a Ciudadana	P. ALL	JMNO S		÷) Salir		
	peta ciudadana > TA CIUDADA	Solicitudes	> Detalle Solicitud					1	-	anR.	181	
> Solicitude	s	DET/	ALLE SOLICIT	UD DE A	LUMNO S				< volver	a imprimir		
 Registros Documento 	18	GE	NERICO									
Notificacior Representa	nes aciones	Solicitud: GENERICO/VIR46111/2009/E/755 Estado: SUBSANACION Solicitud en fase actual desde: 29/10/2009										
		DOCUMENTOS SUBSANACION										
		Examinar Adjuntar documentos										
		Histórico de la solicitud										
		Fas	e/Fecha	D	ocumentos							
		SUB	SANACION 29/10/2	2009 S	in documentos	asociados.						
		SOL	ICITUD 08/10/2009	_	Nombre Docu	umento				_		
					GENERICO.xsd	112550152389	21.pdf					

Ilustración 35: Subsanación de solicitud

Una vez adjuntados los documentos para subsanar, se realiza la presentación de esta documentación ante la Administración. Para ello y como se realiza en el proceso general de presentación, se realiza el firmado de la subsanación y se ejecuta el proceso de presentación. El resultado de la presentación puede verse en la Ilustración 36.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO K	←⊒ Salir
Inicio > Carp	peta ciudadana > Solicitudes	 Solicitudes en bo ICA 	rrador		And the part of the sec
		Docun	nento presentado correc	tamente.	
		Numer	o de Registro:VIR12117 Fecha:30/10/2009 13:3	/2009/E/4 5	
			🔑 Descargar justifica	nte	
			Aceptar 💛		



|--|

Página 32 de 34

4.3 Presentación de alegaciones

Dentro del procedimiento de la solicitud presentada, se puede abrir un plazo para la presentación de alegaciones donde el ciudadano puede presentar dichas alegaciones. El proceso es similar al realizado en el de subsanación.

El ciudadano podrá adjuntar los documentos que crea convenientes para presentar alegaciones, tal y como se muestra en la Ilustración 37.

Buscador Catálogo d	de servicios Destacados Car	rpeta Ciudadana 🛛 🛄 🗚								
Inicio > Carpeta ciudadana CARPETA CIUDAI	a > Solicitudes > Detalle Solicitud DANA		p. P	the test	- 19-11					
> Solicitudes	DETALLE SOLICITUD D	E ALUMNO S		< volver 🚭 imprimi	r 					
 Registros Documentos 	GENERICO									
Notificaciones	Solicitud: GENERICO/VIR46111 Estado: ALEGACIONES	Solicitud: GENERICO/VIR46111/2009/E/755 Estado: ALEGACIONES								
Representationus	Solicitud en fase actual desde	: 29/10/2009								
	DOCUMENTOS ALEGACIO	NES								
	Adjuntar docume	Examinar Adjuntar documentos								
	Histórico de la solicitud									
	Fase/Fecha	Documentos								
	ALEGACIONES 29/10/2009	Sin documentos asociados.								
	TRAMITACION 29/10/2009	Sin documentos asociados.								
	SUBSANACION 29/10/2009	Nombre Documento								
		Subsanacion.pdf								
	SOLICITUD 08/10/2009	Nombre Documento								
		GENERICO.xsd125501523	8921.pdf							

Ilustración 37: Presentación de alegaciones

Al adjuntar un documento para presentar alegaciones se muestra la siguiente llustración 38.

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 33 de 34

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana	ALUMNO S					
	peta ciudadana → Solicitude TA CIUDADANA	es > Detalle Solicitud			Anther parts the				
> Solicitude	s Di	ETALLE SOLICIT	UD DE Alumno s		< volver 🚭 imprimir				
> Registros	os (GENERICO							
Notificacio	nes	Solicitud: GENERICO/VIR46111/2009/E/755							
Dessessed	E	stado: ALEGACIONE	S						
Represent	cones	Solicitud en fase actua	l desde: 29/10/2009						
		DOCUMENTOS ALE	GACIONES						
		Alegaciones.pdf Bor	rar						
		Firmar y presentar Examinar Adjuntar documentos							
		Histórico de la solic	itud						
		Fase/Fecha	Documentos						
		ALEGACIONES 29/10/2	2009 Sin documentos a	sociados.					
	1	TRAMITACION 29/10/2	009 Sin documentos a	sociados.					
	5	SUBSANACION 29/10/	2009 Nombre Docu	mento					
			Subsanacion.po	if					
		SOLICITUD 08/10/2009	Nombre Docu	mento					
			GENERICO.xsd/	1255015238921.pdf					

Ilustración 38: Anexado de alegaciones

Una vez adjuntados los documentos de alegaciones, se pulsa en el botón Firmar y Presentar para realizar la presentación de esos documentos, tal y como se muestra en Ilustración 39.

Buscador	Catálogo de servicios	Destacados	Carpeta Ciudadana		ALUMNO K	⇔⊐ Salir
Inicio > Car PRESEN	peta ciudadana → Solicitudes NTACIÓN TELEMÁT	 Solicitudes en bo ICA 	rrador			I the state of the second
		Docur	nento presentado correc	tamente	9.	
		Numer	o de Registro:VIR12117. Fecha:30/10/2009 13:3	/2009/E/ 5	/4	
			ዾ Descargar justificar	nte		
			Aceptar 🧹			
		1/ 00				

Ilustración 39: Presentación de alegaciones

Archivo: DG.CO.P00.E03 - Manual de Usuario Carpeta Ciudadana v1.3.doc

Página 34 de 34