



GESTION DE EXPEDIENTES UTILIZANDO EL NUEVO APLICATIVO DE LA RED PROVINCIAL DE COMUNICACIONES



CONTENIDOS

- LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RPC
- OBJETIVOS DEL CURSO
- CONCEPTOS BÁSICOS:
 - Administración electrónica
 - Flujo de Trabajo o Workflow
 - Procedimiento, trámite y tarea
 - Rol de usuario
 - Certificado electrónico
- REQUISITOS PARA UTILIZAR EL TRAMITADOR
- ADMINISTRACIÓN DE PERMISOS
- LA HERRAMIENTA DE TRAMITACIÓN
- OFICINA VIRTUAL DEL CIUDADANO



LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RPC

La Diputación de Almería, como Entidad Gestora del Convenio Marco para la Implantación y Mantenimiento de la Red Provincial de Comunicaciones (RPC) y Servicios de Teleadministración, siguiendo instrucciones de la Comisión Permanente del mismo, viene trabajando desde hace varios ejercicios en preparar los sistemas de la Red Provincial para que puedan ser utilizados con el objetivo de que, tanto la Diputación como los Entes Adheridos al convenio, puedan prestar servicios de Administración Electrónica.

Las Entidades Locales deben impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación con objeto de facilitar la participación y la comunicación con los vecinos para la presentación de documentos, y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas, facilitando el ejercicio del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y, por tanto, la correlativa obligación de éstas de garantizar tal canal de comunicación y relación, así como la validez y eficacia de la actividad que se despliegue en condiciones de seguridad jurídica.

La Diputación de Almería, de alguna manera adelantándose a esta formulación, aprobó el 18 de febrero de 2002, El Convenio Marco para la Implantación y Mantenimiento de la Red Provincial de Comunicaciones y Servicios de Teleadministración, estableciendo el mecanismo de cooperación de las Entidades Locales de la provincia de Almería para mantener de forma eficiente los recursos y sistemas de tecnologías de la Información y las Comunicaciones necesarios para que éstas puedan prestar servicios de Administración electrónica o Teleadministración de forma participada.

Llegado el momento de poder prestar servicios de relación telemática con los ciudadanos, de conformidad con la vigente legislación y, con la misma eficacia jurídica que las actuales relaciones basadas en sistemas presenciales y documentación en soporte papel, se aprobó el [Reglamento Regulador de la Administración Electrónica](#) que concreta aquellos extremos que la legislación vigente exige se desarrolle reglamentariamente.



OBJETIVOS DEL CURSO

El objetivo fundamental de este curso es conocer la herramienta que permite gestionar expedientes de manera electrónica para la RPC y tener una visión general de la misma de forma que sea de utilidad para el usuario final a la hora de explotar su funcionalidad.

El gestor de expedientes, también llamado Tramitador y TiProceeding, está encargado de la automatización de trámites o gestiones administrativas, cubriendo los pasos que sigue un trámite desde su solicitud hasta su finalización.

El Tramitador es una herramienta para la gestión, control y seguimiento de cualquier tipo de procedimiento (trámite o gestión) de la organización, permitiendo coordinar las tareas de las personas que intervienen, integrando toda la información en expedientes y cubriendo todos los pasos que sigue un trámite desde su solicitud hasta la notificación al interesado de su finalización.



CONCEPTOS BÁSICOS

Antes de empezar a utilizar la herramienta es necesario determinar el significado y alcance de una serie de términos y conceptos.

Administración Electrónica: también llamada *e-Administración*. Se refiere a cualquier mecanismo que transforma las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles para mejorar la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.

La e-administración alcanza tanto a las comunicaciones internas de una oficina como las comunicaciones entre oficinas de diferentes organizaciones y administraciones.

Uno de los objetivos es la introducción de transparencia y responsabilidad para alcanzar un mejor e-Gobierno dentro de las administraciones.

Para la puesta en marcha de la e-administración, es necesario cambiar la mentalidad tradicional de que la organización es el centro de atención, pasando a ser el ciudadano el centro de todas las actividades.

Se introducen sistemas transparentes de trabajo, eliminando la dependencia específica de personas para realizar las diferentes tareas.

La e-administración se ha visto impulsada por la aparición de las tecnologías de la información y comunicación (Internet, Intranets, ...), facilitando a los ciudadanos la interacción con las organizaciones y flexibilizando a los trabajadores las condiciones de trabajo (flexibilidad horaria, teletrabajo, movilidad,...) y mejorando dichas condiciones.

Las ventajas que tiene la e-administración para los ciudadanos y clientes de las organizaciones son:

- **Disponibilidad:** Se puede interactuar con las administraciones las 24 horas del día los 365 días del año. No es necesario ceñirse a un horario de oficinas. Ya no existen los días festivos.
- **Facilidad de acceso:** Ya no es necesario acudir a la oficina presencial para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través de Internet. Las oficinas están disponibles para los usuarios en cualquier lugar.
- **Ahorro de tiempo y de recursos:** Realizar una gestión se puede hacer desde casa o cualquier lugar que deseemos, sin la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial y esperar una cola para ser atendido. El ahorro de papel además es considerable.

En este sentido, la RPC está desarrollando la e-administración para disponer de oficinas virtuales en las que ofrecer información y trámites por vía electrónica.

Flujo de trabajo: (workflow en inglés) es el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo:

- cómo se estructuran las tareas,
- cómo se realizan,



- cuál es su orden correlativo,
- cómo se sincronizan,
- cómo fluye la información entre las tareas y
- cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas.

Si bien el concepto de *flujo de trabajo* no es específico de la tecnología de la información, una parte esencial del software para trabajo colaborativo (groupware) es justamente el flujo de trabajo.

Un programa de Flujo de Trabajo automatiza la secuencia de acciones, actividades o tareas utilizadas para la ejecución del proceso, incluyendo el seguimiento del estado de cada una de sus etapas y la aportación de las herramientas necesarias para gestionarlo.

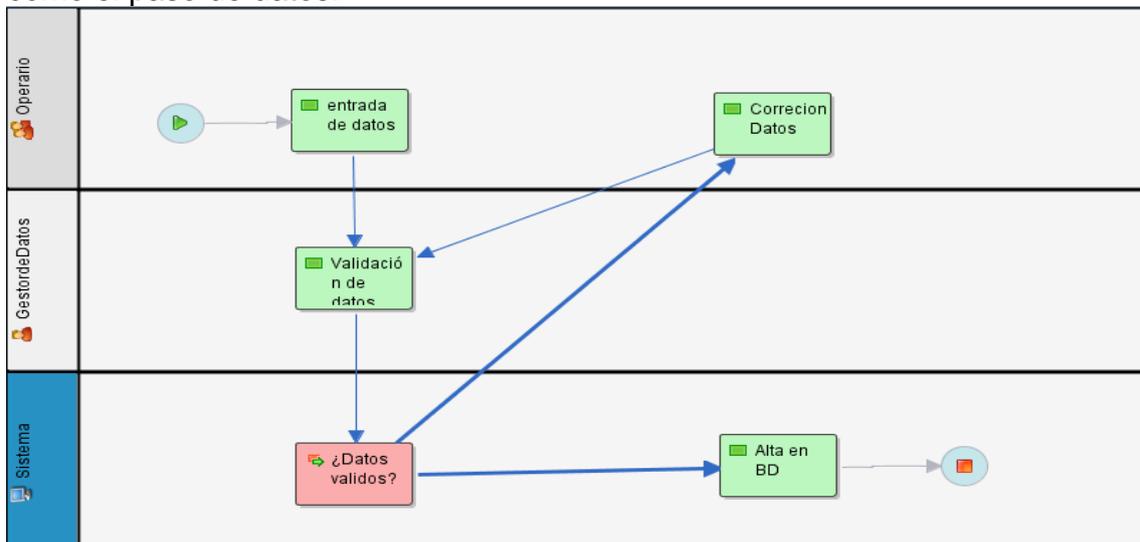
Entre los objetivos de un sistema de trabajo en grupo están:

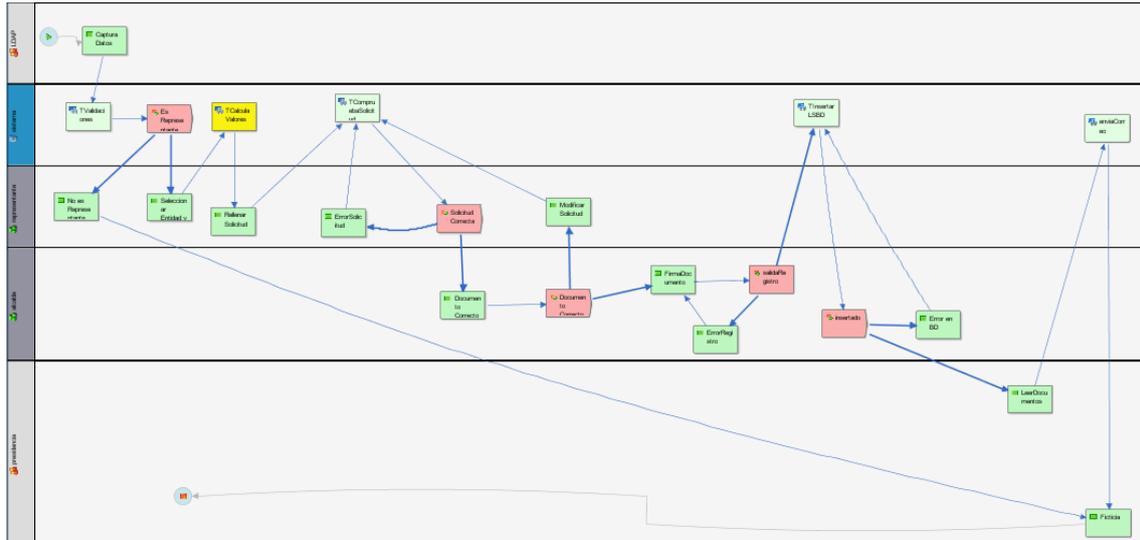
- Reflejar, mecanizar y automatizar los métodos y organización del trabajo.
- Establecer los mecanismos de control y seguimiento de los procedimientos.
- Independizar el método y flujo de trabajo de las personas que lo ejecutan.
- Facilitar la movilidad del personal, que puede realizar sus tareas desde cualquier punto de conexión.
- Agilizar el proceso de intercambio de información.

El propósito último de los sistemas de trabajo en grupo es acercar personas, procesos y máquinas, con el objeto de reducir tiempo y acelerar la realización de un trabajo con la ventaja de que permiten trabajar en equipo desde diferentes lugares físicos.

La implantación de un sistema de trabajo utilizando una herramienta de estas características supone un esfuerzo inicial de análisis en la organización, para diseñar los flujos de trabajo en cada procedimiento y determinar sus participantes.

A continuación se muestra un ejemplo de diseño del flujo de trabajo de un trámite en el que se pueden ver los distintos participantes que intervienen así como el paso de datos.





Procedimiento, trámite y tarea: aunque son términos muy utilizados en el lenguaje administrativo, conviene determinar su alcance en nuestra herramienta.

Un *procedimiento* se refiere al conjunto de acciones necesarias para completar un expediente. También se le denomina *trámite*, comprendiendo cada trámite un conjunto de *tareas o actividades*.

Al proceso de análisis y definición de las tareas de cada trámite o procedimiento se le denomina **Normalización**.

En la RPC se han concretado una serie de procedimientos a normalizar en distintas áreas de gestión, que se pueden ver en la Utilidades de la página web de Diputación:

[Inicio](#) [Mapa web](#) [Contacto](#)
 Sabado 28 de Noviembre de 2009

Diputación
 Tablón de anuncios
 Empleo público
 Oficina virtual
 Impresos-Formularios
 Normas
 Perfil del Contratante
 Aqua-Saneamiento
 S. Sociales
 Biblioteca
 Cultura
 Deportes
 RR.HH. y Desarrollo Local
 Europa
 Juventud
 Mujer
 Agenda21 Provincial
 Droqdependencies
 Residencia asistida
 Vivero Provincial
 Protección Civil
 Corporación
 Organigrama

Provincia
 Patronato Turismo
 Boletín Oficial de la Provincia
 Guía de Actividades
 Tablón de Anuncios
 Empleo Público
 Perfil del Contratante
 Teleadmi-nistración
 Recaudación EELL
 Corporaciones
 Fiestas y Eventos

Bienvenida
 Presentación del portal de la administración local almeriense

Tablón de anuncios
 Fecha: 27/11/2009
 Últimos anuncios disponibles (16)

Almería pueblo a pueblo
 Elija Entidad

B.O.P.
 NOVIEMBRE - 2009

L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Almería pueblo a pueblo
 Incidencias en carreteras
 Incidencias de carreteras en la red provincial de Almería y Vías Locales de Municipios de la Red Provincial.
 Nº incidencias: (7)



ERASMUS DE LA UAL

OO.AA y Empresas

- I.E.A.
- Turismo
- Tutela
- U.N.E.D.
- E.P.Vivienda
- A.C.L.Radio

Grupos Políticos

- PSOE
- PAL
- PP
- IULVCA

Consortios

- Bomberos Poniente
- Almanzora-Levante R.T.R.S.U.
- Gestión de Residuos Sector-II

Secciones Sindicales

- FSP-UGT
- C.C.O.O.
- CSI-CSIF

Red Provincial

- Intranet Diputación
- Intranet Adheridos
- Intranet Beneficiarios
- Directorio
- Servicios a EE.LL.
- Formación
- Portal Empleados
- Utilidades**
- Biblioteca de Archivos

Actualidad

Agenda

- :: Acontecimientos Especiales
- :: Actividades Aire Libre
- :: Actividades de Formación
- :: Actividades Deportivas
- :: Competiciones
- :: Congresos y Jornadas
- :: Espectáculos
- :: Exposiciones
- :: Ferias
- :: Fiestas
- :: Itinerarios
- :: Otros
- :: Recitales y Conciertos

Destacados

- VI JORNADAS GERONTOLÓGICAS PROVINCIALES: ÉTICA HUMANIDAD Y VEJEZ**, Alhama de Almería . 28/11/2009
- JORNADAS TÉCNICAS DE DESARROLLO LOCAL**, Almería. 16 y 17 /12 / 2009
- SUBASTAS PÚBLICAS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES**, SPGTR.

Arbitraje de Consumo

Planeamiento

Agenda de la Comunicación

Enlaces

- Beneficiarios R.P.C.
- Punto de Información Catastral
- Agencia Tributaria
- Otros enlaces
- Indialia

El Tiempo Hoy

El Tiempo Mañana

www.rpc.almeria.es
INFORMACIÓN RED PROVINCIAL
 (Utilidades para Adheridos y Editores de la Red)

¿Se le olvida acceder a los Foros?

FOROS

- COMISIÓN PERMANENTE
- Organización y Funcionamiento
- Sistemas e Infraestructuras
- Aplicaciones de Gestión
- Promoción del Territorio
- Información
- Debate Jurídico
- Solicitar participar en Foros

NOTICIAS

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
 NUEVOS SERVICIOS E INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA ADMINIS

- Noticias de Actualidad por Tema
- Noticias de Actualidad por Fechas
- Histórico de Noticias
- Histórico de Noticias

ENLACES INTERNOS Y EDICIÓN

- Enlaces a Bases de Datos Internas
- Códigos HTML
- Objetos Menús Páginas de Colores
- Clases
- Colores
- Texto Calculado
- Manuales e Instrucciones
- Firma Electrónica Acordada
- Catálogo de Procedimientos Normalizados**
- Descarga de Ficheros

CLASIFICADORES

Tabla de Anuncios, Ordenación 1 y 2



Catálogo de Procedimientos y Formularios Normalizados Red Provincial de Almería



Podrá consultar la última versión de los procedimientos y formularios incluidos en los catálogos normalizados de la Red Provincial de Almería.

Catálogo de Procedimientos

- ▶ Actividades de Fomento
- ▶ Boletín Oficial de la Provincia
- ▶ Contratación
- ▶ Cooperación
- ▶ Hacienda
- ▼ Índice
 - ▶ 000-000 PROCEDIMIENTOS A NORMALIZAR (V6.2) [mas...]
- ▶ Licencias de Actividad
- ▶ Normativa
- ▶ Ocupación Dominio Público
- ▶ Organización y Funcionamiento
- ▶ Participación Ciudadana
- ▶ Patrimonio
- ▶ Personal
- ▶ Población
- ▶ Población. Parejas de Hecho
- ▶ Registro Licitadores
- ▶ Resoluciones y Acuerdos
- ▶ Régimen Jurídico Común
- ▶ Urbanismo



INDICE DE FAMILIAS Y PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS (V.6.2)

		Vers.
001	OCUPACIÓN DOMINIO PÚBLICO	
001	Vados	4
002	Renovación de Vados (placa anual)	
005	Reserva de Espacio	4
006	Renovación Reserva de Espacio	
050	Ocupación Vía Pública Instalación Grúa Torre	
055	Ocupación Temporal con Materiales y Escombros	
100	Alta / renovación de licencia para Venta Ambulante / Mercadillo.	
110	Concesión Puestos de Mercado	
111	Cambio Titularidad Concesión Puesto de Mercado	
120	Ocupación Vía Pública con Instalaciones Feriales	
130	Ocupación Temporal Terrazas anejas a establecimientos hosteleros	
140	Ocupación por Quioscos	
141	Cambio de Titularidad Quioscos	

Los formularios a rellenar en cada trámite también tienen que estar normalizados. En la actualidad hay formularios normalizados disponibles para distintos trámites:

Mientras no se especifique expresamente que se encuentra en explotación, el procedimiento estará en fase de definición; sin perjuicio de que siempre existe la posibilidad de modificar un procedimiento generando la correspondiente nueva versión, con independencia de que se encuentre en explotación o definición.



Puede realizar cualquier observación o sugerencia por mensaje-e a: regalmeria@dipalme.org



Modelos Formularios

- ▶ Fichero de Terceros
- ▶ Hacienda
- ▶ Participación Ciudadana y Servicio de Atención
- ▶ Personal
- ▶ Población
- ▶ Registro Licitadores
- ▶ Urbanismo



Rol de usuario: Por otra parte, una vez definidas las tareas de las que se compone un trámite, hay que concretar los perfiles del personal encargado de realizar dichas tareas. A esos perfiles también se les denomina *roles*. Por tanto, también hay que *normalizar* las funciones y atribuciones de cada uno de los usuarios de la herramienta, ya que un rol determina el tipo de acceso y las acciones o tareas que puede realizar cada usuario que se conecta al Tramitador, y que son diferentes en cada caso.

El Tramitador incorpora una utilidad para llevar a cabo la Gestión de Permisos, que establece dentro de las entidades a las que presta servicio, el medio de control del acceso de los distintos usuarios existentes a las aplicaciones o servicios disponibles en el ámbito de la RPC, y que veremos en un apartado más adelante.

Certificado electrónico: El certificado digital es imprescindible para identificarse en el mundo de las relaciones telemáticas. Cumple una doble función: identifica al usuario de forma unívoca y le permite firmar documentos electrónicos con la misma validez jurídica que la firma rubricada.

En el Tramitador pueden utilizarse tanto el certificado digital clase 2 de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y como el DNI electrónico.



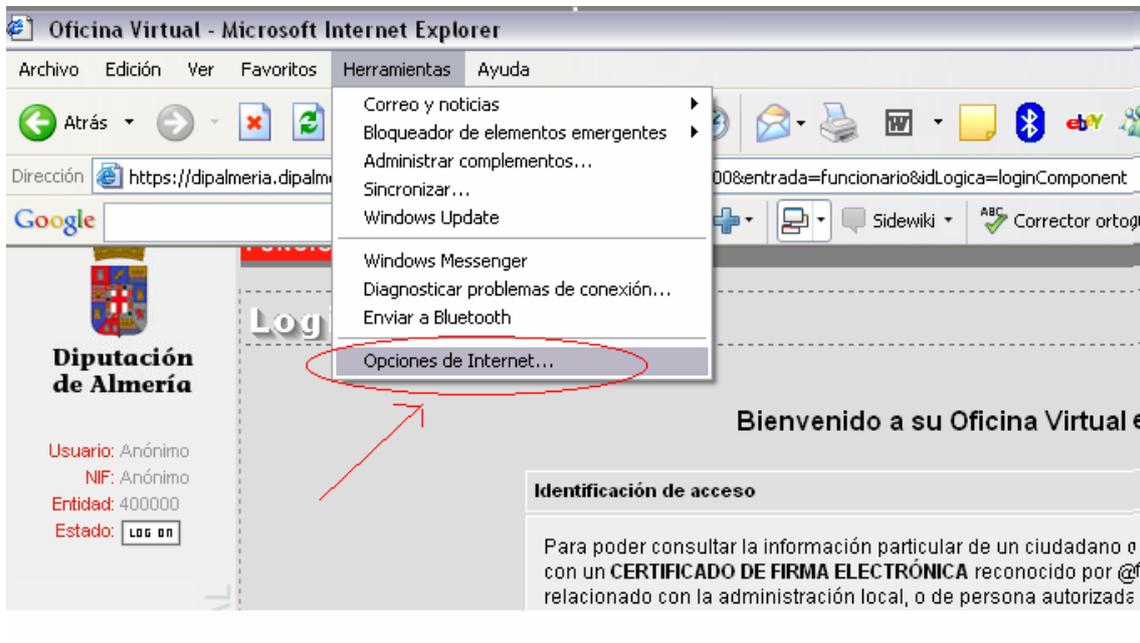
REQUISITOS PARA UTILIZAR EL TRAMITADOR

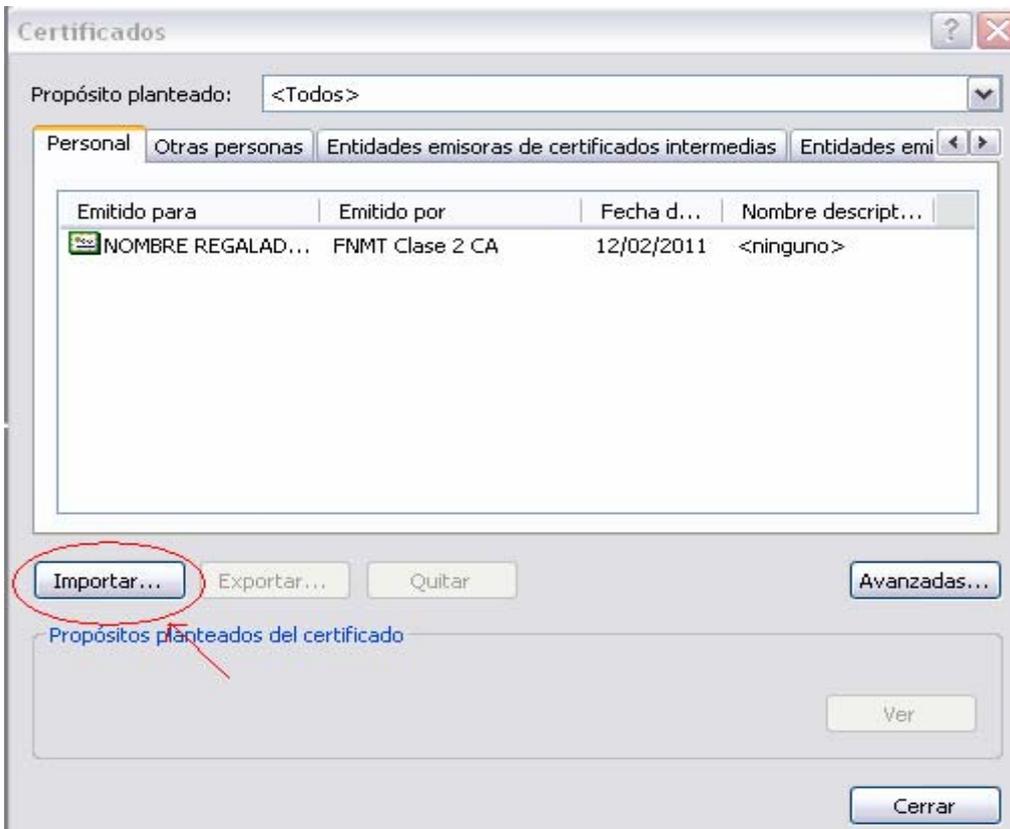
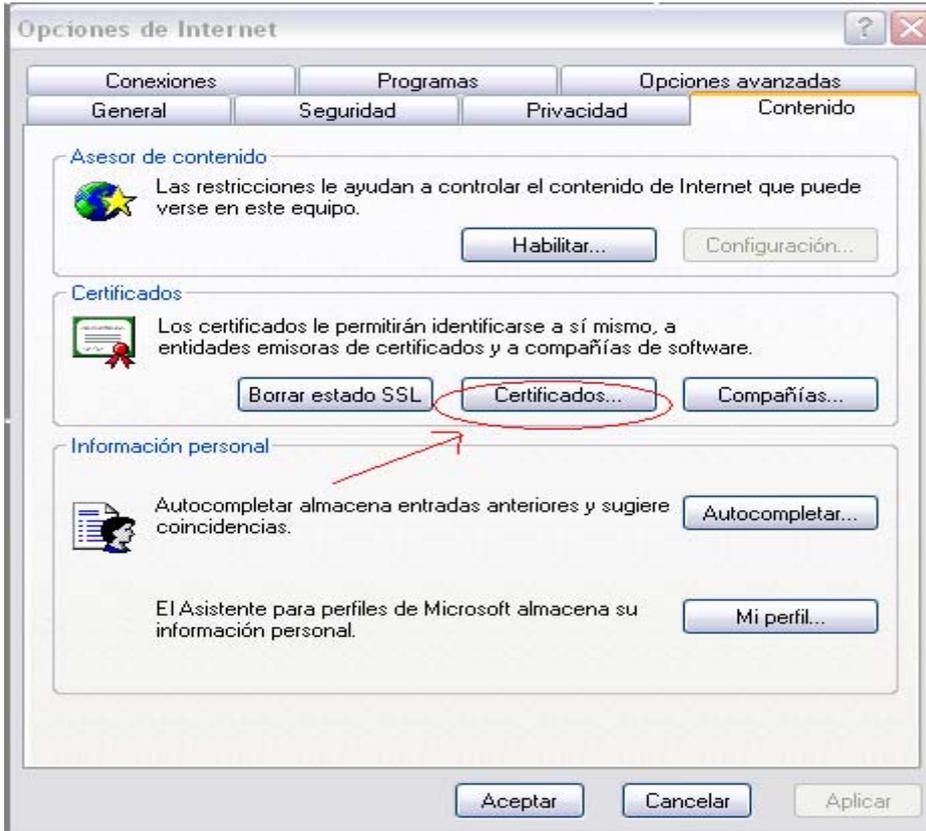
Para empezar a trabajar con el Tramitador son necesarios una serie de requisitos tanto a nivel de cliente o PC del usuario, como de la entidad que implanta la tramitación electrónica.

A nivel de PC de usuario, hay que disponer de conexión a la RPC, un login y contraseña acreditados en dicha red, y un navegador como Internet Explorer o similar para acceder a la Oficina Virtual en el que esté instalado el certificado digital. Además, al usuario se le habrá asignado previamente un rol que le habilite para realizar determinadas tareas de los trámites disponibles.

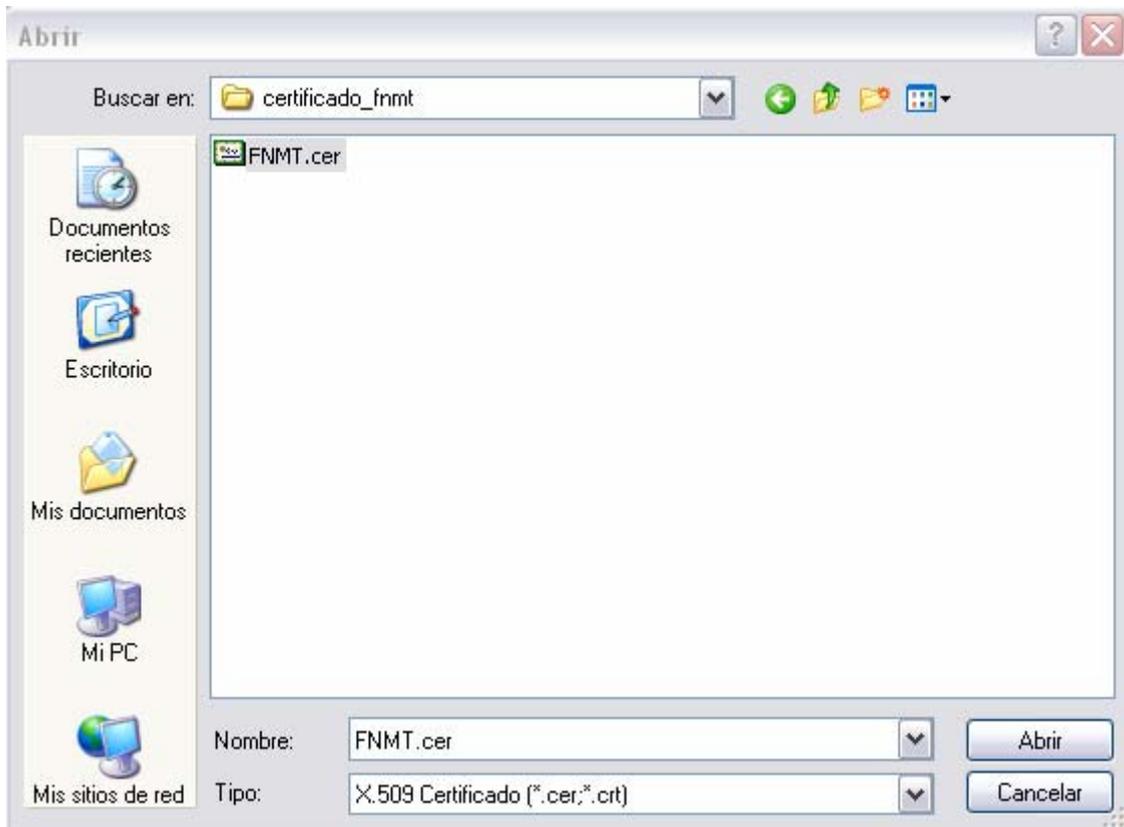
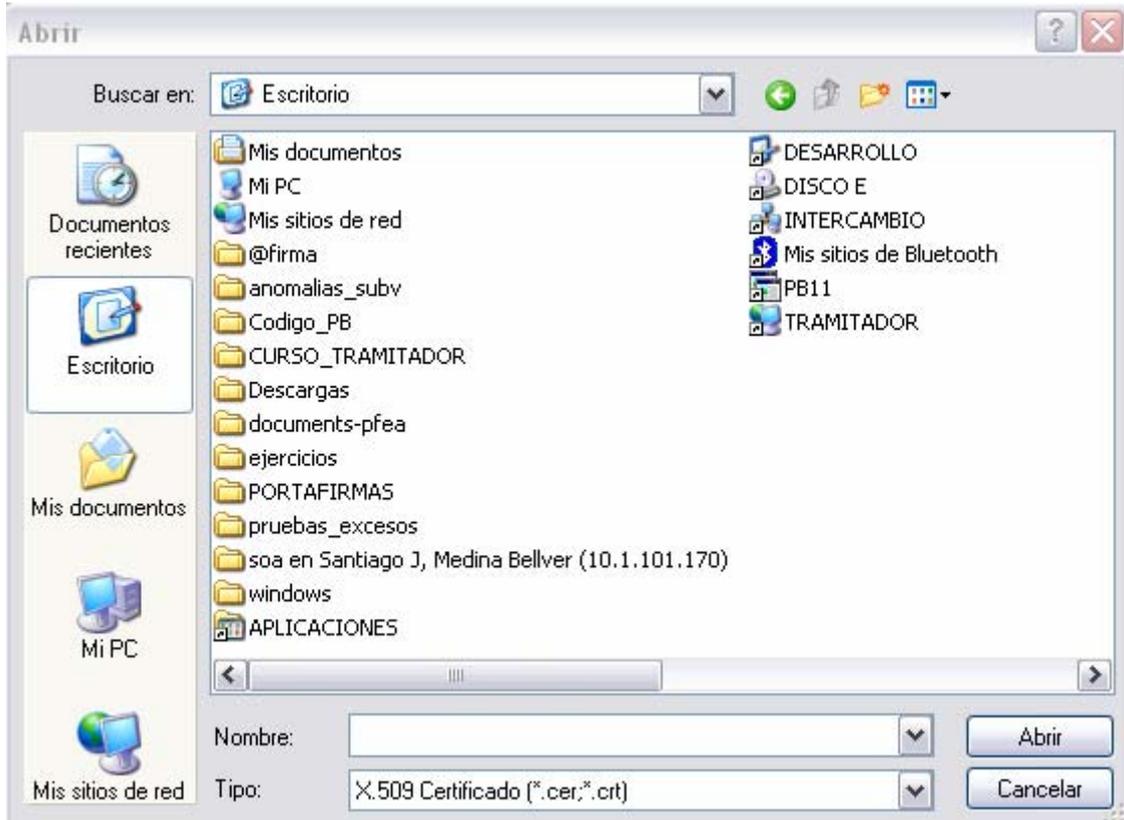
La instalación del certificado en el navegador es muy sencilla.

Los pasos son:











Asistente para importación de certificados

Archivo para importar
Especifique el archivo que desea importar.

Nombre de archivo:
E:\certificado_fnmt\FNMT.cer Examinar...

Nota: se puede almacenar más de un certificado en un mismo archivo en los siguientes formatos:

- Intercambio de información personal: PKCS #12 (.PFX, .P12)
- Estándar de sintaxis de cifrado de mensajes: certificados PKCS #7 (.P7B)
- Almacén de certificados en serie de Microsoft (.SST)

< Atrás Siguiente > Cancelar

Asistente para importación de certificados

Almacén de certificados
Los almacenes de certificados son áreas del sistema donde se guardan los certificados.

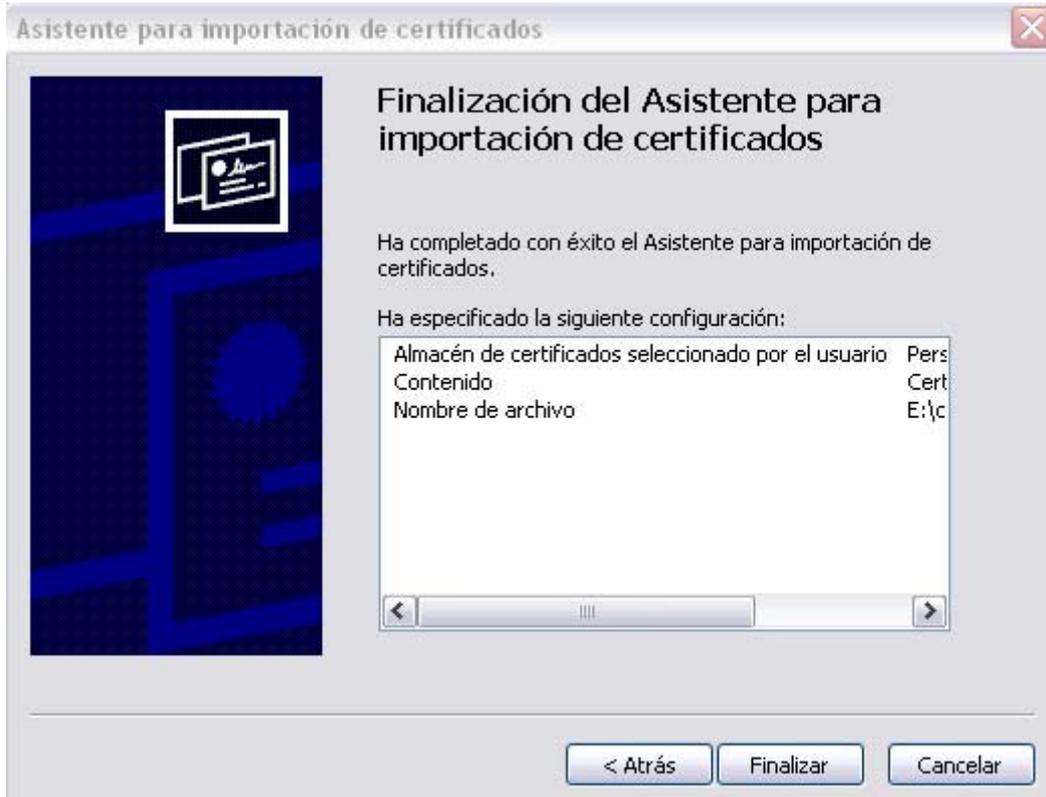
Windows puede seleccionar automáticamente un almacén de certificados, o bien es posible especificar una ubicación para el certificado.

Seleccionar automáticamente el almacén de certificados en base al tipo de certificado

Colocar todos los certificados en el siguiente almacén

Almacén de certificados:
Personal Examinar...

< Atrás Siguiente > Cancelar



Además se puede proteger el uso del certificado con contraseña para evitar su utilización fraudulenta por parte de terceros, de manera que cada vez que se haga una operación con el certificado se solicitará introducir dicha contraseña.

Respecto a la entidad que decida implantar la Oficina Virtual, deberá contar con el Registro Telemático que le facilitará Diputación, para registrar los documentos electrónicos que se deriven del uso del Tramitador.



ADMINISTRACIÓN DE PERMISOS

En un principio, cualquier usuario acreditado de la RPC que disponga de un login y una contraseña puede entrar al Tramitador como funcionario. Pero si no se le ha asignado ningún rol, no tendrá trámites disponibles para realizar y cuando intente lanzar un trámite el Tramitador le enviará un mensaje de error:



Por tanto, el primer paso para empezar a trabajar en la oficina virtual es asignarle un rol a los usuarios.

El Tramitador incorpora una utilidad para llevar a cabo esta tarea.

Cuando un usuario administrador entra en el Tramitador, el menú de la izquierda le ofrece las siguientes opciones, entre las que se encuentra Permisos:



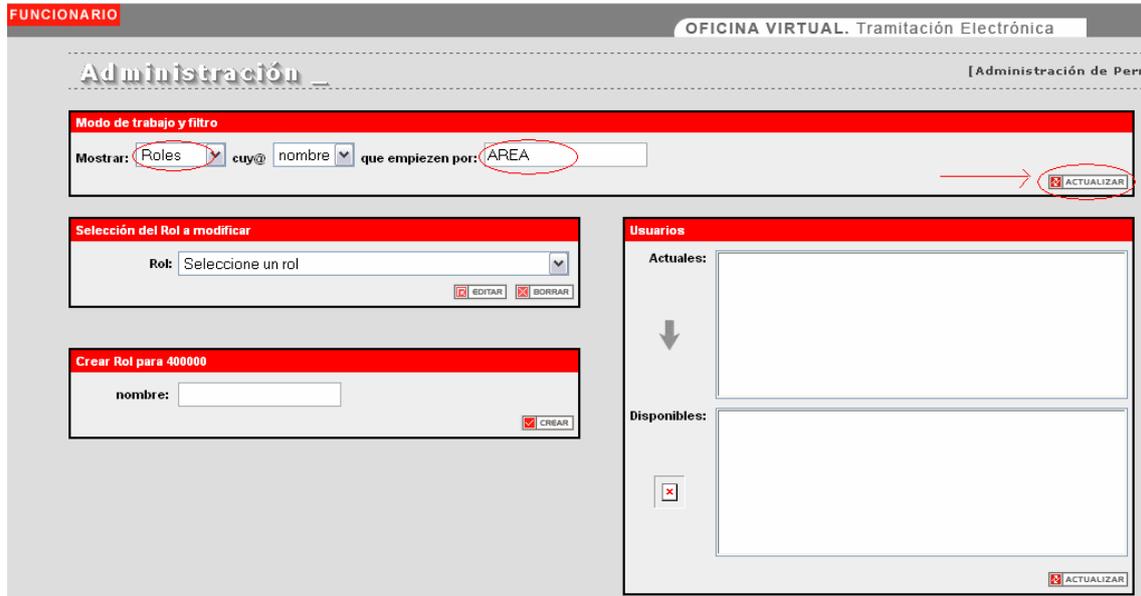
Antes de asignar los roles a los usuarios hay que crear los roles.

Un rol resume el conjunto de funciones o tareas que puede realizar un usuario, y que están estrechamente relacionadas con el destino o puesto del funcionario, con su cargo y con su función. Por ello, la técnica empleada para definir los roles consiste en darles el nombre del área o departamento en el que se ubican

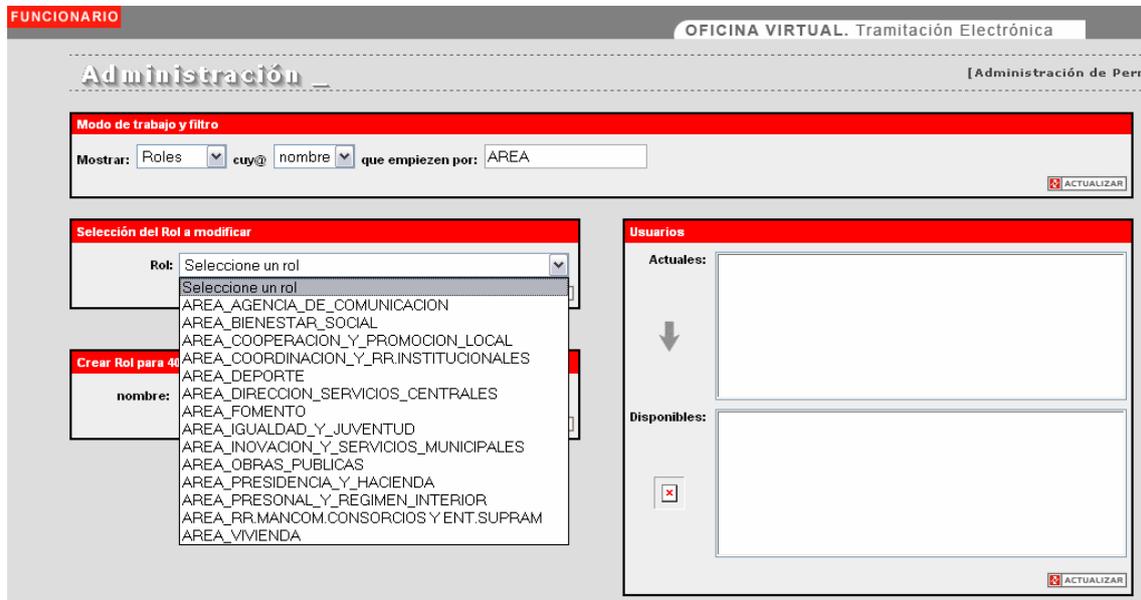


los usuarios: REGISTRO, AREA_PRESIDENCIA, AREA_VIVIENDA, etc... o el nombre del cargo que ejercen: Secretaría, Alcaldía, etc... o también la función que desempeñan, como por ejemplo receptorSolicitudesGenerales.

Para crear un rol primero comprobamos que efectivamente no existe el que queremos crear. Seleccionamos la opción Mostrar Rol, introducimos todo o parte del nombre del rol a crear y pulsamos el botón Actualizar:



Buscamos en el desplegable de roles el que queremos crear,



y si no existe introducimos el nombre en la casilla de Crear Rol pulsando a continuación el botón Crear:



FUNCIONARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Administración [Administración de Permisos]

Modo de trabajo y filtro
Mostrar: Roles que empiezen por: AREA

Selección del Rol a modificar
Rol:

Crear Rol para 400000
nombre:

Usuarios
Actuales:
↓
Disponibles:

A partir de ese momento ya podemos asignar ese rol a los usuarios adecuados. Para borrar un rol primero lo buscamos, lo seleccionamos en el desplegable y pulsamos el botón Borrar, no pedirá confirmación de borrado:



Al aceptar que dará eliminado el rol.

Para asignar un rol a un usuario buscamos el usuario por su identificador, y si lo desconocemos por su nombre completo o por su definición, y pulsamos Actualizar:

FUNCIONARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Administración [Administración de Permisos]

Modo de trabajo y filtro
Mostrar: Usuarios que empiezen por: sregalad

Selección del grupo de usuarios
Grupo:

Selección del usuario a modificar del "Grupo Raíz"
Usuario:

Alta de Usuario
identificador:
nombre completo, definicion usuario:

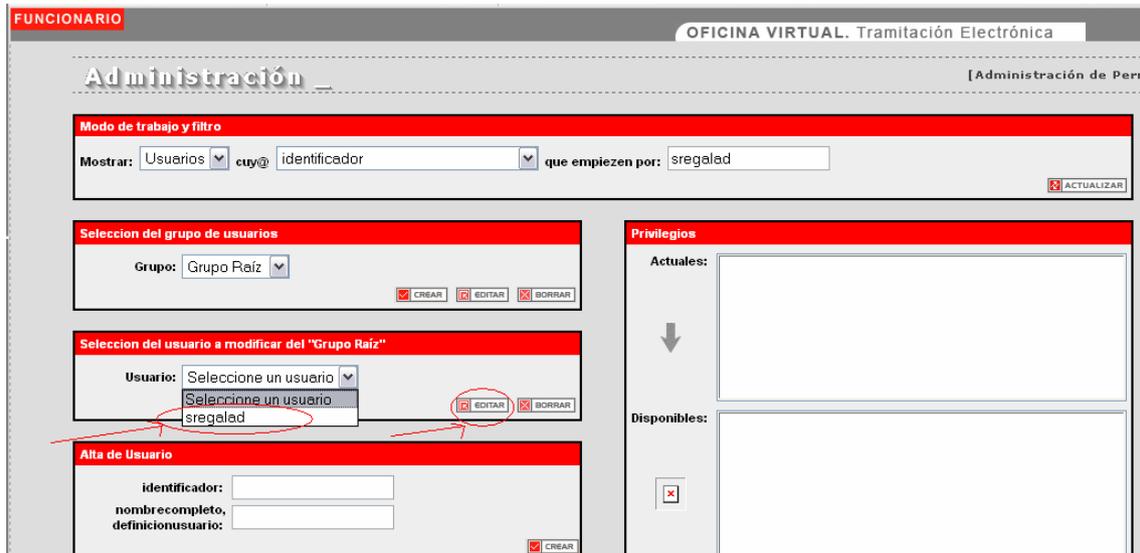
Privilegios
Actuales:
↓
Disponibles:



Sale un mensaje que nos advierte de que la búsqueda está en curso:



En el desplegable de Grupo dejamos la opción Grupo Raíz y seleccionamos el usuario a modificar y pulsamos Editar:



En la parte de la derecha aparecerán los Privilegios o roles que tiene asignados el usuario y debajo los que hay disponibles:



FUNCIONARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Administración [Administración de Perm

Modo de trabajo y filtro
Mostrar: Usuarios cuy@ identificador que empiezen por: sregalad

Selección del grupo de usuarios
Grupo: Grupo Raíz

Selección del usuario a modificar del "Grupo Raíz"
Usuario: sregalad

Alta de Usuario
identificador:
nombre completo, definicionusuario:

Privilegios del usuario "sregalad" de 400000

Actuales: AdministracionDip, ADMINISTRADOR, adminLDAP, adminTICal, presidencia

Disponibles: Alcaldia, AREA_AGENCIA_DE_COMUNICACION, AREA_BIENESTAR_SOCIAL, AREA_COOPERACION_Y_PROMOCION_LOCAL, AREA_COORDINACION_Y_RR.INSTITUCIONALES, AREA_DEPORTE, AREA_DIRECCION_SERVICIOS_CENTRALES, AREA_FOMENTO

Para añadirle un rol al usuario, se selecciona el rol y se pulsa la flecha hacia arriba, con lo que se suma el rol a la lista de los que ya tiene, si tiene alguno, y luego pulsamos el botón Actualizar.

FUNCIONARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Administración [Administración de Perm

Modo de trabajo y filtro
Mostrar: Usuarios cuy@ identificador que empiezen por: sregalad

Selección del grupo de usuarios
Grupo: Grupo Raíz

Selección del usuario a modificar del "Grupo Raíz"
Usuario: sregalad

Alta de Usuario
identificador:
nombre completo, definicionusuario:

Privilegios del usuario "sregalad" de 400000

Actuales: AdministracionDip, ADMINISTRADOR, adminLDAP, adminTICal, presidencia

Disponibles: AREA_PRESONAL_Y_REGIMEN_INTERIOR, AREA_RR.MANCOM.CONSORCIOS Y ENT.SUPRAM, AREA_VIVIENDA, Invitado, Juridico, Propuesta, receptorSolicitudesGenerales, Registro_admon

Si lo que queremos es quitarle un rol, lo seleccionamos, pulsamos la flecha con dirección hacia abajo y luego el botón Actualizar.



FUNCIONARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Administración [Administración de Perm

Modo de trabajo y filtro
 Mostrar: Usuarios cuy@ identificador que empiezen por: sregalad

Selección del grupo de usuarios
 Grupo: Grupo Raíz

Selección del usuario a modificar del "Grupo Raíz"
 Usuario: sregalad

Alta de Usuario
 identificador:
 nombre completo, definicionusuario:

Privilegios del usuario "sregalad" de 400000
 Actuales:
 AdministracionDip
 ADMINISTRADOR
 adminLDAP
 adminTICal
 presidencia
 Disponibles:
 Alcaldia
 AREA_AGENCIA_DE_COMUNICACION
 AREA_BIENESTAR_SOCIAL
 AREA_COOPERACION_Y_PROMOCION_LOCAL
 AREA_COORDINACION_Y_PR.INSTITUCIONALES
 AREA_DEPORTE
 AREA_DIRECCION_SERVICIOS_CENTRALES
 AREA_FOMENTO

Como vemos en el ejemplo, un mismo usuario puede tener más de un rol dependiendo de las tareas que tenga asignadas.

El hecho de pertenecer a un rol determinado condiciona la visión y el uso del Tramitador. Cada rol tiene sus trámites asignados por lo que un usuario con un rol verá los trámites de su rol sin que pueda ver el resto.

Un usuario administrador podrá acceder al apartado de Expedientes, de Usuarios y al de Administración para gestionar las Entidades, la Firma Digital, los Procedimientos y el Calendario:

	Administración
	Entidades
	Firma Digital
	Procedimientos
	Calendario
	Usuarios
	Permisos
	Expedientes
	Buzón
	Trámites Pendientes
	Mis Expedientes
	Nuevo Expediente
	Salir
	Utilidades
	Verificar Firma



LA HERRAMIENTA DE TRAMITACIÓN

Como hemos dicho anteriormente, a la herramienta se puede acceder de dos formas dependiendo del rol del usuario: ciudadanos o personal interno.

- los *ciudadanos* accederán con certificado digital de la FNMT o cualquier otro siempre que sea de un tipo reconocido por la plataforma de firma electrónica.
- el *personal interno* entra con usuario y contraseña.

En nuestro caso, por tanto, accederemos con usuario y contraseña igual que si accediéramos a la Intranet de Diputación o a la Intranet de Adheridos.

Cuando introducimos la dirección de la herramienta en el navegador:

<https://dipalmeria.dipalme.org/TiProceeding/funcionario>

nos aparece la siguiente pantalla:



El funcionario introducirá su login de usuario y contraseña y pulsará en el botón “ENTRAR”. La aplicación comprobará que dicho usuario es un funcionario acreditado de la Red Provincial de Comunicaciones. Si no se encuentra a dicho usuario la herramienta devolverá un error y no permitirá continuar.

Si todo ha ido bien, continuará a la siguiente pantalla, en la que se solicita autorización para la instalación de unos Applets necesarios para firmar documentos. Pulse en Aceptar si tiene previsto firmar algún documento con el certificado de la FNMT o con el DNI electrónico, de lo contrario pulse Cancelar:



Si ha pulsado Aceptar, se iniciará el proceso de instalación de los recursos para la firma electrónica. El usuario deberá seguir los pasos que le va



indicando la instalación y cuando ésta termine, tendrá que reiniciar el navegador para que surta efecto.

Si pulsa Cancelar el sistema no hace ninguna comprobación hasta que se intente firmar algún documento.

Pasada esta fase se abre la ventana de Bienvenida que se divide en varias áreas. La parte central presenta el Buzón del funcionario donde aparecen las gestiones pendientes y el acceso a diferentes aplicaciones según el perfil:



La primera vez que el funcionario entre aparecerá "0" en Trámites pendientes de finalización y "0" en "Trámites pendientes".

Las siguientes veces que se conecte podrá ir viendo la situación de sus tareas.

A la izquierda aparece la identificación del funcionario, su nombre y NIF, y un menú con las siguientes opciones:

▶	Expedientes
▶	Buzón
▶	Trámites Pendientes
▶	Mis Expedientes
▶	Nuevo Expediente
▶	Salir
▶	Utilidades
▶	Verificar Firma

En el apartado de *Expedientes* están las opciones:

- **Buzón**, es la página de bienvenida donde aparece el total de trámites pendientes de finalización y de trámites pendientes del usuario.
- **Trámites Pendientes**, que contiene las tareas pendientes que requieren la intervención del usuario para que continúe el trámite.



- **Mis Expedientes**, donde se consultan los expedientes o trámites lanzados por el usuario.
- **Nuevo Expediente**, para iniciar un nuevo trámite de los que el usuario tiene a su disposición.
- **Salir**, para terminar la sesión.

En el apartado de *Utilidades* hay una opción para verificar la autoría de los documentos firmados.

Como no existe ningún trámite pendiente, hay que comenzar por un “Nuevo Expediente”, con lo que aparecerán los procedimientos a los que tiene permiso de acceso el usuario logado, agrupados por familias:



Se indica el nombre de la familia de procedimientos y una breve descripción que puede contener algún enlace a documentos de ayuda para la realización del procedimiento.

Para entrar en una familia se pulsa el botón *Detalles* y aparecen los trámites que la forman.



Al pulsar el botón INICIAR aparece la ventana de confirmación:



Para continuar hay que volver a pulsar INICIAR accediendo así a la primera actividad o formulario del trámite seleccionado. Si no queremos continuar



podemos pulsar el botón *Atrás* de la parte de abajo del tramitador y no el del navegador.

Una vez seleccionado un trámite habrá que ir siguiendo los pasos diseñados para cada uno de ellos según las instrucciones de cada trámite.

FORMULARIOS

Cada trámite consta de una serie de pasos o fases que se estructuran en Formularios.

La pantalla de un formulario tiene varias secciones; las que podemos encontrar son las siguientes aunque no son obligatorias y puede que haya formularios que carezcan de alguna de ellas:

The screenshot shows a web interface for a virtual office. At the top, there's a navigation bar with 'FUNCIONARIO' and 'OFICINA VIRTUAL. Trámites y procedimientos'. Below that, the main heading is 'Formulario' with a sub-heading '[Formulario de trámite]'. The current step is 'Propuesta Contratación' with an identifier '2008M'. A red banner contains instructions: 'Rellene todos los datos y documentos necesarios para realizar la actividad. Para finalizar, pulse el botón "Tramitar"'. Below this, there are sections for 'Enlaces relacionados con este paso de la tramitación' (listing 'Memoria Técnica' and 'Enlace al buscador Google') and 'Documentos relacionados con este paso de la tramitación' (listing 'Propuesta Contratacion.pdf'). A signature section is titled 'Rellene/lea los campos del siguiente formulario' and includes a dropdown for 'Modo Firma'. At the bottom, there are buttons for 'ANEXAR', 'ESCANEAR', 'DOCUMENTO ANEXADO', and 'ABRIR'. The footer of the form has 'GUARDAR', 'BORRAR', and 'TRAMITAR' buttons.

La **Cabecera** en la parte superior consta de un texto explicativo de la funcionalidad del trámite con instrucciones para su cumplimentación.

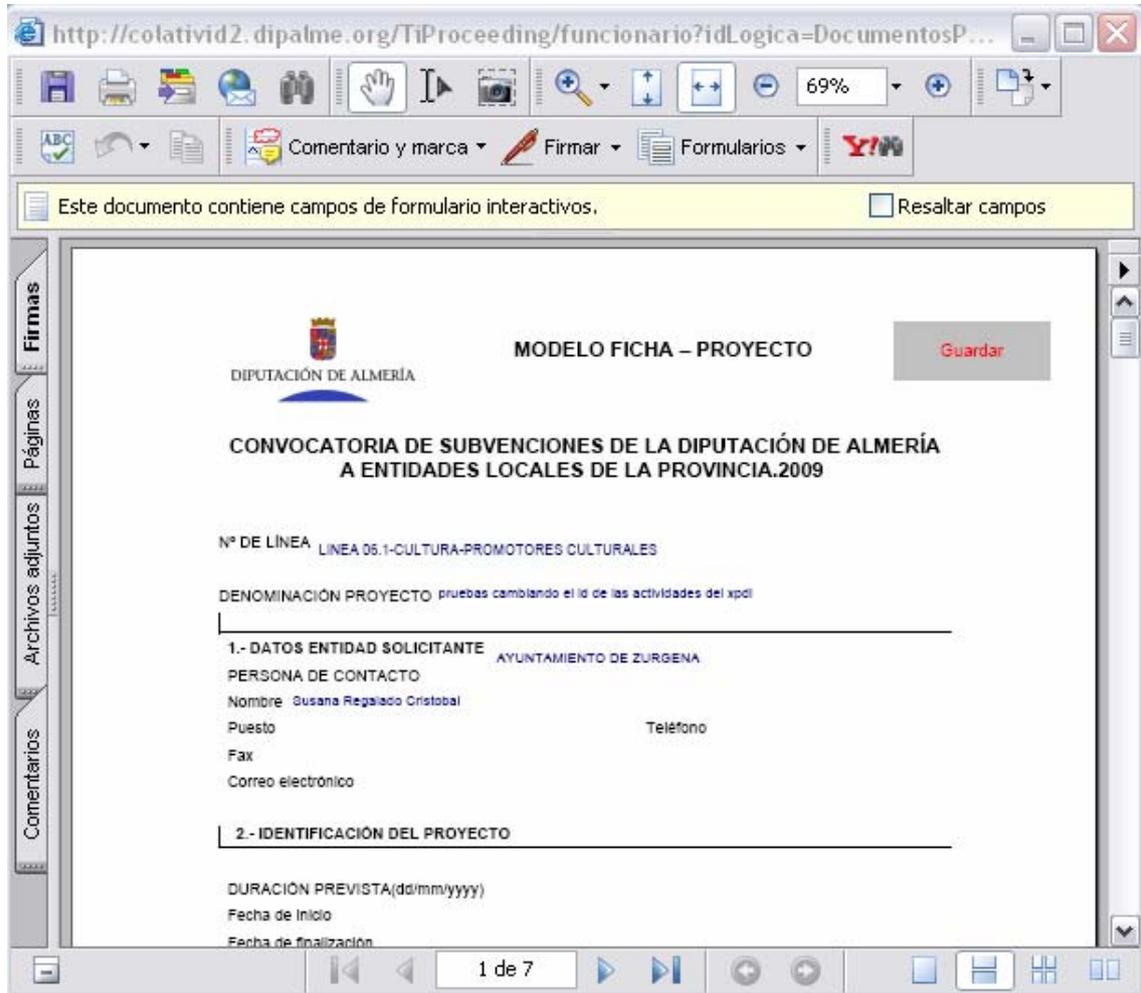
This is a close-up of the instruction banner from the form. It has a red background with white text that reads: 'Instrucciones para tramitar el paso. Rellene todos los datos y documentos necesarios para realizar la actividad. Para finalizar, pulse el botón "Tramitar".'

En el apartado de **Enlaces relacionados con este paso de la tramitación** puede haber documentos para descargarse información o formularios útiles para completar la actividad y enlaces a algún recurso en Internet.

En el apartado de **Documentos relacionados con este paso de la tramitación** habrá documentos para que los rellene el usuario, que pueden ser opcionales u obligatorios, generalmente en formato PDF, con un botón de Enviar o Guardar la información introducida.



Si se pulsa sobre el enlace de estos documentos PDF, se abre una nueva ventana con el documento para rellenarlo, si no hay documentos para rellenar esta sección no aparecerá:



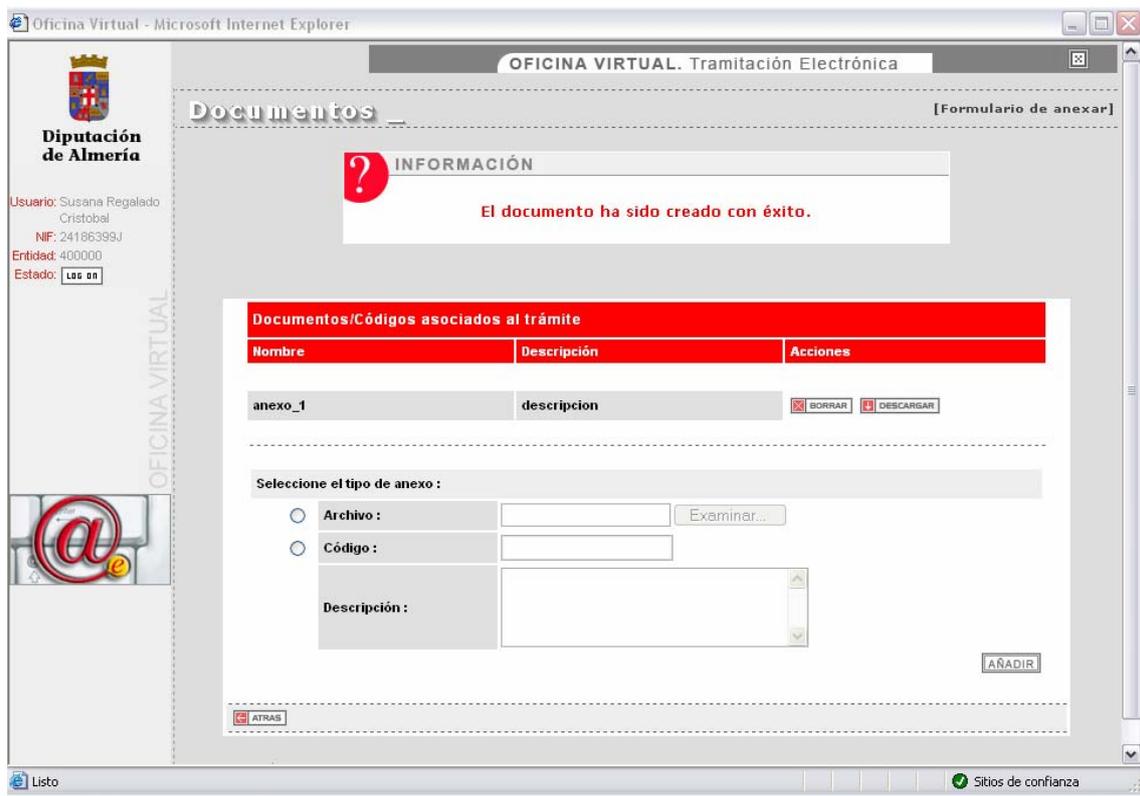
En el formulario también pueden aparecer **Campos obligatorios** que hay que rellenar de forma manual para que continúe el trámite. Estos datos pueden ser áreas de texto, listas desplegables, etc.



Normalmente aparece el botón de **ANEXAR** documentos.



Si se pulsa este botón aparecerá una ventana con varias opciones de anexo, que nos permite navegar por nuestro ordenador para localizar los documentos o códigos que queremos anexar.



Se pulsa el botón EXAMINAR y una vez localizado el documento o introducido un código de referencia (número de expediente), se introduce una breve descripción de los mismos para identificarlos mejor.

Sólo falta pulsar el botón de AÑADIR para que se una a la lista de documentos anexados.

Los documentos se anexan de uno en uno, repitiendo la operación las veces que sea necesario.

Por último, al final del formulario aparecen una serie de botones con distintas acciones:



- GUARDAR: permite guardar todos los datos que se hayan rellenado en la actividad.
- BORRAR: el sistema elimina el trámite que se está realizando de forma que no aparecerá en los trámites pendientes, aunque sí aparecerá en las consultas de los expedientes lanzados por el usuario marcado como borrado. Se pedirá confirmación antes de borrarlo:



FUNCIONARIO OFICINA VIRTUAL. Trámites y procedimientos [Formulario de trámite]

Formulario Propuesta Contratación Identificador del trámite: 2008/2

Instrucciones para tramitar el paso
Rellene todos los datos y documentos necesarios para realizar la actividad. Para finalizar, pulse el botón "Tramitar"

Enlaces relacionados con este paso de la tramitación

- Memoria Técnica
- Enlace al buscador Google

Documentos relacionados con este paso

- Propuesta Contratacion.pdf

Rellene/lea los campos del siguiente formulario

* Campos obligatorios.

Modo Firma

ANEXAR ESCANEAR

GUARDAR BORRAR TRAMITAR

La página en http://localhost:8080 dice:

Atención: Se va a proceder a eliminar el trámite actual. ¿Estás seguro de querer eliminarlo?

Aceptar Cancelar

- TRAMITAR: se finaliza la actividad en la que estamos y se pasa a la siguiente si la hay, y si no se termina la parte del trámite que nos concierne. Cuando se tramita una actividad siempre aparece un recibo de *Tarea tramitada*, con la fecha, la hora de la tramitación y el número de expediente, entre otros datos, que se puede imprimir.

INFORMACIÓN

la tarea ha sido tramitada.

Informe de Tramitación

Instante de tramitación	Identificador del expediente
27-11-2009 18:34:40	400000_2009_Subvenciones EELL_Modelo Ficha-Proyecto_62

Documentación Generada

Nombre	Descripción	Registro	Firma
MODELO_FICHA-PROYECTO.pdf	MODELO FICHA-PROYECTO	---	---

Documentación Anexada

Nombre	Descripción	Registro	Firma
anexo_1	descripcion	---	---

Información enviada

Dato	Valor
descripcionEntidadCalculada	
descripcionLineaCalculado	LINEA 06.1-CULTURA-PROMOTORES CULTURALES

Acceso al detalle del Expediente: 400000_2009_Subvenciones EELL_Modelo Ficha-Proyecto_62

ATRAS SIGUIENTE IMPRIMIR

Estas tres acciones no tienen por qué aparecer siempre juntas, sino que habrá ocasiones en las que aparezcan combinadas de otra forma o aisladas. La que sí aparecerá siempre será la de TRAMITAR, ya que es la que permite continuar el proceso.

Si la actividad realizada es la última del procedimiento, o de la parte del procedimiento que le corresponde al funcionario logado, al pulsar Siguiente se volverá a la ventana de Trámites Pendientes:



FUNCIÓNARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Trámites Pendientes [Trámites pendientes]

Subvenciones Entidades Locales

- Anexar Documentos 1 expediente(s) Ver +
- Modelo Ficha-Proyecto 5 expediente(s) Ver +

Se trata de trámites que o bien ha iniciado el funcionario y no ha completado, o bien nos han enviado otros funcionarios o ciudadanos. Aparecen agrupados por familias y muestran el total de expedientes pendientes en cada trámite. Para ver el detalle de dichos expedientes se pulsa el botón *Ver* con lo que aparecerá la lista de expedientes. La lista se puede ocultar. Para continuar con el expediente se pulsa *Abrir* y se siguen cumplimentando los formularios correspondientes del trámite.

FUNCIÓNARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Trámites Pendientes [Trámites pendientes]

Subvenciones Entidades Locales

Anexar Documentos 1 expediente(s) Ocultar -

Número de Expediente	Procedimiento / Trámite	descripcionEntidadCalculada	descripcionLineaCalculado	descripcionSolicitud	nombreRepresentante	Entidad	Fecha Inicio	Acción
	Anexar Documentos	-	-	-	-		09/06/2009 08:40:00	ABRIR
SELECCIONAR ENTIDAD								

Modelo Ficha-Proyecto 5 expediente(s) Ver +

Para ver los expedientes pendientes también se puede acceder desde la opción del menú de la izquierda Trámites Pendientes.

CONSULTA DE EXPEDIENTES

Para consultar los expedientes en los que hemos intervenido, independientemente de quién los haya iniciado, usaremos la opción Mis Expedientes del menú. También podremos consultar los expedientes realizados por usuarios de nuestro mismo rol.

Para buscar los expedientes que queremos consultar se pueden establecer criterios de búsqueda:

FUNCIÓNARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Búsqueda [Búsqueda de procedimientos]

Introduzca algún dato en las casillas de "Búsqueda por fecha" o seleccione un trámite dentro de la sección "Búsqueda Avanzada"

Búsqueda por fecha

Tipo del procedimiento: Todos

Fecha de inicio (dd-mm-aaaa): entre... y...

Fecha de fin (dd-mm-aaaa): entre... y...

Opciones de Búsqueda Avanzada

Grupo: --- Todos los Grupos ---

Procedimiento: --- Todos los Procedimien

Proceso: --- Todos los Procesos ---

Versión: --- Todas las Versiones ---

BUSCAR



Se puede elegir entre:

- Tipo de procedimiento, con tres opciones: Abiertos, Cerrados o Todos.
- Determinar un rango de fechas de inicio del procedimiento.
- Determinar un rango de fechas de fin del procedimiento.
- Seleccionar un grupo o familia de procedimientos o Todos los grupos.
- Seleccionar un procedimiento concreto de una familia o todos.
- Seleccionar un proceso concreto de un procedimiento concreto o todos.
- Seleccionar una versión concreta de un proceso o todas las versiones.

Además pueden aparecer criterios de búsqueda específicos dependiendo del procedimiento si seleccionamos opciones concretas en los casos anteriores:

Opciones de Búsqueda Avanzada

Grupo:	Subvenciones Entidades L
Procedimiento:	Modelo Ficha-Proyecto
Proceso:	Modelo Ficha Proyecto
Versión:	1.0
BÚSQUEDA POR NUMERACIÓN:	
numeración del Procedimiento	<input type="text"/>
CRITERIOS DE BÚSQUEDA DISPONIBLES:	
C.I.F. Entidad	<input type="text"/>
Entidad	<input type="text"/>
Línea Subvención	<input type="text"/>
<input type="button" value="BUSCAR"/>	

Al pulsar el botón de Buscar aparecerá una lista de todos los expedientes que cumplan los requisitos establecidos. Esta lista se puede ordenar según la cabecera de la columna que pulsemos:

T	Ident.	Nombre	Fecha Inicio	Fecha Fin	Detalle
✘	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_22	Modelo Ficha-Proyecto	12-05-2009 14:43:48	---	<input type="button" value="DETALLES"/>
✘	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_24	Modelo Ficha-Proyecto	13-05-2009 08:01:32	---	<input type="button" value="DETALLES"/>
✔	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_32	Modelo Ficha-Proyecto	13-05-2009 12:08:07	20-05-2009 13:19:20	<input type="button" value="DETALLES"/>
✔	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_43	Modelo Ficha-Proyecto	15-05-2009 10:08:59	20-05-2009 13:20:47	<input type="button" value="DETALLES"/>
✔	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_47	Modelo Ficha-Proyecto	18-05-2009 10:57:34	20-05-2009 13:21:14	<input type="button" value="DETALLES"/>
✔	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_65	Modelo Ficha-Proyecto	21-05-2009 11:15:57	22-05-2009 08:06:02	<input type="button" value="DETALLES"/>
✔	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_75	Modelo Ficha-Proyecto	22-05-2009 10:01:36	26-05-2009 08:51:05	<input type="button" value="DETALLES"/>
✔	400000_2009_SUBVENCIONES ENTIDADES LOCALES_Modelo Ficha-Proyecto_156	Modelo Ficha-Proyecto	01-06-2009 09:59:43	02-06-2009 07:53:00	<input type="button" value="DETALLES"/>

Las columnas muestran si el trámite se ha borrado o no, el número de expediente, el nombre del trámite, la fecha de inicio y la fecha de finalización en caso de que esté finalizado.



Podemos elegir el número de registros que se muestran en una misma ventana, y podemos navegar por las distintas páginas de la lista. Pulsando el botón Detalles se abre una nueva ventana con los datos del expediente:

FUNCIÓNARIO OFICINA VIRTUAL. Tramitación Electrónica

Detalle [Detalle del procedimiento]

Identificador 3: 2009_999-001 Subsanan Documentos Anexos_15

Datos del expediente:

Nombre:	999-001 Subsanan Documentos Anexos	Estado:	Cerrado
Fecha inicio:	29-07-2009 13:50:49	Fecha fin:	29-07-2009 16:44:02
		Duración total:	8 s.

Datos adicionales:

C.I.F. ENTIDAD	
ENTIDAD	
LÍNEA SUBVEICIÓN	LÍNEA 12.6 DEPORTE ESCUELAS DEPORTIVAS MUNICIPALES DENTRO DEL PROGRAMA FDL; SUBVEIC.DESTINADAS A MUNICIPIOS DE HASTA 20.000 HABS.
SOLICITUD	ESCUELAS DEPORTIVAS MUNICIPALES

Documentación del expediente

- SCAI0169_000 (SCAI0169_000)

Registro de ENTRADA a fecha 29/07/2009 13:56:23 con numero 32254	DESCARGAR		VALIDAR
--	-----------	--	---------
- MODELO SUBSANAR DOCUMENTOS ANEXOS (MODELO_SUBSANIA-ANEXOS.pdf)

Registro de ENTRADA a fecha 29/07/2009 13:56:23 con numero 32254	DESCARGAR		VALIDAR
--	-----------	--	---------

Anexar documentos

ANEXAR

ACTIVIDADES:

Actividad:	SELECCIONAR ENTIDAD	Fecha inicio:	29-07-2009 13:50:49
Usuario:		Fecha fin:	29-07-2009 13:50:57
Rol:	representante	Duración:	8 s.
Actividad:	SELECCIONAR SOLICITUD A SUBSANAR	Fecha inicio:	29-07-2009 13:50:58
Usuario:		Fecha fin:	29-07-2009 13:51:18
Rol:	representante	Duración:	20 s.

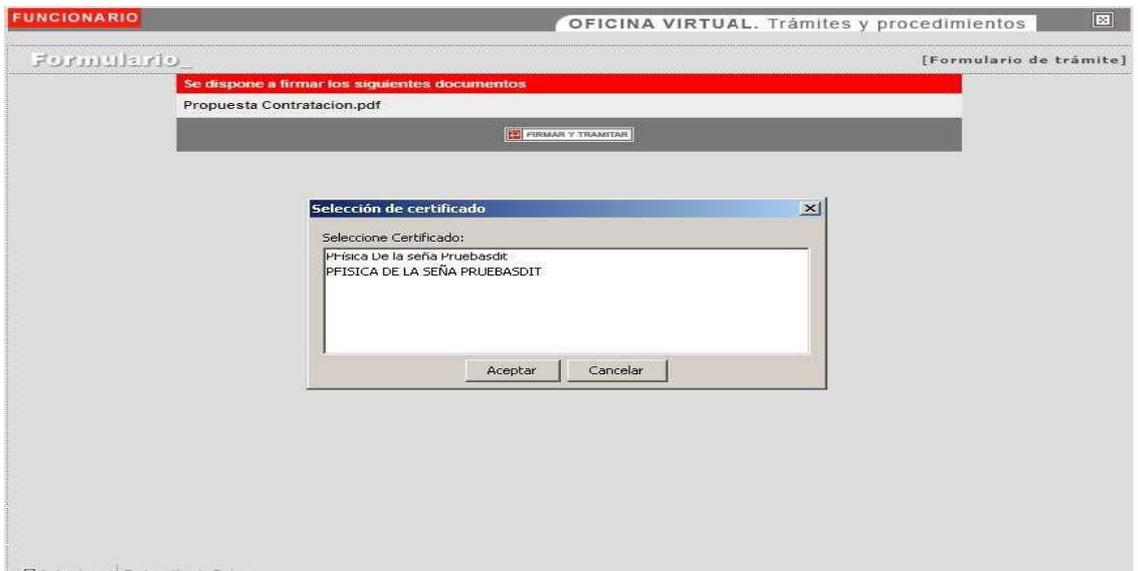
Se ven todos los datos del expediente: nombre, fechas de realización, datos adicionales, documentación generada, si está firmada y por quién, las actividades realizadas con su fecha y usuario que las realizó, e incluso se puede anexar documentación al expediente como informes, resoluciones, notificaciones, etc..

FIRMA ELECTRÓNICA

La herramienta incorpora una plataforma de firma electrónica permitiendo así la firma de los documentos que se generan dentro de ella y los que se anexan. Cuando un trámite requiere la firma de estos documentos, tras pulsar el botón de TRAMITAR aparece una ventana para tal efecto, con la lista de documentos que se van a firmar, en la que hay que pulsar el botón de FIRMAR Y TRAMITAR:



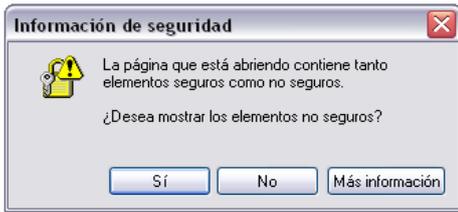
El sistema solicitará al usuario el certificado con el que se va a llevar a cabo el proceso de firma mostrándole el almacén de certificados. Si al entrar en el tramitador no se instalaron los applets de firma, aparecerá el mensaje de instalación y habrá que hacerlo en este momento antes de firmar.



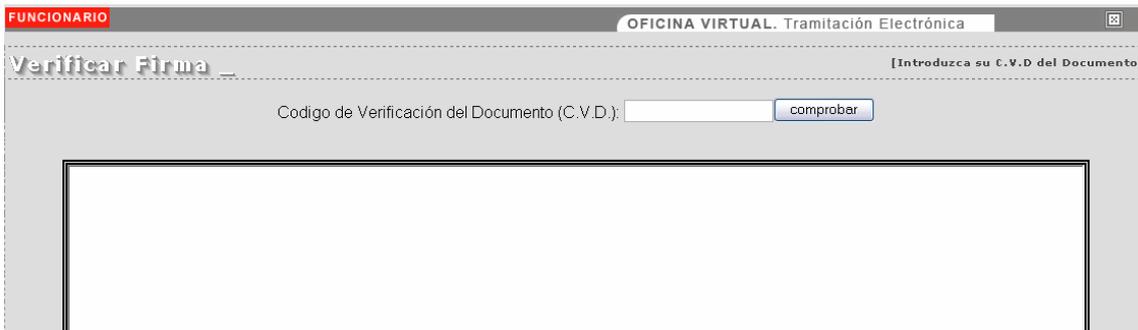
Una vez seleccionado el certificado el sistema firma los documentos mostrando una ventana que indica el final de la tarea o del trámite.

VERIFICAR FIRMA

Se incorpora una utilidad para verificar la firma de los documentos en el menú de la izquierda de la ventana. Al pulsar la opción aparece una advertencia de seguridad. Si deseamos continuar hay que pulsar Sí:



Aparece la siguiente ventana en la que se introduce el código de la firma y se pulsa *comprobar* con lo que aparecerá el documento firmado:





CADUCIDAD DE LA SESIÓN

Conviene advertir, que pasado cierto tiempo de inactividad la sesión en el navegador caduca y se solicita de nuevo el logado del usuario, por lo que conviene ir guardando el trabajo realizado con cierta periodicidad para evitar repetir el trabajo:





OFICINA VIRTUAL DEL CIUDADANO

Los ciudadanos también pueden acceder al Tramitador para realizar sus trámites. En el caso de Diputación, acceden desde el enlace a la Oficina Virtual que hay en la página web:

The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Header:** Logo of Diputación de Almería, navigation links (Inicio, Mapa web, Contact), and date (Domingo 29 de Noviembre de 2009).
- Navigation Menu (Left):**
 - Diputación
 - Tablón de anuncios
 - Empleo público
 - Oficina virtual** (highlighted with a red circle)
 - Impresos-Formularios
 - Normas
 - Perfil del Contratante
 - Aqua-Saneamiento
 - S. Sociales
 - Biblioteca
 - Cultura
 - Deportes
 - RR.HH. y Desarrollo Local
- Main Content Area:**
 - Logo: **almería** *pueblo a pueblo*
 - Section: **Bienvvenida** (with a typo) - Presentación del portal de la administración local almeriense
 - Section: **Tablón de anuncios** - Fecha: 27/11/2009, Últimos anuncios disponibles (16)
 - Section: **B.O.P.** (Boletín Oficial de la Provincia) - Calendar for NOVEMBRE 2009 showing dates 1 through 29.
- Right Sidebar (Provincia):**
 - Patronato Turismo
 - Boletín Oficial de la Provincia
 - Guía de Actividades
 - Tablón de Anuncios
 - Empleo Público
 - Perfil del Contratante

The graphic features a large '@' symbol in the background. In the center is the logo of the **DIPUTACIÓN DE ALMERÍA**. Surrounding it are logos of other institutions:

- Catastro** (top left)
- Agencia Tributaria** (top right)
- ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO** (bottom left)
- JUNTA DE ANDALUCÍA** (bottom center)
- Servicio Andaluz de Salud** (bottom right)

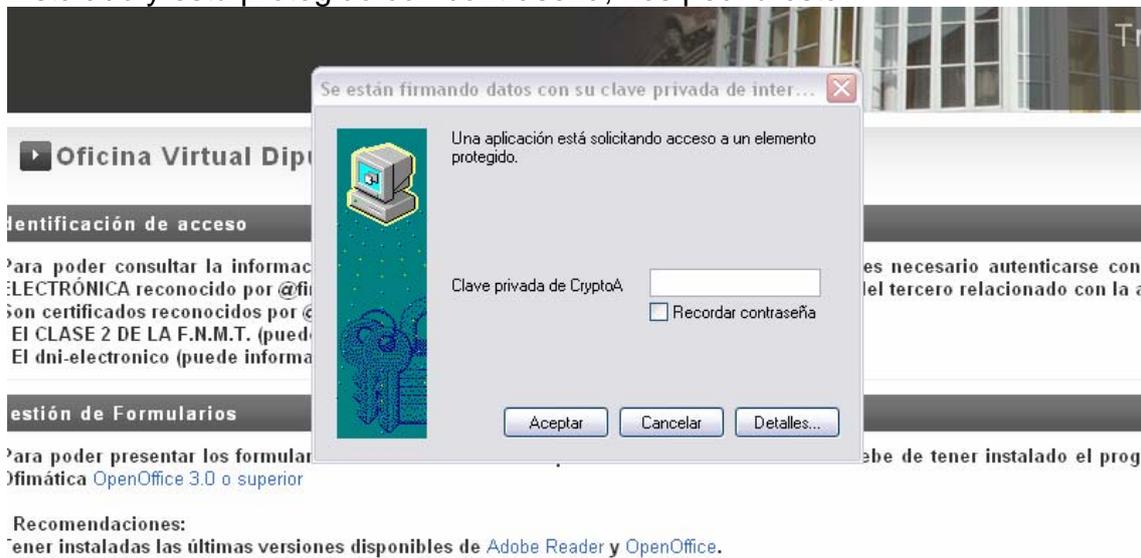
The text **Oficina Virtual** is prominently displayed in the center.

Guía de Servicios y Procedimientos

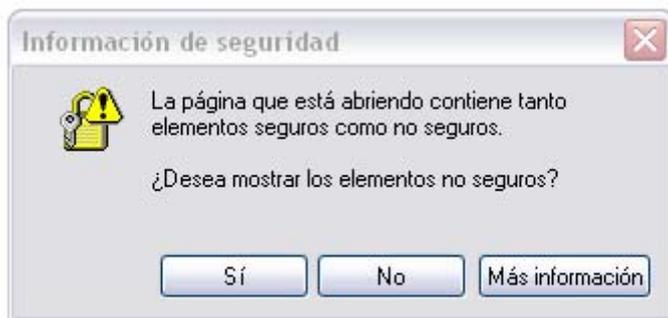
La primera ventana informa de los requisitos técnicos para acceder y realizar trámites correctamente. Es imprescindible identificarse con un certificado digital o DNI electrónico.



Cuando pulsamos el botón de Entrar, si tenemos instalados más de un certificado digital en el navegador, aparecerá el almacén de certificados para que elijamos aquél con el que nos queremos identificar. Si sólo tenemos uno instalado y está protegido con contraseña, nos pedirá ésta:



También aparece una advertencia de seguridad:



Una vez dentro del Tramitador lo primero que vemos es el Buzón del ciudadano indicando cuántos trámites tiene pendientes o requieren su participación:



BUZÓN DEL CIUDADANO

Bienvenido el estado de sus gestiones es el siguiente:

EXPEDIENTES INICIADOS

- ▶ Expedientes en curso: 0
- ▶ Expedientes que requieren su intervención: 0

Use las opciones del menú de la izquierda para completar sus expedientes.

FAMILIAS DE APLICACIONES SEGÚN PERFIL

Expedientes

- ▶ Buzón
- ▶ Catálogo de servicios
- ▶ Expedientes en curso
- ▶ Consulta de Expedientes
- ▶ Salir

Utilidades

- ▶ Información General
- ▶ Verificar Firma
- ▶ Registro de entrada

Cambiar Sesión

- ▶ A Representante

En el menú de la izquierda aparecen las operaciones que puede realizar el ciudadano:

Expedientes

- ▶ Buzón
- ▶ Catálogo de servicios
- ▶ Expedientes en curso
- ▶ Consulta de Expedientes
- ▶ Salir

Utilidades

- ▶ Información General
- ▶ Verificar Firma
- ▶ Registro de entrada

Cambiar Sesión

- ▶ A Representante

En el Catálogo de Servicios aparecen los trámites que puede realizar el ciudadano. Por ejemplo, en el Ayuntamiento de Berja tienen las siguientes familias de trámites:



CATALOGO DE SERVICIOS

Servicios disponibles para su perfil

- Familia 005 - Hacienda**
Descripción: Este grupo engloba todos los procedimientos relacionados con Hacienda. [ENTRAR](#)
- Familia 008 - Población**
Descripción: Esta familia engloba todos los procedimientos de Población. [ENTRAR](#)
- Familia 800 - Participación Ciudadana y Servicio de Atención**
Descripción: Este grupo engloba todos los procedimientos relacionados con el Participación Ciudadana y Servicio de Atención. [ENTRAR](#)

En la opción Expedientes en curso, el ciudadano puede continuar con los trámites que tiene pendientes:

EXPEDIENTES EN CURSO

- 005 - Hacienda**
 - 005-002 Devolución de ingresos indebidos [1 expediente]** [OCULTAR](#)

Expediente:	005-002 Devolucion de ingresos indebidos	Iniciado:	01/01/2009 23:34:06
Número de Exp.:	Pendiente		
Trámite Actual:	Solicitud de devolución de ingresos indebidos		

Pulse en el botón "ENTRAR" para acceder al trámite pendiente de realizar [ENTRAR](#)

En la Consulta de Expedientes puede ver el detalle de todos los trámites y su estado, de la misma forma que lo hacen los funcionarios:

BUSCADOR DE EXPEDIENTES

Filtros de Búsqueda de Expedientes

Introduzca algún dato en las casillas de "Nº de Expediente", "Tipo de Expediente", "Búsqueda por fecha" o seleccione un catálogo de servicios y un servicio dentro de la sección "Búsqueda Avanzada"

Búsquedas por Numeración

Nº de Expediente:

Búsquedas por Fechas [OCULTAR +](#)

Tipo de Expediente:

Fecha de inicio (dd-mm-aaaa) entre y

Fecha de fin (dd-mm-aaaa) entre y

Búsqueda Avanzada [VER +](#)

También tiene a su disposición una serie de Utilidades como la Información General sobre los trámites:



Administración y Servicios de la Provincia de Almería

[Servicios](#)
[Organos](#)
[Sugerencias](#)
[Home](#)
Domingo 29 de Noviembre de 2009

PROCEDENCIA: CLASIFICADOR:

Servicios Organos Busqueda Avanzada

Diputación Provincial de Almería

Servicios

<< Anterior | + Desplegar | - Plegar Siguiente >>

- Acciones Positivas
- Arbitraje
- Archivos Bibliotecas y Hemerotecas
- Asistencia Técnica
- Boletín Oficial de la Provincia de Almería
- Fomento
- Formación
- Hacienda Municipal
- Información
- Producción de Bienes
- Registro de Documentos

Verificar Firma, donde puede comprobar la validez de los documentos firmados electrónicamente introduciendo la referencia de la firma y el código que se ve en pantalla:

Verificación de Documentos (C.V.D.)

* Código de Verificación del Documento (C.V.D.):

Introduzca el código alfanumérico visualizado en la imagen:



* Código Visualizado:

* Campos requeridos.

y el Registro de Entrada donde puede enviar una solicitud general. Por último, también puede cambiar el perfil a Representante de una persona jurídica, en cuyo caso tendrá que estar registrado como representante en la Base de Datos de la entidad, mostrándole en un desplegable todas las empresas o entidades a las que representa para que seleccione una:

Cambio de Sesión a Representante

Seleccione empresa y pulse aceptar



Para terminar la sesión y salir del Tramitador utilizará el botón Salir:

