MANUAL DE TRAMITACIÓN EN SEDE ELECTRÓNICA

Contenido

Introducción 1
Acceso a sede y creación de Carpeta Ciudadana 1
Inicio por vez primera 2
Obtención del Certificado Electrónico y Autofirma: 3
Bienvenido a su Carpeta Ciudadana 5
Comenzando a tramitar 6
Iniciando la tramitación electrónica: 8
Firmar el procedimiento 11
Errores conocidos y como subsanarlos 12
Gestion de errores 12

Introducción

Este manual es un documento orientativo para aquellos que operan por primera vez en nuestra sede electrónica. Se explica en distintos apartados la obtención del certificado electrónico y Autofirma y los diferentes pasos para concluir de forma satisfactoria una tramitación desde cero y concluye con una recopilación de las incidencias más habituales que nos han relatado los usuarios desde su prisma como usuarios y la resolución de estas por el servicio de Soporte a la sede de la Gerencia

Acceso a sede y creación de Carpeta Ciudadana

Si es la primera vez que accede a nuestra sede electrónica es posible que se le solicite crear lo que se denomina "*Carpeta Ciudadana*", lo que viene a ser su espació personal de relación con nuestra sede. Ahí se guardarán sus expedientes, notificaciones y datos personales relacionados con su tercero.

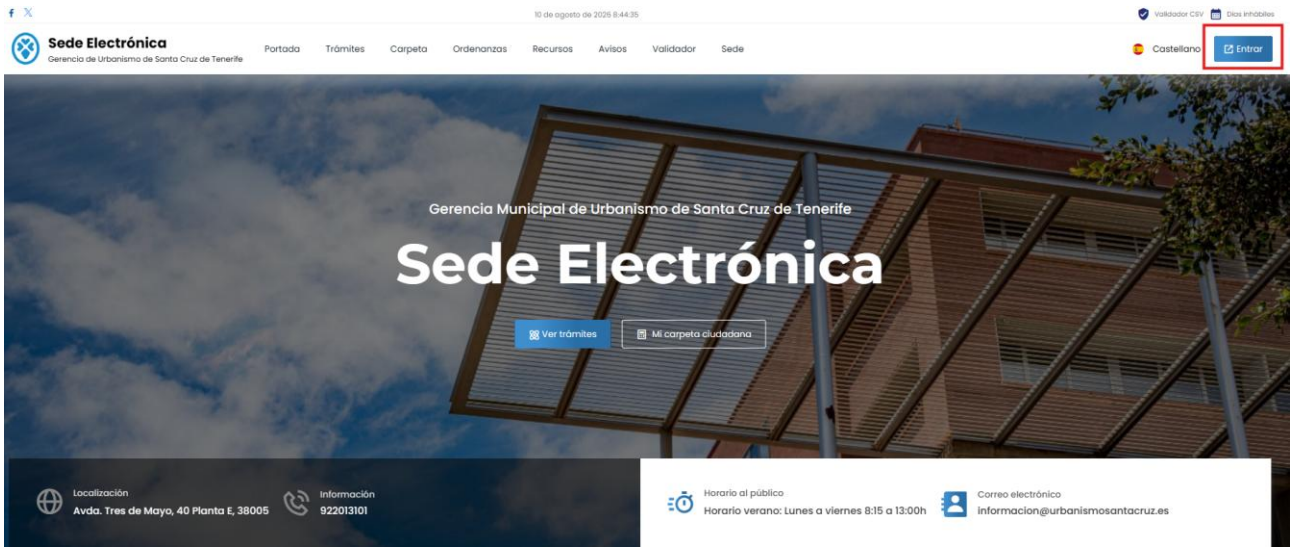
Lo primero será acceder a nuestra sede electrónica:

https://sede.urbanismosantacruz.es/home

Nuestra sede puede mostrarse tanto en dispositivos móviles como ordenadores de sobremesa, pero únicamente en estos últimos (incluidos portátiles) podrá tramitar de forma satisfactoria, ya que en los dispositivos móviles no podrá realizar firmas electrónicas para, por ejemplo, recibir notificaciones o finalizar procedimientos.

Inicio por vez primera

Para crear su carpeta ciudadana, solo deber iniciar sesión con certificado electrónico (*pulse **"ENTRAR"***) en nuestra sede por primera vez. Durante esa primera vez, se creará su carpeta ciudadana y su tercero entrará a formar parte de nuestra base de datos.



Se le solicitará que se identifique en sede con la opción de seleccionar varios métodos de identificación, pero recomendamos que sea con **"DNIe/Certificado electrónico"**, dado que con los **otros sistemas no podrá realizar la firma electrónica en nuestra sede**.

Le damos máxima relevancia a la obtención del certificado electrónico y al uso del aplicativo Autofirma, en un 80% de los casos, los usuarios que por primera vez inician la tramitación sin tener el certificado y/o descargado el aplicativo "Autofirma", no concluyen por falta de uno o ambos. Por favor, les invitamos antes de iniciar su experiencia en la sede, **en primer lugar**, *a comprobar que tiene certificado electrónico y que está vigente* y **en segundo lugar** *a tener instalado el aplicativo " Autofirma*". En caso contrario, a continuación, le explicamos de forma sencilla, **como obtener ambos requisitos**.

La obtención de un certificado electrónico es un proceso sencillo y prácticamente gratuito actualmente, y aunque es posible que tenga otros sistemas de acceso como "*Cl@ve Móvil*" o "*Cl@ve Permanente*" estos sistemas únicamente servirán de consulta, pero, como hemos indicado anteriormente, no para poder realizar una firma electrónica en nuestra sede.

Obtención del Certificado Electrónico y Autofirma:

1. **Solicitar el certificado** en la web de la FNMT-RCM
2. **Acreditar la identidad** mediante:
    - Acreditación presencial en una oficina autorizada.
    - **DNIe**, si se dispone de él y de los medios necesarios.
    - **Videoidentificación**, si está disponible para el trámite.
3. **Descargar e instalar el certificado** en el **mismo ordenador y navegador** desde el que se realizó la solicitud.
4. **Hacer una copia de seguridad** del certificado y guardarla en un lugar seguro.

Solicitud de certificado digital FNMT

Importante: el certificado queda asociado a una persona y permite identificarse y **firmar electrónicamente** documentos y trámites.

Una vez obtenido su certificado, deberá descargar el aplicativo “Autofirma” para poder realizar las firmas electrónicas:

Resumen corto para utilizar AutoFirma:

1. **Descargar e instalar AutoFirma** desde la web oficial del Gobierno de España.
2. **Tener instalado un certificado electrónico válido** (por ejemplo, FNMT) en el dispositivo.
3. **Abrir el trámite** en la sede electrónica correspondiente.
4. Cuando se solicite una firma, **AutoFirma se abrirá automáticamente**.
5. **Seleccionar el certificado**, introducir la contraseña si procede y confirmar la firma.
6. El trámite devuelve el **justificante o documento firmado**.

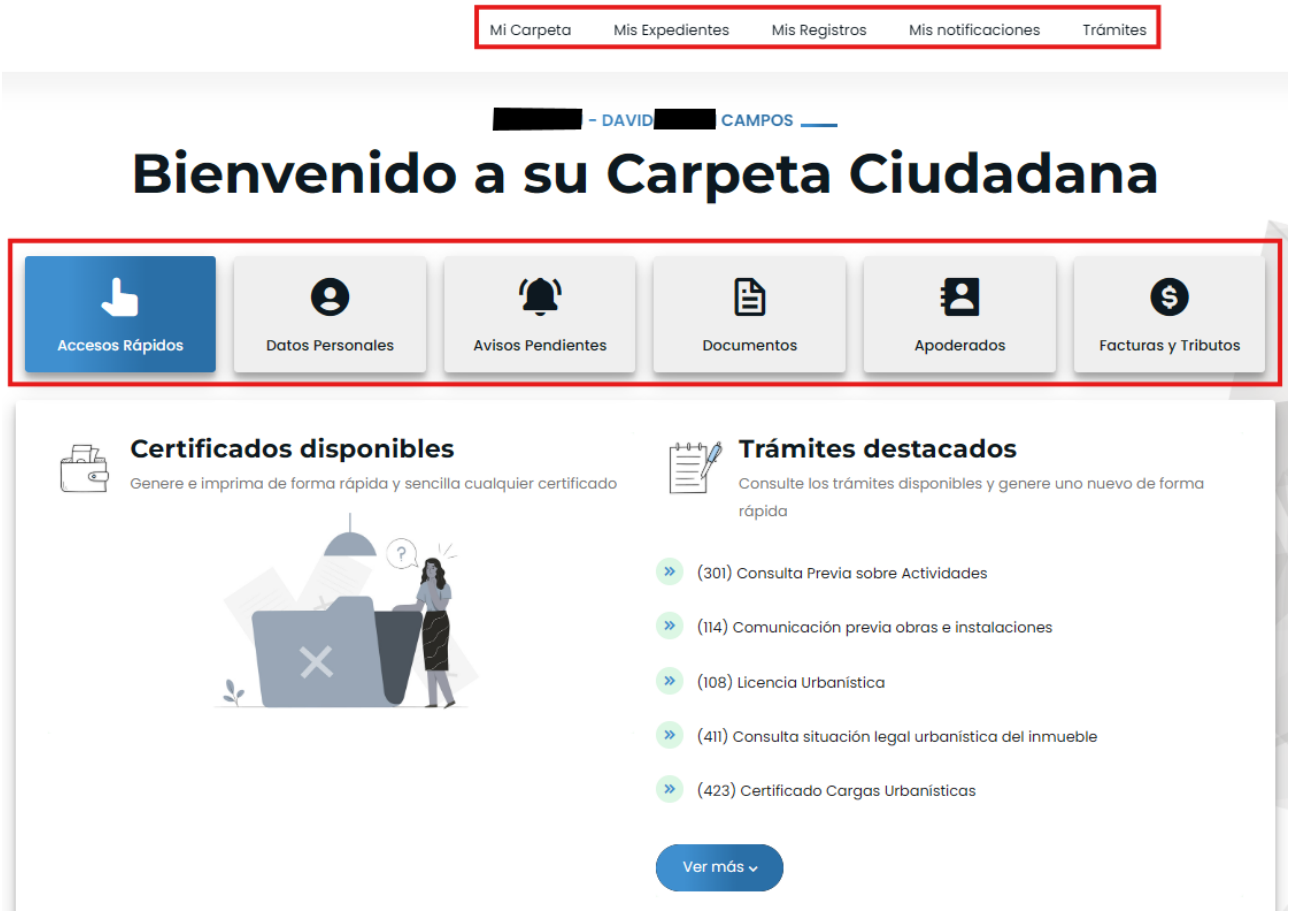
Descargar AutoFirma – Gobierno de España

Importante: AutoFirma **no es un certificado electrónico**. Es la aplicación que utiliza el certificado que ya tienes instalado para realizar una **firma electrónica**.

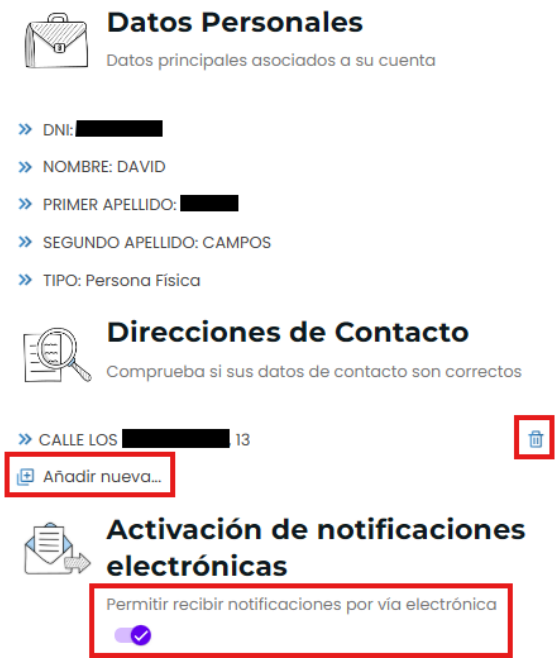
Bienvenido a su Carpeta Ciudadana

Su carpeta ciudadana se habrá creado y ya tendrá disponible su espacio personal en nuestra sede electrónica. El menú superior esta indicado para todo lo relacionado con su interacción con la Gerencia Municipal de Urbanismo “Mis Expedientes”, “Mis Registros”, “Mis Notificaciones” y “Tramites”, mientras que “Mi Carpeta” será su espacio personal donde tendrá accesos a sus tramites más utilizados, sus datos personales, avisos pendientes, documentos adjuntados como DNI, CIF etc, sus apoderados en caso de tenerlos, y la relación de facturas o tributos emitidos.

Lo más habitual tras crear la carpeta ciudadana es **comprobar sus “Datos Personales”**



En el espacio “Datos Personales” se mostrarán los datos de lo que denominamos “su tercero” en nuestra sede. Podrá ver su nombre completo y DNI, que vienen directamente del certificado, y su dirección de contacto.



Es importante que **revise su dirección de contacto**. Puede editarla (pulsando sobre la misma dirección), eliminarla (icono de la basura) o añadir una nueva dirección.

La última opción es la relativa a las **notificaciones electrónicas**.

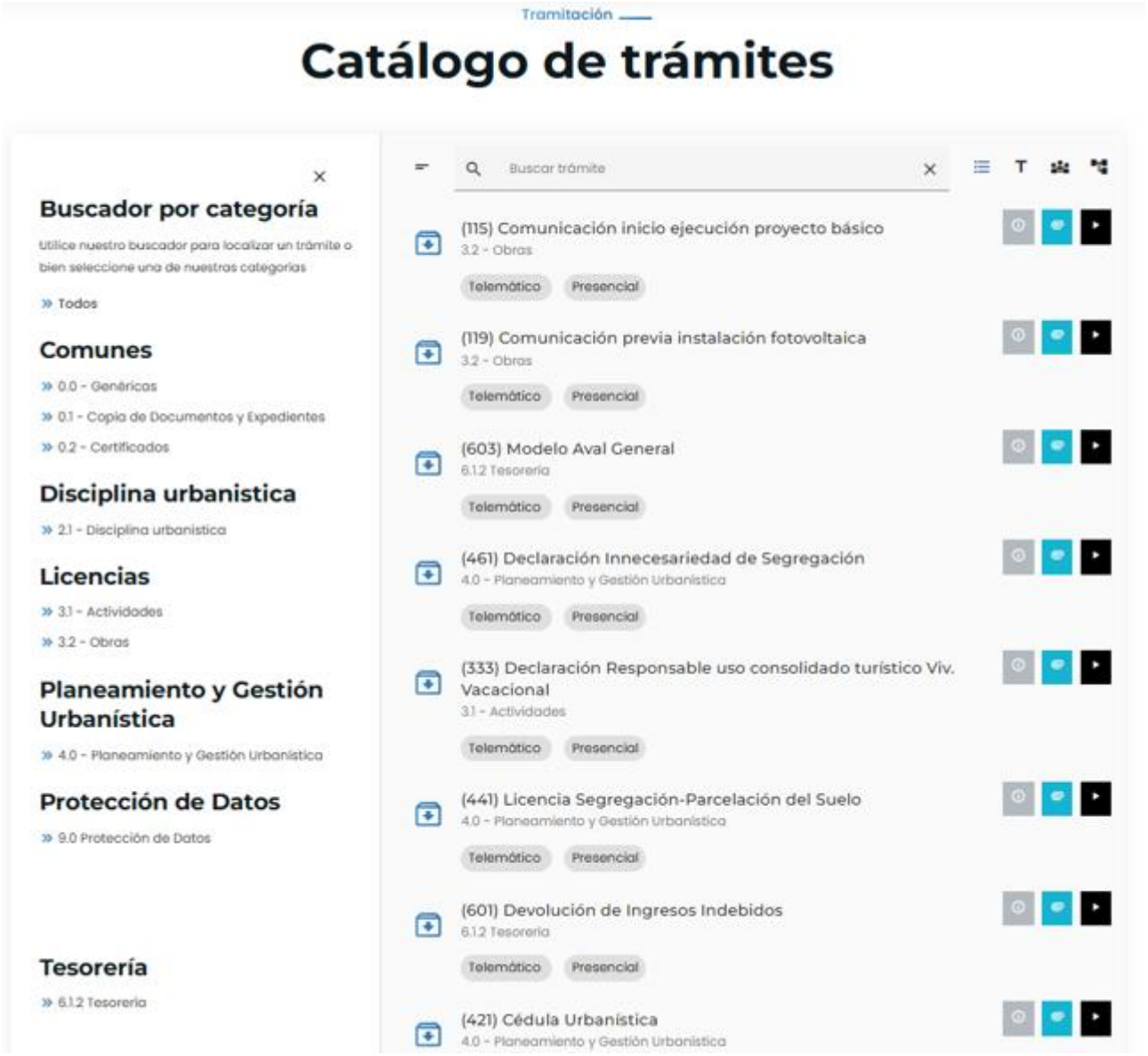
Es importante, si lo desea, que las notificaciones electrónicas **estén activadas o no podrá recibir avisos de los cambios en sus expedientes**. Para activarlas previamente en su dirección de contacto deberá introducir un correo electrónico valido y posteriormente activar la pestaña *"Permitir recibir notificaciones por vía electrónica"*.

Comenzando a tramitar

Una vez realizados estas comprobaciones, ya estará preparado para iniciar una tramitación en sede electrónica. Para ello accederemos en el menú superior a la opción "Trámites"

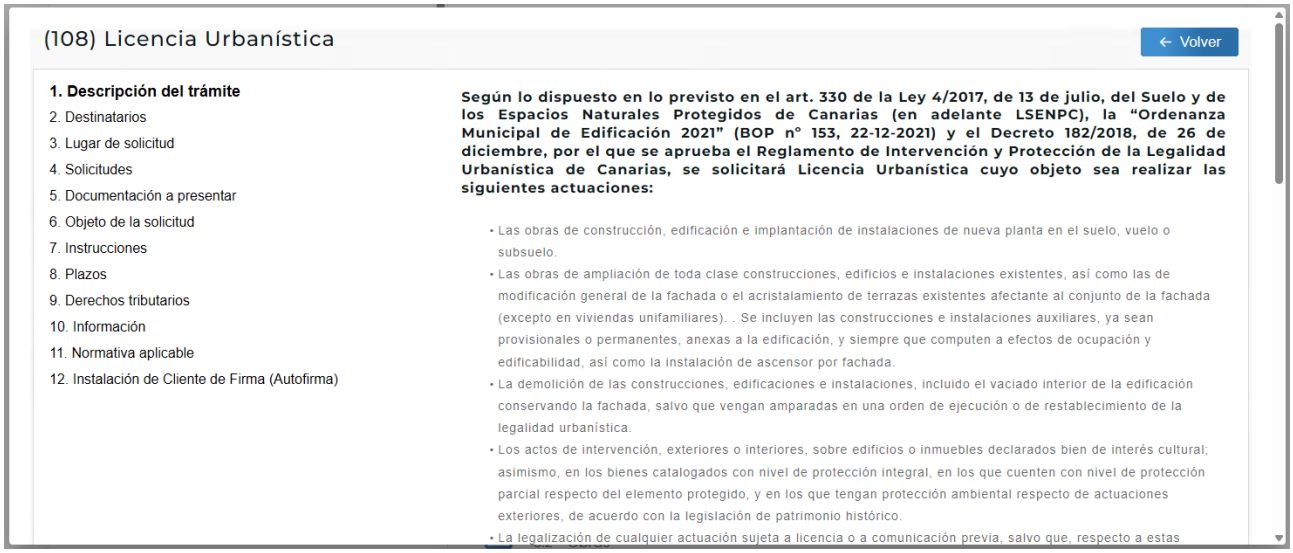
Se desplegarán todos los trámites disponibles para el ciudadano/a que estarán agrupados por:

- ***Comunes***
  - *Procedimientos administrativos de carácter general y transversal.*
- ***Disciplina Urbanística***
  - *Procedimientos relacionados con el control y cumplimiento de la normativa urbanística.*
- ***Licencias***
  - *Procedimientos para la solicitud, tramitación y concesión de licencias urbanísticas*
- ***Planeamiento y Gestión Urbanística***
  - *Procedimientos relacionados con la ordenación, planificación y gestión del territorio.*
- ***Protección de Datos***
  - *Procedimientos relacionados con el ejercicio de los derechos y la protección de datos personales.*
- ***Tesorería***
  - *Procedimientos relacionados con la gestión de pagos, ingresos y obligaciones económicas.*



Cuando haya localizado su trámite tendrá varias opciones a elegir:

La **Opción 1**, le mostrará la ficha del procedimiento donde obtendrá la información básica del mismo como su descripción, plazos, derechos tributarios, normativa aplicable etc.

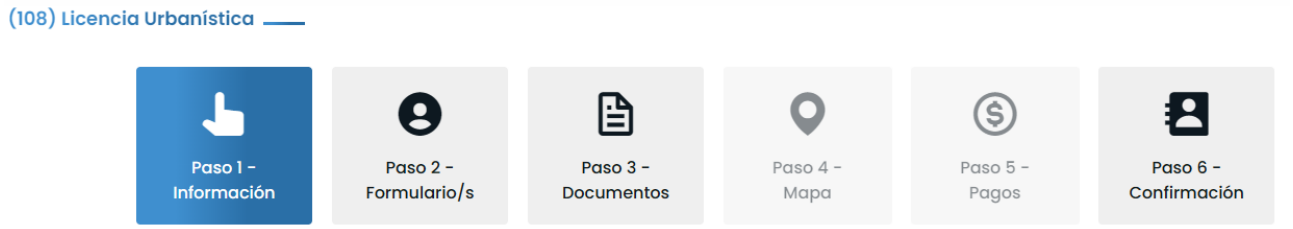


La **Opción 2** descargará de forma automática, todos los formularios asociados al procedimiento *(importante: esta opción no está completamente desarrollada y ofrece unos formularios planos no rellenables electrónicamente. Mas adelante en este Manual, le explicamos la forma de descargar los formularios con campos rellenables desde otro sitio de la sede que hemos desarrollado con máximas garantías de descarga).*

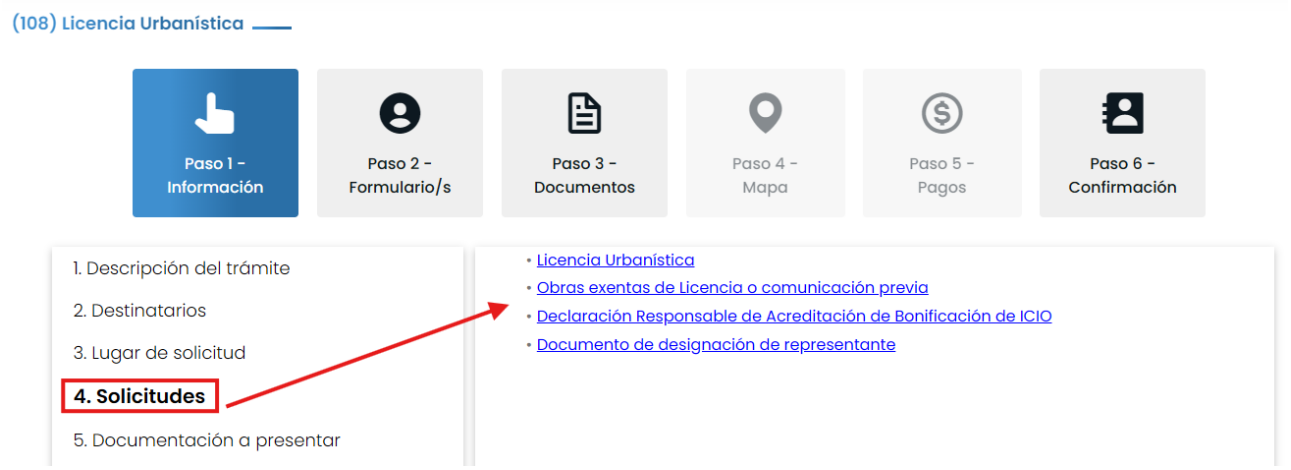
La **Opción 3** inicia directamente la tramitación electrónica.

Iniciando la tramitación electrónica:

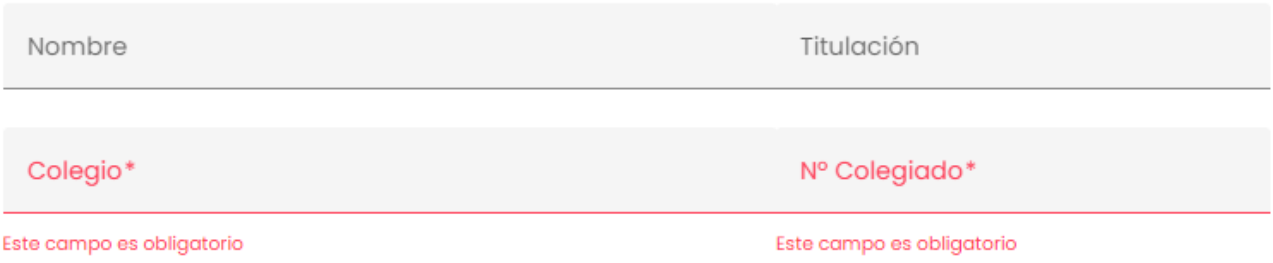
Una vez que hemos seleccionado nuestro tramite, y hemos pulsado iniciar tramitación, se abrirá una nueva ventana con los pasos a seguir. Aunque se muestran seis pasos, **los pasos 4 y 5 están deshabilitados actualmente** hasta que se habiliten en futuras actualizaciones.



El **Paso 1** "Información", es lo que vimos anteriormente y denominamos "ficha del procedimiento", donde se explica todo lo relacionado con el mismo como la documentación a presentar, tasas o derechos tributarios y también desde aquí **puede descargar los formularios rellenables electrónicamente del procedimiento**, para ello acceda a "Solicitudes" y luego a la derecha tiene todos los documentos que puede descargar, rellenar y aportarlos más tarde si no quiere rellenarlos online.

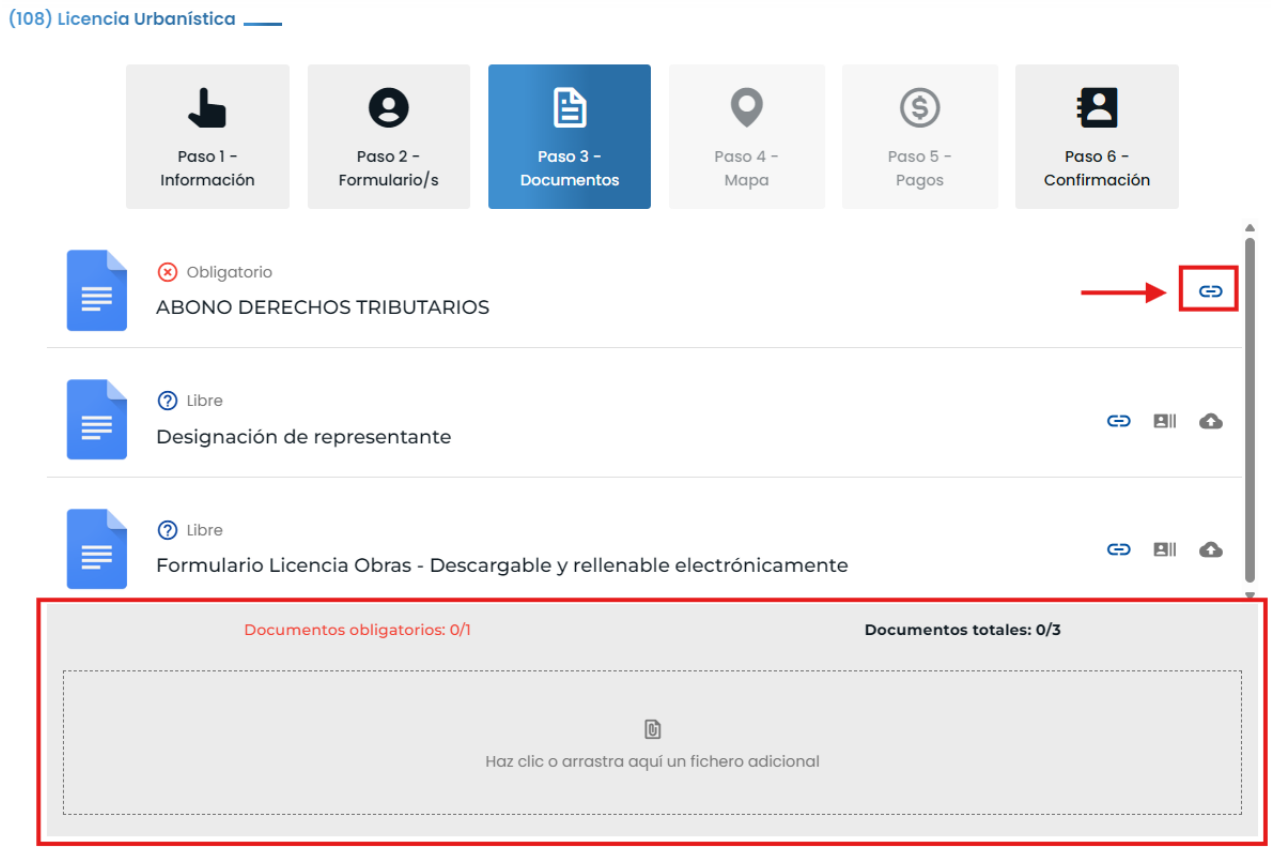


El **Paso 2** "Formulario/s", son los **modelos o formularios requeridos para la tramitación**. Al acceder se rellenarán de forma automática los campos con la información de su tercero. Rellene todos los campos necesarios, incluidos los obligatorios señalados en color rojo.



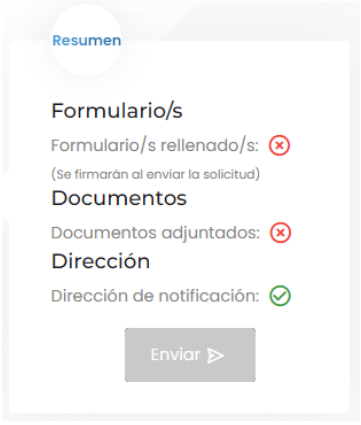
Si ha descargado y rellenado los formularios anteriormente y desea aportarlos para no rellenarlos online, existe a la derecha un icono para este fin:

El **Paso 3** "Documentos" es el destinado a subir los **documentos requeridos por el procedimiento**, incluida la carta de pago si el procedimiento tiene alguna tasa asociada.



Los documentos pueden **arrastrase hasta la zona gris y soltarlos** para que se adjunten al procedimiento, aunque admiten diferentes formatos, recomendamos PDFs cuyo peso no excedan los 100megas. Además, si fuera necesario, tiene disponible un formulario para incluir a un representante *"Designación de representante"* y nuevamente una opción para descargar el formulario obligatorio.

Si el procedimiento tiene una **tasa asociada**, como en este ejemplo, en el apartado *"Abono de derechos tributarios"* pulse sobre el enlace indicado con el icono del "clip" para que sea trasladado a la sede tributaria y poder **ejecutar el pago de tasas**. Al finalizar, la carta de pago quedará asociada al procedimiento.



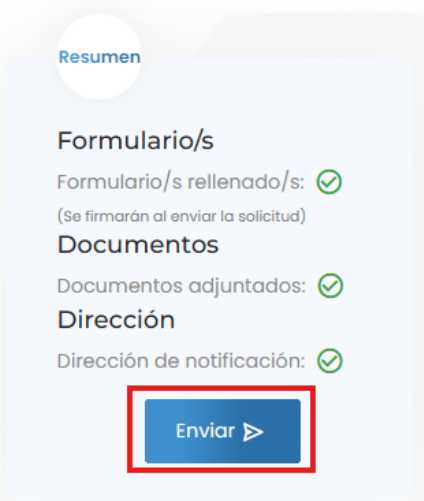
Finalmente, el **Paso 6** "Confirmación" está destinado a confirmar y revisar el cumplimiento de todos los requisitos para pasar a la finalización mediante el proceso de firma electrónica. En este paso existe un aparado denominado "Resumen" donde, a modo de iconos de confirmación, se le indicará si alguno de los pasos seguidos es incorrecto. Para poder firmar, todos los campos deben mostrar el "*check*" verde, si aparece alguna **cruz roja no podrá firmar**.

Revise el apartado de "Errores frecuentes", al final de este documento, para poder subsanarlos.

Firmar el procedimiento

La firma de procedimiento es la parte final de la tramitación. Antes de poder firmar, es importante tener en cuenta estos requisitos:

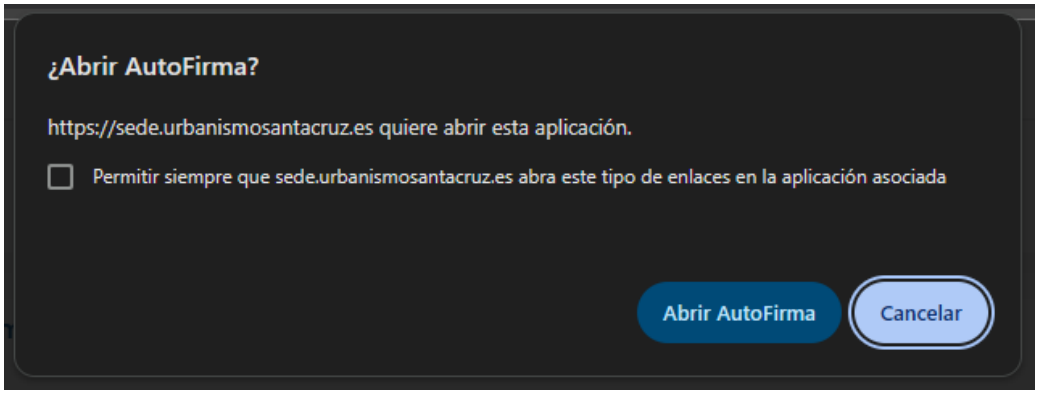
- **Tener Autofirma instalado** correctamente en su sistema y que este actualizado.
  - Puede descargar Autofirma en esta dirección https://firmaelectronica.gob.es/descargas
- **Certificado electrónico** funcional y actualizado.
  - Puede realizar comprobaciones de su certificado y realizar una simulación de firma en la página ministerial de VALIDe https://valide.redsara.es/valide/



Una vez comprobado que su Resumen es correcto. Pulse sobre el botón "Enviar" para comenzar el proceso de firma electrónica. Si todo funciona con normalidad, esta debería de ser la secuencia lógica de funcionamiento:

- Solicitud de permisos de Autofirma
- Selección del certificado
- Contraseña del certificado
- Firma digital y finalización del procedimiento

Es importante que durante la solicitud de permisos de Autofirma maque la opción ***"permitir siempre"***, de lo contrario le preguntará lo mismo cada vez que firme un documento con nosotros y es posible que su navegador le impida firmar en el futuro, si no lo autoriza adecuadamente.



Si todo ha transcurrido con éxito, habrá finalizado su primera tramitación en sede electrónica. Si por el contrario ha tenido algún error, consulte el apartado *"Errores conocidos"* de este manual.

Errores conocidos y como subsanarlos

Antes de indicar los errores comunes que se presentan a la mayoría de los usuarios y como subsanarlos, indicarle que la Gerencia Municipal de Urbanismo, dispone de una canal de soporte electrónico al que puede dirigir sus consultar relacionadas con las incidencias en nuestra sede electrónica y web:

soporteweb@urbanismosantacruz.es

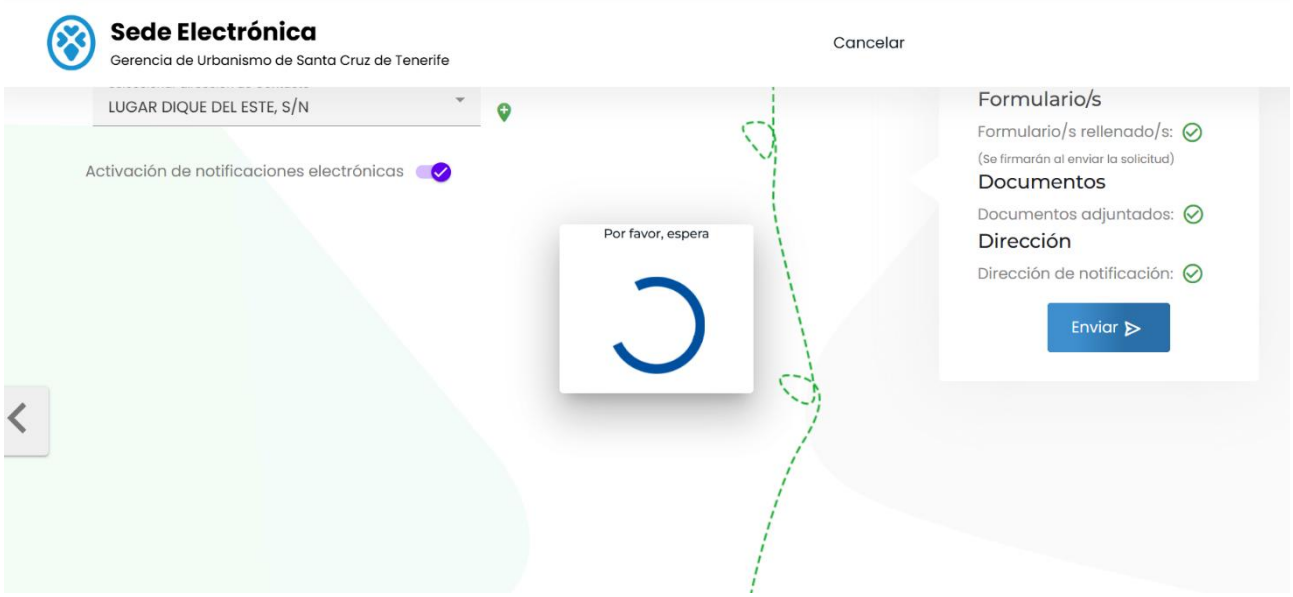
Este servicio funciona de lunes a viernes en horario de oficina y suele tener un tiempo medio de respuesta inferior a una hora.

Horario de Oficina:

- Lunes a viernes - 08:30 a 13:30
- Junio, julio, agosto y septiembre - 08:30 a 13:00
- Sábados y domingos - Cerrado
- Horario de Navidad (18/12 al 13/01) de 8:30 a 13:00

Gestion de errores

No es posible finalizar la tramitación y la página permanece cargando indefinidamente



Esta incidencia puede deberse a distintas causas, desde problemas relacionados con Autofirma hasta incidencias de caché en el navegador utilizado.

Posibles causas

- Autofirma desactualizado o instalado incorrectamente.
- Problemas de caché del navegador.
- Uso del símbolo del euro (€) en algún campo del formulario.
- Texto copiado directamente desde documentos de Word u otros procesadores de texto.

Posibles soluciones

Comprobar el funcionamiento de Autofirma

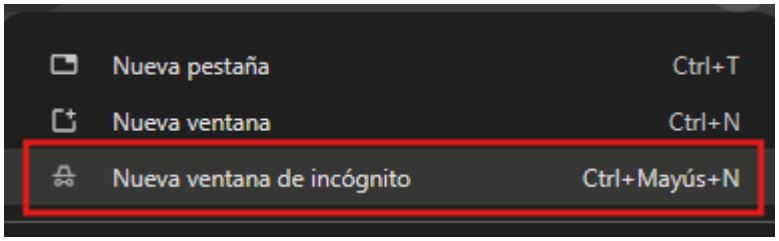
Se recomienda verificar en primer lugar que Autofirma se encuentra actualizado y correctamente instalado. Para ello, puede utilizarse el servicio de comprobación habilitado por la Administración General del Estado:

https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/TestAutofirma.aspx

Utilizar una ventana de navegación privada

La mayoría de los navegadores permiten abrir una ventana de navegación privada o de incógnito. Este modo evita el uso de determinados datos almacenados en caché que podrían interferir en la tramitación.

Se recomienda acceder a la sede electrónica desde una ventana privada e intentar nuevamente la tramitación.



Evitar el uso del símbolo del euro (€)

Se han detectado incidencias al finalizar determinados procedimientos cuando se introduce el símbolo del euro (€) en campos de texto.

Revise los datos introducidos y elimine dicho símbolo si aparece en algún campo.

(Este comportamiento es una incidencia conocida sobre la que se está trabajando para su corrección).

Ejemplo de formato no recomendado:

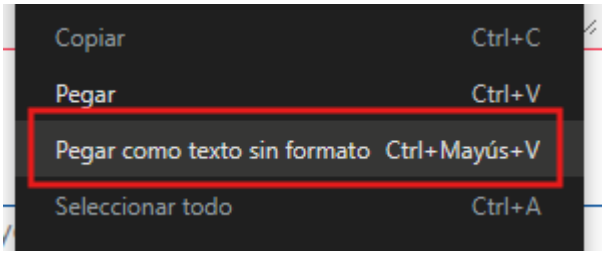
- 125.30 €

Formatos recomendados:

- 125.30 e
- 125.30 E
- 125.30 euros

Evitar pegar texto con formato

Siempre que sea posible, no copie y pegue directamente texto procedente de documentos de Word u otras aplicaciones similares, ya que puede contener formatos ocultos incompatibles con los formularios electrónicos.
Si es necesario pegar texto, utilice la combinación de teclas Ctrl + Mayús + V o seleccione la opción "Pegar texto sin formato" desde el menú contextual.

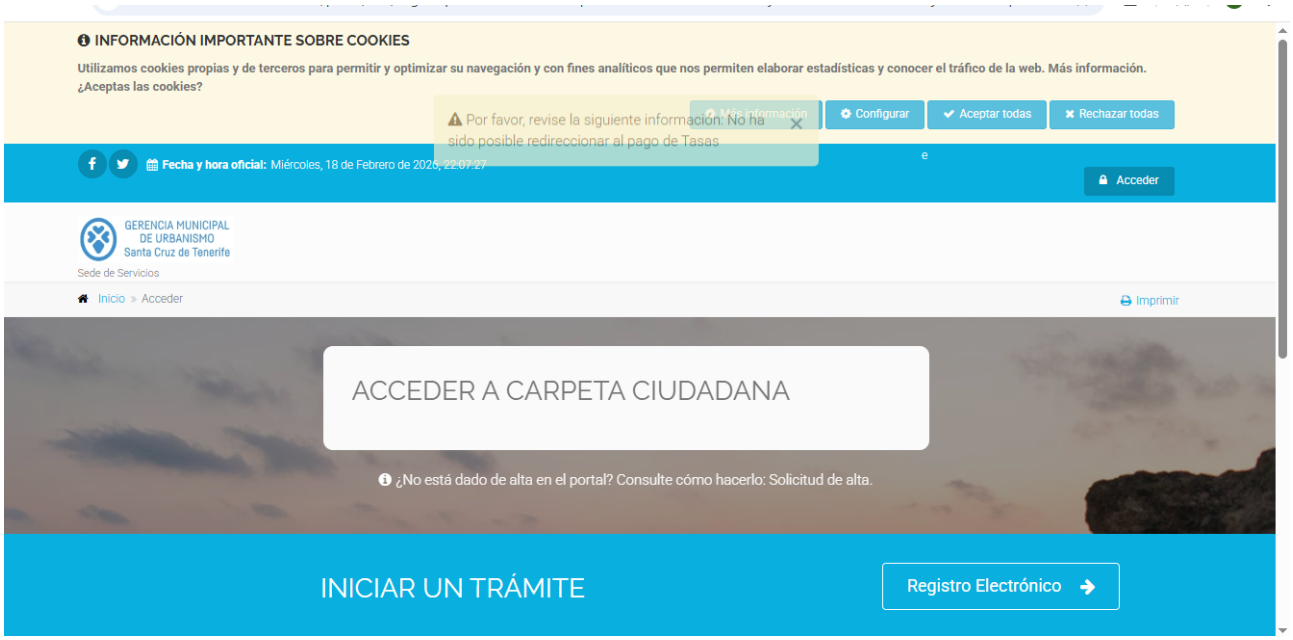


Utilice puntos en lugar de comas durante el proceso de pago de tasas:

En el momento de ejecutar el pago de tasas, en el momento que se abre la sede tributaria y debe señalizar los importes correspondientes, evite el uso de comas para separar los decimales, esto conllevará a errores durante la tamitación.

Incorrecto: 323,15€
Correcto: 323.15€

No es posible finalizar el pago de un procedimiento en la Sede Tributaria



Si se encuentra con la imposibilidad de registrar sus pagos en sede tributaria, es posible que sus datos experimentaran alguna problemática. Contacte con el correo de soporte (soporteweb@urbanismosantacruz.es) indicando el tipo de incidencia y el CIF/NIF de la persona jurídica o física, que se identifica en sede electrónica. Se le responderá con la máxima brevedad posible dentro del horario de oficina.

He iniciado la tramitación y pagado las tasas, pero no he podido terminar el proceso. ¿Qué hago para no volver a pagar?

Si no puede concluir la tramitación y ha realizado el pago en el mismo procedimiento, bien sea porque se ha excedido el tiempo de inactividad, problemas con la firma electrónica o cualquier otra incidencia, contacte con el Servicio de Soporte habilitado para tal fin.
Correo de Soporte Web:soporteweb@urbanismosantacruz.es

En la comunicación deberá indicarse:

- Descripción de la incidencia.
- NIF o CIF de la persona identificada en la sede electrónica.
- Si fuera posible, capturas de pantalla del error generado.

La solicitud será atendida a la mayor brevedad posible dentro del horario de atención establecido.

Método de finalización si ya ha realizado el pago de tasas anteriormente.
Se han abonado las tasas, pero no ha sido posible finalizar la tramitación. Si el pago se ha realizado correctamente, no es necesario efectuar un nuevo abono ni solicitar una devolución.

Para completar el procedimiento:

1. Se debe identificar en sede **la misma persona** que inicio la tramitación y pago la primera vez.
2. Inicie nuevamente **el mismo procedimiento** utilizado para realizar el pago.
3. En el Paso 3, acceda al enlace **"Abono de Derechos Tributarios"**.
4. Seleccione el **ingreso ya realizado**.
5. Continúe con la tramitación hasta completar el Paso 6, **firmar y finalizar** la solicitud.

No es posible acceder a las notificaciones

La imposibilidad de acceder a las notificaciones puede deberse a distintas causas, entre ellas:

- La notificación ha caducado sin haber sido abierta.
- Las notificaciones electrónicas no se encuentran activadas.
- Los datos de contacto asociados no son correctos o están incompletos.

Comprobar la configuración de notificaciones

1. Acceda a la sede electrónica mediante certificado digital o sistema de identificación admitido.
2. Diríjase al apartado "Mi Carpeta" del menú superior.
3. Acceda a "Datos Personales".

4. Acceda a la sección de Datos Personales y verifique que la información de contacto es correcta.
5. Compruebe el estado de las notificaciones electrónicas.
6. Si se encuentran desactivadas, modifique la configuración a "Activadas".
7. Verifique que existe una dirección de correo electrónico válida asociada al perfil. En caso contrario, incorpórela y complete los datos de contacto requeridos.

Acceso a través de DEHú

También se recomienda intentar el acceso mediante la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú), disponible en la Red SARA:
https://dehu.redsara.es/es/public
Desde este servicio pueden consultarse las notificaciones electrónicas emitidas por distintos organismos públicos, incluidas las correspondientes a este organismo.