



Modelo TIC de Ayuntamiento Digital

Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario

Proyecto: Modelo TIC de Ayuntamiento Digital	Fecha : 31/03/2009
Número de páginas: 060	

Versión: v2.00



Proyecto: Modelo TIC de Ayuntamiento Digital

Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario

Resumen

Manual de Usuario del Portal Web de Servicios Telemáticos

Registro de modificaciones

Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.00	Versión inicial del documento		23/12/2008		
2.00	Evolución Servicios de Presentación Telemática y Pago Telemático		31/03/2009		

Contenido

1. Introducción	8
1.1 Alcance	8
1.2 Terminología y acrónimos	8
2. Portal Web de Servicios Telemáticos	9
2.1 Acceso	9
2.2 Organización	9
3. Perfiles de usuario	11
3.1 Perfil <i>invitado</i>	11
3.1.1 Consultar Información	11
3.1.1.1 Trámites ofrecidos por el Organismo	11
3.1.1.2 F.AQ. acceso mediante Certificado Digital o DNI-e	15
3.1.1.3 Mapa Web	15
3.1.1.4 Información de Ayuda	16
3.1.2 Buscar Contenidos	16
3.1.3 Enlaces Externos	17
3.2 Perfil <i>autenticado</i>	17
3.2.1 Autenticación	18
3.2.2 Mis Trámites	20
3.2.2.1 Adjuntar documentación a un trámite	23
3.2.3 Mis Trámites en Borrador	26
3.2.4 Mis Documentos	28
3.2.5 Mis Recibos	28
3.2.6 Realizar un trámite	30
3.2.6.1 Trámites Generales: Trámites con documentación obligatoria	30
3.2.6.2 Trámites Generales: Trámites sin documentación obligatoria	35
3.2.6.3 Trámites Generales: Descarga Volante Padrón	37
3.2.6.4 Trámites Particulares: Pago de Tributos	39
3.2.6.5 Trámites Particulares: Consulta de Tributos	49
3.2.6.6 Trámites Particulares: Recibo de Tributos	54

3.2.6.7 Trámites Particulares: Impreso de Tributos.....	56
3.2.6.8 Trámites Particulares: Descarga Recibos Autoliquidaciones.....	58

Índice de figuras

Figura 1: Página principal del Portal Web de Servicios Telemáticos.....	9
Figura 2: Catálogo de Trámites.....	12
Figura 2: Información de un tema del Catálogo de Trámites (I).....	12
Figura 3: Información de un tema del Catálogo de Trámites (II).....	13
Figura 4: Información de un trámite.....	14
Figura 5: Opción F.A.Q de acceso al PST mediante certificado digital o DNI-e.....	15
Figura 6: Mapa Web.....	16
Figura 7: Buscador.....	16
Figura 8: Resultado búsqueda palabra 'pago'.....	17
Figura 9: Selección de certificado para autenticación en el PST.....	18
Figura 10: Registro de usuario en el sistema.....	19
Figura 11: Menú acceso con certificado digital o DNI-e.....	20
Figura 12: Mis trámites.....	21
Figura 13: Detalle de un trámite.....	22
Figura 14: Opciones para subir un documento al PST.....	23
Figura 15: Subir documento al PST desde el repositorio de usuario.....	24
Figura 16: Documento subido al PST.....	25
Figura 17: Firma digital de documento (I).....	25
Figura 18: Firma digital de documento (II).....	25
Figura 19: Documento subido al PST y firmado digitalmente.....	26
Figura 20: Presentación Telemática de documento realizada.....	26
Figura 21: Mis trámites en borrador.....	27
Figura 22: Trámite en borrador.....	27
Figura 23: Pestaña Mis Documentos.....	28
Figura 24: Mis Recibos (I).....	29
Figura 25: Mis Recibos (II).....	29
Figura 26: Formulario Solicitud Alta Padrón Municipal.....	31
Figura 27: Adjuntar Documentación Obligatoria.....	32
Figura 28: Firmar digitalmente solicitud y presentarla telemáticamente.....	33
Figura 29: Firmar digitalmente solicitud y presentarla telemáticamente.....	34
Figura 30: Presentación Telemática de Trámite realizada correctamente.....	35
Figura 31: Formulario de solicitud de trámite sin documentación obligatoria.....	36
Figura 32: Trámite en borrador (II).....	36
Figura 33: Trámites del catálogo de Padrón Municipal.....	37
Figura 34: Descargar el volante de Padrón.....	38
Figura 35: Confirmación de descarga del volante de Padrón.....	38
Figura 36: Ejemplo de los datos específicos del pago de un tributo.....	40
Figura 37: Introducir datos bancarios para el pago de tributo (I).....	41
Figura 38: Confirmar datos para realizar el pago de tributo.....	42
Figura 39: Inicio firma solicitud pago tributo (I).....	43
Figura 40: Fin firma solicitud pago tributo (I).....	43
Figura 41: Respuesta del pago de tributo (I).....	44
Figura 42: Formulario de consulta de tributos pendientes de pago.....	45
Figura 43: Resultado consulta de tributos pendientes de pago.....	46
Figura 44: Introducir datos bancarios para el pago del tributo (II).....	47
Figura 45: Inicio firma solicitud pago tributo (I).....	48
Figura 46: Fin firma solicitud pago tributo (I).....	48
Figura 47: Resultado del pago de tributo (II).....	49
Figura 48: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (I).....	50
Figura 49: Resultado de la consulta de tributos (I).....	51

Figura 50: Detalle del pago de un tributo 52
 Figura 51: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (II) 53
 Figura 52: Resultado de la consulta de tributos (II)..... 54
 Figura 53: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (descarga recibo de pago)..... 55
 Figura 54: Resultado de la consulta de tributos (descarga recibo de pago)..... 56
 Figura 55: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (descarga impreso de pago)..... 57
 Figura 56: Resultado de la consulta de tributos (descarga impreso de pago)..... 58
 Figura 57: Formulario para la descarga del recibo de autoliquidación 59
 Figura 58: Resultado de la descarga de un recibo de autoliquidación no existente 60

	<i>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</i>	<i>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</i>
---	---	---

Índice de tablas

Tabla 1 - Terminología y acrónimos.....	8
---	---



1. Introducción

El Portal Web de Servicios Telemáticos (en adelante PST) es la herramienta a través de la cual un ciudadano puede iniciar, consultar y añadir documentación adicional a los trámites ofrecidos por el Organismo o Entidad Local, así como efectuar el pago de tributos que pueden estar o no asociados a dichos trámites.

El objeto del presente documento es presentar toda la información necesaria acerca del funcionamiento del PST 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.

1.1 Alcance

Este documento está orientado al ciudadano, aunque también puede resultar de ayuda a las personas encargadas de la administración del PST para comprobar que el detalle de los trámites y contenidos administrados es correcto.

1.2 Terminología y acrónimos

Término	Definición
PST	Portal Web de Servicios Telemáticos
FNMT	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre
DNI-e	DNI electrónico
CCC	Código Cuenta Cliente

Tabla 1 - Terminología y acrónimos

	<i>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</i>	<i>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</i>
---	---	---

2. Portal Web de Servicios Telemáticos

En este apartado se pretende presentar al lector de forma breve el PST, indicando para ello la manera en la que se accede al mismo y cómo está organizado estructuralmente.

2.1 Acceso

El acceso al PST se realiza mediante un navegador Web, a partir de una URL proporcionada por el Organismo:

http://<URL_DEL_PST>

2.2 Organización

Cuando se accede al PST a través del navegador Web aparece la siguiente pantalla:



Figura 1: Página principal del Portal Web de Servicios Telemáticos

Como puede comprobarse viendo la **Figura 1**, el PST se organiza en varias zonas:

- **Frame Superior**, donde aparecerán los datos del ciudadano que se haya autenticado mediante certificado digital o DNI-e (el proceso de autenticación se verá más adelante), y donde se encuentra un menú de acceso rápido a distintas opciones: *Ayuda* , *Mapa Web*  e *Inicio* 
- **Frame Izquierdo**, donde se encuentra el *Catálogo de Trámites* ofrecidos por el Organismo y el *Menú de Acceso con Certificado Digital o DNI-e*

	<i>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</i>	<i>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</i>
---	---	---

- **Frame Derecho**, donde se encuentra el *Buscador* de contenidos del portal  y diversos enlaces de interés.
- **Frame Inferior**, en la que se encuentra diversa información, como pueden ser los *Datos del Organismo*, el *Aviso Legal* o la *Accesibilidad* del portal.
- **Zona Central**, en la cual el usuario podrá realizar las distintas operaciones ofrecidas por el portal (tramitación, consulta de recibos, pago de tributos, consulta de información, etc.) y que, en el caso de ser la página inicial (**Figura 1**) contiene la portada del PST con los trámites más solicitados.

	<i>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</i>	<i>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</i>
---	---	---

3. Perfiles de usuario

Una vez realizada la presentación del PST, y conocida la forma en la que se estructura, el siguiente paso es detallar los distintos procesos funcionales que pueden llevarse a cabo en él.

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

Un usuario accederá al portal, por defecto, con el **perfil invitado**. Cuando intente acceder al *Menú de Acceso con Certificado Digital o DNI-e*, o bien, al intentar iniciar un trámite (para lo cual el perfil invitado no tiene permisos), se le solicitará el uso de su Certificado Digital o DNI Electrónico. El PST validará el estado del Certificado Digital y DNI-e seleccionado por el usuario y se le asignará el **perfil autenticado** al usuario (en el caso que la validación del Certificado y DNI-e haya sido satisfactoria).

3.1 Perfil invitado

Como se ha dicho en la introducción de este apartado, el **perfil invitado** hace referencia a un usuario que no se encuentra autenticado en el PST (mediante certificado digital o DNI-e).

Desde este perfil invitado las únicas operaciones que un usuario puede realizar son: navegación por el PST para consultar información, buscar contenidos y acceder a los enlaces situados en el frame derecho del portal.

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

3.1.1 Consultar Información

3.1.1.1 Trámites ofrecidos por el Organismo

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

El acceso a la información de trámites puede realizarse a través del *Catálogo de trámites* del frame izquierdo del PST (**Figura 2**), a través del *Mapa Web* , por trámites categorizados en portada o bien a través de trámites obtenidos tras una búsqueda en el buscador del portal.

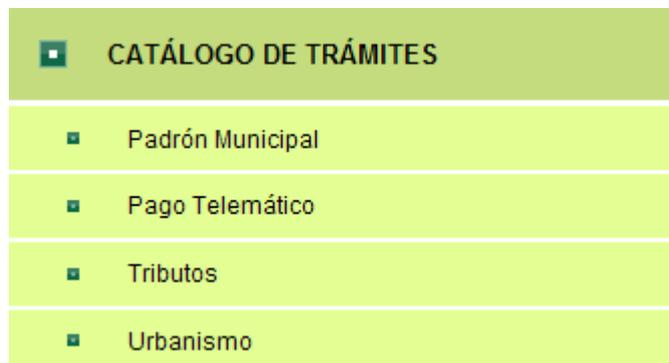


Figura 2: Catálogo de Trámites

Como puede observarse en la **Figura 2**, en el *Catálogo de Trámites* aparece un listado de nombres que hace referencia a los distintos temas (o canales) en los que se organizan los trámites disponibles. Pulsando sobre cualquiera de estos temas se accede a la información específica del tema seleccionado y a los trámites que cuelgan bajo dicho tema.

En la siguiente imagen (**Figura 3**) se muestra la pantalla que aparece si (a modo de ejemplo) se selecciona “Urbanismo” en la **Figura 2**.



Figura 2: Información de un tema del Catálogo de Trámites (I)

	Modelo TIC de Ayuntamiento Digital	Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario
---	---	---

En la imagen anterior puede apreciarse el resultado de seleccionar un tema del *Catálogo de Trámites*. Primero aparece una descripción acerca del tema seleccionado (la cual puede acompañarse de una imagen y un enlace externo) y a continuación se encuentra el listado de enlaces a los trámites correspondientes a este tema. Si el listado de trámites del tema tiene muchos elementos aparecerá una paginación al final de la pantalla para navegar entre la lista de trámites.

En el ejemplo presentado, el tema *Urbanismo* tiene una descripción, la cual dispone de una imagen y un enlace externo asociado a la imagen, y los enlaces a los trámites correspondientes al tema *Urbanismo* (trámites que ocupan dos páginas según se puede observar en la paginación)

Hay que destacar la posibilidad que un tema contenga subtemas, en cuyo caso el listado de subtemas aparecerá antes de la descripción del tema seleccionado.



The screenshot shows the 'Portal de Servicios Telemáticos' interface. On the left is a navigation menu with categories like 'CATÁLOGO DE TRÁMITES' and 'ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL / DNI ELETRÓNICO'. The main content area is titled 'TRÁMITES DE PADRÓN MUNICIPAL' and features a 'DESCRIPCIÓN' section with an image of a family and text explaining the municipal register. Below this is a list of services: 'CERTIFICADO DE CONVIVENCIA', 'CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO', and 'CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO HISTÓRICO'. A search bar and various utility icons are visible at the top right.

Figura 3: Información de un tema del Catálogo de Trámites (II)

Al seleccionar cualquiera de los trámites presentados bajo un tema o canal, el portal nos mostrará una ficha descriptiva en la que se muestra toda la información relacionada con el trámite en cuestión. Siguiendo con el ejemplo del tema *Padrón Municipal*, para mostrar la información específica de un trámite, se selecciona el de *Certificado de Convivencia* de la **Figura 4** y aparece la imagen de la figura siguiente.



Bienvenido al Portal de Servicios Telemáticos



CATÁLOGO DE TRÁMITES

- ▣ Padrón Municipal
- ▣ Pago Telemático
- ▣ Tributos
- ▣ Urbanismo

ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL / DNI ELECTRÓNICO

- ▣ ACCEDER
- ▣ F.A.Q.

TRÁMITES DE PADRÓN MUNICIPAL

Se encuentra en: Inicio > Padrón Municipal

CERTIFICADO DE CONVIVENCIA

DESCRIPCIÓN

Obtención del documento que acredita fehacientemente la convivencia, en un determinado domicilio sito en el municipio, de la persona que lo solicita con quien proceda, tal y como consta actualmente en el Padrón Municipal. Dicho documento posee carácter de documento público para todos los efectos administrativos o judiciales.

El certificado de convivencia es válido para múltiples fines. Entre otros:

- Solicitud plaza escolar.
- Solicitud de vivienda de protección oficial
- En asuntos de la Seguridad Social: cartilla de la Seguridad Social, solicitud de salario social, pensión no contributiva y otros.
- Matrimonio civil.

[\[+ INFO\]](#)

Buscar...









REALIZAR EL TRÁMITE

REALIZACIÓN DEL TRÁMITE POR INTERNET

INDICACIONES

Solicitud y obtención del certificado de convivencia vía internet, siempre que el usuario esté en posesión de un certificado de usuario de la FNMT (certificado digital) o del DNI electrónico.

- ▣ **Documentación necesaria para realizar el trámite por internet:**
Certificado Digital o DNI electrónico
- ▣ **Costes:** Se aplicará la tarifa que corresponda de acuerdo con las ordenanzas fiscales vigentes.
CERTIFICADO DE CONVIVENCIA

REALIZACIÓN DEL TRÁMITE POR TELÉFONO

INDICACIONES

Solicitud del certificado de convivencia vía telefónica. El certificado de convivencia se remitirá a la dirección en la que consta empadronado el interesado salvo que por fallecimiento u otra causa deba remitirse a otra dirección, en cuyo caso deberá ser acreditado fehacientemente el interés legal y directo.

- ▣ **Documentación necesaria para realizar el trámite por teléfono:**
 - DNI, o Pasaporte en vigor, o Tarjeta de Extranjero, o Tarjeta de Identidad en caso de ser nacional de la Unión Europea, del interesado.
 - En los supuestos de certificados de personas de baja o fallecidas, documentos que acrediten el interés legal y directo y documentación de identidad (DNI, NIE, Tarjeta de residencia ó Pasaporte) del solicitante.
- ▣ **Teléfono:** 966555443
- ▣ **Costes:** Se aplicará la tarifa que corresponda de acuerdo con las ordenanzas fiscales vigentes.

REALIZACIÓN DEL TRÁMITE PRESENCIALMENTE

INDICACIONES

Solicitud y obtención del certificado de convivencia vía presencial.

Documentación necesaria para realizar el trámite presencialmente:
Impreso de solicitud debidamente cumplimentado donde se deberá hacer referencia al efecto para el que debe expedirse dicho certificado (herencia, procedimiento judicial, etc.)

- DNI, o Pasaporte en vigor, o Tarjeta de Extranjero, o Tarjeta de Identidad en caso de ser nacional de la Unión Europea, del interesado.
- Si acude persona que forma parte de la misma unidad familiar: DNI de la persona que acude.
- Si acuden terceras personas: DNI de la persona que acude y DNI de la persona interesada, o, escrito de autorización y fotocopia del DNI del interesado.
- En los supuestos de certificados de convivencia de personas de baja o fallecidas, documentos que acrediten el interés legal y directo y documentación de identidad (DNI, NIE, Tarjeta de residencia ó Pasaporte) del solicitante

- ▣ **Dirección donde realizar el trámite:** Plaza de la Constitución, 1
- ▣ **Horario:** de 10:00 a 14:00
- ▣ **Costes:** Se aplicará la tarifa que corresponda de acuerdo con las ordenanzas fiscales vigentes.

ARCHIVOS ADJUNTOS

 **SOLICITUD DE CERTIFICADO DE CONVIVENCIA**

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]

Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX, T. +34 9XX XXX XXXX / F. E. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 4: Información de un trámite

	<i>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</i>	<i>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</i>
---	---	---

La información del trámite consta de diversos apartados que hacen referencia a las distintas formas que tiene una persona para realizar ese trámite, entre los que destacan:

- **Realización del trámite por Internet:** Información necesaria para realizar el trámite a través de Internet. Este enlace sólo tiene utilidad en el perfil autenticado, por lo que se tratará en detalle posteriormente.
- **Realización del trámite por teléfono:** Información necesaria para realizar el trámite por teléfono
- **Realización del trámite presencialmente:** Información necesaria para realizar el trámite de forma presencial en el propio Organismo. Puede contener archivos adjuntos como impresos, normativas, etc.. que el usuario puede descargarse.

En el ejemplo de la **Figura 5**, el trámite *Solicitud Subvención Cultura* admite las tres formas comentadas; sin embargo, esto no tiene por qué suceder en todos los trámites ya que será el Administrador del Portal quien decidirá y parametrizará información que debe aparecer para cada uno de los trámites disponibles.

El resto de información del trámite se mantiene oculta y el usuario podrá visualizarla haciendo clic sobre [+ INFO]

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

3.1.1.2 F.AQ. acceso mediante Certificado Digital o DNI-e

Para consultar la información referente al **F.A.Q (Frequently Asked Questions – Preguntas Frecuentes)** del acceso al PST mediante certificado digital o DNI-e puede seleccionarse la opción correspondiente de la zona izquierda del portal (**Figura 6**), apareciendo la sección de *Ayuda* que contiene esta información.

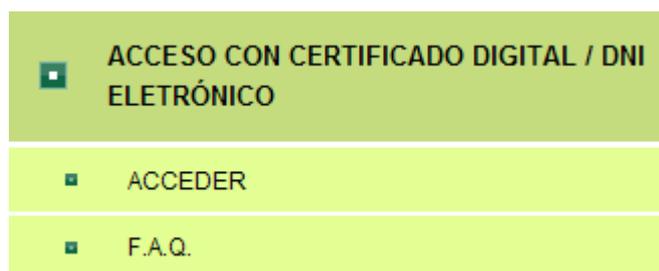


Figura 5: Opción F.A.Q de acceso al PST mediante certificado digital o DNI-e

3.1.1.3 Mapa Web

El **Mapa Web** es la sección del PST que presenta de manera esquemática todos los contenidos del portal para acceder directamente a ellos. Para entrar a dicha sección hay que pulsar en el icono del *Mapa Web* , apareciendo la pantalla mostrada en la **Figura 7**.

	Modelo TIC de Ayuntamiento Digital	Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario
---	---	---



Figura 6: Mapa Web

3.1.1.4 Información de Ayuda

Como su propio nombre indica, en **Ayuda** se encuentra la información que puede resultarle de utilidad al usuario a la hora de conocer el funcionamiento del PST y los elementos que lo componen (iconos, semántica, etc.). Para el acceso a esta sección basta con pulsar el botón **Ayuda**  situado en la cabecera del portal junto a los otros elementos de acceso rápido

3.1.2 Buscar Contenidos

El PST dispone de un **buscador de trámites y noticias** mediante el cual se puede localizar cualquier contenido 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** 

A continuación se muestran dos imágenes en las que se puede observar el buscador y la pantalla de resultados de la búsqueda de la palabra **pago**.

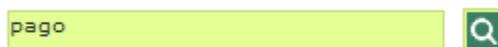


Figura 7: Buscador



Figura 8: Resultado búsqueda palabra 'pago'

Como puede observarse en la imagen de la figura anterior, el resultado de la búsqueda es una lista de los contenidos del PST que contienen la palabra buscada, en este caso la palabra *pago*. Esta lista tiene por una parte el título del contenido, el cual es al mismo tiempo el enlace al propio contenido, y por otra parte una pequeña descripción sobre el contenido.

3.1.3 Enlaces Externos

En el frame derecho del portal pueden aparecer un número indeterminado de imágenes, que no son más que **enlaces internos o externos** a los cuales el usuario tiene acceso pulsando sobre la imagen.

3.2 Perfil autenticado

El **perfil autenticado** hace referencia, como no puede ser de otra manera, a un usuario que se ha autenticado en el PST a través del Menú de Acceso con Certificado Digital o DNI-e o bien al intentar iniciar un trámite (proceso que se explica en el primer punto de este apartado).

A través de este perfil autenticado un usuario tiene a su disposición, **además de los servicios ofrecidos para los usuarios del perfil invitado**, los servicios de tramitación electrónica y pago de tributos.

En los siguientes puntos se tratan detenidamente los conceptos de tramitación y pago telemático a los que se ha hecho alusión en el párrafo anterior.

3.2.1 Autenticación

Mediante el proceso de **autenticación** el usuario pasa del perfil invitado al perfil autenticado. Para poder llevar a cabo la autenticación, el usuario debe disponer de un certificado digital reconocido por una entidad certificadora reconocida válida (ej: FNMT) instalado en el navegador Web a través del cual acceda al PST, o disponer de un DNI-e insertado en un lector de tarjetas que debe estar convenientemente configurado en el equipo.

Suponiendo que el usuario dispone de alguno de estos dos elementos se va a proceder a explicar el procedimiento a seguir para su autenticación en el PST.

- 1) El primer paso consiste en seleccionar la opción Acceder que aparece en la zona izquierda del portal, en el *Acceso mediante certificado digital o DNI-e* (**Figura 6**)
- 2) Si el usuario tiene instalado un certificado digital o insertado el DNI-e en un lector de tarjetas conectado a su equipo, aparecerá una ventana similar a la de la **Figura 10**, en la cual se debe seleccionar el certificado con el que se desea autenticar en el PST y pulsar *Aceptar*.

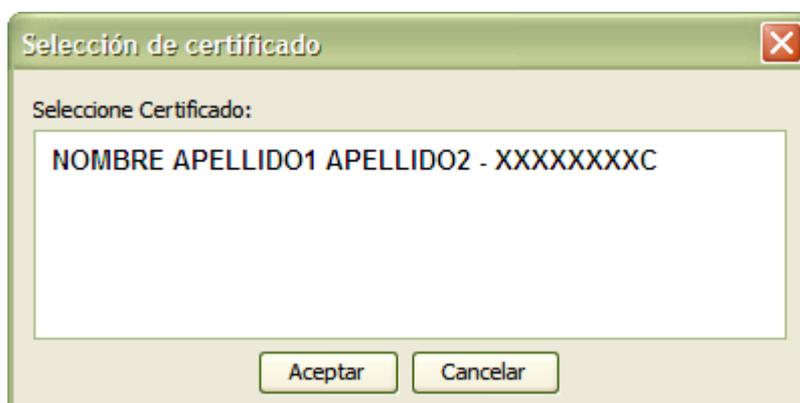
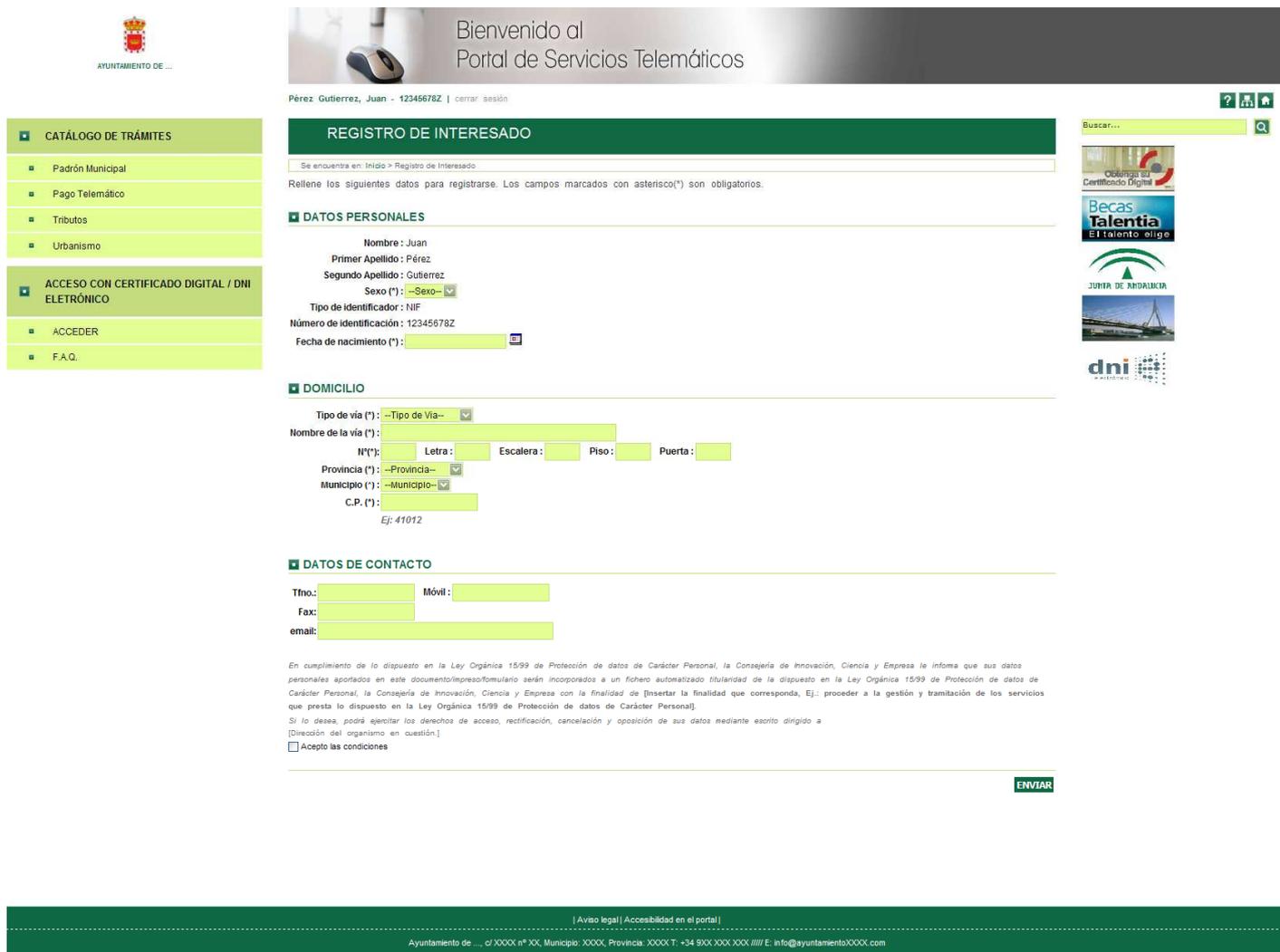


Figura 9: Selección de certificado para autenticación en el PST

- 3) En el caso de que sea la primera vez que el usuario intenta acceder al PST mediante certificado digital o DNI-e, se le solicitará permiso para la descarga del cliente de firma electrónica. Tras esto, aparecerá el *formulario de alta en el sistema* de la **Figura 11**, el cual debe ser cumplimentado convenientemente por el usuario (todos los campos obligatorios deben estar correctamente rellenos), leído y aceptado el *Aviso Legal* y aceptado mediante el botón *Aceptar*, para que sea dado de alta en el sistema de tramitación.

Si no es la primera vez que el usuario intenta acceder al PST mediante certificado digital o DNI-e este punto no tendrá significado alguno, ya que se encontrará dado de alta en el sistema y por tanto no aparecerá el formulario de registro.



Modelo TIC de Ayuntamiento Digital

**Portal Web de Servicios Telemáticos:
Manual de Usuario**

Bienvenido al Portal de Servicios Telemáticos

Pérez Gutiérrez, Juan - 12345678Z | cerrar sesión

REGISTRO DE INTERESADO

Se encuentra en: Inicio > Registro de Interesado

Rellene los siguientes datos para registrarse. Los campos marcados con asterisco(*) son obligatorios.

DATOS PERSONALES

Nombre : Juan
 Primer Apellido : Pérez
 Segundo Apellido : Gutiérrez
 Sexo (*) : --Sexo--
 Tipo de identificador : NIF
 Número de identificación : 12345678Z
 Fecha de nacimiento (*):

DOMICILIO

Tipo de vía (*): --Tipo de Vía--
 Nombre de la vía (*):
 N°(*): Letra: Escalera: Piso: Puerta:
 Provincia (*): --Provincia--
 Municipio (*): --Municipio--
 C.P. (*):
 Ej: 41012

DATOS DE CONTACTO

Tfno.: Móvil:
 Fax:
 email:

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de Carácter Personal, la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa le informa que sus datos personales aportados en este documento/impreo/formulario serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de la dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de Carácter Personal, la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa con la finalidad de [Insertar la finalidad que corresponda, Ej.: proceder a la gestión y tramitación de los servicios que presta lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de Carácter Personal].
 Si lo desea, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos mediante escrito dirigido a [Dirección del organismo en cuestión].

Acepto las condiciones

ENVIAR

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]

Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX, T: +34 9XX XXX XXX XXX, E: info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 10: Registro de usuario en el sistema

4) Una vez autenticado, como se observa en la **Figura 12** aparece en la cabecera los datos del usuario autenticado.

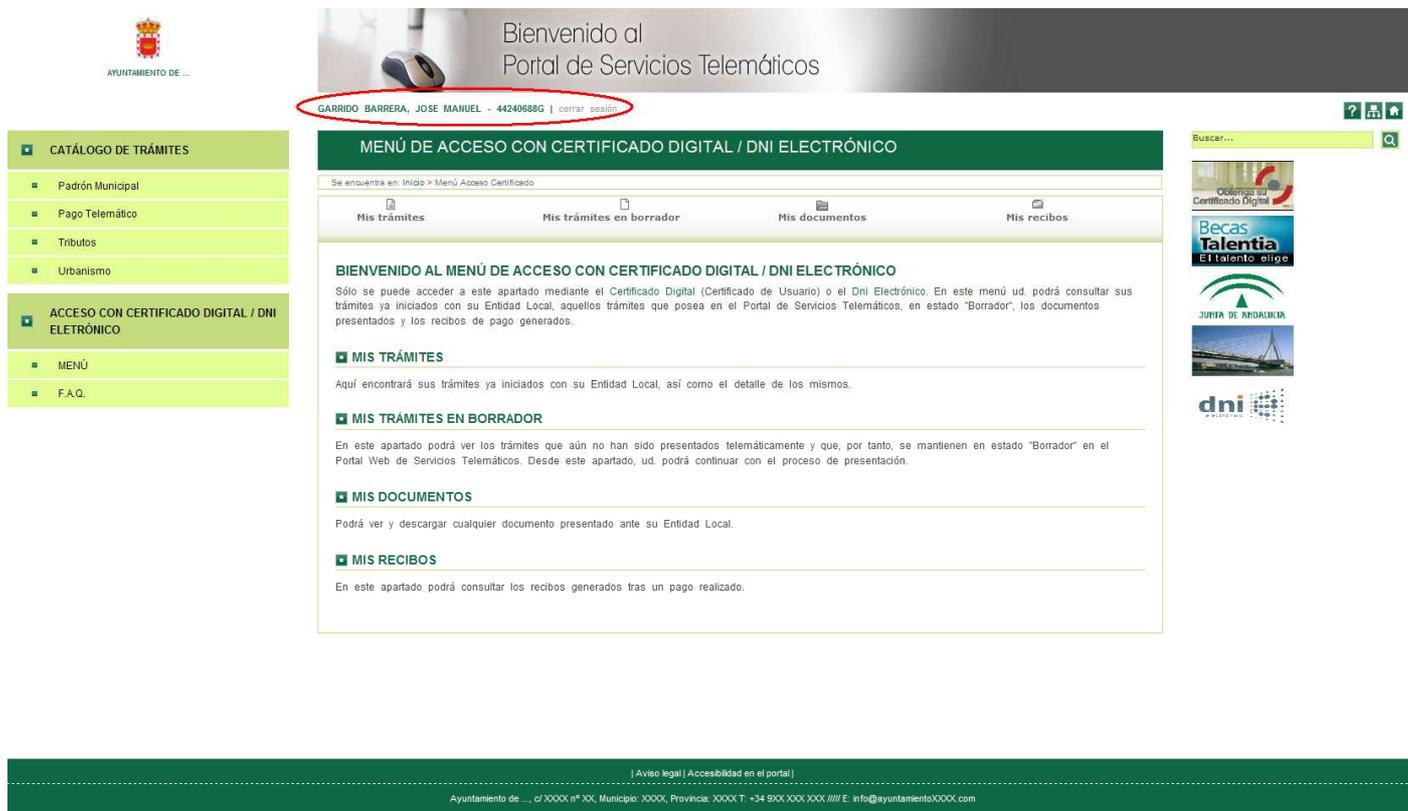
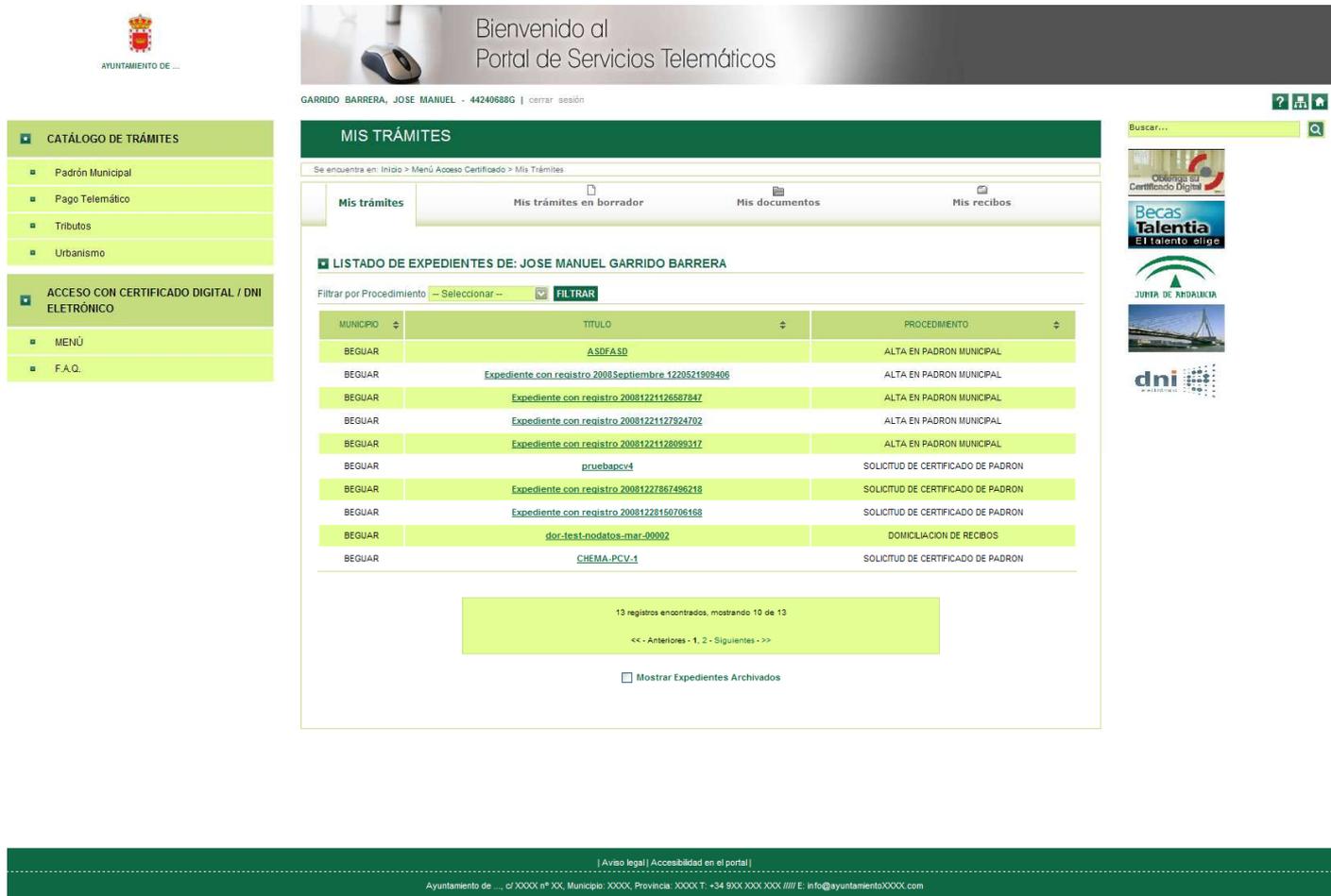


Figura 11: Menú acceso con certificado digital o DNI-e

3.2.2 Mis Trámites

En esta sección el usuario puede ver el listado completo de todos sus trámites, se encuentren en curso o archivados.

A continuación se muestra la **Figura 13** en la que se puede observar la estructura de **Mis Trámites**.



MIS TRÁMITES
 Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Mis Trámites

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

LISTADO DE EXPEDIENTES DE: JOSE MANUEL GARRIDO BARRERA

Filtrar por Procedimiento -- Seleccionar -- **FILTRAR**

MUNICIPIO	TÍTULO	PROCEDIMIENTO
BEGUAR	ASDFASD	ALTA EN PADRON MUNICIPAL
BEGUAR	Expediente con registro 2008Septiembre.1220521909406	ALTA EN PADRON MUNICIPAL
BEGUAR	Expediente con registro 20081221126507647	ALTA EN PADRON MUNICIPAL
BEGUAR	Expediente con registro 20081221127924702	ALTA EN PADRON MUNICIPAL
BEGUAR	Expediente con registro 20081221128099317	ALTA EN PADRON MUNICIPAL
BEGUAR	pruebapcv4	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE PADRON
BEGUAR	Expediente con registro 20081227867496218	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE PADRON
BEGUAR	Expediente con registro 20081228150706168	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE PADRON
BEGUAR	dor-lesi-nodatos-mar-00002	DOMICILIACION DE RECIBOS
BEGUAR	CHEMA-PCV-1	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE PADRON

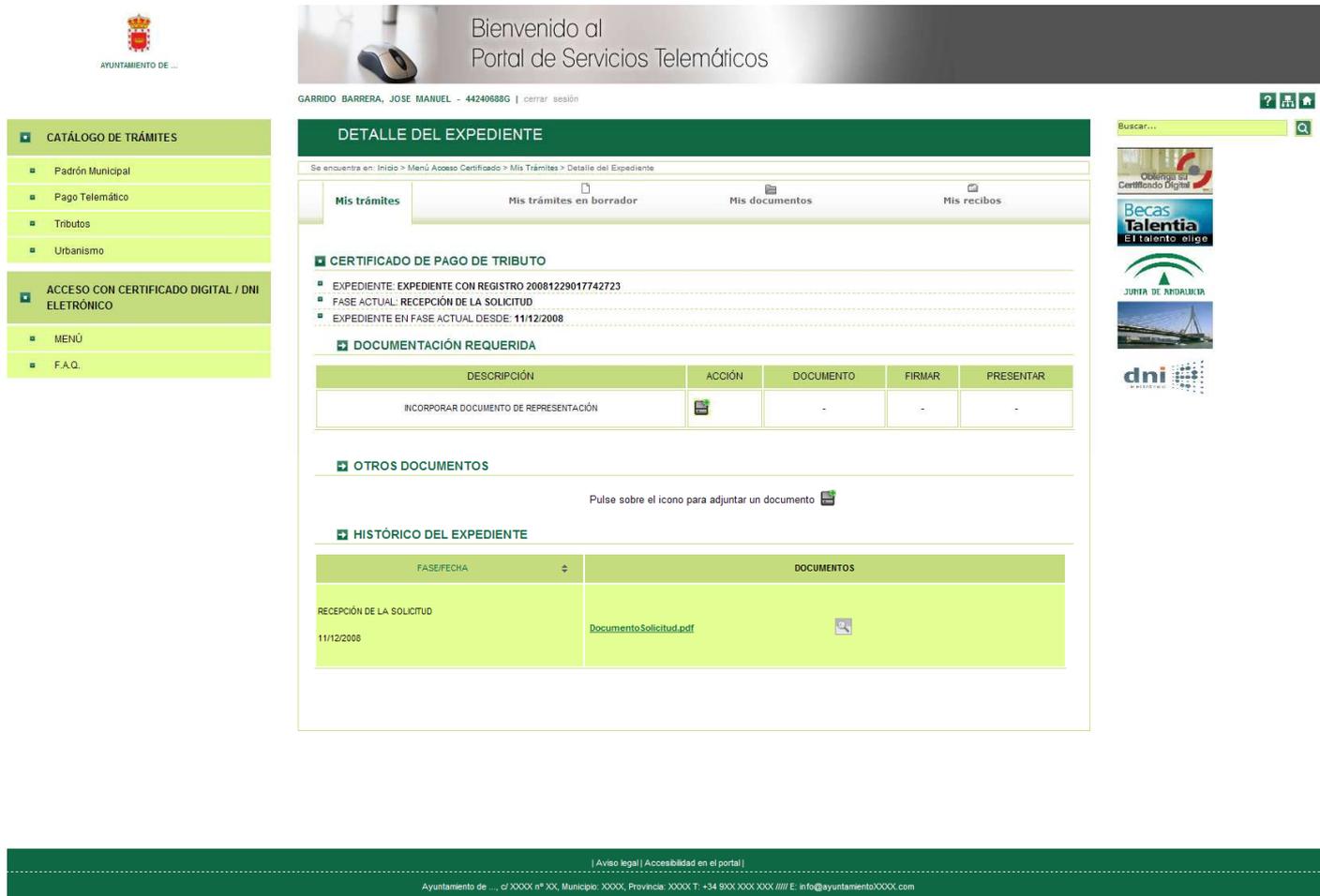
13 registros encontrados, mostrando 10 de 13
 << - Anteriores - 1, 2 - Siguientes - >>
 Mostrar Expedientes Archivados

Figura 12: Mis trámites

Como se aprecia en la imagen de la figura anterior, aparece un listado con los trámites pertenecientes al usuario que se ha autenticado en el PST. En la lista aparece la información más relevante del trámite (*municipio, título, procedimiento*), y pulsando sobre cualquiera de los enlaces se accede al detalle del trámite seleccionado.

La lista de expedientes que se muestra, por defecto contiene sólo los expedientes en curso. Si se desea visualizar también los expedientes archivados basta con pulsar la opción correspondiente. Además es posible filtrar la lista por tipo de procedimiento si así lo desea el usuario.

Si se selecciona un trámite cualquiera aparece el detalle de dicho trámite, como puede se puede observar en la **Figura 14**.



Bienvenido al Portal de Servicios Telemáticos

GARRIDO BARRERA, JOSE MANUEL - 44249688G | cerrar sesión

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Mis Trámites > Detalle del Expediente

DETALLE DEL EXPEDIENTE

Mis trámites | Mis trámites en borrador | Mis documentos | Mis recibos

CERTIFICADO DE PAGO DE TRIBUTO

- EXPEDIENTE: EXPEDIENTE CON REGISTRO 20081229017742723
- FASE ACTUAL: RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD
- EXPEDIENTE EN FASE ACTUAL DESDE: 11/12/2008

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	DOCUMENTO	FIRMAR	PRESENTAR
INCORPORAR DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN		-	-	-

OTROS DOCUMENTOS

Pulse sobre el icono para adjuntar un documento 

HISTÓRICO DEL EXPEDIENTE

FASE/FECHA	DOCUMENTOS
RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD 11/12/2008	DocumentoSolicitud.pdf 

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]

Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX, T. +34 9XX XXX XXX XXX, F. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 13: Detalle de un trámite

En la página de la figura anterior aparece el detalle de un trámite denominado *Solicitud de Certificado*. En dicha página se pueden distinguir varias zonas:

- **Información general del trámite:** Contiene información general sobre el trámite, como puede ser el *número de expediente*, la *fase actual* en la que se encuentra el trámite y la *fecha* de entrada del flujo de tramitación en esa fase.
- **Documentos destacados:** Documentación que el tramitador puede incluir para que el usuario tenga la posibilidad de descargársela ya que puede resultarle de interés para el trámite.
- **Documentación requerida:** Documentación específica que se solicita al ciudadano y que debe ser adjuntada, firmada y presentada por el mismo utilizando para ello este apartado. Como se observa, existe, para cada documento requerido un icono  que le permite incorporar la documentación requerida. Tras la incorporación de la misma se le habilitarán las opciones de firmar el documento  y posteriormente realizar la presentación del mismo. .
- **Otros documentos:** El usuario puede incorporar documentación mientras el trámite se encuentre en curso, por lo que esta funcionalidad siempre estará disponible para el

	<p>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</p>	<p>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</p>
---	---	---

usuario (salvo que el expediente se encuentre archivado). Al igual que en el caso de documentación requerida, se habilitan las correspondientes acciones que podrá ir realizando el usuario para la presentación del documento (adjuntar, eliminar, firmar y presentar)

- **Histórico del expediente:** Se muestra el listado de fases por las que ha pasado el trámite, así como la documentación que se ha adjuntado en cada fase, ya fuera documentación requerida o documentación adicional aportada por el usuario (presencial o telemáticamente) o por el tramitador.

3.2.2.1 Adjuntar documentación a un trámite

Los pasos necesarios a seguir para realizar el proceso de presentación de documentación en un trámite son los siguientes:

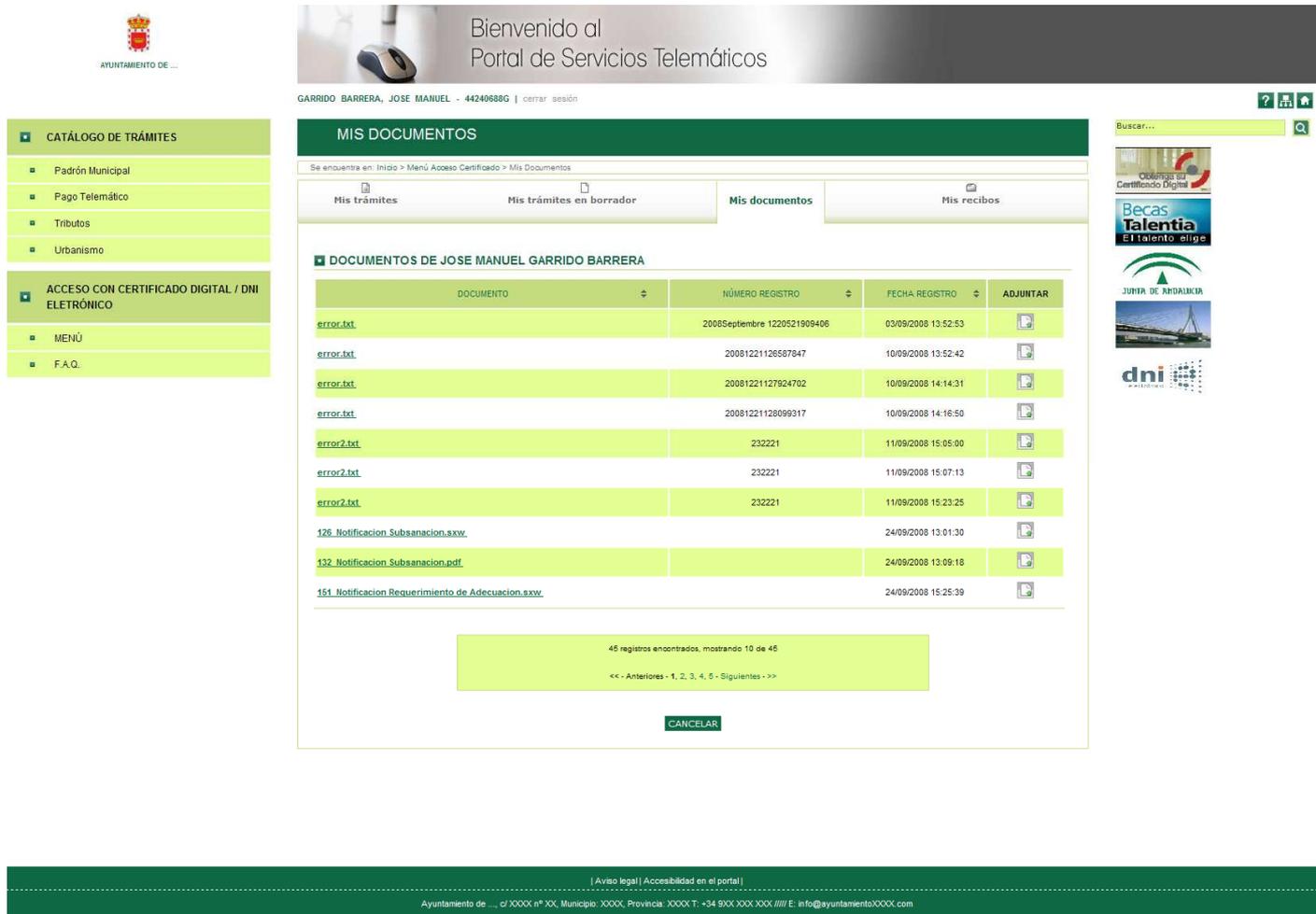
1) Subir un documento al PST

Para subir un documento al PST éste ofrece dos opciones al usuario (**Figura 15**), las cuales aparecen cuando se pasa el ratón por encima del icono *Adjuntar*. .



Figura 14: Opciones para subir un documento al PST

- **Subir un documento desde el repositorio de usuario.** Aparece la sección **Mis Documentos**, en la que se encuentra el listado de todos los documentos que el usuario posee en el sistema (tanto si el documento se presentó telemáticamente o por ventanilla) para que seleccione el que desea adjuntar (**Figura 16**). Para subir el archivo basta con pulsar el icono *Adjuntar Documento* .



MIS DOCUMENTOS

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Mis Documentos

Mis trámites Mis trámites en borrador **Mis documentos** Mis recibos

DOCUMENTOS DE JOSE MANUEL GARRIDO BARRERA

DOCUMENTO	NÚMERO REGISTRO	FECHA REGISTRO	ADJUNTAR
error.txt	2008Septiembre 1220521909406	03/09/2008 13:52:53	
error.txt	20081221126687847	10/09/2008 13:52:42	
error.txt	20081221127924702	10/09/2008 14:14:31	
error.txt	20081221128099317	10/09/2008 14:16:50	
error2.txt	232221	11/09/2008 15:05:00	
error2.txt	232221	11/09/2008 15:07:13	
error2.txt	232221	11/09/2008 15:23:25	
126 Notificacion Subsancion.sxw		24/09/2008 13:01:30	
132 Notificacion Subsancion.pdf		24/09/2008 13:09:18	
151 Notificacion Requerimiento de Adecuacion.sxw		24/09/2008 15:25:39	

45 registros encontrados, mostrando 10 de 45

<< - Anteriores - 1, 2, 3, 4, 5 - Siguintes - >>

CANCELAR

Figura 15: Subir documento al PST desde el repositorio de usuario

- **Subir un documento de Mi PC:** Aparece la ventana clásica para que el usuario explore su PC y busque el archivo que desea adjuntar.

2) Firmar documento

Una vez subido el documento al PST por alguno de los dos caminos mencionados, aparece el nombre del documento que se ha subido junto con las opciones disponibles (**Figura 17**) Este documento puede ser eliminado por el usuario antes de realizar la presentación del mismo.

El segundo paso consiste en firmar digitalmente el documento mediante el certificado digital o DNI-e del usuario. Para ello, basta con pulsar el icono *Firmar*  y se iniciará el proceso de firma digital del documento, que comenzará solicitando al usuario la conformidad para firmar el documento (**Figura 18**), continuará con la selección de certificado digital o DNI Electrónico (al igual que para la autenticación en el PST) para realizar la firma (**Figura 10**) si se ha aceptado la conformidad, y terminará con un mensaje informando del resultado de la firma digital del documento (**Figura 19**).

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	DOCUMENTO	FIRMAR	PRESENTAR
INCORPORAR DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN		error.txt		-

Figura 16: Documento subido al PST

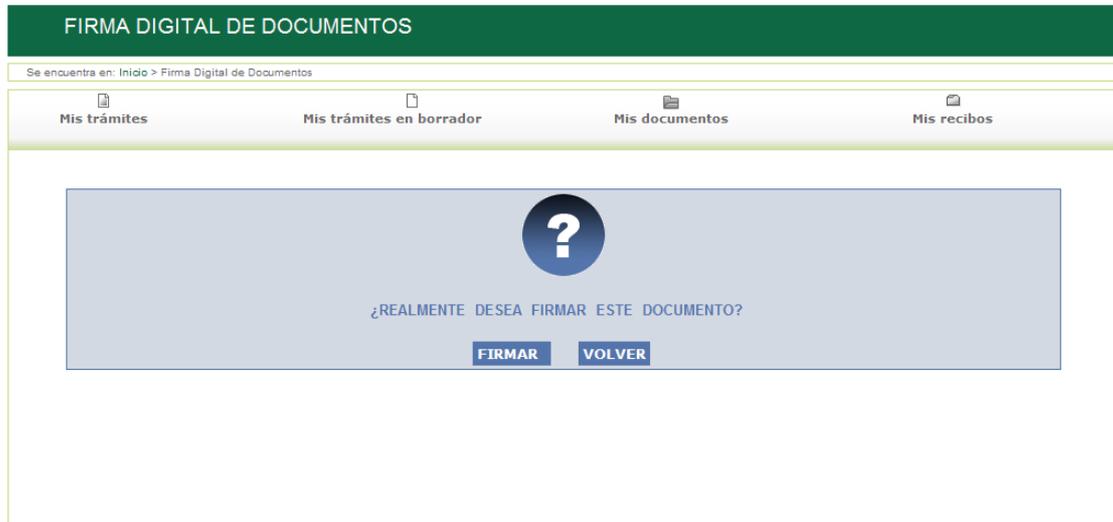


Figura 17: Firma digital de documento (I)



Figura 18: Firma digital de documento (II)

3) Presentar documento

Una vez firmado el documento (**Figura 20**) el último paso consiste en presentarlo telemáticamente, para lo que basta con pulsar sobre el icono *Presentar*  que aparece cuando un documento se ha firmado digitalmente,

	Modelo TIC de Ayuntamiento Digital	Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario
---	---	---

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	DOCUMENTO	FIRMAR	PRESENTAR
INCORPORAR DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN		error.txt		

Figura 19: Documento subido al PST y firmado digitalmente

El resultado de la presentación telemática del documento se muestra en la imagen de la **Figura 21**, en la que se puede observar la información de la presentación telemática realizada y ver que existe la opción de descargar un recibo que incluye los datos dicha presentación, debiéndose pulsar el botón *Descargar Recibo* si se desea ver o descargar dicho recibo.

Una vez presentado el documento éste desaparece del lugar donde se encontrara (documentación requerida u otros documentos) y aparece en la fase correspondiente del histórico del trámite por si se quisiera consultar en algún momento.

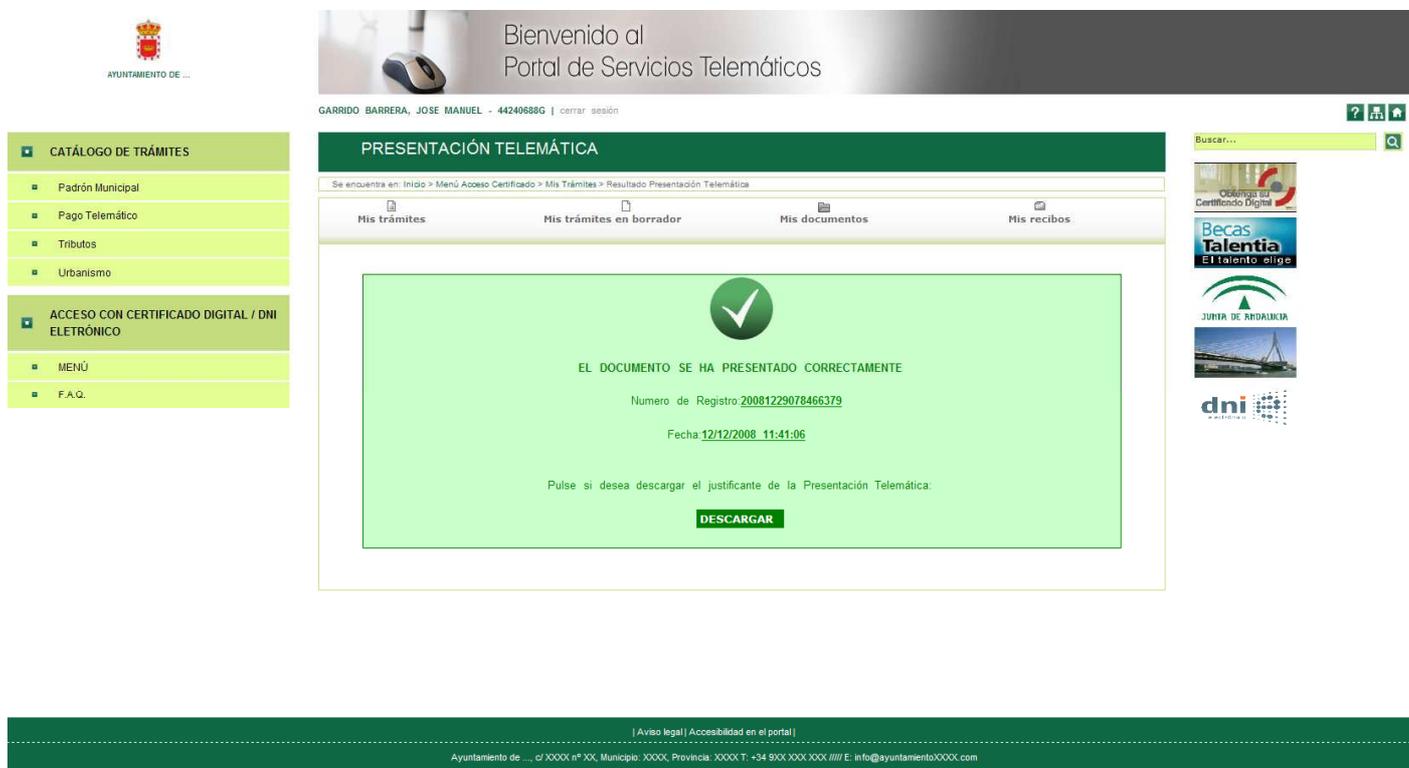


Figura 20: Presentación Telemática de documento realizada

3.2.3 Mis Trámites en Borrador

En la sección **Mis Trámites en Borrador** se encuentran todos aquellos trámites que el usuario ha iniciado pero no ha llegado a presentar telemáticamente, de ahí que se denominen *trámites en borrador*.

En la imágenes que se muestran a continuación (**Figura 22** y **Figura 23**) se muestra la estructura de esta sección, que consiste en una lista de los trámites en borrador del usuario (**Figura 22**) a partir de la cual puede accederse al detalle de todos y cada uno de dichos trámites en borrador (**Figura 23**).

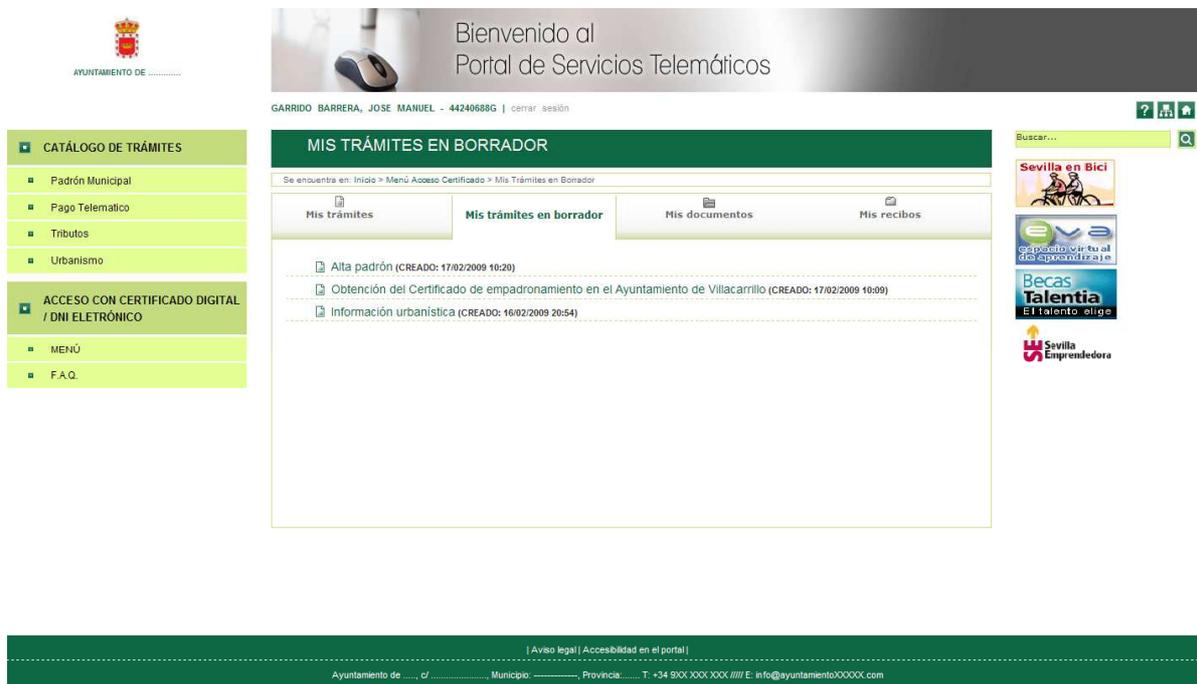


Figura 21: Mis trámites en borrador

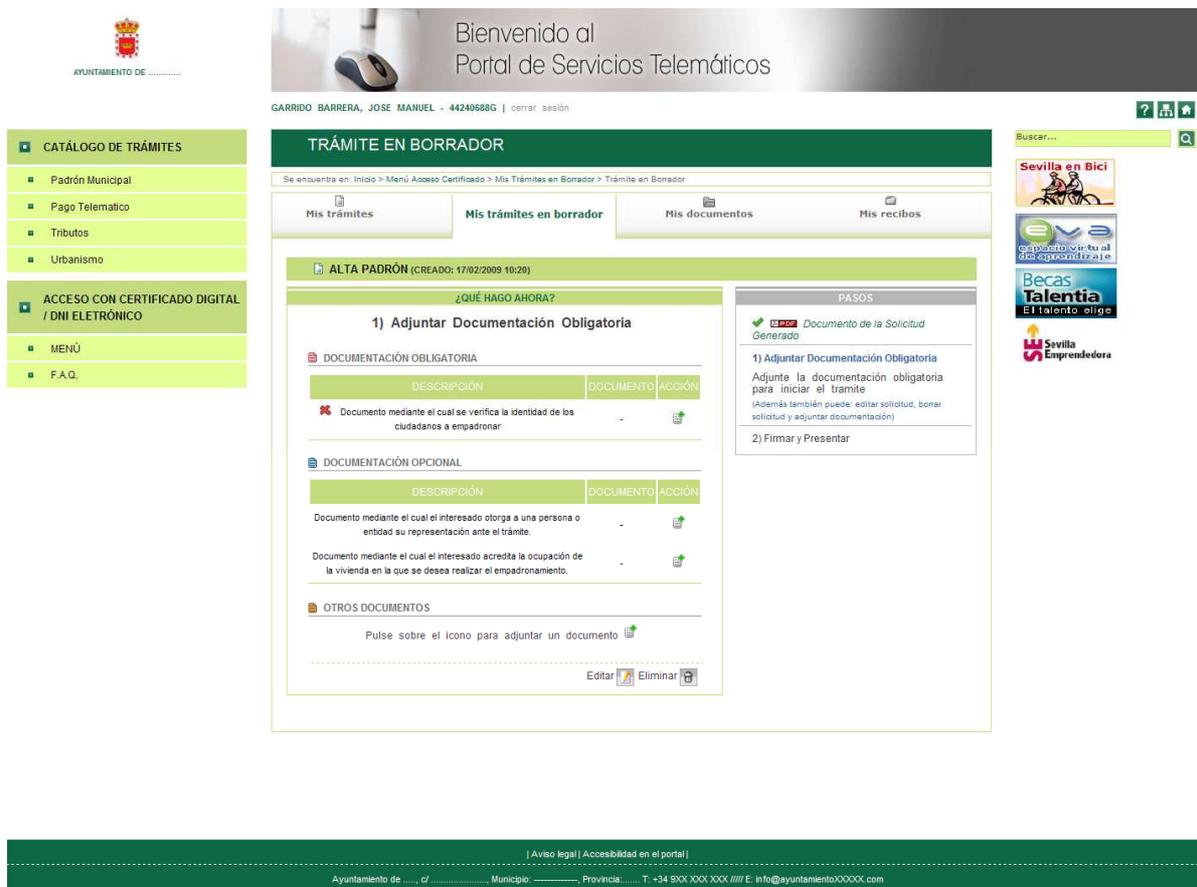


Figura 22: Trámite en borrador

	<i>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</i>	<i>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</i>
---	---	---

Posteriormente, en el apartado **Realizar un Trámite** de este documento, detallaremos la estructura presentada en la imagen anterior.

3.2.4 Mis Documentos

En la imagen de la **Figura 16** se muestra la sección **Mis Documentos**, a la cual se llegaba en ese caso a través de la subida de documentos al PST.

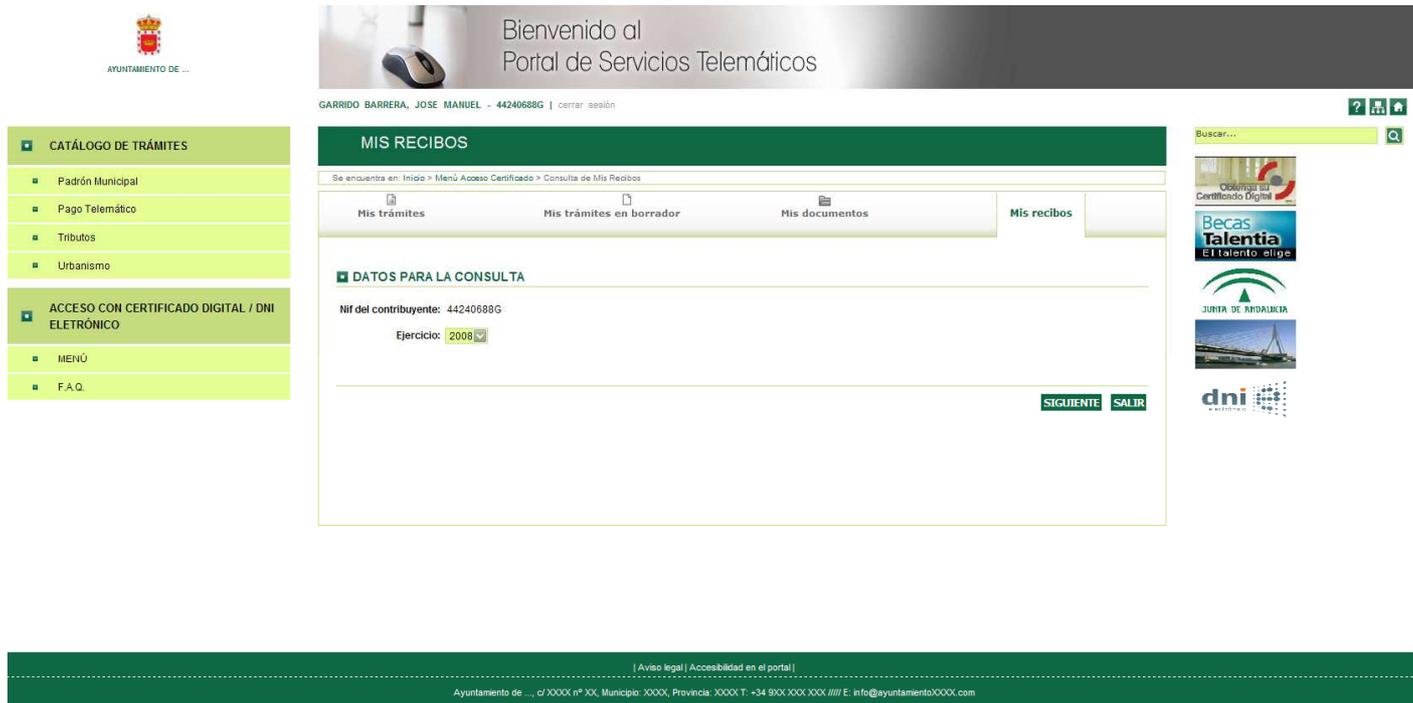


Figura 23: Pestaña Mis Documentos

Si se accede a esta sección a través de la pestaña correspondiente (**Figura 23**) aparece el mismo contenido que se muestra en la imagen de la **Figura 16**, pero sin el icono de *Adjuntar Documento* , ya que el objeto de esta sección es que el usuario pueda descargarse cualquier documento que haya aportado en algún trámite como documentación requerida u otra documentación.

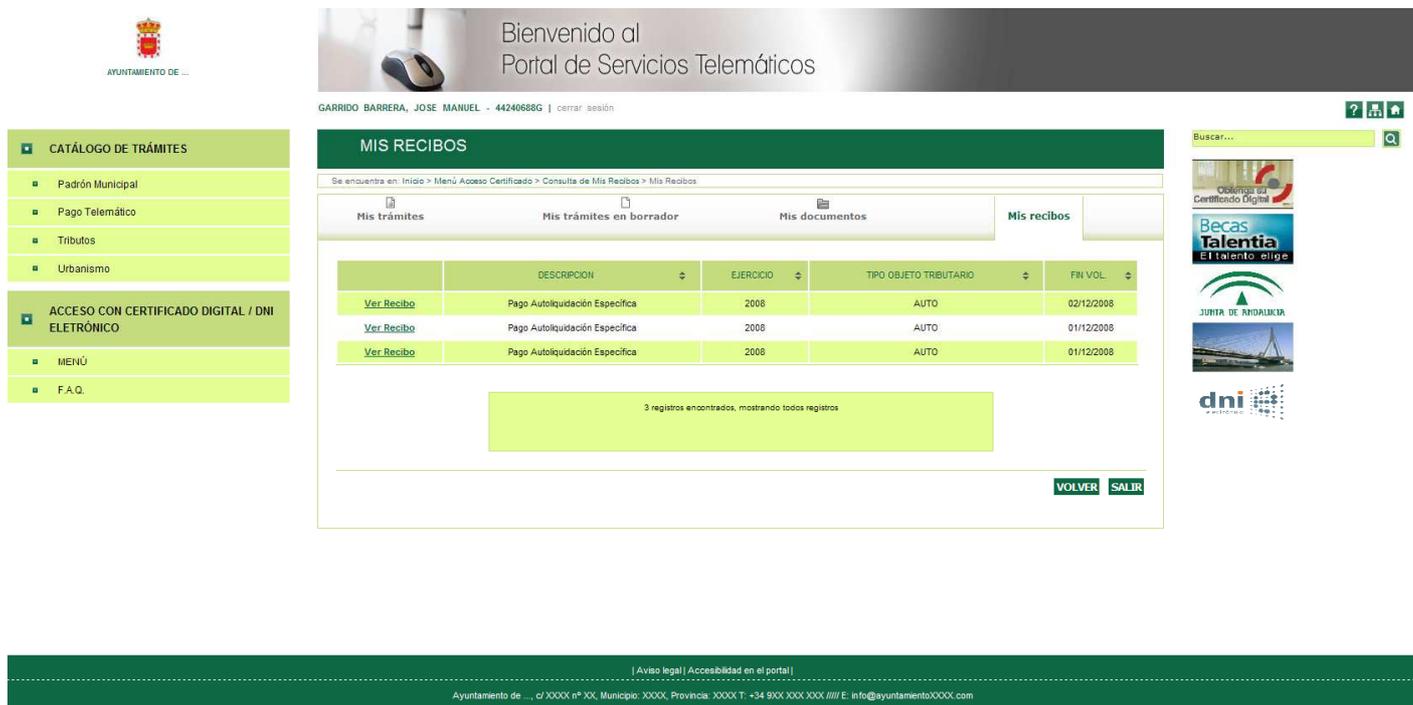
3.2.5 Mis Recibos

Mediante la sección **Mis Recibos** el usuario puede consultar y descargar los recibos de pago y consultar los pagos de liquidaciones pendientes de un determinado ejercicio fiscal (año). En las siguientes figuras se muestra el formulario de consulta de recibos y los resultados para una consulta del ejercicio 2008.



[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
Ayuntamiento de ..., c/XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX T: +34 9XX XXX XXX // E: info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 24: Mis Recibos (I)



	DESCRIPCION	EJERCICIO	TIPO OBJETO TRIBUTARIO	FIN VOL
Ver Recibo	Pago Autoliquidación Específica	2008	AUTO	02/12/2008
Ver Recibo	Pago Autoliquidación Específica	2008	AUTO	01/12/2008
Ver Recibo	Pago Autoliquidación Específica	2008	AUTO	01/12/2008

3 registros encontrados, mostrando todos registros

VOLVER SALIR

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
Ayuntamiento de ..., c/XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX T: +34 9XX XXX XXX // E: info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 25: Mis Recibos (II)

	<p>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</p>	<p>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</p>
---	---	---

3.2.6 Realizar un trámite

En este apartado se van a explicar los pasos necesarios para que un usuario del perfil autenticado inicie cualquiera de los trámites ofrecidos por el Organismo.

Debido a que el proceso para iniciar un trámite no es idéntico para todos los trámites que ofrece el PST, se ha tenido a bien el clasificarlos en varios tipos dentro de esta documentación con el fin de facilitar la explicación de los mismos:

- o **Trámites generales**

Dentro de este tipo de trámites estarían aquellos cuyo primer paso para su iniciación sería el cumplimentar un *formulario de solicitud*, o aquellos trámites que simplemente tienen como fin la *descarga de algún documento* (*Volante de Padrón* por ejemplo). Además, dentro de los trámites cuyo primer paso consiste en cumplimentar el formulario de solicitud hay que distinguir entre aquellos trámites que para su presentación telemática requieren que se adjunte documentación y aquellos trámites que no lo requieren.

- o **Trámites particulares**

Dentro de este tipo de trámites se encuentran: *pago de tributos, consulta de tributos, obtener recibo de tributos, obtener impreso de tributos y descarga de recibo de autoliquidaciones.*

3.2.6.1 Trámites Generales: Trámites con documentación obligatoria

Los trámites generales con documentación obligatoria son aquellos trámites que para su presentación telemática requieren que se adjunte algún tipo de documento.

Los pasos a seguir para iniciar un trámite de este tipo son los siguientes:

- 1) **Seleccionar el trámite que se desea iniciar**

En el *Catálogo de Trámites* se encuentran la totalidad de trámites ofrecidos por el Organismo y que un usuario autenticado puede iniciar. Basta con navegar por el catálogo y seleccionar el trámite que se desea iniciar o realizar una búsqueda mediante el buscador de contenidos que ofrece el PST.

En el ejemplo que se va a seguir a lo largo de este apartado se va a utilizar el trámite *Solicitud de Alta en el Padrón Municipal*.

- 2) **Cumplimentar el formulario de solicitud**

Una vez en la página que contiene la descripción del trámite (como la de la **Figura 5**), si se selecciona el enlace de acceso al trámite que aparece en la *realización del trámite por Internet* aparece el **formulario de solicitud de alta del trámite**, formulario que será distinto para cada tipo de trámite y que para el caso de la *Solicitud de Alta en el Padrón Municipal* se corresponde con la imagen de la **Figura 27**.

SOLICITUD DE ALTA DE EXPEDIENTE

GUARDAR
SALIR

INTERESADO

Tipo de Documento de Identificación:	NIF
Numero de documento:	44240688G
Nombre:	JOSE MANUEL
Primer Apellido:	GARRIDO
Segundo Apellido:	BARRERA

DOMICILIO DEL INTERESADO

Provincia:	SELECCIONE <input type="button" value="v"/>
Municipio:	
Codigo Postal:	
Código Via:	SELECCIONE <input type="button" value="v"/>
Nombre Vía:	
Numero:	

DOCUMENTO QUE SE SOLICITA

Código Documento:	Certificado <input type="button" value="v"/>
Opción Documento:	Generico <input type="button" value="v"/>
Tipo de Documento:	Convivencia <input type="button" value="v"/>

Figura 26: Formulario Solicitud Alta Padrón Municipal

3) Adjuntar documentación obligatoria

Una vez cumplimentado el formulario de la solicitud y tras clicar sobre el botón **GUARDAR EN BORRADOR**, el PST dirige al usuario al **Trámite en Borrador** que acaba de crear (dentro de la sección **Mis Trámites en Borrador**), donde se encuentra toda la información del trámite en borrador recién creado: *documento de la solicitud, documentación obligatoria, documentación opcional* (si existe) y *otros documentos*. A través de esta sección el usuario puede continuar el proceso de presentación.



Figura 27: Adjuntar Documentación Obligatoria

En la imagen de la **Figura 28** se puede observar el detalle del **Trámite en Borrador** que se acaba de crear. En el recuadro de la izquierda “¿Qué hago ahora?” se indica el siguiente paso a realizar, mientras que en el recuadro de la derecha “Pasos” se encuentra un histórico de los distintos pasos a seguir para presentar el trámite y se resalta convenientemente el paso actual en que se encuentra el proceso.

Como se puede ver en la imagen anterior, el siguiente paso a realizar consiste en adjuntar toda la documentación obligatoria de la solicitud. Para ello, hay que pulsar el icono *Adjuntar* para que aparezca la ventana donde se puede buscar el archivo que se quiere adjuntar. Una vez adjuntados todos los documentos que el trámite marca como obligatorios se puede

Además de adjuntar documentación obligatoria es posible realizar otras operaciones:

- **Descargar documento de la solicitud.** Para ello basta con pulsar el enlace “Documento de la Solicitud Generado” del recuadro “Pasos”
- **Adjuntar documentación opcional.** Algunos trámites (como el trámite del ejemplo) permiten la posibilidad de adjuntar documentación opcional al inicio del mismo, la cual, si no se adjunta en este punto, cabe la posibilidad de que sea solicitada al usuario una vez que haya presentado el trámite. Para adjuntar un documento opcional basta con pulsar el icono *Adjuntar* para que aparezca la ventana donde buscar el archivo a adjuntar.
- **Adjuntar otra documentación.** El usuario tiene la posibilidad de adjuntar aquella documentación que considere oportuna al inicio del trámite y que no forme parte ni de los documentos obligatorios ni de los documentos opcionales.

- **Editar solicitud.** Pulsando el icono *Editar* , el PST regresa al usuario al formulario de solicitud para que realice los cambios que estime oportunos en los datos de la solicitud.
- **Eliminar solicitud.** Pulsando el icono *Eliminar* , aparece un mensaje donde se solicita confirmar la eliminación, con lo que se elimina por completo la solicitud y todos los documentos que se hubieran adjuntado a la misma si se realiza dicha confirmación.

4) Firmar digitalmente la solicitud y presentarla telemáticamente

Una vez que se han adjuntado a la solicitud todos los documentos obligatorios aparece la página de la **Figura 29**, donde se puede observar que la documentación obligatoria está correctamente adjuntada (cada documento obligatorio tiene a la izquierda de su descripción el icono *Adjuntado* ) y que aparece la opción *Firmar y Presentar*, la cual hay que pulsar para continuar el proceso (Si se elimina alguno de los documentos obligatorios del trámite a través del botón Eliminar, se vuelve al paso anterior



ALTA PADRÓN (CREADO: 17/02/2009 10:20)

¿QUÉ HAGO AHORA?

2) Firmar y Presentar

DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	ACCIÓN
 Documento mediante el cual se verifica la identidad de los ciudadanos a empadronar	BDO.pdf	

DOCUMENTACIÓN OPCIONAL

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	ACCIÓN
Documento mediante el cual el interesado otorga a una persona o entidad su representación ante el trámite.	-	
Documento mediante el cual el interesado acredita la ocupación de la vivienda en la que se desea realizar el empadronamiento.	-	

OTROS DOCUMENTOS

Pulse sobre el icono para adjuntar un documento 

Editar  Eliminar 

PASOS

-   Documento de la Solicitud Generado
-  1) Adjuntar documentación Obligatoria
- 2) Firmar y Presentar**
Realiza la firma electrónica de la solicitud y la presenta telemáticamente
(Además también puede: editar solicitud, borrar solicitud y adjuntar documentación)

Figura 28: Firmar digitalmente solicitud y presentarla telemáticamente

Al pulsar la opción *Firmar y Presentar* se inicia el proceso de firma digital de la solicitud y de la documentación adjunta. Este proceso es similar al ya tratado de firma de documentos, con la salvedad que, en este caso, el usuario firma el conjunto de documentos formado por el propio documento de la solicitud y todos aquellos documentos que se hubieran adjuntado a la misma. Aparecerá la página de la **Figura 30**, de confirmación de firma, donde al pulsar sobre el botón *Aceptar* se firmarán en bloque

los datos de la solicitud y la documentación adjunta y se presentarán telemáticamente, llegándose al último paso del proceso.



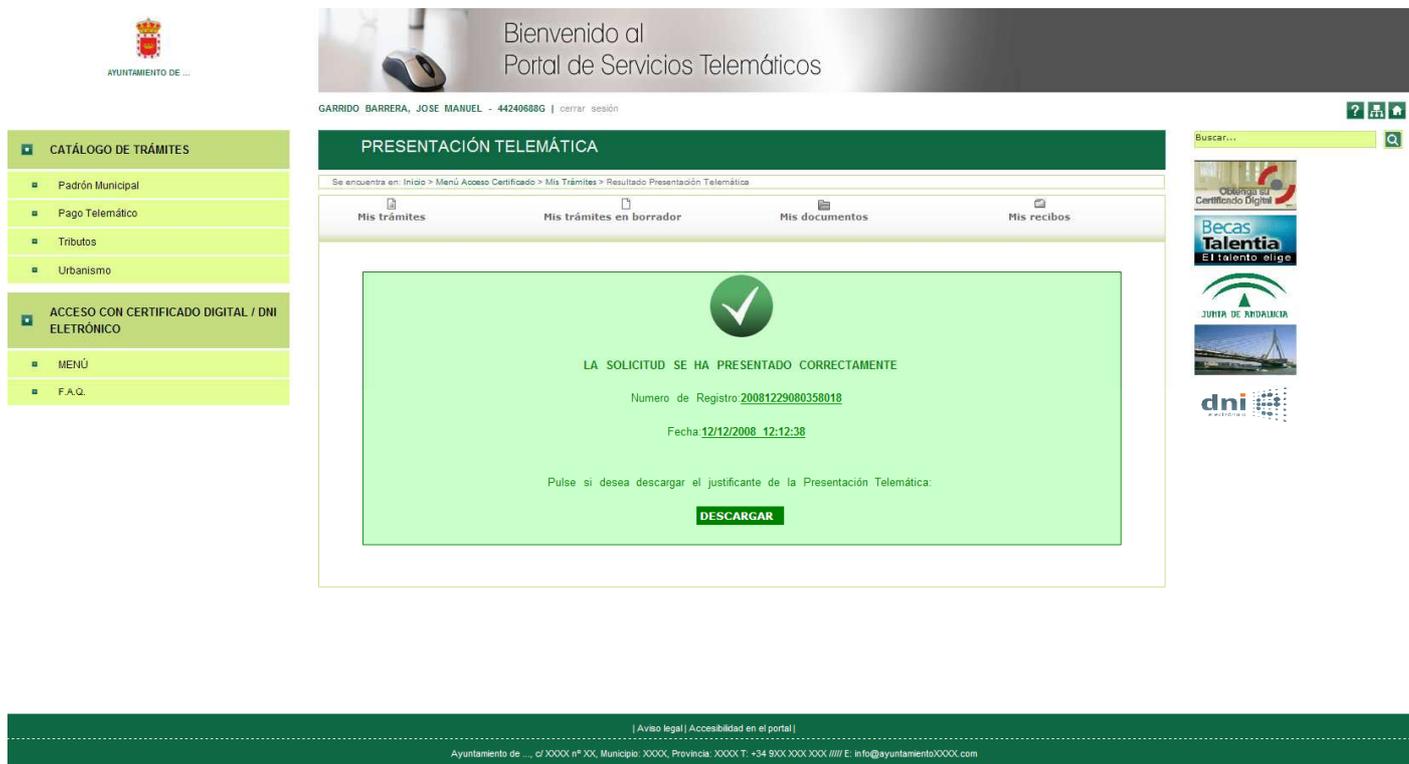
Figura 29: Firmar digitalmente solicitud y presentarla telemáticamente

Hay que señalar que, a la vez que se ofrece el servicio de Firma y Presentación Telemática se ofrecen las opciones comentadas en el paso anterior (*Descargar documento de la solicitud, Adjuntar documentación* opcional (si la hubiera), *Adjuntar otra documentación, Editar solicitud* y *Eliminar solicitud*). Además, también es posible visualizar cualquiera de los documentos adjuntados, pulsando para ello sobre el nombre del documento, o eliminarlos, mediante el botón *Eliminar*  que aparece al lado de cada uno de ellos, teniendo en cuenta que si se elimina alguno de los documentos obligatorios se volverá al paso anterior.

5) Descargar recibo presentación telemática

Si firma digital de los la solicitud y la presentación telemática en el Organismo se efectuó correctamente aparecerá la página de la **Figura 31**, en la que se informa de los datos de la presentación (*fecha y número de registro*) y se ofrece al usuario la posibilidad de descargar un documento PDF con esos datos.

	Modelo TIC de Ayuntamiento Digital	Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario
---	---	---



PRESENTACIÓN TELEMÁTICA
 Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Mis Trámites > Resultado Presentación Telemática
 Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos
LA SOLICITUD SE HA PRESENTADO CORRECTAMENTE
 Numero de Registro: 20081229080358018
 Fecha: 12/12/2008 12:12:38
 Pulse si desea descargar el justificante de la Presentación Telemática:
DESCARGAR

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
 Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX T. +34 9XX XXX XXX /XXX E. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 30: Presentación Telemática de Trámite realizada correctamente

A partir de este momento el trámite habrá generado un expediente en los sistemas del ayuntamiento y el usuario lo tendrá disponible en la sección **Mis Trámites**, a través de la cual podrá acceder a él y consultar la fase en la que se encuentra, comprobar si necesita aportar documentación, etc.

3.2.6.2 Trámites Generales: Trámites sin documentación obligatoria

Los trámites generales sin documentación obligatoria son aquellos trámites que para su presentación telemática no requieren que se adjunte ningún tipo de documento. Difieren de los anteriores en que, además de la opción de guardar el trámite en borrador, poseen una opción en el formulario de la solicitud mediante la cual se puede acceder directamente a la firma digital de la solicitud y presentación telemática de la misma sin tener que pasar por el borrador del trámite (**Presentación Express**).

A continuación se presenta en la **Figura 32** el formulario de solicitud para un trámite cualquiera que no requiere que se adjunte documentación para poder iniciarlo.

SOLICITUD DE ALTA DE EXPEDIENTE

GUARDAR
BORRADOR
FIRMAR Y
PRESENTAR
SALIR

INTERESADO

Tipo de Documento de Identificación:	NIF
Numero de documento:	5269208EM
Nombre:	PEDRO ENRIQUE
Primer Apellido:	CASTRO
Segundo Apellido:	SANCHEZ

DOCUMENTO QUE SE SOLICITA

Opción Documento:	SELECCIONE <input type="button" value="v"/>
Tipo de Documento:	Convivencia <input type="button" value="v"/>

MOTIVO DE LA SOLICITUD DEL CERTIFICADO

Motivo solicitud:	
--------------------------	--

Figura 31: Formulario de solicitud de trámite sin documentación obligatoria

Como se puede observar en la figura, aparece el botón **FIRMAR Y PRESENTAR**, que es la opción que permite firmar la solicitud y presentarla telemáticamente sin pasar por el borrador del trámite. Esta opción está concebida para que un usuario que no desea adjuntar documentación a una solicitud pueda firmarla y presentarla directamente.

Al pulsar **FIRMAR Y PRESENTAR** aparece la página mostrada anteriormente en la **Figura 30**, en la que se solicita confirmación para firmar la solicitud y presentarla telemáticamente. Si el proceso de firma digital de la solicitud y presentación telemática de la misma en el Organismo se realizó correctamente, aparecerá la página de la **Figura 31**, en la que se tienen los datos de la presentación y existe la posibilidad de realizar la descarga de un documento con dichos datos.

Si el usuario desea adjuntar documentación (opcional, si el trámite la tuviera, u otra documentación) debe pulsar el botón **GUARDAR** para que el PST almacene la solicitud y le dirija al detalle del Trámite en Borrador. En este caso, aparece la página de la **Figura 33**.

OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO EN EL AYUNTAMIENTO DE VILLACARRILLO (CREADO: 17/02/2009 10:09)

¿QUÉ HAGO AHORA?

➔ **1) Firmar y Presentar**

OTROS DOCUMENTOS

Pulse sobre el icono para adjuntar un documento

Documentación
 Editar
 Eliminar

PASOS

✔ Documento de la Solicitud Generado

1) Firmar y Presentar

Realiza la firma electrónica de la solicitud y la presenta telemáticamente (Además también puede: editar solicitud, eliminar solicitud y adjuntar documentación)

Figura 32: Trámite en borrador (II)

Como se puede observar en la figura anterior, este trámite difiere del trámite con documentación obligatoria en que no es necesario adjuntar ningún documento antes de tener

disponible la opción *Firmar y Presentar*, pudiéndose adjuntar *documentación opcional* (si el trámite la tuviera) u *otra documentación*. En el ejemplo presentado sólo es posible adjuntar *otra documentación*, ya que el trámite en cuestión elegido para el ejemplo no dispone de

documentación opcional que adjuntar. El botón *Documentación*  sirve para mostrar u ocultar la zona donde se pueden adjuntar documentos (opcionales u otros).

Si se pulsa sobre *Firmar y Presentar* se realiza el proceso de firma digital de la solicitud y su presentación telemática, el cual es idéntico al comentado para el *trámite con documentación obligatoria*.

3.2.6.3 Trámites Generales: Descarga Volante Padrón

A continuación se detalla el proceso de un trámite general cuyo fin es la descarga de un documento, en este caso el Volante de Padrón Municipal.

1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente a la obtención del volante de empadronamiento mediante el Catálogo de Trámites.

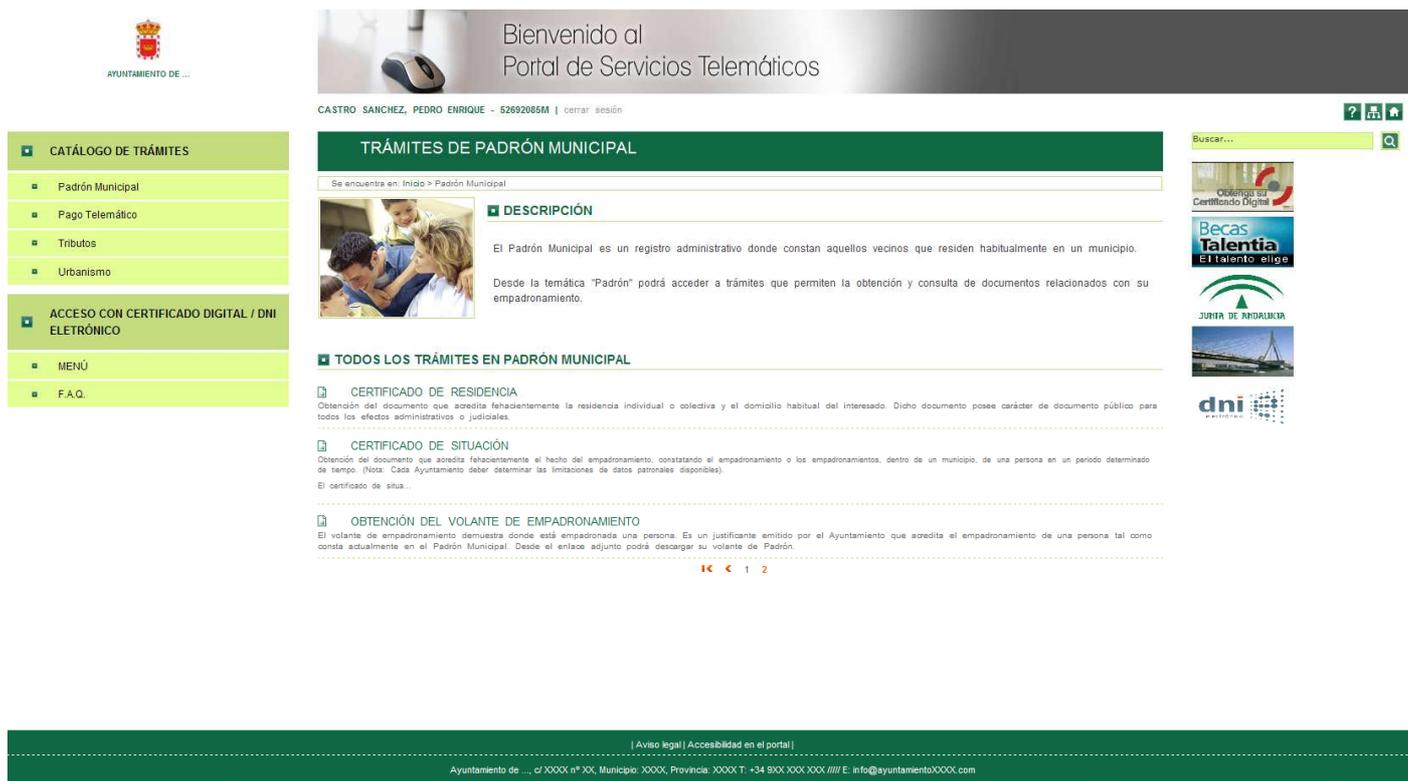
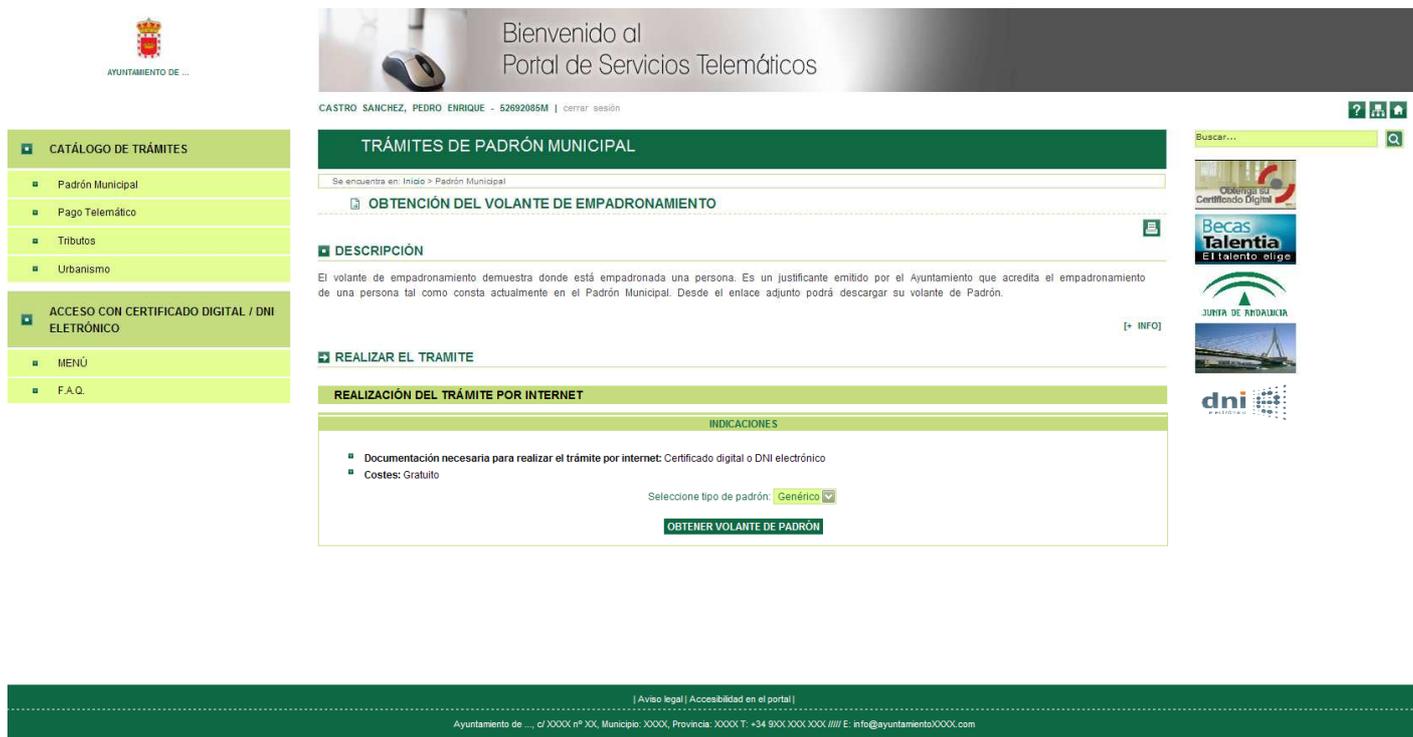


Figura 33: Trámites del catálogo de Padrón Municipal

2) Seleccionar el tipo de volante a descargar

Una vez en la ficha del trámite nos encontraremos en la sección de *Realizar el Trámite por Internet* un desplegable donde se puede elegir el tipo de volante a descargar, seleccionando la opción deseada y clicando en el botón *Descargar*.



BIENVENIDO AL PORTAL DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

CASTRO SANCHEZ, PEDRO ENRIQUE - 52692085M | cerrar sesión

TRÁMITES DE PADRÓN MUNICIPAL

Se encuentra en: Inicio > Padrón Municipal

OBTENCIÓN DEL VOLANTE DE EMPADRONAMIENTO

DESCRIPCIÓN

El volante de empadronamiento demuestra dónde está empadronada una persona. Es un justificante emitido por el Ayuntamiento que acredita el empadronamiento de una persona tal como consta actualmente en el Padrón Municipal. Desde el enlace adjunto podrá descargar su volante de Padrón.

REALIZAR EL TRÁMITE

REALIZACIÓN DEL TRÁMITE POR INTERNET

INDICACIONES

- Documentación necesaria para realizar el trámite por internet: Certificado digital o DNI electrónico
- Costes: Gratuito

Seleccione tipo de padrón: **Genérico**

OBTENER VOLANTE DE PADRÓN

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX.T. +34 9XX XXX XXX /XXX E. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 34: Descargar el volante de Padrón

3) Confirmar la descarga

A continuación se pedirá una confirmación de descarga que se deberá aceptar.



BIENVENIDO AL PORTAL DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

CASTRO SANCHEZ, PEDRO ENRIQUE - 52692085M | cerrar sesión

DESCARGA DE DOCUMENTO DE PADRON

Se encuentra en: Inicio > Descarga de Documento de Padrón

¿DESCARGAR EL DOCUMENTO?

SI NO

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX.T. +34 9XX XXX XXX /XXX E. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 35: Confirmación de descarga del volante de Padrón

	<i>Modelo TIC de Ayuntamiento Digital</i>	<i>Portal Web de Servicios Telemáticos: Manual de Usuario</i>
---	---	---

A continuación aparecerá la ventana correspondiente para descargar el documento PDF volante de padrón.

3.2.6.4 Trámites Particulares: Pago de Tributos

Los **trámites de Pago de Tributos** no requieren (obligatoriamente) de un formulario de solicitud inicial y simplemente es necesario cumplimentar los datos necesarios para realizar el pago a través de la pasarela de pago de *Red.es*.

Además hay que señalar que el inicio de estos trámites de pago de tributos se realiza de forma distinta según la tipología de pago a realizar (autoliquidación o liquidación)

- Autoliquidaciones

El proceso para este trámite de pago de tributo es el siguiente:

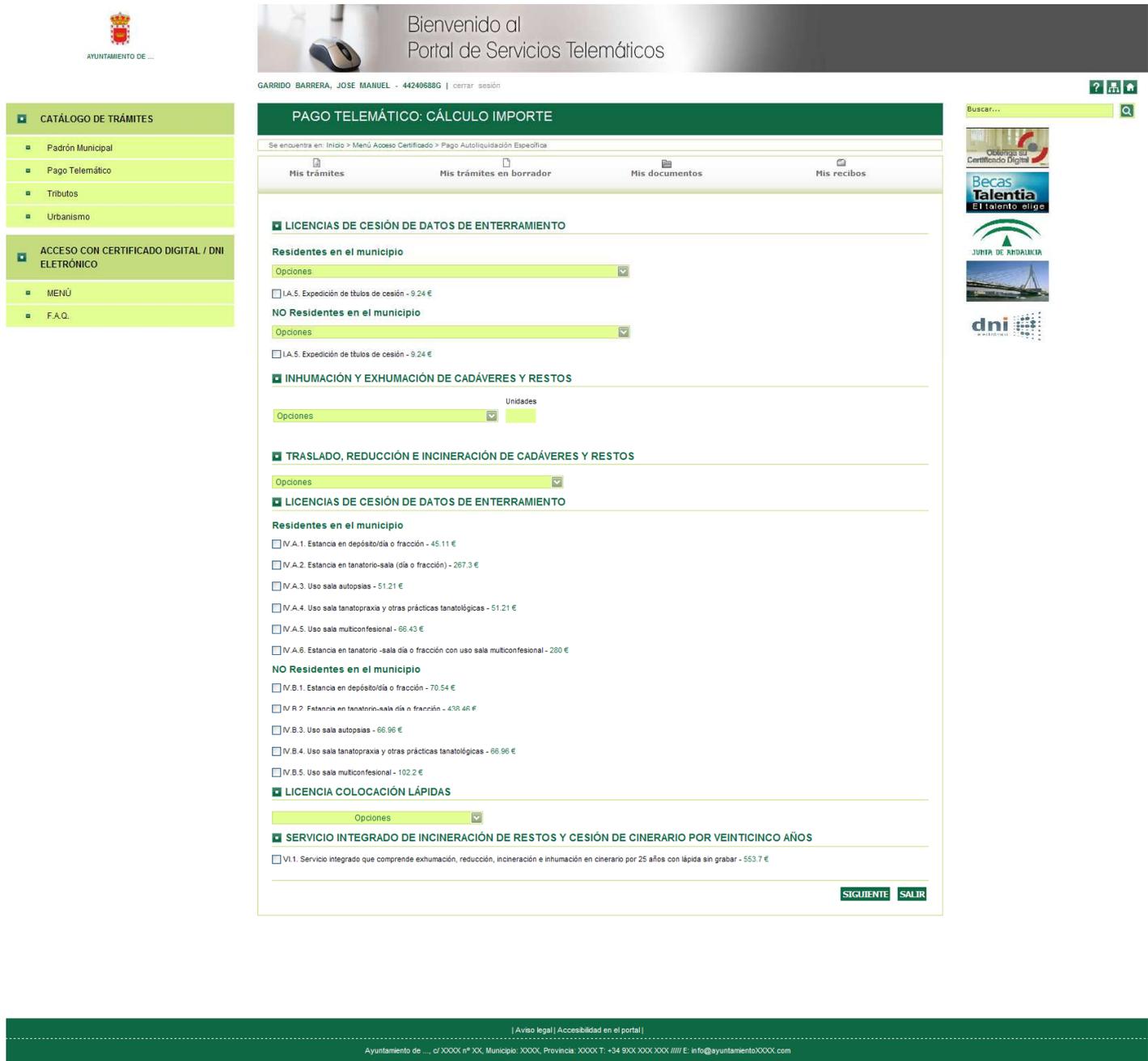
1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente al pago del tributo mediante el *Catálogo de Trámites* y acceder mediante el enlace de la sección *Realizar el Trámite por Internet*

2) Introducir datos específicos de la autoliquidación, solicitados por el Organismo

Este segundo paso consiste en cumplimentar información específica del trámite que el Organismo solicita al usuario. Como se trata de información específica, dependiendo del trámite en cuestión, la tipología de esta información solicitada puede ser muy diversa.

A continuación se muestra un ejemplo muy concreto en la imagen de la **Figura 37**, que no es más que el trámite de *Pago de Servicios Funerarios*.



PAGO TELEMÁTICO: CÁLCULO IMPORTE

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Pago Autoliquidación Específica

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

LICENCIAS DE CESIÓN DE DATOS DE ENTERRAMIENTO

Residentes en el municipio

Opciones

I.A.5. Expedición de títulos de cesión - 9,24 €

NO Residentes en el municipio

Opciones

I.A.5. Expedición de títulos de cesión - 9,24 €

INHUMACIÓN Y EXHUMACIÓN DE CADÁVERES Y RESTOS

Unidades

Opciones

TRASLADO, REDUCCIÓN E INCINERACIÓN DE CADÁVERES Y RESTOS

Opciones

LICENCIAS DE CESIÓN DE DATOS DE ENTERRAMIENTO

Residentes en el municipio

IV.A.1. Estancia en depósito/óla o fracción - 45,11 €

IV.A.2. Estancia en tanatorio-sala (día o fracción) - 267,3 €

IV.A.3. Uso sala autopsias - 51,21 €

IV.A.4. Uso sala tanatopraxia y otras prácticas tanatológicas - 51,21 €

IV.A.5. Uso sala multiconfesional - 66,43 €

IV.A.6. Estancia en tanatorio -sala día o fracción con uso sala multiconfesional - 200 €

NO Residentes en el municipio

IV.B.1. Estancia en depósito/óla o fracción - 70,54 €

IV.B.2. Estancia en tanatorio-sala día o fracción - 438,46 €

IV.B.3. Uso sala autopsias - 66,96 €

IV.B.4. Uso sala tanatopraxia y otras prácticas tanatológicas - 66,96 €

IV.B.5. Uso sala multiconfesional - 102,2 €

LICENCIA COLOCACIÓN LÁPIDAS

Opciones

SERVICIO INTEGRADO DE INCINERACIÓN DE RESTOS Y CESIÓN DE CINERARIO POR VEINTICINCO AÑOS

VI.1. Servicio integrado que comprende exhumación, reducción, incineración e inhumación en cinerario por 25 años con lápida sin grabar - 553,7 €

SIGUIENTE SALIR

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]

Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX T: +34 9XX XXX XXX / IIII E: info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 36: Ejemplo de los datos específicos del pago de un tributo

Como se puede observar en la imagen, los conceptos que aparecen son específicos del trámite en cuestión.

3) Introducir datos bancarios

Una vez cumplimentada la información requerida en el paso anterior, el siguiente paso consiste en la introducción de los datos bancarios donde se efectuará el cargo del importe del tributo. Estos datos no son más que el *Código Cuenta Cliente (CCC)* del usuario y el concepto de pago que desea indicar el usuario.

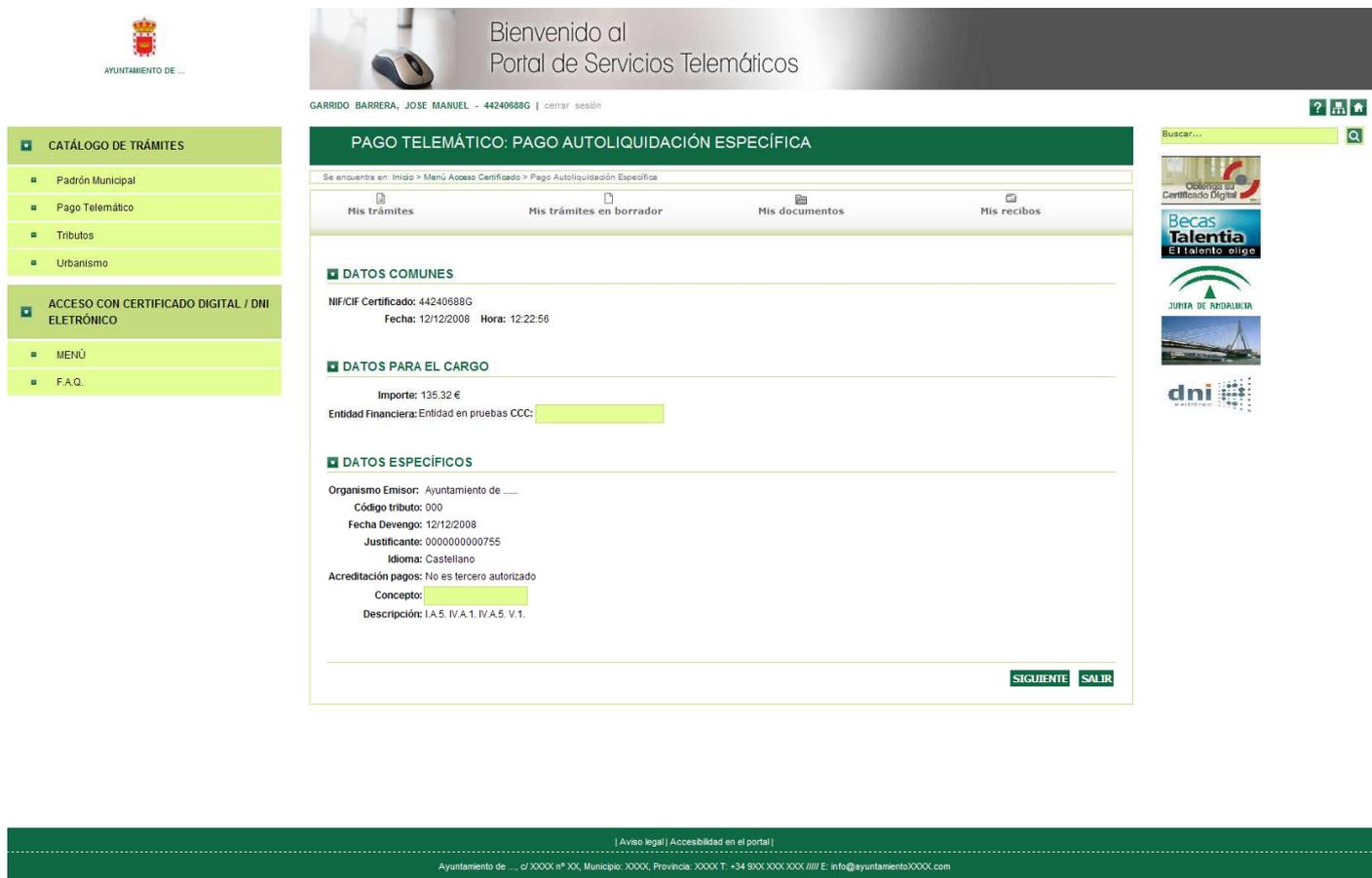


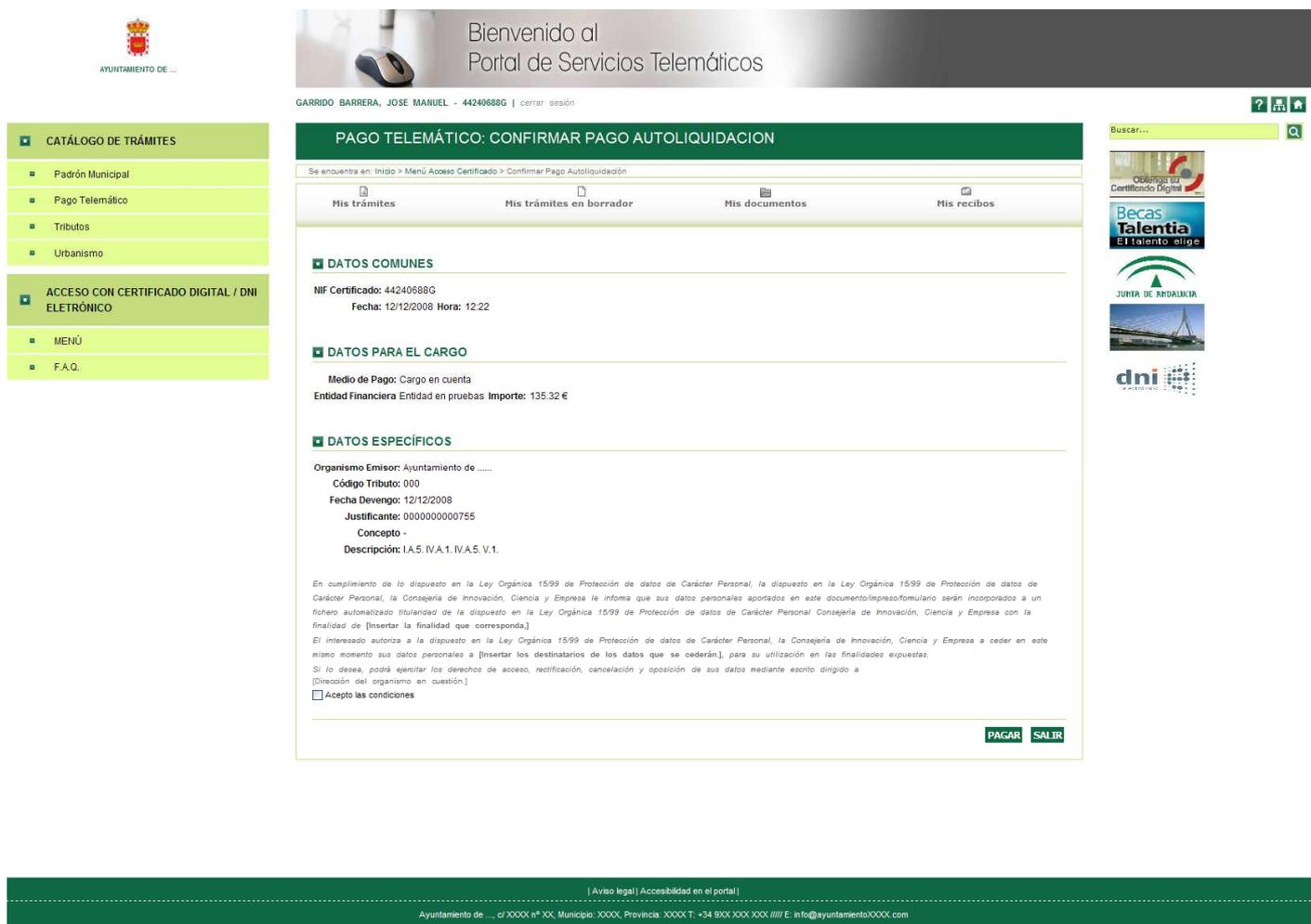
Figura 37: Introducir datos bancarios para el pago de tributo (I)

En la imagen de la **Figura 38** se muestra la estructura de la página de introducción de los datos bancarios, en la cual el usuario debe introducir el *Código Cuenta Cliente (CCC)* y el *concepto* (que no es obligatorio) y además se le muestra información sobre el pago que va a realizar: *importe, fecha de la operación, organismo emisor del tributo*, etc.

Una vez cumplimentados los datos el usuario debe pulsar *Siguiente* para continuar con el proceso.

4) Confirmar datos para el pago

El siguiente paso consiste en confirmar los datos del paso anterior. Aparece la página de la **Figura 39** en la que se muestra al usuario toda la información sobre el pago que va a efectuar.



PAGO TELEMÁTICO: CONFIRMAR PAGO AUTOLIQUIDACION

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Confirmar Pago Autoliquidación

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

DATOS COMUNES

NIF Certificado: 44240688G
Fecha: 12/12/2008 Hora: 12:22

DATOS PARA EL CARGO

Medio de Pago: Cargo en cuenta
Entidad Financiera Entidad en pruebas Importe: 135.32 €

DATOS ESPECÍFICOS

Organismo Emisor: Ayuntamiento de
Código Tributo: 000
Fecha Devengo: 12/12/2008
Justificante: 0000000000755
Concepto -
Descripción: I.A.5. I.V.A.1. I.V.A.5. V.1.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de Carácter Personal, la dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de Carácter Personal, la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa le informa que sus datos personales aportados en este documento/impreso/formulario serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de la dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de Carácter Personal Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa con la finalidad de [Insertar la finalidad que corresponda].

El interesado autoriza a la dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de Carácter Personal, la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa a ceder en este mismo momento sus datos personales a [Insertar los destinatarios de los datos que se cederán], para su utilización en las finalidades expuestas.

Si lo desea, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos mediante escrito dirigido a [Dirección del organismo en cuestión].

Acepto las condiciones

PAGAR SALIR

Figura 38: Confirmar datos para realizar el pago de tributo

Para continuar con el proceso el usuario debe leer y aceptar el *Aviso Legal* y pulsar *Pagar* o *Firmar y Pagar*, dependiendo de si el pago se realiza en la modalidad Web o en la modalidad Web Service respectivamente.

En el caso de que el pago se efectúe mediante la modalidad Web (botón *Pagar*) el PST dirige al usuario al entorno de *Red.es* para que realice la operación, finalizada la cual se llega al paso **6) Respuesta del pago del tributo** (omitiéndose el paso de firma de solicitud de pago).

En el caso de que el pago se efectúe mediante la modalidad Web Service (botón *Firmar y Pagar*) el proceso continúa con la firma de la solicitud de pago (paso siguiente del proceso).

5) Firma de la Solicitud de Pago (sólo modalidad Web Service)

El siguiente paso del proceso consiste en firmar la solicitud de pago. Aparece la página de la **Figura 40**, donde se debe pulsar *Aceptar* para firmar la solicitud de pago, mostrándose posteriormente la página de la **Figura 41** en la que se tiene el identificador de firma de la solicitud y en donde se debe pulsar *Continuar* para realizar el pago.

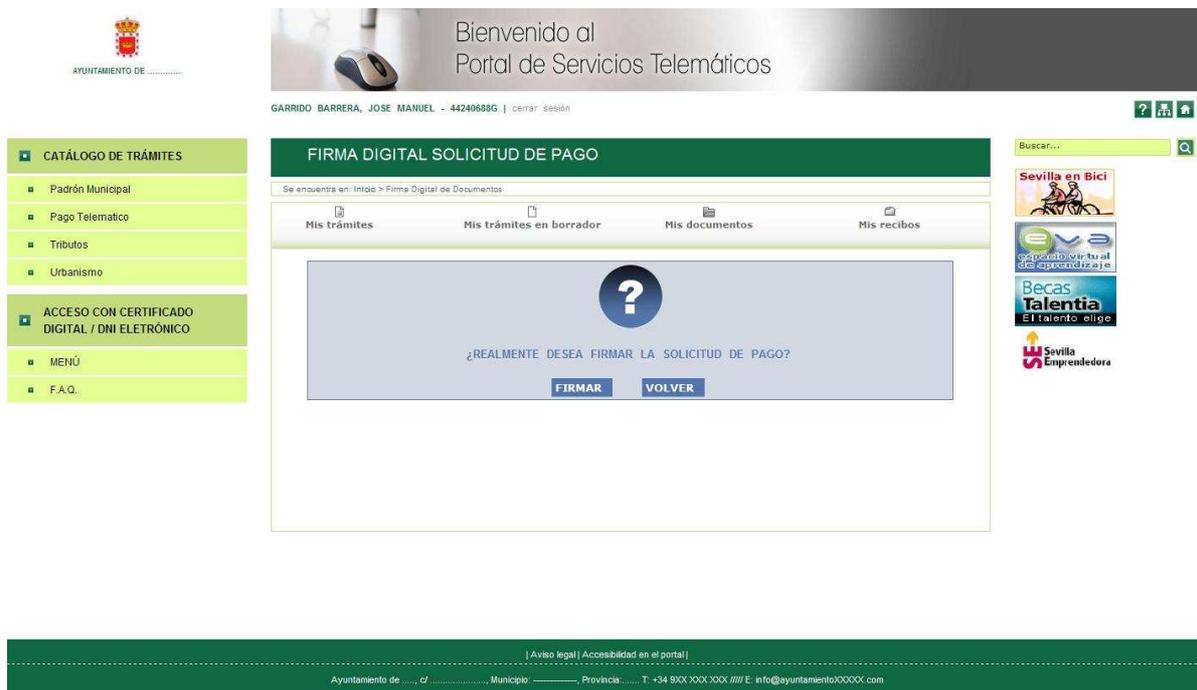


Figura 39: Inicio firma solicitud pago tributo (I)

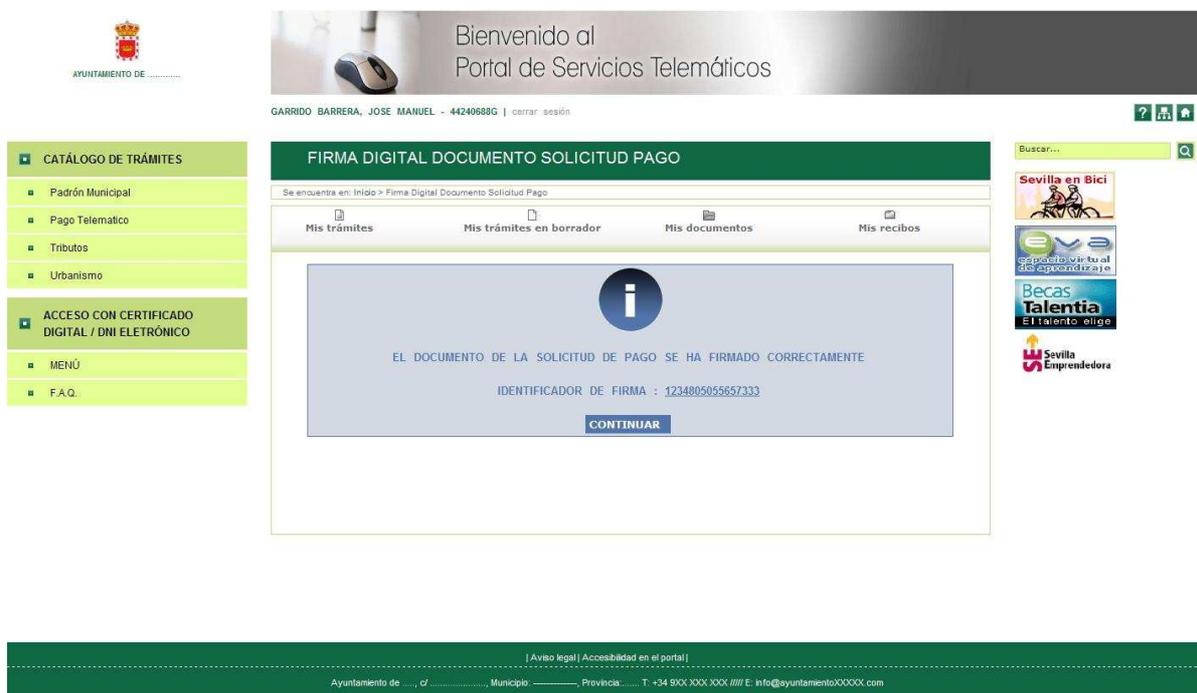
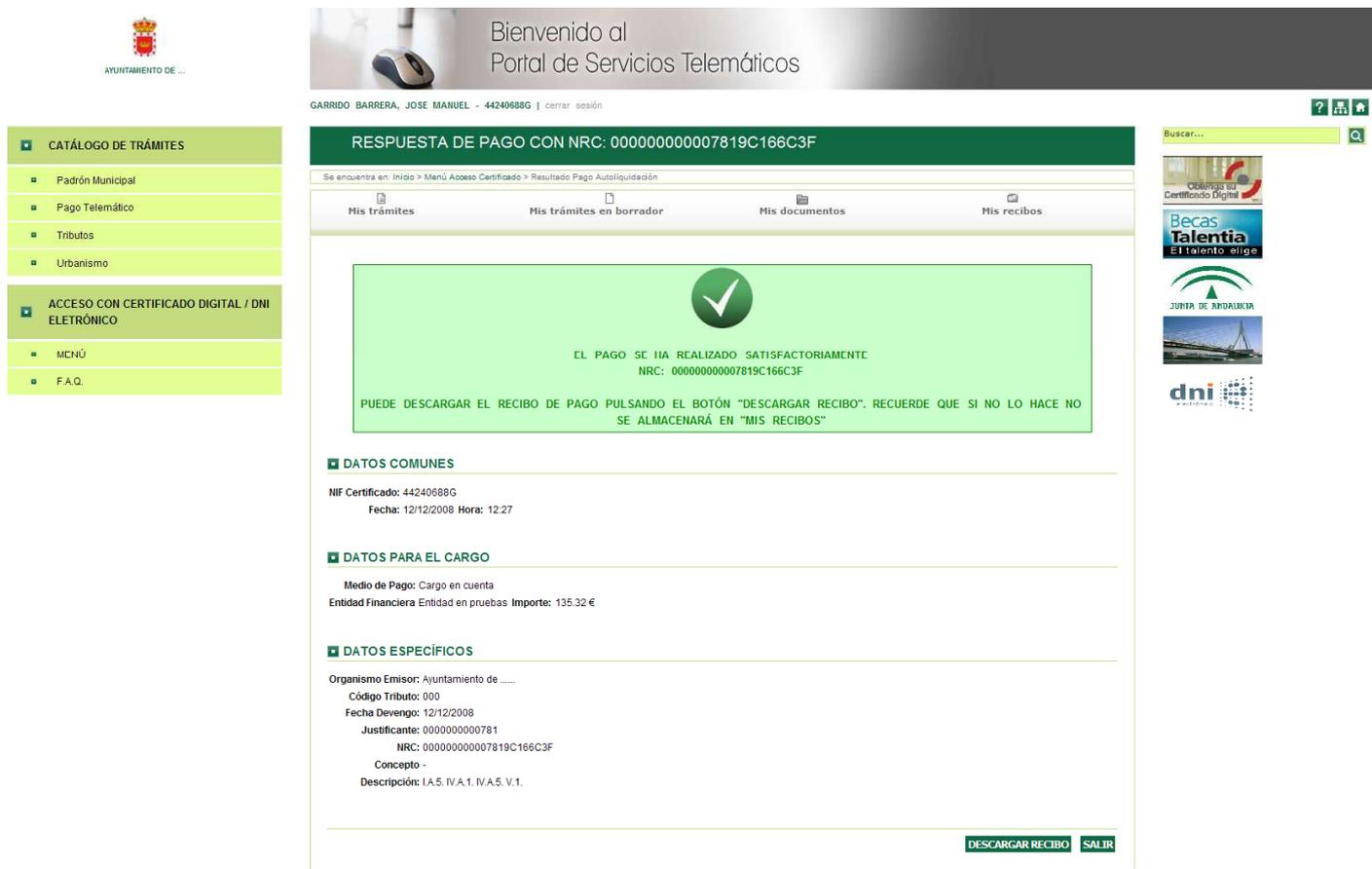


Figura 40: Fin firma solicitud pago tributo (I)

6) Respuesta del pago de tributo

Una vez realizado el pago del tributo aparece la página de respuesta del pago (**Figura 42**), en la que el usuario tiene la opción de descargarse el recibo del pago efectuado pulsando el botón *Descargar Recibo*.



RESPUESTA DE PAGO CON NRC: 00000000007819C166C3F

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Resultado Pago Autpliquidación

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

EL PAGO SE HA REALIZADO SATISFACTORIAMENTE
NRC: 00000000007819C166C3F

PUEDA DESCARGAR EL RECIBO DE PAGO PULSANDO EL BOTÓN "DESCARGAR RECIBO". RECUERDE QUE SI NO LO HACE NO SE ALMACENARÁ EN "MIS RECIBOS"

DATOS COMUNES
NIF Certificado: 44240688G
Fecha: 12/12/2008 Hora: 12:27

DATOS PARA EL CARGO
Medio de Pago: Cargo en cuenta
Entidad Financiera Entidad en pruebas Importe: 135.32 €

DATOS ESPECÍFICOS
Organismo Emisor: Ayuntamiento de
Código Tributo: 000
Fecha Devengo: 12/12/2008
Justificante: 0000000000781
NRC: 00000000007819C166C3F
Concepto -
Descripción: I.A.5. I.V.A.1. I.V.A.5. V.1.

DESCARGAR RECIBO SALIR

Figura 41: Respuesta del pago de tributo (I)

- Liquidaciones

El proceso para este trámite de pago de tributo es el siguiente:

1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente al pago del tributo mediante el Catálogo de Trámites y acceder mediante el enlace de la sección *Realizar el Trámite por Internet*

2) Seleccionar municipio y año del tributo para consultar las liquidaciones pendientes.

Cuando se accede al trámite aparece la imagen de la figura que se muestra a continuación, en la que aparte de aparecer los datos del contribuyente, puede que se solicite al usuario que seleccione el *municipio* y el *año* del tributo de la/s liquidación/es que se desea/h pagar (como ocurre en el caso de la figura de ejemplo).



Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Pago de Liquidación

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

DATOS PARA LA CONSULTA

Nombre del contribuyente: JOSE MANUEL GARRIDO BARRERA
 NIF Certificado: 44240688G
 Municipio: Begíjar
 Ejercicio: 2008

SIGUIENTE SALIR

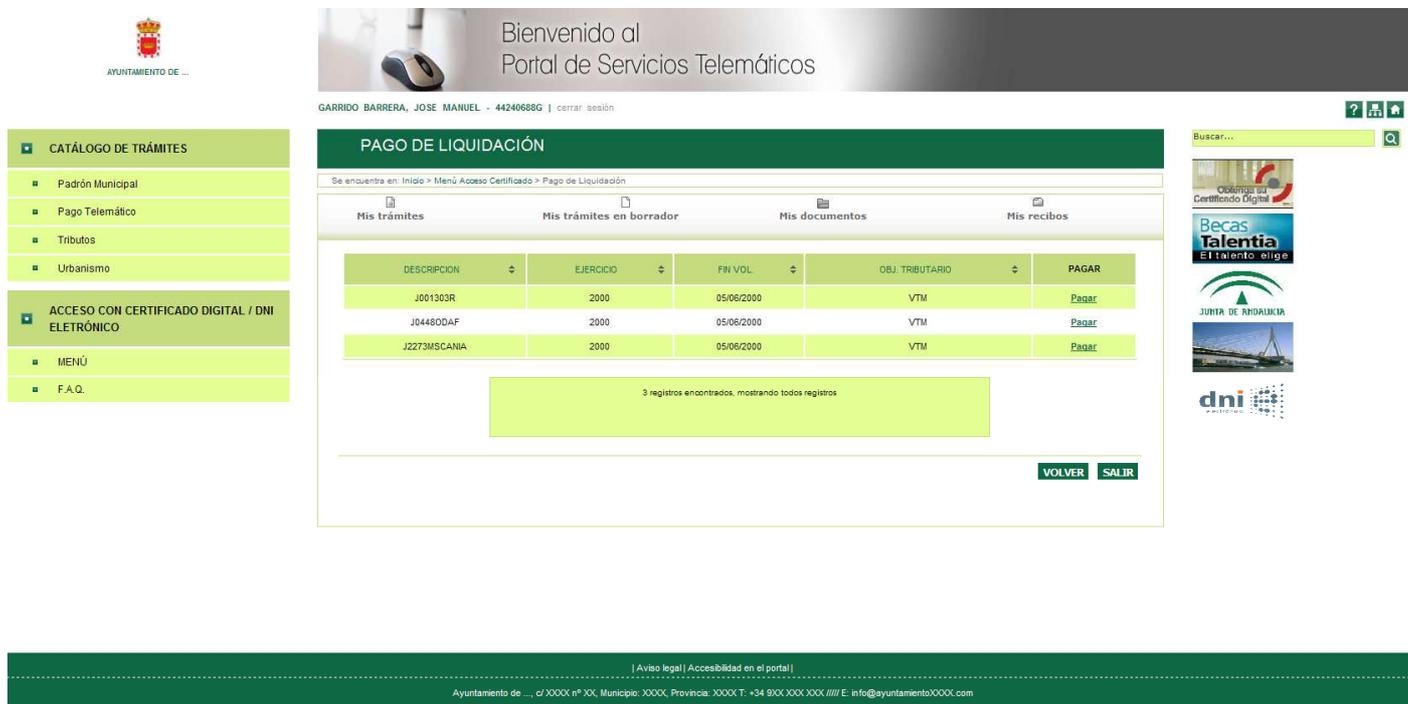
[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
 Ayuntamiento de ... / c/XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXXT. +34 9XX XXX XXXX / E: info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 42: Formulario de consulta de tributos pendientes de pago

Tanto si se ha tenido que seleccionar el *municipio* y/o *año* del tributo, como si esta información ya aparecía por defecto, para continuar con el proceso de pago del tributo, hay que pulsar el botón *Siguiente* para consultar las liquidaciones pendientes para el año y municipio seleccionado

3) Seleccionar el tributo que se quiere pagar

El resultado de la consulta de tributos pendientes de pago (**Figura 44**) es un listado con información acerca de estos tributos pendientes de abonar y un enlace asociado a cada uno (*Pagar*) para acceder al siguiente paso del proceso de pago.



PAGO DE LIQUIDACIÓN

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Pago de Liquidación

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

DESCRIPCIÓN	EJERCICIO	FIN VOL	OBJ. TRIBUTARIO	PAGAR
J001303R	2000	05/06/2000	VTM	Pagar
J04480DAF	2000	05/06/2000	VTM	Pagar
J2273MSCANA	2000	05/06/2000	VTM	Pagar

3 registros encontrados, mostrando todos registros

[VOLVER](#) [SALIR](#)

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
Ayuntamiento de ..., c/XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX T. +34 9XX XXX XXXX //// E. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 43: Resultado consulta de tributos pendientes de pago

4) Introducir datos bancarios

Seleccionado el tributo que se desea pagar aparece el formulario (**Figura 45**) en el que se muestra la información del pago y en donde se solicita al usuario que cumplimente debidamente su *Código Cuenta Cliente (CCC)*.

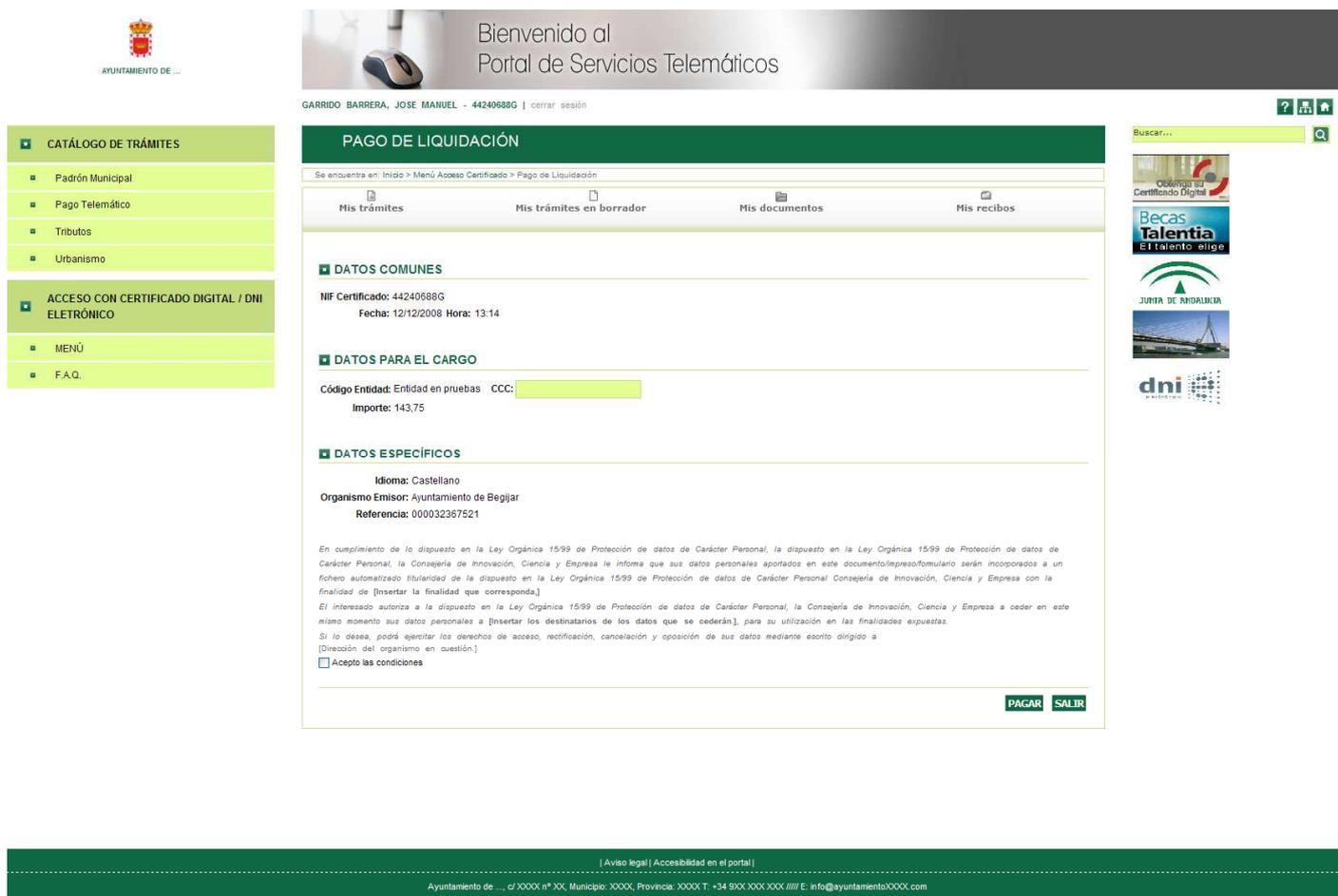


Figura 44: Introducir datos bancarios para el pago del tributo (II)

Para continuar con el proceso el usuario debe leer y aceptar el *Aviso Legal* y pulsar *Pagar* o *Firmar y Pagar*, dependiendo de si el pago se realiza en la modalidad Web o en la modalidad Web Service respectivamente.

En el caso de que el pago se efectúe mediante la modalidad Web (botón *Pagar*) el PST dirige al usuario al entorno de *Red.es* para que realice la operación, finalizada la cual se llega al paso **6) Respuesta del pago del tributo** (omitiéndose el paso de firma de solicitud de pago).

En el caso de que el pago se efectúe mediante la modalidad Web Service (botón *Firmar y Pagar*) el proceso continúa con la firma de la solicitud de pago (paso siguiente del proceso).

5) Firma de la Solicitud de Pago (sólo modalidad Web Service)

El siguiente paso del proceso consiste en firmar la solicitud de pago. Aparece la página de la **Figura 46**, en donde se debe pulsar *Aceptar* para firmar la solicitud de pago, mostrándose posteriormente la página de la **Figura 47** en la que se tiene el identificador de firma de la solicitud y en donde se debe pulsar *Continuar* para realizar el pago.

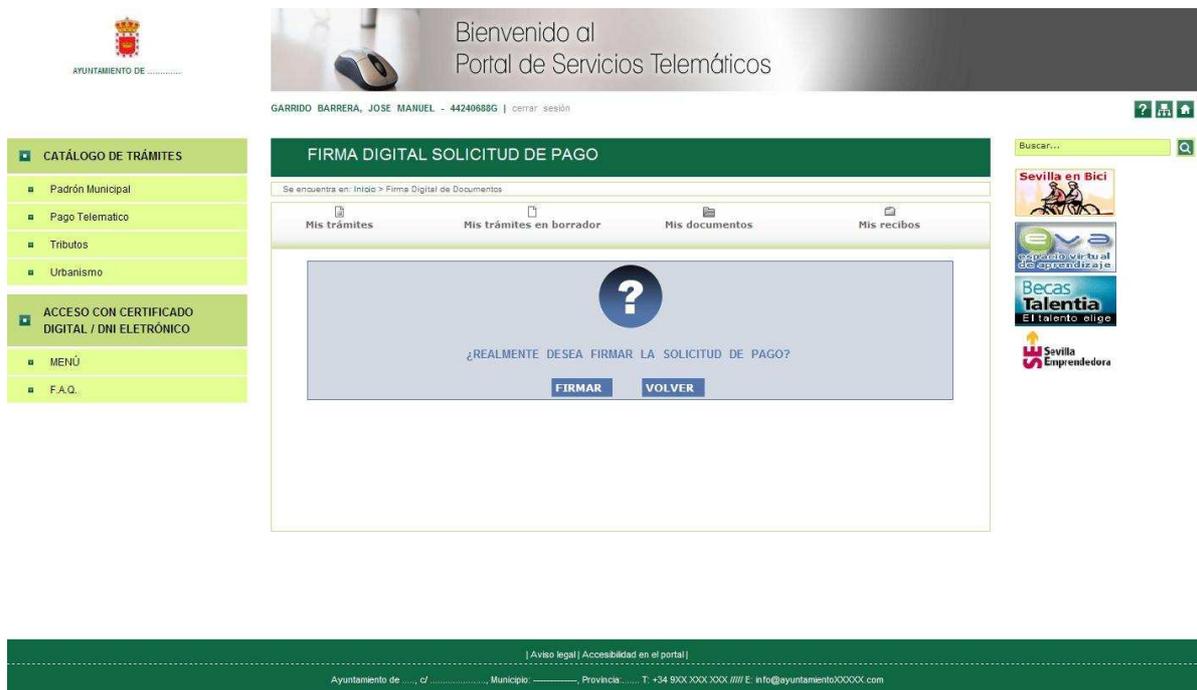


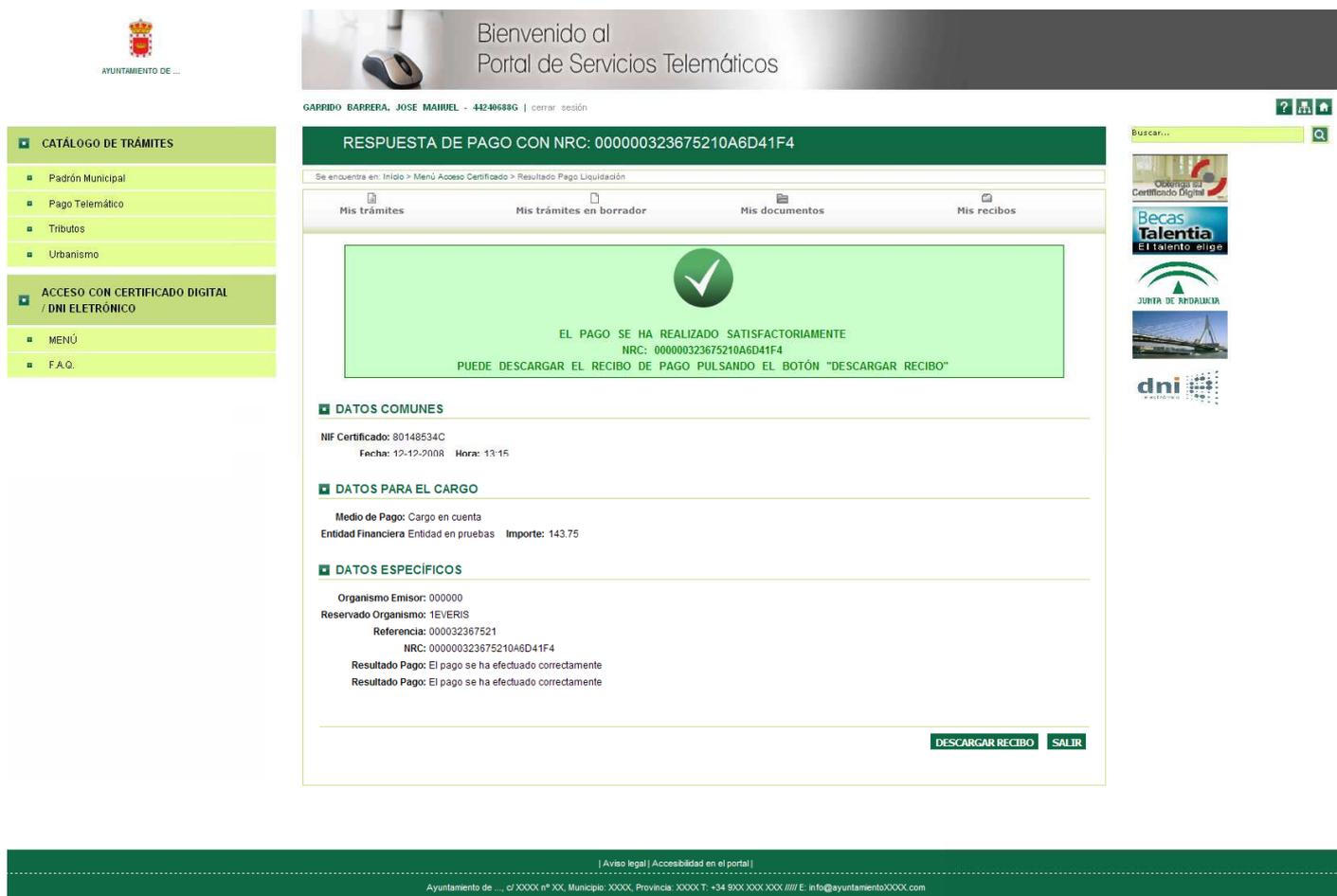
Figura 45: Inicio firma solicitud pago tributo (I)



Figura 46: Fin firma solicitud pago tributo (I)

6) Respuesta de pago del tributo

Una vez realizado el pago del tributo aparece la página de respuesta del pago (**Figura 48**), en la que el usuario tiene la opción de descargarse el recibo del pago efectuado pulsando el botón *Descargar Recibo*.



RESPUESTA DE PAGO CON NRC: 000000323675210A6D41F4

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Resultado Pago Liquidación

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

EL PAGO SE HA REALIZADO SATISFACTORIAMENTE
 NRC: 000000323675210A6D41F4
 PUEDE DESCARGAR EL RECIBO DE PAGO PULSANDO EL BOTÓN "DESCARGAR RECIBO"

DATOS COMUNES
 NIF Certificado: 80148534C
 Fecha: 12-12-2008 Hora: 13:15

DATOS PARA EL CARGO
 Medio de Pago: Cargo en cuenta
 Entidad Financiera Entidad en pruebas Importe: 143.75

DATOS ESPECÍFICOS
 Organismo Emisor: 000000
 Reservado Organismo: 1EVERIS
 Referencia: 000032367521
 NRC: 000000323675210A6D41F4
 Resultado Pago: El pago se ha efectuado correctamente
 Resultado Pago: El pago se ha efectuado correctamente

DESCARGAR RECIBO SALIR

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
 Ayuntamiento de ... de XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX.T: +34 9XX XXX XXX IIII / E: info@ayuntamientoXXX.com

Figura 47: Resultado del pago de tributo (II)

3.2.6.5 Trámites Particulares: Consulta de Tributos

Los **trámites de Consulta de Tributos**, al igual que en el caso de Pago de Tributos, no requieren de un formulario de solicitud inicial en la forma de proceder, por lo que también se requería un apartado específico para comentar como se realiza el proceso.

Al igual que en el caso anterior, es necesario hacer una pequeña división para contemplar las distintas formas de proceder a la hora de iniciar un trámite de consulta de tributos.

- Autoliquidaciones

El proceso para este trámite de pago de tributo es el siguiente:

1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente a la consulta de tributos mediante el Catálogo de Trámites y acceder mediante el enlace de la sección *Realizar el Trámite por Internet*

2) Introducir los criterios de búsqueda

Al acceder al trámite aparece pantalla mostrada en la imagen de la **Figura 49**, en la que se tiene un formulario donde el usuario debe introducir los criterios de búsqueda que desee emplear para realizar la consulta de tributos: *justificante*, *número de referencia completo (NRC)*, *estado del pago del tributo*, *fecha desde* y *fecha hasta*. Si no se introducen criterios de búsqueda la consulta de tributos retornará los últimos pagos realizados.

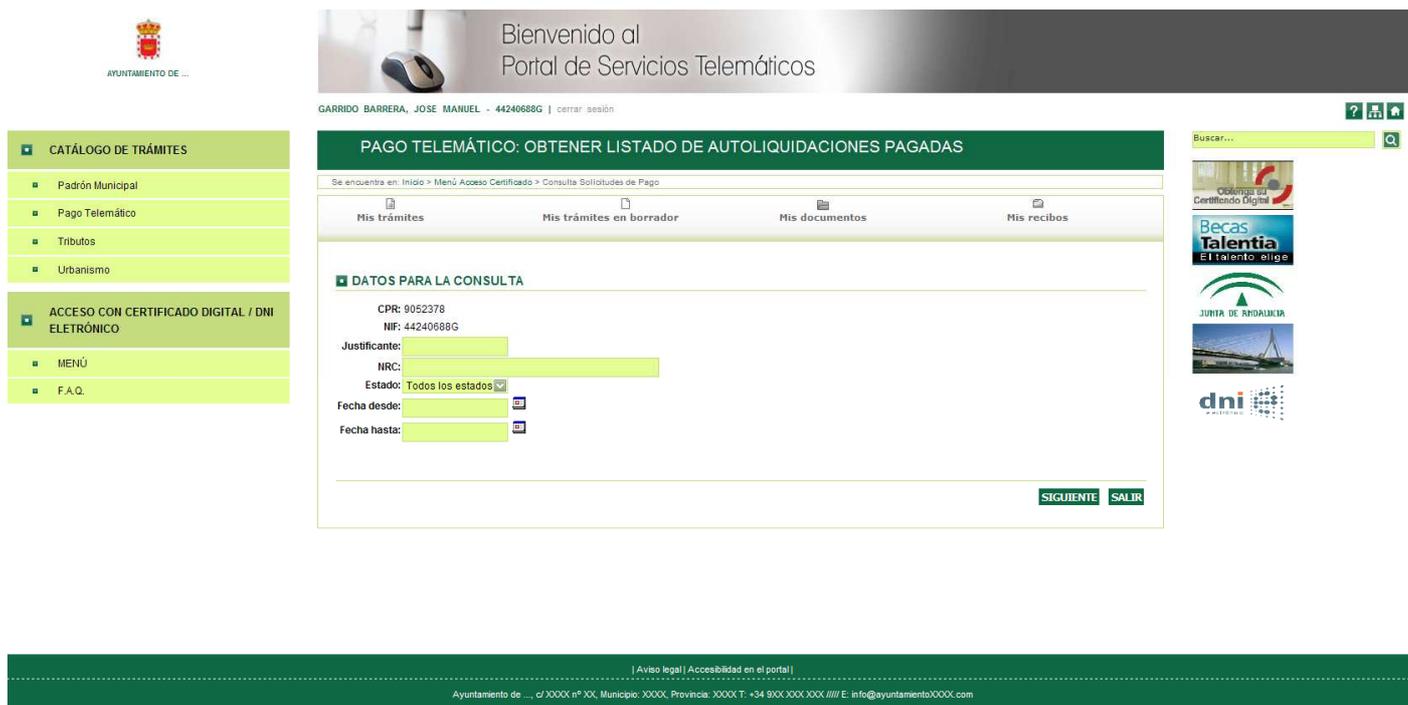


Figura 48: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (I)

Para realizar la consulta se debe pulsar el botón *Siguiente*.

3) Resultado de la consulta de tributos

En la imagen de la **Figura 50** se muestra la página en la que tienen los resultados de una consulta de tributos. Se puede apreciar que el resultado obtenido es una lista con la información de los tributos (*justificante/referencia*, *fecha operación*, *número de referencia completo* o *NRC*, e *importe*) y el enlace al detalle de cada uno de ellos (a través de *justificante/referencia* o *número de referencia completo / NRC*)



Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Consulta Solicitudes de Pago

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

CONSULTA DE SOLICITUDES DE PAGO REALIZADAS POR: JOSE MANUEL GARRIDO BARRERA (44240688G)

Se muestran un máximo de 15 autoliquidaciones (las 15 últimas según el criterio de búsqueda). Puede realizar una búsqueda más específica introduciendo algún criterio de búsqueda.

JUSTIFICANTE/REFERENCIA	FECHA OPERACIÓN	NRC	IMPORTE
000000000781	12/12/2008	00000000007819C166C3F	135.32
0000000015897	10/12/2008	00000000015897B9525D63	122.31
1000000000916	02/12/2008	01000000000016EC5138A9	122.35
000000000103	02/12/2008	000000000001036D4F7DC	167.56
0000000000357	01/12/2008	000000000003578E28500C	60.45
0000000000361	01/12/2008	00000000000361C5BAD3E0	60.45
0000000000384	01/12/2008	00000000000384C47FAFA3	180.33

7 registros encontrados, mostrando todos registros

[VOLVER](#) [SALIR](#)

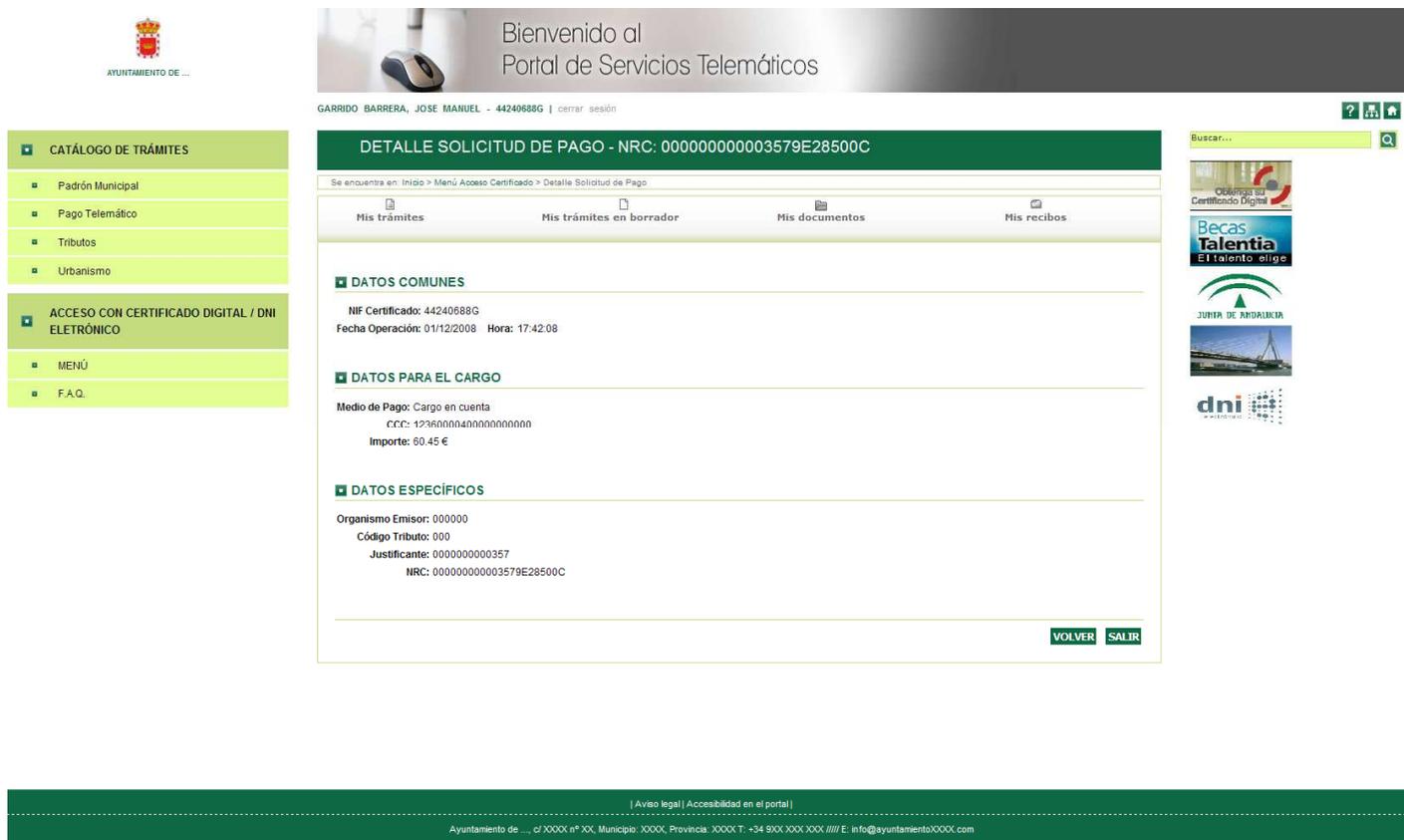
[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]

Ayuntamiento de ... / XXXX n.º XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX, T. +34 9XX XXX XXX XXXX / E. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 49: Resultado de la consulta de tributos (I)

4) Detalle del pago de un tributo

Si se pulsa sobre alguno de los enlaces comentados en el punto anterior, aparece la página de detalle del pago de un tributo (**Figura 51**), en la que se muestran los datos específicos del pago de un tributo (*datos comunes con los datos del contribuyente y la fecha de operación, datos para el cargo con el importe del tributo y el Código Cuenta Cliente utilizado y datos comunes con el organismo emisor, código de tributo, número de justificante y número de referencia completo o NRC*).



| Aviso legal | Accesibilidad en el portal |

Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX, T. +34 9XX XXX XXX / XXX E: info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 50: Detalle del pago de un tributo

- Liquidaciones

El proceso para este trámite de pago de tributo es el siguiente:

1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente a la consulta de tributos mediante el Catálogo de Trámites y acceder mediante el enlace de la sección *Realizar el Trámite por Internet*.

2) Introducir los criterios de búsqueda

Quando se accede al trámite aparece la imagen de la figura que se muestra a continuación, en la que aparte de aparecer los datos del contribuyente, puede que se solicite al usuario que seleccione el *municipio* y el *año* de los tributos que quiere consultar (como ocurre en el caso de la figura de ejemplo).

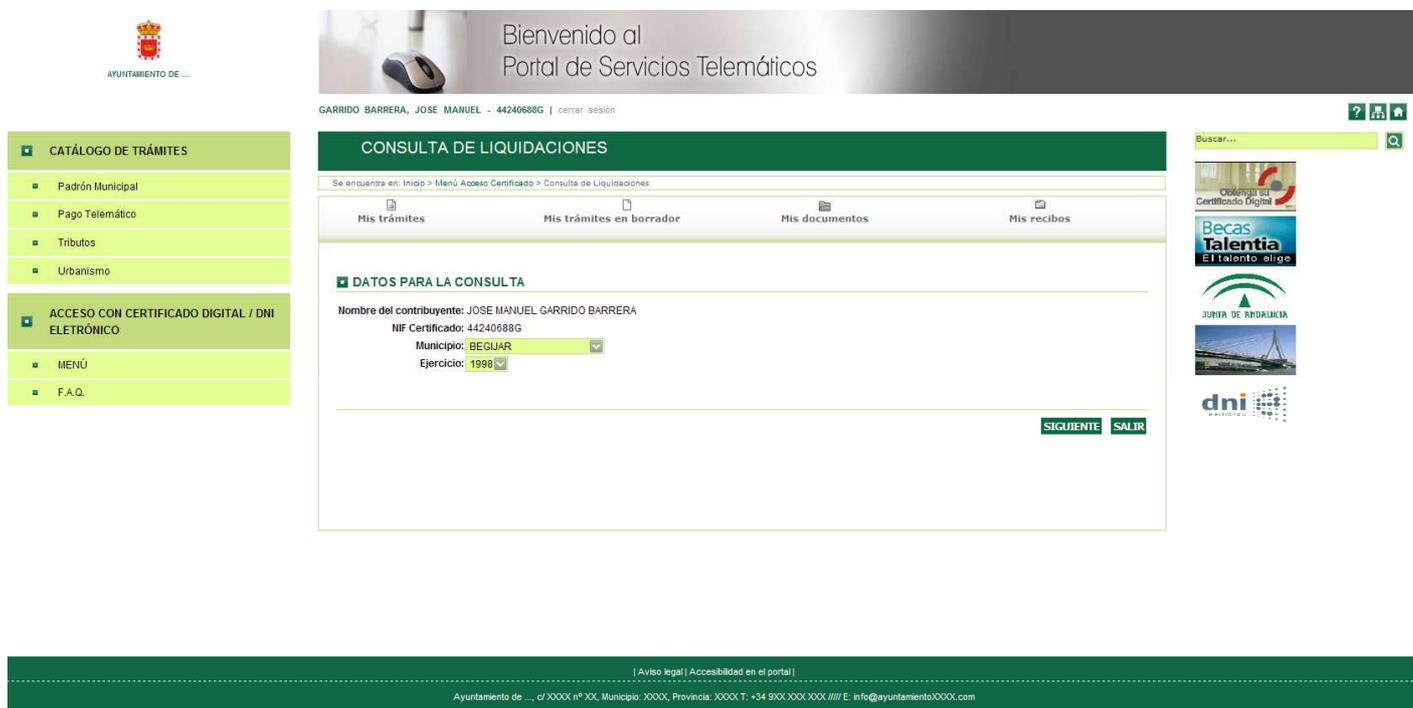
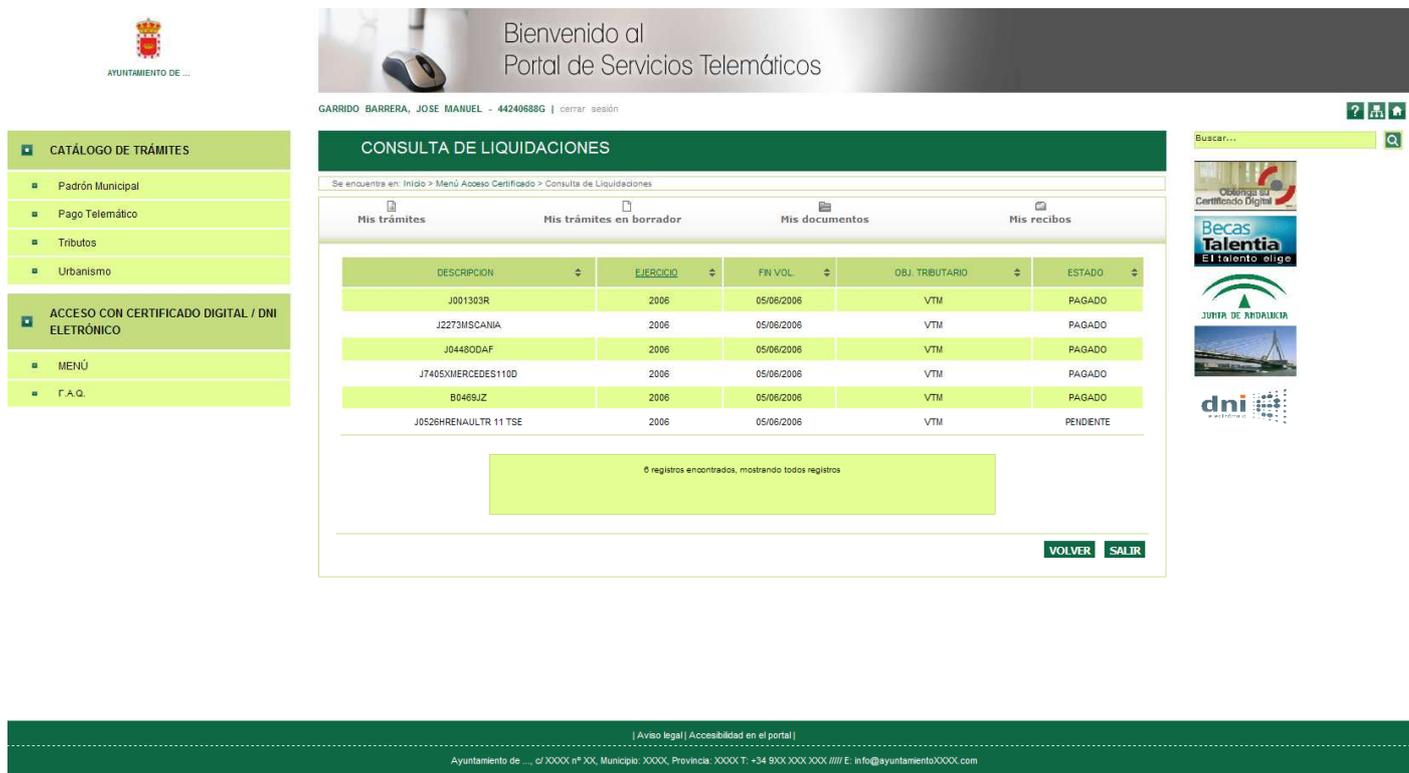


Figura 51: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (II)

3) Resultado de la consulta de tributos

En la imagen de la **Figura 53** se muestra la página en la que tienen los resultados de una consulta de tributos de este caso. Se puede apreciar que el resultado obtenido es una lista con la información de los tributos (*descripción, ejercicio, fecha fin de periodo de pago voluntario, estado del pago del tributo –pagado, pendiente, etc.–*).



CONSULTA DE LIQUIDACIONES

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Consulta de Liquidaciones

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

DESCRIPCION	EJERCICIO	FN VOL.	OBJ. TRIBUTARIO	ESTADO
J001303R	2006	05/06/2006	VTM	PAGADO
I2273MSCANIA	2006	05/06/2006	VTM	PAGADO
J04480DAF	2006	05/06/2006	VTM	PAGADO
J7405XMERCEDES110D	2006	05/06/2006	VTM	PAGADO
B0469JZ	2006	05/06/2006	VTM	PAGADO
J0526HRENAULTR 11 TSE	2006	05/06/2006	VTM	PENDIENTE

6 registros encontrados, mostrando todos registros

[VOLVER](#) [SALIR](#)

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
Ayuntamiento de ... of XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX T: +34 9XX XXX XXX / / / E: info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 52: Resultado de la consulta de tributos (II)

3.2.6.6 Trámites Particulares: Recibo de Tributos

Los pasos a seguir para iniciar un trámite de este tipo, en el que un usuario puede descargar el recibo del pago realizado de un tributo, son los siguientes:

1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente a la descarga de recibo de pago de tributos mediante el Catálogo de Trámites y acceder mediante el enlace de la sección *Realizar el Trámite por Internet*.

2) Introducir los criterios de búsqueda

Cuando se accede al trámite aparece la imagen de la figura que se muestra a continuación, en la que aparte de aparecer los datos del contribuyente, puede que se solicite al usuario que seleccione el *municipio* y el *año* de los tributos que quiere consultar (como ocurre en el caso de la figura de ejemplo) para buscar en ellos el tributo del cual se quiere descargar su recibo.

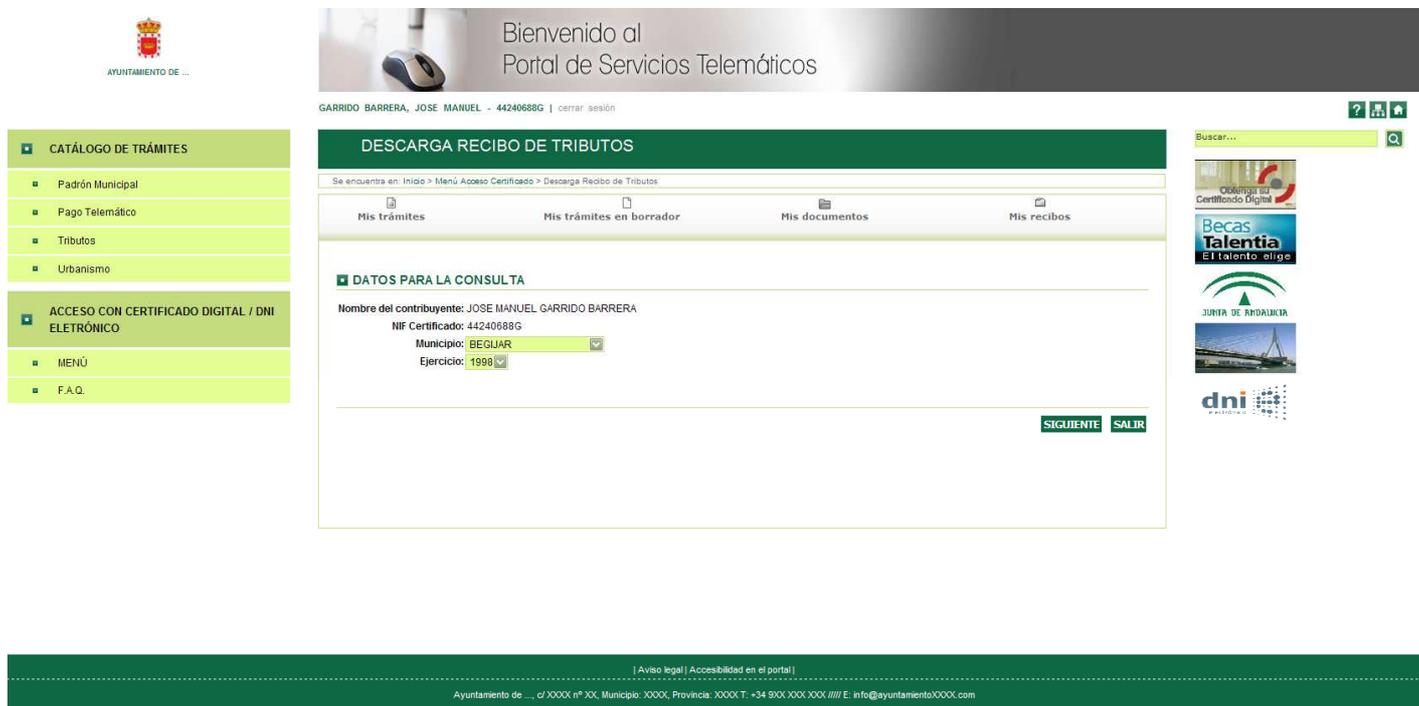
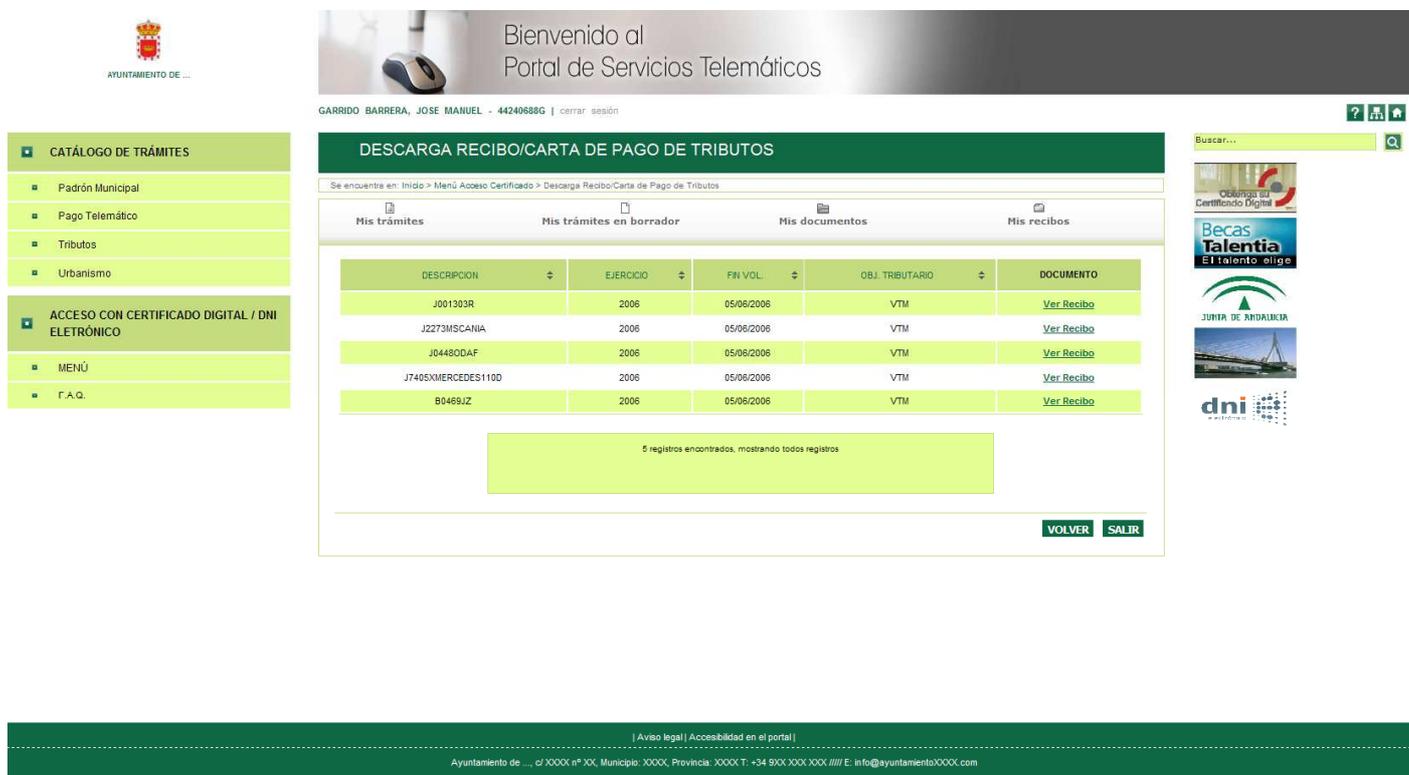


Figura 53: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (descarga recibo de pago)

3) Resultado de la consulta de tributos

En la imagen de la **Figura 55** se muestra la página en la que tienen los resultados de una consulta de tributos para este caso. Se puede apreciar que el resultado obtenido es una lista con la información de los tributos (*descripción, ejercicio, fecha fin voluntaria*).



Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Descarga Recibo/Carta de Pago de Tributos

DESCRIPCION	EJERCICIO	FIN VOL.	OBJ. TRIBUTARIO	DOCUMENTO
J001303R	2006	05/06/2006	VTM	Ver Recibo
J2273MSCANIA	2006	05/06/2006	VTM	Ver Recibo
J04480DAF	2006	05/06/2006	VTM	Ver Recibo
J7405MERCEDES110D	2006	05/06/2006	VTM	Ver Recibo
B0469JZ	2006	05/06/2006	VTM	Ver Recibo

5 registros encontrados, mostrando todos registros

VOLVER SALIR

Figura 54: Resultado de la consulta de tributos (descarga recibo de pago)

4) Seleccionar el tributo cuyo recibo se quiere descargar

Para descargar el recibo de pago de un tributo basta con pulsar sobre su enlace correspondiente *Ver Recibo*, de la lista de tributos mostrada en la **Figura 55**, apareciendo la ventana para abrir o descargar el recibo.

3.2.6.7 Trámites Particulares: Impreso de Tributos

Los pasos a seguir para iniciar un trámite de este tipo, en el que un usuario puede descargar el impreso para realizar el pago de un tributo, son los siguientes:

1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente a la descarga del impreso de pago de tributos mediante el *Catálogo de Trámites* y acceder mediante el enlace de la sección *Realizar el Trámite por Internet*.

2) Introducir los criterios de búsqueda

Cuando se accede al trámite aparece la imagen de la figura que se muestra a continuación, en la que aparte de aparecer los datos del contribuyente, puede que se solicite al usuario que seleccione el *municipio* y el *año* de los tributos que quiere consultar (como ocurre en el caso de la figura de ejemplo) para buscar en ellos el tributo del cual se quiere descargar su impreso.

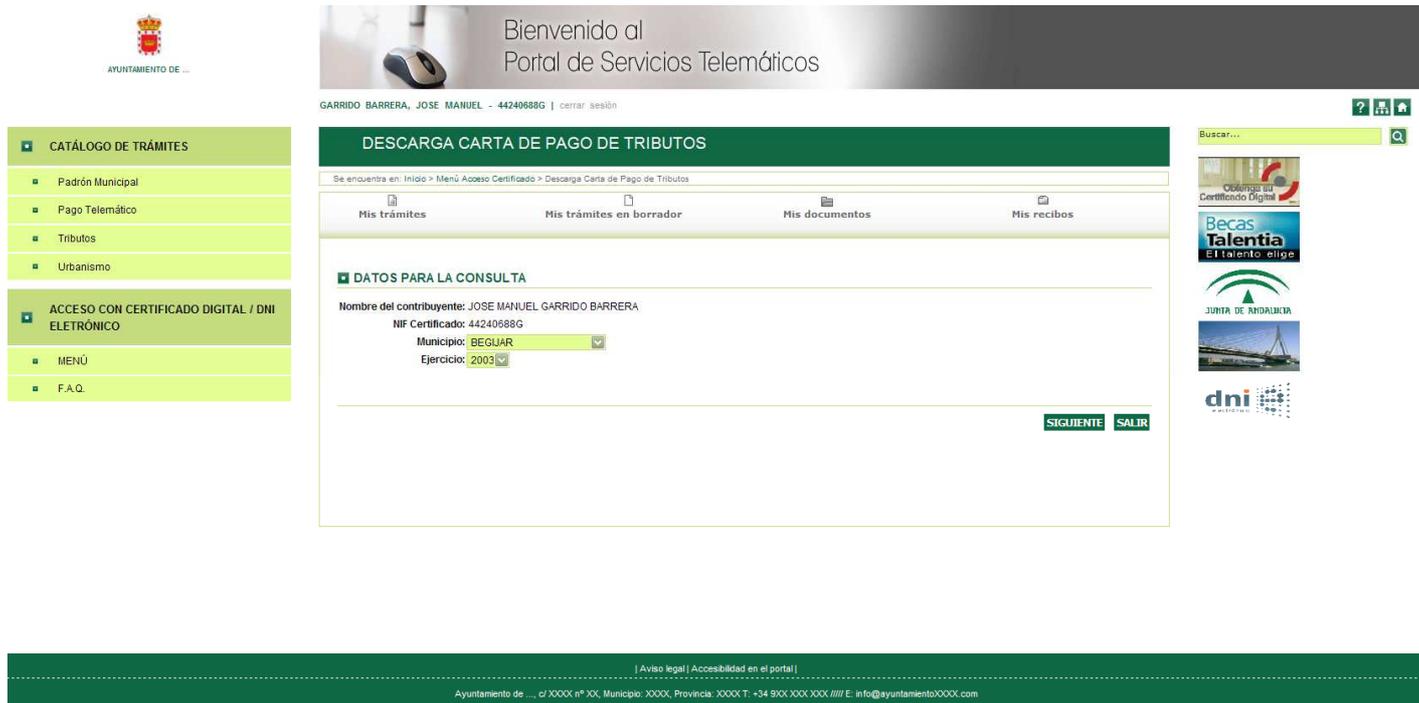
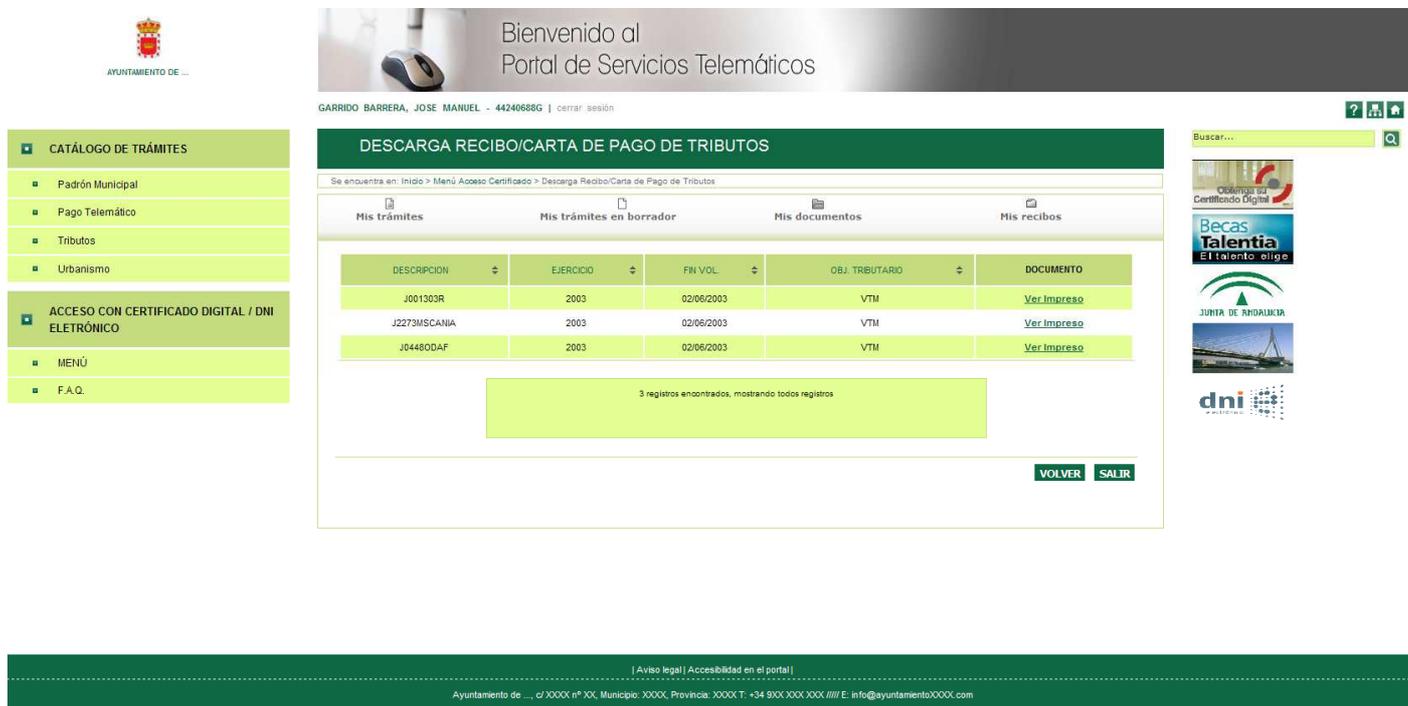


Figura 55: Introducir criterios de búsqueda para la consulta de tributos (descarga impreso de pago)

3) Resultado de la consulta de tributos

En la imagen de la **Figura 57** se muestra la página en la que tienen los resultados de una consulta de tributos para este caso. Se puede apreciar que el resultado obtenido es una lista con la información de los tributos (*descripción, ejercicio, fecha fin voluntaria*).



DESCARGA RECIBO/CARTA DE PAGO DE TRIBUTOS

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Descarga Recibo/Carta de Pago de Tributos

Mis trámites Mis trámites en borrador Mis documentos Mis recibos

DESCRIPCION	EJERCICIO	FIN VOL.	OBJ. TRIBUTARIO	DOCUMENTO
J001303R	2003	02/06/2003	VTM	Ver Impreso
J2273MSCANA	2003	02/06/2003	VTM	Ver Impreso
J04480DAF	2003	02/06/2003	VTM	Ver Impreso

3 registros encontrados, mostrando todos registros

[VOLVER](#) [SALIR](#)

[Aviso legal | Accesibilidad en el portal]
Ayuntamiento de ..., c/XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXX.T. +34 9XX XXX XXX. /E. info@ayuntamientoXXXX.com

Figura 56: Resultado de la consulta de tributos (descarga impreso de pago)

4) Seleccionar el tributo cuyo impreso se quiere descargar

Para descargar el impreso de pago de un tributo basta con pulsar sobre su enlace correspondiente *Ver Impreso*, de la lista de tributos mostrada en la **Figura 57**, apareciendo la ventana para abrir o descargar el impreso.

3.2.6.8 Trámites Particulares: Descarga Recibos Autoliquidaciones

Los pasos a seguir para iniciar un trámite de este tipo, en el que un usuario puede descargar el recibo de pago de autoliquidaciones, son los siguientes:

1) Acceder al trámite

Seleccionar el trámite correspondiente a la descarga del recibo de pago de autoliquidaciones mediante el Catálogo de Trámites y acceder mediante el enlace de la sección *Realizar el Trámite por Internet*.

2) Introducir el número de referencia completo o NRC para descargar el recibo

Cuando se accede al trámite aparece la imagen de la figura que se muestra a continuación, en la que aparte de aparecer los datos del contribuyente, se solicita al usuario que introduzca el *número de referencia completo o NRC* del recibo de autoliquidación que quiere descargar.



Figura 57: Formulario para la descarga del recibo de autoliquidación

Para realizar la consulta y obtener el recibo de autoliquidación se debe pulsar *Descargar*.

3) Resultado descarga recibo autoliquidación

En el caso de que el usuario introduzca un *número de referencia completo* o *NRC* que exista, aparecerá la ventana correspondiente para descargar el archivo PDF con el recibo de la autoliquidación.

En cambio, si no se introduce un *número de referencia completo* o *NRC* que exista, el PST llevará al usuario a la sección **Mis Recibos** indicándole que no ha encontrado el recibo de autoliquidación que se ha solicitado.



AYUNTAMIENTO DE ...



Bienvenido al
Portal de Servicios Telemáticos

GARRIDO BARRERA, JOSE MANUEL - 44240688G | cerrar sesión

CATÁLOGO DE TRÁMITES

- ▣ Padrón Municipal
- ▣ Pago Telemático
- ▣ Tributos
- ▣ Urbanismo

ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL / DNI ELETRÓNICO

- ▣ MENÚ
- ▣ F.A.Q.

MIS RECIBOS

Se encuentra en: Inicio > Menú Acceso Certificado > Consulta de Mis Recibos

Mis trámites
Mis trámites en borrador
Mis documentos
Mis recibos



NO SE HA ENCONTRADO NINGÚN RECIBO CON LOS CRITERIOS DE BÚSQUEDA INTRODUCIDOS.

A CONTINUACIÓN PUEDE CONSULTAR EL LISTADO DE RECIBOS CON OTROS CRITERIOS DE BÚSQUEDA

DATOS PARA LA CONSULTA

Nif del contribuyente: 44240688G

Ejercicio:

SIGUIENTE
SALIR

Buscar...



Obtenga su Certificado Digital

Becas Talentia
El talento exige


JUNTA DE ANDALUCÍA


dni

| Aviso legal | Accesibilidad en el portal |

Ayuntamiento de ... / XXXX nº XX, Municipio: XXXX, Provincia: XXXXT, +34 9XX XXX XXX / / / / E: info@ayuntamientoXXX.com

Figura 58: Resultado de la descarga de un recibo de autoliquidación no existente