



Portafirmas electrónico  
Sede electrónica  
Gestión de expedientes  
Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica  
Facturación electrónica  
Gestión documental  
Digitalización certificada

## Preguntas frecuentes

### **Sede Electrónica**

17/06/2020 Versión 6.0



## Histórico de versiones

Versión	Fecha	Comentario
6.0	17/06/2020	<p>Nueva Sede Electrónica eSigna® versión 6.0 con las siguientes funcionalidades:</p> <p>Cambio completo de estilos en la interfaz de la Sede Electrónica.</p> <p>La Sede Electrónica permite ser visualizada desde dispositivos móviles (<i>responsive</i>).</p> <p>Registro y autenticación mediante la herramienta de identificación digital eSigna®ID.</p> <p>La Sede Electrónica es una plataforma multiidioma.</p> <p>Uso del captcha de Google para mejorar la seguridad de la plataforma.</p> <p>Adaptación a la ley de cookies que entra en vigor en 2020.</p>



ER-1140/2011



NMS-0009/2012



SI-0024/2013



ES-1140/2011

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



1	¿QUÉ ES LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	8
2	¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DIGITAL?.....	8
3	¿QUÉ ES LA CARPETA PRIVADA? .....	8
4	¿QUÉ ES EL CÓDIGO CAPTCHA QUE SE MUESTRA AL REGISTRARSE O AUTENTICARSE EN LA SEDE ELECTRÓNICA?.....	9
5	¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA REGISTRARME EN LA SEDE?.....	11
5.1	SI SE VA A REGISTRAR CON CERTIFICADO DIGITAL.....	12
5.2	SI SE VA A REGISTRAR CON USUARIO Y CONTRASEÑA.....	15
5.2.1	¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENE QUE CUMPLIR LA CONTRASEÑA QUE DEBA INTRODUCIR AL DARME DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA?.....	17
5.3	SI SE VA A REGISTRAR CON ESIGNA®ID .....	18
6	¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	19
6.1	ACCESO CON USUARIO Y CONTRASEÑA .....	20
6.2	ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL.....	20
6.3	ACCESO CON ESIGNA®ID .....	22
7	¿DE QUÉ MODO PUEDO ACCEDER COMO EMPRESA A LA SEDE? ...	23
8	¿QUÉ SON LAS SUCURSALES QUE SE MUESTRAN EN LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	23
8.1	¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COMO PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL?.....	23
8.1.1	¿CÓMO PUEDO GESTIONAR Y ADMINISTAR LAS SUCURSALES DE PERSONA JURÍDICA COMO CIUDADANO EN LA SEDE ELECTRÓNICA?....	26
8.2	¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COMO SUCURSAL? .....	27
8.2.1	¿QUÉ PUEDEN CONSULTAR LAS SUCURSALES DADAS DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	30
9	HE OLVIDADO MI CONTRASEÑA, ¿CÓMO PUEDO RECUPERARLA? .	31
10	¿DÓNDE PUEDO CAMBIAR MIS DATOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	34
10.1	¿CÓMO PUEDO MODIFICAR EL NOMBRE O LOS APELLIDOS QUE APARECEN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?.....	35
10.2	¿CÓMO CAMBIAR MI DIRECCIÓN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?.....	37
10.3	¿CÓMO CAMBIAR MIS DATOS DE CONTACTO (TELÉFONO, FAX, E-MAIL) EN LA SEDE ELECTRÓNICA?.....	39
10.4	¿CÓMO CAMBIAR EL NOMBRE DE USUARIO O LA CONTRASEÑA DE ACCESO A LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	41



11 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR EL DOCUMENTO DE LAS CONDICIONES DE USO?.....	43
12 ¿QUÉ TRÁMITES PUEDO GESTIONAR DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	44
13 PARA PODER REALIZAR UN TRÁMITE DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA, ¿TENGO QUE ESTAR REGISTRADO? .....	47
14 ¿PORQUÉ AL INICIAR UN TRÁMITE ME SOLICITA UN CERTIFICADO DIGITAL? .....	47
15 ¿PORQUÉ AL INICIAR UN TRÁMITE SIN ESTAR AUTENTICADO ME PERMITE INICIARLO DE TODAS FORMAS? .....	48
16 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE TENGO QUE APORTAR PARA PRESENTAR UN TRÁMITE? .....	49
16.1 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LAS EXTENSIONES PERMITIDAS EN LOS DOCUMENTOS PARA APORTAR EN UNA SOLICITUD? .....	51
16.2 ¿DE QUÉ MANERA PUEDO PRESENTAR DOCUMENTOS CATALOGADOS COMO GRANDES O MUY GRANDES? .....	53
17 ¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA PRESENTAR ELECTRÓNICAMENTE LA DOCUMENTACIÓN DE UN TRÁMITE?.....	54
17.1 HE REALIZADO UNA SOLICITUD, PERO QUIERO MODIFICARLA, ¿DE QUÉ MANERA PUEDO HACERLO? .....	59
18 ¿QUÉ OPCIONES TENGO PARA PRESENTAR UN DOCUMENTO?.....	62
19 ¿POR QUÉ NO PUEDO AÑADIR DOCUMENTOS EN UN TRÁMITE? ...	63
20 TENGO DOCUMENTOS EN PAPEL, ¿PUEDO REALIZAR IGUALMENTE EL TRÁMITE DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	64
21 ¿QUÉ ES LO QUE SE FIRMA CUANDO EL CIUDADANO ADJUNTA DOCUMENTOS EN UNA SOLICITUD? .....	64
22 ¿PUEDO PRESENTAR UNA SOLICITUD DE FORMA ELECTRÓNICA EN NOMBRE DE OTRA PERSONA O QUE ALGUIEN LA PRESENTE POR MI?.....	65
23 ¿DÓNDE PUEDO VER LAS SOLICITUDES QUE HE TRAMITADO EN NOMBRE DE OTRA PERSONA O EMPRESA?.....	66
24 ¿CÓMO COMPLETO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEJÉ PENDIENTE DE ENTREGAR EN UN TRÁMITE ANTERIOR? .....	67
25 ¿PARA QUE SIRVE EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES? .....	67
25.1 ¿DONDE PUEDO ACCEDER AL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES? 68	
25.2 ¿NECESITAS ESTAR AUTENTICADO PARA VER LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES? .....	70

10011  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



26 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UN TRÁMITE COMO PRESOLICITUD? .....	71
27 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR EL TRÁMITE QUE TENGO COMO PRESOLICITUD? .....	73
28 ¿QUÉ SON LOS REQUERIMIENTOS? .....	75
29 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UN REQUERIMIENTO REPRESENTADO?...76	
30 ¿DÓNDE PUEDO VER LAS SOLICITUDES QUE HE GESTIONADO A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	76
31 ¿QUÉ SIGNIFICAN LOS ESTADOS DE LOS EXPEDIENTES QUE SE MUESTRAN EN LA OPCIÓN 'EXPEDIENTES' DE LA CARPETA PRIVADA?.....	77
32 HE PRESENTADO UN TRÁMITE DESDE LA SEDE, ¿QUÉ QUIERE DECIR QUE ESTÁ PARALIZADO?.....	78
33 HE TRAMITADO UNA SOLICITUD DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA PERO NO VEO EL NÚMERO DE EXPEDIENTE ASOCIADO, ¿QUIERE DECIR QUE NO SE ESTÁ TRAMITANDO AÚN? .....	79
34 ¿CÓMO PUEDO VER LA INFORMACIÓN DE LAS FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE? .....	80
35 ¿CÓMO PUEDO DESCARGAR LA APLICACIÓN ESIGNAVIEWER?.....	81
36 ¿CÓMO PUEDE PONERSE EN CONTACTO CONMIGO LA ENTIDAD DE MANERA ELECTRÓNICA? .....	81
36.1 ¿QUÉ ES UNA COMUNICACIÓN? .....	82
36.2 ¿QUÉ ES UN AVISO? .....	82
37 ¿CÓMO SÉ SI LA ENTIDAD ME HA ENVIADO ALGUNA INFORMACIÓN?.....	82
38 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LAS COMUNICACIONES O AVISOS QUE ME ENVÍAN DESDE LA ENTIDAD? .....	82
39 ¿DÓNDE PUEDO VER TODOS LOS DOCUMENTOS QUE HE PRESENTADO ELECTRÓNICAMENTE A LA ENTIDAD DURANTE LAS TRAMITACIONES? .....	84
40 ¿PUEDO GUARDAR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA PARA ENTREGARLOS EN TRAMITACIONES FUTURAS?.....	85
41 ¿CÚAL ES EL TAMAÑO MÁXIMO ACEPTADO PARA SUBIR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	86
42 ¿QUÉ EXTENSIONES DE DOCUMENTOS TENGO PERMITIDAS PARA SUBIR EN LA SEDE ELECTRÓNICA?.....	86
43 ¿QUÉ ES EL VALIDADOR DOCUMENTAL? .....	87
44 ¿CÓMO PUEDO VALIDAR UN DOCUMENTO? .....	87

10011  
11000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



45 ¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS SE PUEDEN VALIDAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	90
46 ¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN EL APARTADO DE DESCARGAS DEL MENÚ SERVICIOS? .....	91
47 ¿QUÉ GESTIONES PUEDO HACER DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	92
48 ¿QUÉ NAVEGADORES PUEDO USAR PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	93
49 ¿CÓMO PUEDO SABER LA VERSIÓN DE MI NAVEGADOR? .....	93
49.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER.....	93
49.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX.....	94
49.3 SI SU NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME .....	96
49.4 SI SU NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE.....	97
50 ¿QUÉ REQUISITOS MÍNIMOS NECESITO PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA? .....	98
51 ¿CÓMO COMPROBAR LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ORDENADOR? ..	100
.....	
51.1 SISTEMA OPERATIVO Y MEMORIA RAM .....	100
51.2 RESOLUCIÓN DEL MONITOR .....	101
52 ¿CÓMO PUEDO SABER QUE VERSIÓN DE ESIGNA® VIEWER TENGO INSTALADA? .....	101
53 ¿CÓMO PUEDO VACIAR LA CACHÉ DE MI NAVEGADOR? .....	102
53.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER.....	102
53.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX.....	103
53.3 SI SU NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME .....	105
53.4 SI SU NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE.....	106
54 ¿QUÉ CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN MI SISTEMA?.....	107
54.1 SI DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB Y UNA TARJETA CON SU CERTIFICADO.....	109
54.2 NO SE DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB, LOS CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN SU PC.....	110
54.3 SI DISPONE DE UN USUARIO Y CONTRASEÑA.....	110
55 ¿CÓMO MODIFICO EL NIVEL DE SEGURIDAD DE MI NAVEGADOR? ..	111
.....	
55.1 SI MI NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER.....	111
55.2 SI MI NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME.....	112

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



55.3	SI MI NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX .....	115
55.4	SI MI NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE .....	116



## 1 ¿QUÉ ES LA SEDE ELECTRÓNICA?

La Sede Electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa, en el ejercicio de sus competencias.

La Sede electrónica o portal ciudadano es la herramienta que sirve de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición de forma actualizada y, preferentemente, personalizada.

La finalidad de la Sede es permitir a los usuarios realizar todo tipo de trámites sin tener que dirigirse a la entidad. Nace de la necesidad de contar con una sede electrónica que sirva de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición como puede ser la iniciación de trámites, consulta de estado de expedientes, validación de documentación, ...

Así pues, con la implantación de la Sede se pretende, por una parte, reducir al máximo la dispersión actual de los servicios que ofrece la entidad, al objeto de facilitar el acceso a los mismos y, por otra, crear un espacio en el que la entidad y el interesado se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las garantías necesarias.

## 2 ¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DIGITAL?

El Certificado Digital permite verificar la identidad de un ciudadano, garantizando que, únicamente él, puede acceder a su información personal, evitando suplantaciones. También es el elemento usado para firmar electrónicamente solicitudes o documentos.

La firma electrónica basada en un certificado digital, como los utilizados en la e-administración, tiene la misma validez jurídica que la firma manuscrita. Asimismo, la identificación basada en un certificado digital es equivalente a la presentación de la cédula de ciudadanía en la atención presencial.

## 3 ¿QUÉ ES LA CARPETA PRIVADA?

La Carpeta Privada es la zona privada del propio ciudadano, accesible con certificado digital o usuario y contraseña, y que posee información personal propia del ciudadano.

Desde esta carpeta Privada dispondrá de acceso al estado de la tramitación de los expedientes iniciados de forma electrónica, acceso a los documentos electrónicos presentados, a la documentación enviada por la entidad, avisos o comunicaciones, ...

En la Carpeta Privada dispondrá de las siguientes opciones:

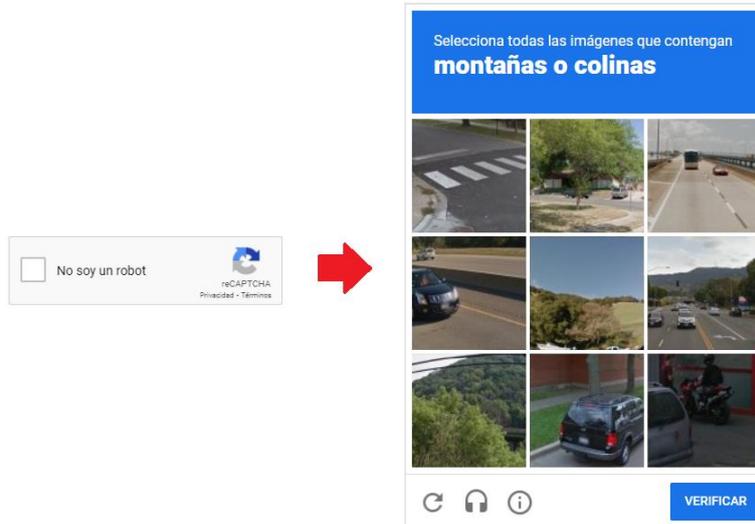
- **Expedientes:** se podrán ver todos los trámites presentados de forma electrónica y sus expedientes electrónicos asociados. Además, también se dispone de un apartado para acceder a los **Expedientes representados** por otra persona o entidad.



- **Mis radicados:** se podrán ver todos los radicados de entrada tramitados de forma electrónica, así como los radicados de salida (las comunicaciones o notificaciones electrónicas), que me han sido enviadas por parte de la entidad.
- **Avisos:** se podrán ver todas las comunicaciones y avisos, así como los documentos asociados, que me han sido remitidos desde la entidad.
- **Mi configuración:** se podrán ver y modificar los datos propios de que dispone la entidad (se podrán modificar los datos de contacto y el usuario y contraseña de acceso); así como elegir el idioma en el que se desea tramitar, por defecto.
- **Mis representados:** se podrán gestionar las personas que representa o aquellas que actuarán como representantes, además de poder consultar un histórico con los documentos que ha generado dentro del servicio de representaciones.
- **Mis documentos:** se podrán ver todos los documentos entregados electrónicamente a la entidad durante las tramitaciones; se podrán ver también los documentos generados para mí, por la entidad y se podrán guardar documentos para futuras tramitaciones.
- **Presolicitudes:** se podrá acceder al listado de todas las solicitudes pendientes de finalizar la tramitación online, es decir, aquellas solicitudes que han sido guardadas en algún paso previo a su finalización.
- **Requerimientos:** se podrá acceder al listado de todos los requerimientos, es decir, solicitudes que realiza la entidad al ciudadano con posterioridad a que el trámite se haya iniciado.

## 4 ¿QUÉ ES EL CÓDIGO CAPTCHA QUE SE MUESTRA AL REGISTRARSE O AUTENTICARSE EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

El texto de captcha es un sistema de reconocimiento que asegura al sistema que el usuario que intenta registrarse, autenticarse o realizar una tramitación de forma anónima en la Sede Electrónica se trata de una persona humana.



Además, se mostrará el icono  que le permitirá al ciudadano obtener un código captcha en formato audio.

De forma configurable, es posible incluir el captcha junto con el **acceso mediante usuario y contraseña** a la Sede Electrónica:



De forma permanente, se mostrará el captcha de la siguiente manera al **iniciar tramitaciones de forma anónima**, para asegurar que es una persona la que inicia el proceso:



**Atención**

Este trámite permite realizarse sin autenticación, pero un usuario no autenticado no podrá consultar su información en la carpeta privada.

¿Desea continuar?

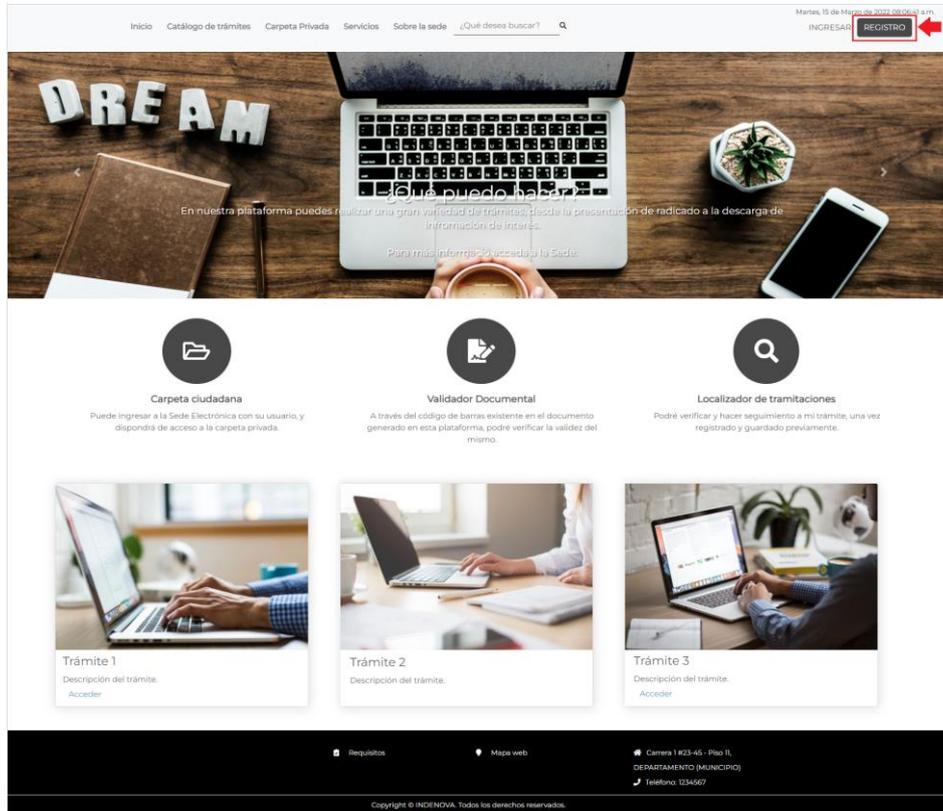


**Control de seguridad** ×

No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

## 5 ¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA REGISTRARME EN LA SEDE?

Para registrarse en la Sede Electrónica deberá pulsar **Registro**, situado en la parte superior derecha de la pantalla.



En función de si va a registrarse con certificado digital, usuario y contraseña o eSigna@ID, deberá proceder de forma diferente:

- Registro con **certificado digital** (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**).
- Registro con **usuario y contraseña** (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**).
- Registro con **eSigna@ID** (ver punto **5.3 Si se va a registrar con eSigna@ID**).

## 5.1 SI SE VA A REGISTRAR CON CERTIFICADO DIGITAL

Deberá seleccionar la opción **Certificado** en una ventana como la siguiente:



**Registro de usuario**

No está registrado en la Sede Electrónica. ¿Desea registrarse ahora?

Seleccione una opción:

  
Certificado

  
Usuario y contraseña

  
eSignalID

**Si tiene instalados más de un certificado, (ver punto 2. ¿Qué es un certificado digital?)** se mostrará una ventana con todos los certificados disponibles en el equipo desde el que se accede.

Se deberá seleccionar el certificado con el que desea registrarse.

Seleccione el certificado ✕

**NOMBRE APELLIDOS APELLIDOS**  
Certificado emitido por: AC Indenova  
Válido desde: 02/01/2012 15:46:43  
Válido hasta: 01/01/2014 15:56:43

**NOMBRE APELLIDOS APELLIDOS**  
Certificado emitido por: AC Indenova  
Válido desde: 13/06/2013 11:17:39  
Válido hasta: 13/06/2015 11:27:39

**NOMBRE APELLIDOS APELLIDOS**  
Certificado emitido por: Indenova CA  
Válido desde: 08/09/2010 16:05:23  
Válido hasta: 05/09/2020 16:05:23

**NOMBRE APELLIDOS APELLIDOS**  
Certificado emitido por: AC Indenova  
Válido desde: 24/10/2012 13:50:58  
Válido hasta: 24/10/2014 14:00:58

Ver certificadoAceptarCancelar

Para seleccionar un certificado que no esté en el listado (p12/pfx), haga click aquí

Seleccionado el certificado se pulsará Aceptar. A continuación, solicitará el PIN, si así lo tiene configurado.

**En el caso de tener un único certificado instalado,** solicitará directamente el PIN, si así lo tiene configurado.

Se mostrará un formulario como el siguiente en el que se mostrarán los datos del certificado seleccionado, y en el que se podrá completar el resto de la información.



Inicio > Alta con certificado digital

## FORMULARIO DE REGISTRO DE USUARIOS

[Cancelar](#) [Firmar y continuar](#)

**i** Inserte a continuación la información solicitada. Los campos marcados con "\*" son obligatorios

**Identificación del Usuario**

Tipo de persona \*  
Seleccione una opción...

Tipo de identificación \* DNI \*  
Seleccione una opción... Número de identificación

Nombre o Razón Social : \*

**Datos de Contacto**

Dirección \*  
En el campo Dirección se deberá introducir la dirección del usuario que se desea registrar.

Departamento \* Provincia \* Distrito \*  
Seleccione una opción... Seleccione una opción... Seleccione una opción...

Teléfono/Celular  
En el campo Teléfono se deberá introducir el teléfono del usuar

Contraseña Confirmar contraseña  
En el campo Contraseña se deberá introducir la contraseña del En el campo Confirmar Contraseña se deberá introducir de nu

**Términos y condiciones de uso de la sede electrónica**

cond\_us\_4404.0.pdf-protectedpdf.pdf

**Condiciones de uso**

Entidad Gestora:  
Interesado:  
Documento Identificador:

**NORMAS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LA CARPETA CIUDADANA DE LA SEDE ELECTRONICA DE LA ENTIDAD GESTORA**

**1 OBJETIVO**  
El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones para el acceso y utilización de los servicios que se ofrecen en la Carpeta del Ciudadano de la entidad gestora.  
La Carpeta Ciudadana es un servicio, incluido en la Casilla Electrónica de la entidad gestora, en el que los interesados, personas físicas, pueden utilizar según sus opciones para:  
- El acceso y uso de la información personal de que dispone la entidad gestora.  
- Realizar procedimientos y trámites administrativos que la entidad gestora vaya incorporando a este Servicio.  
La Casilla Electrónica de la entidad gestora se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación y configuración de este portal web Ciudadano.  
El acceso y utilización de la Carpeta del Ciudadano presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones de uso publicadas en la entidad gestora.

**2 SEGURIDAD**  
El acceso a la Casilla del Ciudadano está limitado en la entidad gestora a los servicios físicos que lo hayan solicitado expresamente y que hayan sido autorizados mediante el procedimiento o procedimiento administrativo correspondiente establecido al efecto.  
El acceso a este servicio está limitado para la entidad gestora con el uso de Certificados Digitales. Por ello, es necesario que el usuario disponga de un Certificado Digital para poder usar y acceder a la Carpeta del Ciudadano.  
La entidad gestora se reserva la posibilidad de no acceder sobre aquellos registros o peticiones que susciten dudas razonables sobre la identidad de las personas, físicas, que las presenten así como comunicar, con la mayor celeridad posible, al interesado dicha circunstancia.

**3 CONEXION**  
Pueden acceder a los servicios de la Casilla Electrónica de la entidad gestora las personas físicas titulares de intereses legítimos que reúnan las siguientes condiciones:  
- Tener cumplidos los 16 años.  
- Disponer de plena capacidad jurídica de obrar.  
- Aunque no poseanla titularidad y utilización de la Carpeta Ciudadana, por sí mismos o a través de su representante o apoderado legalmente autorizado, a este efecto.  
Los registros y peticiones presentados por los ciudadanamente, podrán ser otorgados a partir del momento en que hayan sido recibidos por la entidad gestora.

Finalmente, tras completar todos los campos obligatorios, se pulsará **Firmar y continuar** y se informará del registro en la Sede Electrónica.

Inicio

### Petición de alta

Su petición de alta está siendo procesada. Una vez aceptada, recibirá un correo electrónico informándole que su usuario se encuentra activo. A partir de ese momento ya podrá acceder a la carpeta ciudadana.

[Continuar](#)



## 5.2 SI SE VA A REGISTRAR CON USUARIO Y CONTRASEÑA

Deberá seleccionar la opción **Usuario y contraseña** en una ventana como la siguiente:



Se mostrará un formulario como el siguiente en el que deberá cumplimentar todos los datos manualmente.



Inicio > Alta con usuario y contraseña

## FORMULARIO DE REGISTRO DE USUARIOS

Cancelar Aceptar y continuar

Inserte a continuación la información solicitada. Los campos marcados con "\*" son obligatorios

**Identificación del Usuario**

Tipo de persona \*  
Seleccione una opción...

Tipo de identificación \* DNI \*  
Seleccione una opción... Número de identificación

Nombre o Razón Social : \*

**Datos de Contacto**

Dirección \*  
En el campo Dirección se deberá introducir la dirección del usuario que se desea registrar.

Departamento \* Provincia \* Distrito \*  
Seleccione una opción... Seleccione una opción... Seleccione una opción...

Teléfono/Celular  
En el campo Teléfono se deberá introducir el teléfono del usuar

Contraseña Confirmar contraseña  
En el campo Contraseña se deberá introducir la contraseña del En el campo Confirmar Contraseña se deberá introducir de nu

Términos y condiciones de uso de la sede electrónica

cond\_us\_4404.0.pdf-protectedpdf.pdf

condiciones de uso

Entidad Gestora:  
Interesado:  
Documento Identificador:

**NORMAS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LOS SERVICIOS OFERTADOS EN LA CARPETA CIUDADANA DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD GESTORA**

**1 OBJETIVO**  
El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones para el acceso y utilización de los servicios que se ofrecen en la Carpeta del Ciudadano de la entidad gestora.  
La Carpeta Ciudadana es un servicio, incluido en la Cancha Electrónica de la entidad gestora, en el que los interesados, personas físicas, podrán utilizar dicho servicio por sí mismos.  
El acceso a este servicio es gratuito para la entidad gestora, con el fin de facilitar el acceso a los servicios que se ofrecen en la Carpeta del Ciudadano.  
El acceso y uso de la información personal de que dispone la entidad gestora.  
Facilitar procedimientos y trámites administrativos que la entidad gestora vaya incorporando a este Servicio.  
La Cancha Electrónica de la entidad gestora se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación y configuración de los servicios ofrecidos.  
El acceso y utilización de la Carpeta del Ciudadano presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones de uso publicadas en la entidad gestora.

**2 SEGURIDAD**  
El acceso a la Carpeta del Ciudadano está limitado en la entidad gestora a las personas físicas que lo hayan solicitado expresamente y que hayan sido autorizadas mediante el procedimiento o procedimiento administrativo respectivo establecido al efecto.  
El acceso a este servicio está limitado para la entidad gestora con el uso de Certificados Digitales. Por ello, es condición que el usuario disponga de un Certificado Digital para poder usar y acceder a la Carpeta del Ciudadano.  
La entidad gestora se reserva la posibilidad de cancelar sobre cualquier registro o petición que suscite dudas razonables sobre la identidad de las personas, físicas, que las presenten así como comunicar, en la mayor medida posible, al interesado dicha circunstancia.

**3 CONEXIÓN**  
Pueden acceder a los servicios de la Cancha Electrónica de la entidad gestora las personas físicas titulares de intereses legítimos que reúnan las siguientes condiciones:  
- Tener contratado los servicios.  
- Disponer de plena capacidad jurídica de obrar.  
- Asumir las normas y condiciones de acceso y utilización de la Carpeta Ciudadana, por sí mismos o a través de su representante o apoderado debidamente autorizado a estos efectos.  
Los registros o peticiones presentados por los citados anteriormente, podrán ser efectivos a partir del momento en que hayan sido recibidos por la entidad gestora.

Finalmente, tras completar todos los campos obligatorios, se pulsará **Aceptar y continuar** y se informará a la persona usuaria que su petición de alta está pendiente de confirmación a través del enlace que se le ha enviado a la cuenta de correo electrónica proporcionada:

Inicio

### Petición de alta

Su petición de alta está siendo procesada. Una vez aceptada, recibirá un correo electrónico informándole que su usuario se encuentra activo.  
A partir de ese momento ya podrá acceder a la carpeta ciudadana.

Continuar

En el correo electrónico enviado, la persona usuaria, pulsará el **enlace** facilitado por la entidad, para que se evidencie la veracidad de los datos aportados y se finalice el registro automático en la Sede Electrónica:



**Nombre de la entidad**

Estimado/a Nombre Apellido1 Apellido2,

Le comunicamos que hemos recibido correctamente su solicitud de alta en la Sede. Sus datos son:

**Nombre:** Nombre Apellido1 Apellido2  
**Documento Identificativo:** 12345678Z  
**e-mail:** correo@correo.com

Para activar la cuenta, debe pulsar el siguiente enlace: **Activar cuenta**

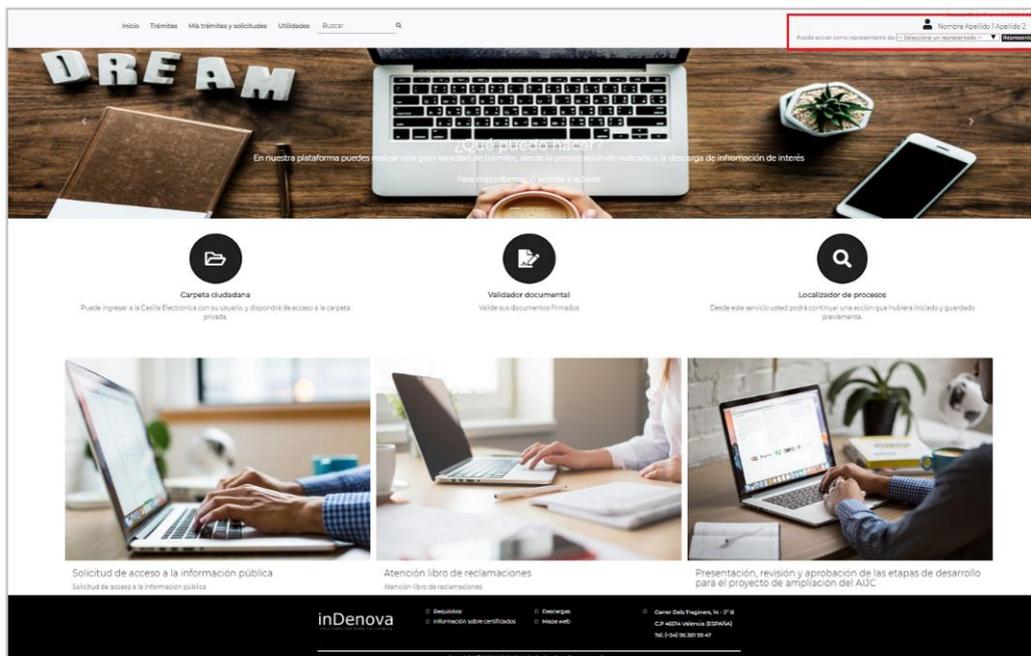
Si no puede abrir el enlace correctamente, pruebe a copiar el siguiente enlace e introducirlo en un navegador web:  
<http://skynet:8080/PortalCiudadano/pub/WT15dVptbHlVtFoYVd3PQo=ZTJsdIkzVnRaVzUwUFRjK5UWTBNamcwUVN3Z2FXuKRhWfWzW1WdVBURTVMzA9Cg==>

Atentamente,

---

**Nombre de la entidad**  
**CIF: P12345671**  
C/Nombre de la calle s/n  
Telf.: 123456789  
E-mail: correo@correo.es

Y se confirmará el alta en la Sede Electrónica de manera automática:



## 5.2.1 ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENE QUE CUMPLIR LA CONTRASEÑA QUE DEBA INTRODUCIR AL DARME DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA?



La Sede Electrónica cuenta con una política de seguridad para las contraseñas de todas las personas usuarias que acceden mediante **usuario y contraseña**.

Por defecto en la Sede Electrónica se requiere una longitud mínima de 8 caracteres, un máximo de 20 caracteres, de carácter alfanumérico, y debe contener como mínimo una letra mayúscula, una minúscula y un dígito numérico.

Inicio > Alta en la Casilla Electrónica > Alta con usuario y contraseña

### FORMULARIO DE REGISTRO DE USUARIOS

Cancelar Aceptar y continuar

Inserte a continuación la información solicitada. Los campos marcados con "\*" son obligatorios

Identificación del Usuario

Tipo de persona: Natural

La contraseña debe contener mínimo 8 caracteres , máximo 20 caracteres, deben ser alfanuméricos y debe contener al menos una mayúscula, una minúscula y un dígito numérico.

## 5.3 SI SE VA A REGISTRAR CON ESIGNA®ID

Deberá seleccionar la opción **eSignaID** en una ventana como la siguiente:

### Registro de usuario

No está registrado en la Sede Electrónica. ¿Desea registrarse ahora?

Seleccione una opción:

- Certificado
- Usuario y contraseña
- eSignalD**

A continuación, se introducirá en el campo correspondiente el usuario o el correo electrónico asociado a la cuenta de eSigna®ID y se pulsará el botón **Ingresa**:

### Registro de usuario

Escriba su nombre de usuario o el email asociado a su cuenta de eSignalD y pulse en Ingresa. Se enviará una solicitud a su smartphone para registrarse a la Sede Electrónica.

Usuario

Volver Ingresa

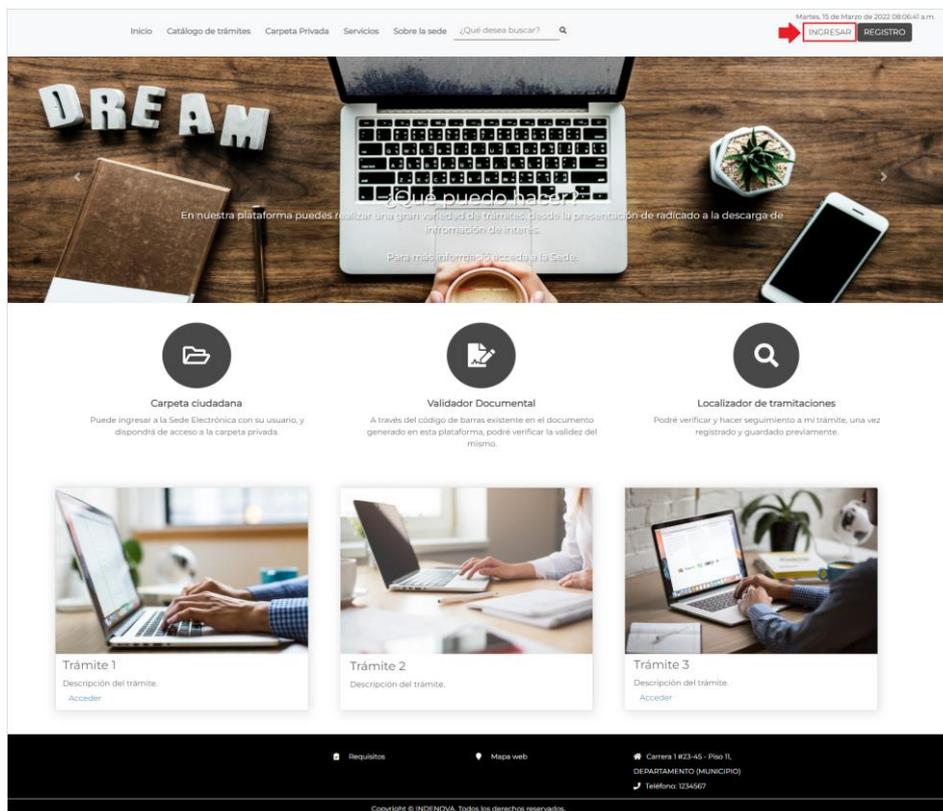


Por último, se enviará una solicitud a su smartphone para registrarse en la Sede Electrónica (**consultar manual de uso eSigna®ID**).

## 6 ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?

A la Sede Electrónica se podrá acceder incluyendo únicamente la URL de la Sede en el navegador. Se podrán visualizar todos los contenidos públicos disponibles.

Si se desea acceder a la parte privada de la Sede Electrónica, a la Carpeta Privada, deberá pulsar **Acceder**, situado en la parte superior derecha de la Sede.



Para acceder a la **Carpeta Privada** (ver punto **3. ¿Qué es la Carpeta Privada?**), parte privada de la Sede Electrónica, será indispensable haberse registrado previamente (ver punto **5. ¿Qué tengo que hacer para registrarme en la Sede?**).

Se podrá acceder con usuario y contraseña (ver punto **6.1 Acceso con usuario y contraseña**), con certificado digital (ver punto **6.2 Acceso con certificado digital**) o bien con eSigna®ID (ver punto **6.3 Acceso con eSigna®ID**), siempre que el ciudadano que desee acceder se haya registrado previamente.



## 6.1 ACCESO CON USUARIO Y CONTRASEÑA

Para el acceso con usuario y contraseña, se pulsará el siguiente botón:

Autenticación

Elija una de las opciones de autenticación que se muestran a continuación para ingresar:

Certificado    Usuario y contraseña    eSignalID

Si usted no dispone de un usuario para acceder, puede registrarse haciendo clic aquí

A continuación, se introducirá el usuario y la contraseña en los campos correspondientes, así como el texto captcha de confirmación por ser una persona humana y

se pulsará el botón **Ingresar**:

Autenticación

Usuario

Contraseña

No soy un robot    reCAPTCHA    Privacidad - Términos

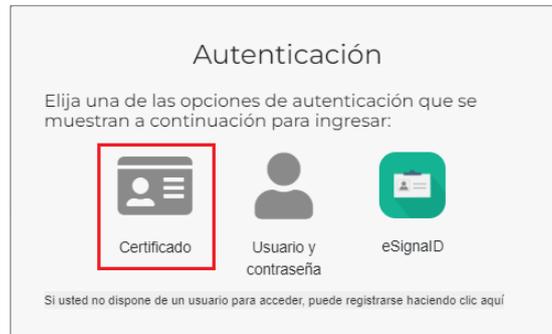
He olvidado mi contraseña

Volver    Ingresar

Si usted no dispone de un usuario para acceder, puede registrarse haciendo clic aquí

## 6.2 ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL

Para el acceso con certificado digital (ver punto **2. ¿Qué es un certificado digital?**), se pulsará el siguiente botón:



A continuación, si tiene instalados más de un certificado, se mostrará una ventana con todos los certificados disponibles en el equipo desde el que se accede.

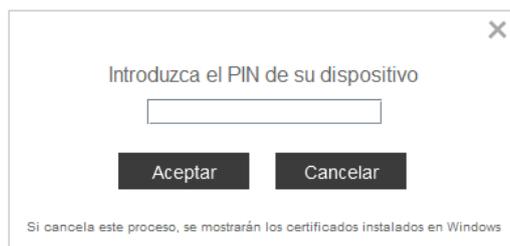
Se deberá seleccionar el certificado con el que desea acceder.



Seleccionado el certificado, se pulsará **Aceptar** y se le solicitará el PIN, si así lo tiene configurado.

En cambio, si únicamente tiene un certificado instalado, solicitará directamente el PIN, si así lo tiene configurado.

En el caso de tener insertada una tarjeta criptográfica con un certificado digital se mostrará la siguiente ventana solicitando el PIN del dispositivo:

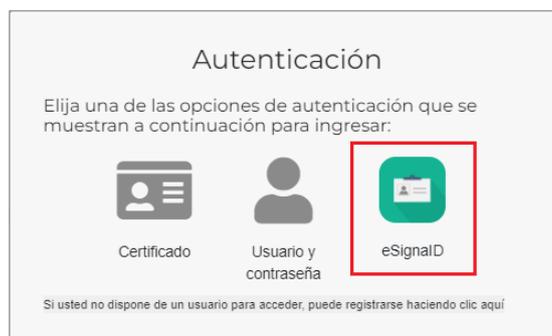




El ciudadano introducirá el PIN de su dispositivo y pulsará **Aceptar** para acceder a la Sede Electrónica, en caso contrario, pulsará **Cancelar** y se mostrarán los certificados instalados en Windows en caso de tener certificados instalados.

## 6.3 ACCESO CON ESIGNA®ID

Para el acceso con eSigna®ID, se pulsará el siguiente botón:



A continuación, se introducirá en el campo correspondiente el usuario o el correo electrónico asociado a la cuenta de eSigna®ID y se pulsará el botón **Ingresar**:



Por último, se enviará una solicitud a su smartphone para acceder a la Sede Electrónica (**consultar manual de uso eSigna®ID**).



## 7 ¿DE QUÉ MODO PUEDO ACCEDER COMO EMPRESA A LA SEDE?

La forma de acceder a la Sede es la misma tanto para usuarios como para empresas (ver punto **6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).

La única diferencia radica en que el acceso a la Sede para empresas con certificado digital (ver punto **2. ¿Qué es un certificado digital?**), se realizará con un certificado de persona jurídica.

Es importante tener en cuenta, revisar que, en formulario de registro, el nombre que se muestra es el de la empresa y el número de documento de identificación que aparece sea el de la empresa.

## 8 ¿QUÉ SON LAS SUCURSALES QUE SE MUESTRAN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?



***Este apartado únicamente se mostrará en el caso que la entidad disponga del módulo para administrar las sucursales de las personas jurídicas.***

En este apartado una **persona jurídica principal** podrá gestionar y administrar las delegaciones que la componen como ciudadanos de la Sede Electrónica, de manera que la persona jurídica principal compartirá con los ciudadanos (sucursales que la componen) el documento identificativo, además, también podrá consultar en la carpeta privada todos los expedientes y comunicaciones.

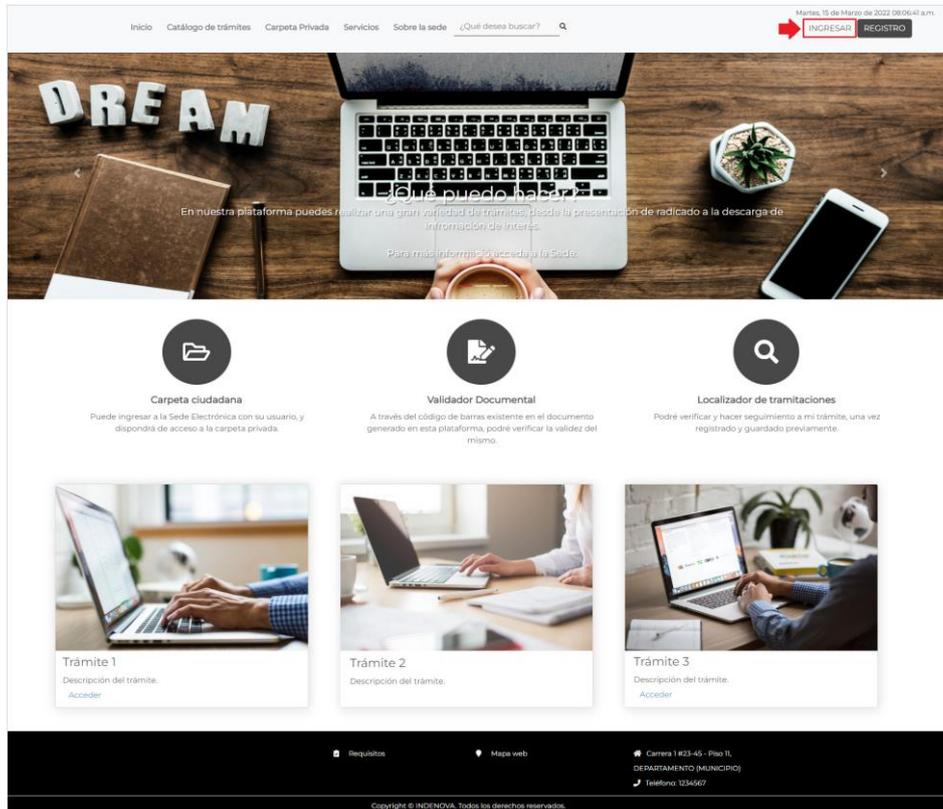
Sin embargo, cada sucursal podrá actualizar los datos de dirección, teléfono y contacto de la sucursal y será a su vez independiente, es decir, dispondrá de su propia carpeta privada y podrá tramitar independientemente (ver punto **8.2.1 ¿Qué pueden consultar las sucursales dadas de alta en la sede electrónica?**).

*Por ejemplo, tenemos una empresa que se compone de diferentes delegaciones repartidas en diferentes puntos geográficos, por lo que podremos decir que la persona jurídica principal será la sede principal de la empresa, y las delegaciones secundarias que la componen, en este caso serán las sucursales.*

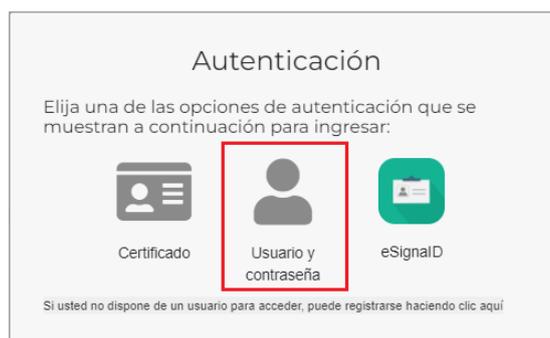
### 8.1 ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COMO PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL?



Si se desea acceder a la Carpeta Privada de la Persona Jurídica Principal, deberá pulsar **Acceder**, situado en la parte superior derecha de la Sede.



Para el acceso con usuario y contraseña, se pulsará el siguiente botón:



Se mostrarán dos opciones de autenticación, en la que se seleccionará **Persona Jurídica**:



**Autenticación**

Elija una de las opciones de autenticación que se muestran a continuación para ingresar:



Persona natural



Persona jurídica

Se habilitará un desplegable en el que para este caso se seleccionará **Persona Principal**:

**Autenticación**

Elija una opción para ingresar

Seleccione una de las opciones

Volver

Seleccione una opción...

Seleccione una opción...

Principal

Sucursal

Acceder

A continuación, se introducirá el usuario y la contraseña en los campos correspondientes, así como el captcha de confirmación por ser una persona humana y se pulsará el botón **Acceder** :

**Autenticación**

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

He olvidado mi contraseña

Volver

Ingresar

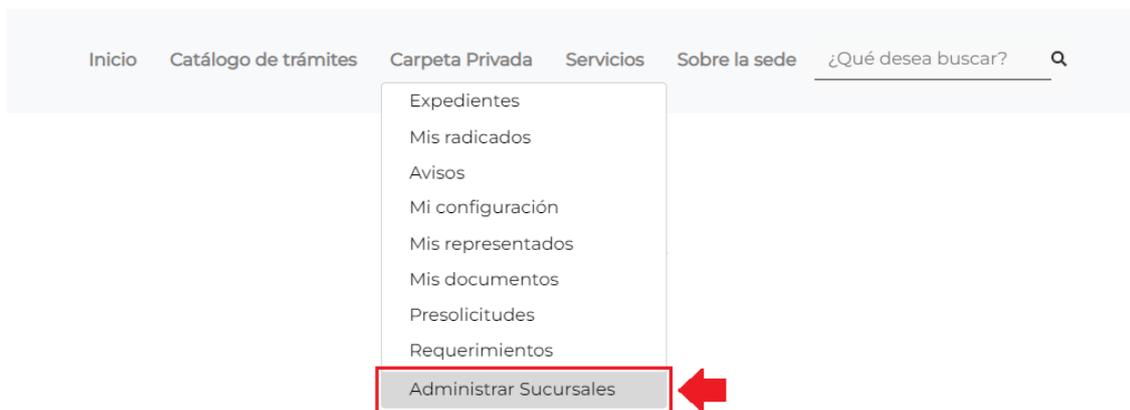
Si usted no dispone de un usuario para acceder, puede registrarse haciendo clic aquí



### 8.1.1 ¿CÓMO PUEDO GESTIONAR Y ADMINISTAR LAS SUCURSALES DE PERSONA JURÍDICA COMO CIUDADANO EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

 **La persona jurídica principal podrá definir las sucursales que la componen con las que comparte documento identificativo.**

Para acceder a esta información se pulsará dentro del menú **Carpeta Privada** la opción **Administrar Sucursales**:



Se mostrará una pantalla como la siguiente:



Inicio > Administrar Sucursales

## Administrar Sucursales

Formulario dónde se permite administrar las sucursales

🔍 CÓDIGO SUCURSAL ✕

**DATOS BÁSICOS SUCURSAL**

CÓDIGO SUCURSAL \*  
CODTEST

NOMBRE SUCURSAL \*

PAIS \* DEPARTAMENTO \*

CIUDAD \*

EMAIL

CONTRASEÑA

CREAR

LISTADO SUCURSALES					
CÓDIGO SUCURSAL	NOMBRE SUCURSAL	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CONTACTO RH

DESACTIVAR

EXPORTAR

SEÑOR EMPRESARIO

INGRESE COMO SUCURSAL PARA ACTUALIZAR LSO DATOS DE DIRECCIÓN, TELEFONO Y CONTACTO DE LA SUCURSAL



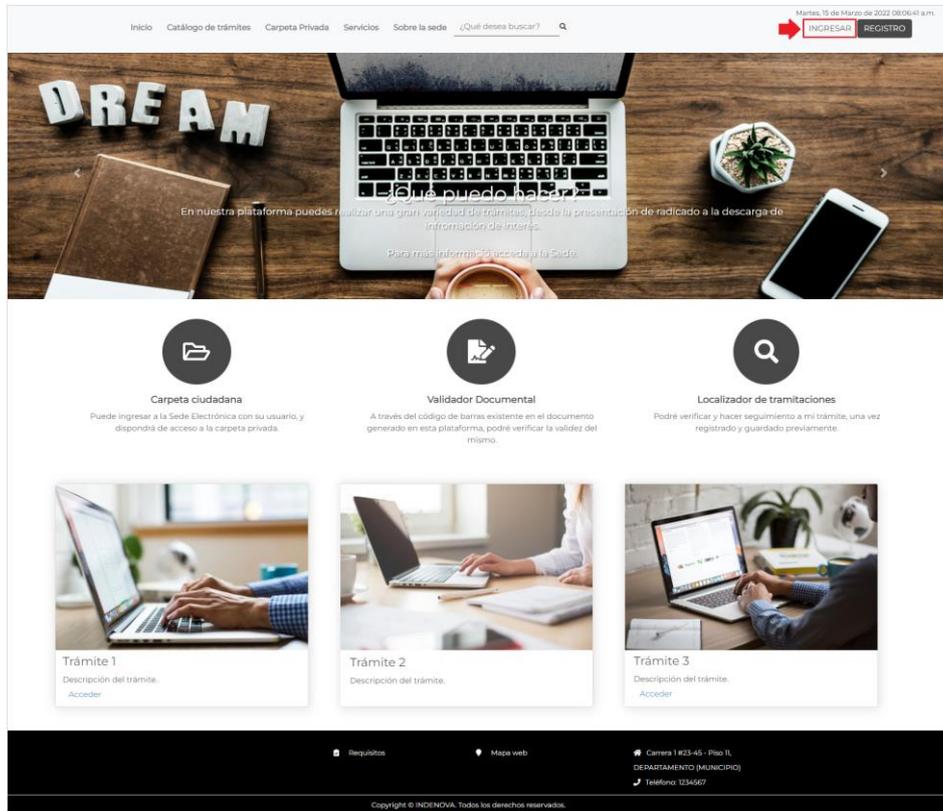
***El formulario que se mostrará para administrar las sucursales dependerá de la entidad, por lo que los campos podrán ser distintos al de la imagen.***

La persona jurídica principal podrá definir las sucursales que la componen con las que comparte documento identificativo, además, también podrá consultar en la carpeta privada todos los expedientes y comunicaciones con las que comparte documento identificativo.

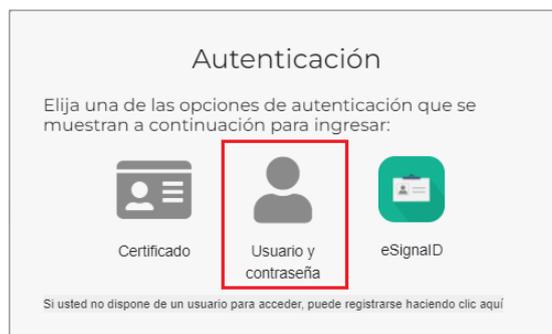
Sin embargo, cada sucursal podrá actualizar los datos de dirección, teléfono y contacto de la sucursal (ver punto **10 ¿Dónde puedo cambiar mis datos en la Sede Electrónica?**) y será a su vez independiente, es decir, dispondrá de su propia carpeta privada y podrá tramitar independientemente (ver punto **18 ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite en concreto?**).

## 8.2 ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA COMO SUCURSAL?

Si se desea acceder a la Carpeta Privada de la Sucursal, deberá pulsar **Acceder**, situado en la parte superior derecha de la Sede.



Para el acceso con usuario y contraseña, se pulsará el siguiente botón:



Se mostrarán dos opciones de autenticación, en la que se seleccionará **Persona Jurídica**:



**Autenticación**

Elija una de las opciones de autenticación que se muestran a continuación para ingresar:



Persona natural



Persona jurídica

Se habilitará un desplegable en la que para este caso se seleccionará **Sucursal**:

**Autenticación**

Elija una opción para ingresar

Seleccione una de las opciones

Volver

Acceder

A continuación, se introducirá el usuario y la contraseña en los campos correspondientes, así como el texto captcha de confirmación por ser una persona humana, además del indicar el código de la Sucursal con la que se desea acceder y se pulsará el botón

**Acceder** :

**Autenticación**

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad • Términos

He olvidado mi contraseña

Volver

Ingresa

Si usted no dispone de un usuario para acceder, puede registrarse haciendo clic aquí



## 8.2.1 ¿QUÉ PUEDEN CONSULTAR LAS SUCURSALES DADAS DE ALTA EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Cada una de las Sucursales dadas de alta en la Sede Electrónica por la persona Jurídica Principal, podrá consultar su carpeta privada como si fuera una persona privada independiente; sus Expedientes, Registros, Avisos/Comunicaciones que le corresponden como sucursal y documento identificativo, además, de poder realizar tramitaciones electrónicas.

Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes

### Mis expedientes

• [Acceder a Expedientes representados](#)

Mostrar  registros Búsqueda:

	Tipo	Estado	Asunto	Fecha	Radicado	Acciones
✓	Inscripción curso On line	EN TRÁMITE INCOMPLETA	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-19 19:50:00	1-2022-000023	
✓	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PRESENTADO	Presentación electrónica del trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	2022-01-19 18:01:00	1-2022-000010	
✓	Titulos de navegación para Tripulante	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del trámite Título de navegación para Tripulante	2022-01-19 17:43:00	1/2022/TNT	
⚠	Ocupación vía pública	PARALIZADO	Presentación electrónica del Trámite Ocupación vía pública	2022-01-18 16:31:00	1-2022-000008	
✓	Reducción Presupuestal - EICE	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del Trámite Reducción Presupuestal - EICE	2022-01-18 15:01:00	1-2022-000002	
✓	Inscripción curso On line	FINALIZADO	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-17 22:59:00	2/2022/GEN	

Mostrando 1 a 10 de 23 registros Anterior 1 2 3 Siguiente

Por otra parte, si la persona jurídica que accede en este caso es la persona Jurídica Principal, contará además de los apartados correspondientes en su carpeta privada, con el apartado específico de **Administrar sucursales** (ver punto **8.1.1 ¿Cómo puedo gestionar las sucursales de persona jurídica como ciudadano en la Sede Electrónica?**):



Inicio > Administrar Sucursales

## Administrar Sucursales

Formulario dónde se permite administrar las sucursales

🔍 CÓDIGO SUCURSAL ✖

**DATOS BÁSICOS SUCURSAL**

CÓDIGO SUCURSAL \*  
CODTEST

NOMBRE SUCURSAL \*

PAIS \* DEPARTAMENTO \*

CIUDAD \*

EMAIL

CONTRASEÑA

CREAR

**LISTADO SUCURSALES**

CÓDIGO SUCURSAL	NOMBRE SUCURSAL	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CONTACTO RH
-----------------	-----------------	--------	-----------	----------	-------------

DESACTIVAR

EXPORTAR

SEÑOR EMPRESARIO

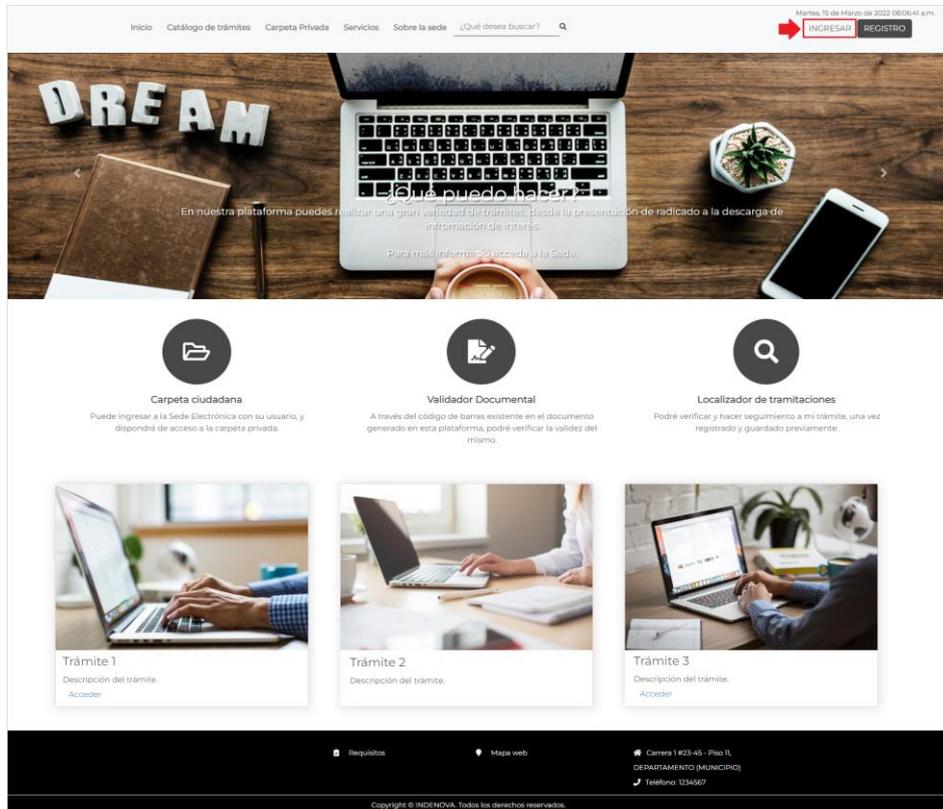
INGRESE COMO SUCURSAL PARA ACTUALIZAR LSO DATOS DE DIRECCIÓN, TELEFONO Y CONTACTO DE LA SUCURSAL

## 9 HE OLVIDADO MI CONTRASEÑA, ¿CÓMO PUEDO RECUPERARLA?

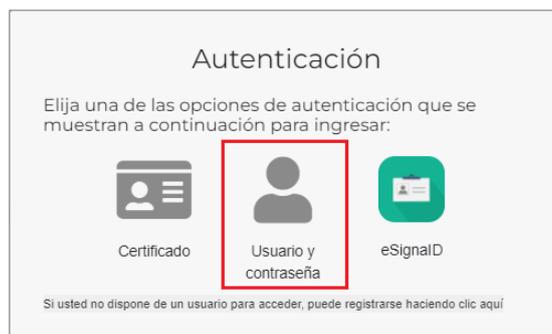
Cuando un ciudadano intente acceder a la Sede Electrónica sin certificado digital, se le solicitará un usuario y una contraseña.

Si en el momento de acceder olvidara su contraseña, podrá recuperarla siguiendo los siguientes pasos.

Deberá pulsar **Ingresar**, situado en la parte superior derecha de la pantalla.



Pulsará el siguiente botón para el acceso a la Sede Electrónica:



Se mostrará una ventana como la siguiente en la que se deberá seleccionar la opción **He olvidado mi contraseña.**



En la siguiente pantalla, se visualizará el asistente para el cambio de contraseña.

Tras incluir el correo electrónico y el número del documento identificativo, se pulsará **Continuar**.

A continuación, recibirá en el correo electrónico<sup>1</sup> un enlace donde verificará el cambio de contraseña.

Recibido el correo, se deberá pulsar en el enlace y a continuación recibirá la nueva contraseña generada automáticamente con la que podrá acceder.

---

<sup>1</sup> **Cuando un usuario se registre en la Sede Electrónica con usuario y contraseña, se le solicitará un correo electrónico en el que recibirá la información para cambiar la contraseña. Este correo podrá ser modificado en cualquier momento.**



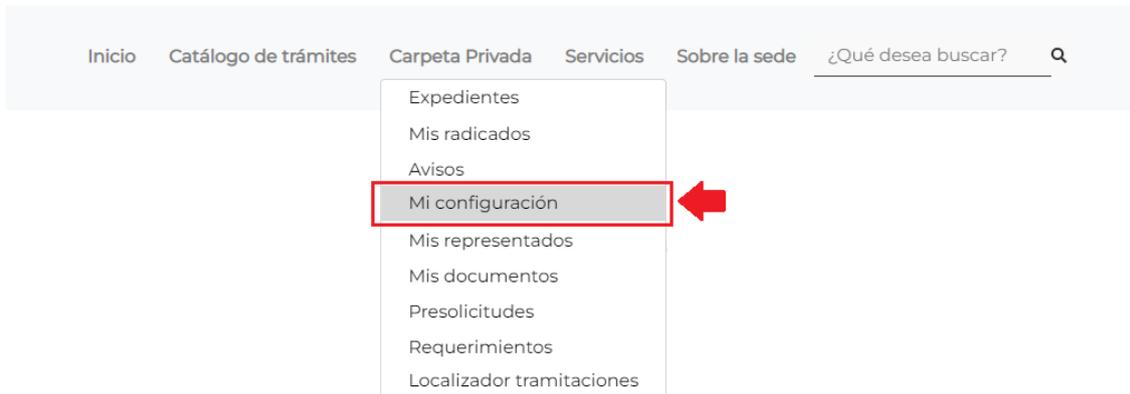
Se recomienda cambiar esta nueva contraseña por una nueva que pueda recordar (ver punto **10.4 ¿Cómo cambiar el nombre de usuario o la contraseña de acceso a la sede electrónica?**).

## 10 ¿DÓNDE PUEDO CAMBIAR MIS DATOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Cuando un ciudadano se registra en la Sede Electrónica se le solicitan unos datos que, dependiendo del acceso deberá incluirlos el usuario (acceso con usuario y contraseña) o se obtendrán del certificado (acceso con certificado digital).

Algunos de estos datos podrán ser modificados accediendo en la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto **6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).



Al acceder a la opción **Mi configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente:



Inicio > Carpeta Privada > Mi configuración

## Mi configuración

Datos personales

- Nombre completo: Nombre Apellido1 Apellido2
- Número de Identificación: 12345678Z

Datos de contacto

- E-Mail particular: correo@correo.com

Descargar condiciones de uso    Modificar datos personales

Seleccione su idioma por defecto

Seleccione su idioma por defecto: Español ▼

Guardar configuración

Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón  se mostrará un formulario en el que se mostrarán los datos personales del ciudadano. Los datos a modificar serán los siguientes:

- **Nombre y Apellidos** (ver punto **10.1 ¿Cómo puedo modificar el nombre o los apellidos que aparecen en la Sede Electrónica?**).
- **E-mail particular** (ver punto **10.3 ¿Cómo cambiar mis datos de contacto en la Sede Electrónica?**).



**El resto de los datos no podrán ser modificados por el ciudadano.**

## 10.1 ¿CÓMO PUEDO MODIFICAR EL NOMBRE O LOS APELLIDOS QUE APARECEN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Cuando un ciudadano se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**) se le solicita, obligatoriamente, incluir el nombre y los apellidos.

Cuando el ciudadano se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**) no será necesario incluirlo ya que esta información se extrae directamente del certificado con el que se accede.



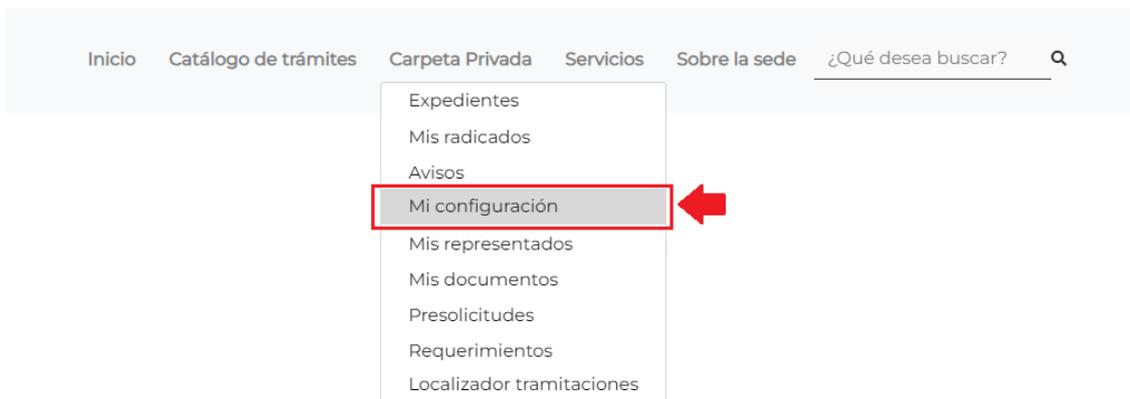
**Sólo se podrán modificar el nombre y los apellidos, siempre y cuando el registro haya sido con usuario y contraseña.**



Cuando un ciudadano se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**) se le solicita, obligatoriamente, incluir el nombre y los apellidos.

Cuando el ciudadano se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**) no será necesario incluirlo ya que esta información se extrae directamente del certificado con el que se accede.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña. (ver punto **6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?**) y podrá modificar estos datos accediendo dentro de la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.



Al acceder a la opción **Mi Configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente:



Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará el formulario con los datos de que dispone la entidad acerca de usted.



Inicio

## Modificar datos personales

Cancelar Continuar

Inserte a continuación la información solicitada. Los campos marcados con "\*" son obligatorios

Datos del Usuario

Tipo de identificación: \* Cédula de Ciudadanía  
Número de identificación: \* 900265408

Nombre: \*  
Nombre  
Segundo nombre: \*  
Segundo nombre

Primer Apellido: \*  
Apellido1  
Segundo apellido: \*  
Apellido2

Datos del Domicilio

Dirección: \*  
Nombre de la calle

Departamento: \* DEPARTAMENTO  
Municipio: \* MUNICIPIO

Datos de Contacto

Fax: \*  
En el campo Fax se deberá intro

Teléfono: \*  
En el campo Teléfono se deberá introduc

Celular: \*  
En el campo Móvil se deberá introducir el r

Correo Electrónico: \* correo@correo.com  
Validación Correo Electrónico: \*  
El mail debe contener @ y .

Datos Complementarios

Entidad: \*  
Seleccione una opción...

Cargo: \*  
Seleccione una opción...

Vocativo: \*  
Seleccione una opción...

Género: \*  
Seleccione una opción...

Datos de acceso a la cuenta de usuario

Nombre de usuario con el que desea acceder: \*  
usuarTest

\* Si no desea cambiar su contraseña de acceso, deje los campos de texto de Contraseña y Confirmar Contraseña en blanco.

Contraseña anterior

Contraseña: \*  
En el campo Contraseña se deberá introducir la contraseña del usuario

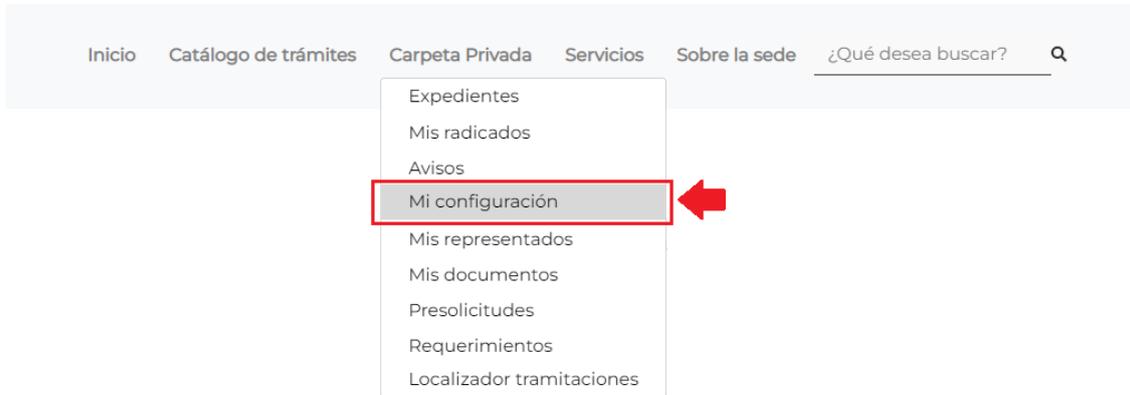
Confirmar contraseña: \*  
En el campo Confirmar Contraseña se deberá introducir de nuevo la co

Realizados los cambios pertinentes se pulsará **Continuar**.

## 10.2 ¿CÓMO CAMBIAR MI DIRECCIÓN EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

Estos datos del domicilio (la dirección del ciudadano) independientemente del registro, pueden ser modificados accediendo a la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto **6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).



Al acceder a la opción **Mi configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente:



Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón  se mostrará el formulario con los datos de que dispone la entidad acerca de usted.



Inicio

## Modificar datos personales

Cancelar Continuar

Inserte a continuación la información solicitada. Los campos marcados con "\*" son obligatorios

Datos del Usuario

Tipo de identificación: \*  
Cédula de Ciudadanía

Número de identificación: \*  
900265408

Nombre: \*  
Nombre

Segundo nombre: \*

Primer Apellido: \*  
Apellido1

Segundo apellido: \*  
Apellido2

Datos del Domicilio

Dirección: \*  
Nombre de la calle

Departamento: \*  
DEPARTAMENTO

Municipio: \*  
MUNICIPIO

Datos de Contacto

Fax: \*  
En el campo Fax se deberá intro

Teléfono: \*  
En el campo Teléfono se deberá introduc

Celular: \*  
En el campo Móvil se deberá introducir el r

Correo Electrónico: \*  
correo@correo.com

Validación Correo Electrónico: \*  
El mail debe contener @ y .

Datos Complementarios

Entidad: \*  
Seleccione una opción...

Cargo: \*  
Seleccione una opción...

Vocativo: \*  
Seleccione una opción...

Género: \*  
Seleccione una opción...

Datos de acceso a la cuenta de usuario

Nombre de usuario con el que desea acceder: \*  
usuarTest

\* Si no desea cambiar su contraseña de acceso, deje los campos de texto de Contraseña y Confirmar Contraseña en blanco.

Contraseña anterior

Contraseña: \*  
En el campo Contraseña se deberá introducir la contraseña del usuario

Confirmar contraseña: \*  
En el campo Confirmar Contraseña se deberá introducir de nuevo la co

Realizados los cambios pertinentes se pulsará **Continuar**.

### 10.3 ¿CÓMO CAMBIAR MIS DATOS DE CONTACTO (TELÉFONO, FAX, E-MAIL) EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

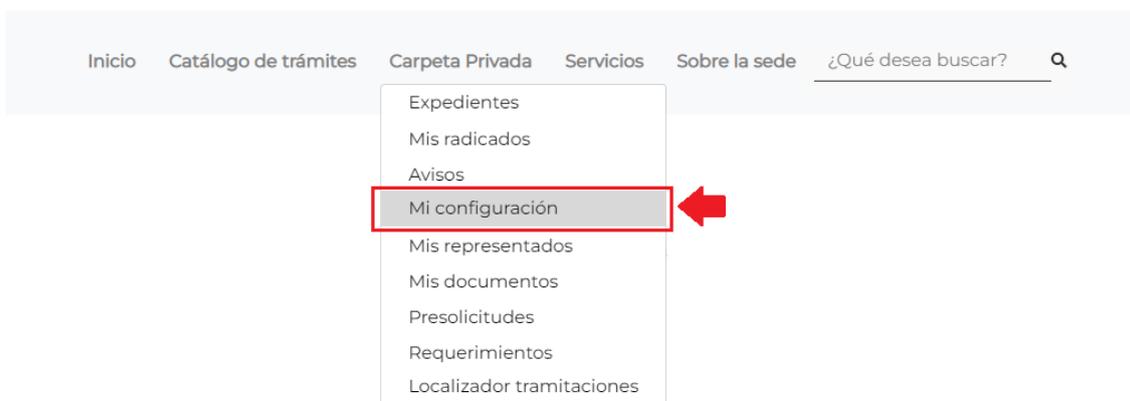
Cuando un ciudadano se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**) se le solicita, obligatoriamente, incluir un correo electrónico.



Cuando el ciudadano se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**) no será necesario incluir el correo electrónico ya que esta información se extrae directamente del certificado con el que se accede, aunque podrá modificarse.

En ambos casos podrá incluir un teléfono y un fax de contacto. Estos datos de contacto (el correo electrónico, el teléfono y el fax) independientemente del registro, pueden ser modificados accediendo a la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto **6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).



Al acceder a la opción **Mi configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente:



Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará el formulario con los datos de que dispone la entidad acerca de usted.



Inicio

## Modificar datos personales

Cancelar Continuar

Inserte a continuación la información solicitada. Los campos marcados con "\*" son obligatorios

Datos del Usuario

Tipo de identificación: \*  
Cédula de Ciudadanía

Número de identificación: \*  
900265408

Nombre: \*  
Nombre

Segundo nombre: \*

Primer Apellido: \*  
Apellido1

Segundo apellido: \*  
Apellido2

Datos del Domicilio

Dirección: \*  
Nombre de la calle

Departamento: \*  
DEPARTAMENTO

Municipio: \*  
MUNICIPIO

Datos de Contacto

Fax: \*  
En el campo Fax se deberá intro

Teléfono: \*  
En el campo Teléfono se deberá introduc

Celular: \*  
En el campo Móvil se deberá introducir el r

Correo Electrónico: \*  
correo@correo.com

Validación Correo Electrónico: \*  
El mail debe contener @ y .

Datos Complementarios

Entidad: \*  
Seleccione una opción...

Cargo: \*  
Seleccione una opción...

Vocativo: \*  
Seleccione una opción...

Género: \*  
Seleccione una opción...

Datos de acceso a la cuenta de usuario

Nombre de usuario con el que desea acceder: \*  
usuarTest

\* Si no desea cambiar su contraseña de acceso, deje los campos de texto de Contraseña y Confirmar Contraseña en blanco.

Contraseña anterior

Contraseña: \*  
En el campo Contraseña se deberá introducir la contraseña del usuario

Confirmar contraseña: \*  
En el campo Confirmar Contraseña se deberá introducir de nuevo la co

Realizados los cambios pertinentes se pulsará **Continuar**.

## 10.4 ¿CÓMO CAMBIAR EL NOMBRE DE USUARIO O LA CONTRASEÑA DE ACCESO A LA SEDE ELECTRÓNICA?

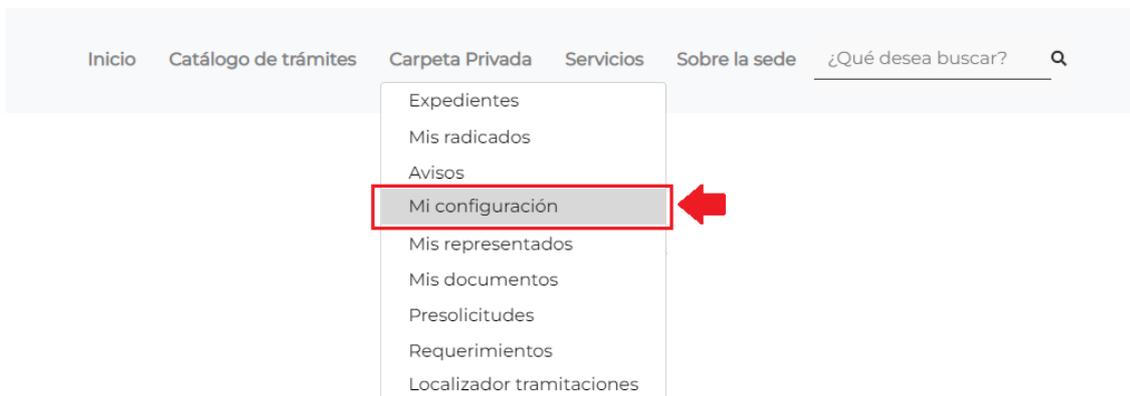
Cuando un ciudadano se registra en la Sede Electrónica con usuario y contraseña (ver punto **5.2 Si se va a registrar con usuario y contraseña**) se le solicita, obligatoriamente, incluir un nombre de usuario con el que acceder, y una contraseña.



Cuando el ciudadano se registra en la Sede Electrónica con certificado digital (ver punto **5.1 Si se va a registrar con certificado digital**) no será obligatorio incluirlos, pero tiene la posibilidad de hacerlo.

Independientemente de cómo se haya realizado el registro, si tiene un nombre de usuario y una contraseña podrán ser modificados accediendo a la **Carpeta Privada**, a la opción **Mi configuración**.

Para ello será necesario que previamente haya accedido a la Sede Electrónica con su usuario y contraseña o su certificado (ver punto **6. ¿De qué modo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).



Al acceder a la opción **Mi configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente:



Dentro del apartado **Datos personales** pulsando el botón **Modificar datos personales** se mostrará un formulario como el siguiente en el que se mostrarán sus datos personales.



Inicio

## Modificar datos personales

Cancelar Continuar

Inserte a continuación la información solicitada. Los campos marcados con "\*" son obligatorios

**Datos del Usuario**

Tipo de identificación: \* Cédula de Ciudadanía  
Número de identificación: \* 900265408

Nombre: \*  
Nombre  
Segundo nombre:   
Primer Apellido: \*  
Apellido1  
Segundo apellido:   
Apellido2

**Datos del Domicilio**

Dirección: \*  
Nombre de la calle  
Departamento: \* DEPARTAMENTO  
Municipio: \* MUNICIPIO

**Datos de Contacto**

Fax: En el campo Fax se deberá intro  
Teléfono: En el campo Teléfono se deberá introduc  
Celular: En el campo Móvil se deberá introducir el r  
Correo Electrónico: \* correo@correo.com  
Validación Correo Electrónico: \* El mail debe contener @ y .

**Datos Complementarios**

Entidad: Seleccione una opción...  
Cargo: Seleccione una opción...  
Vocativo: Seleccione una opción...  
Género: Seleccione una opción...

**Datos de acceso a la cuenta de usuario**

Nombre de usuario con el que desea acceder: \* usuarTest

\* Si no desea cambiar su contraseña de acceso, deje los campos de texto de Contraseña y Confirmar Contraseña en blanco.

Contraseña anterior  
Contraseña: En el campo Contraseña se deberá introducir la contraseña del usuario  
Confirmar contraseña: En el campo Confirmar Contraseña se deberá introducir de nuevo la co

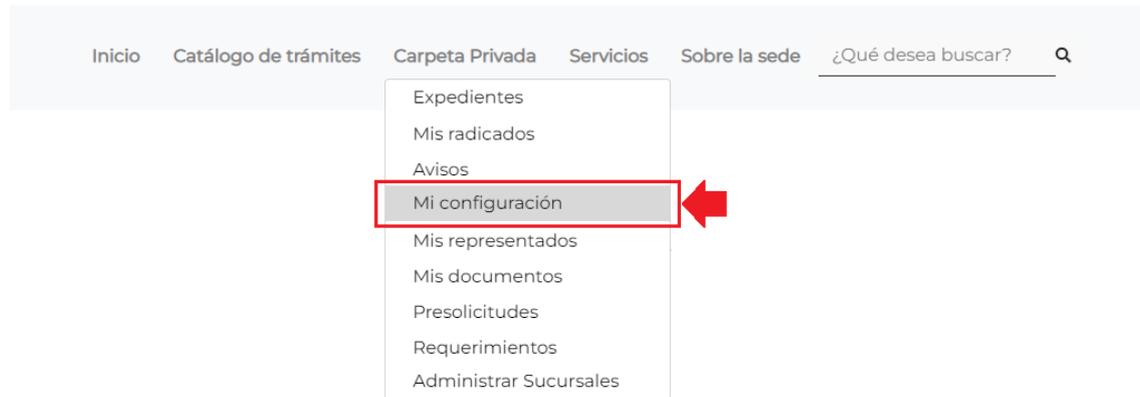
La contraseña que se incluya deberá tener como requisitos una longitud mínima de 8 caracteres, un máximo de 20 caracteres, de carácter alfanumérico, y debe contener como mínimo una letra mayúscula, una minúscula y un dígito numérico.

Realizados los cambios pertinentes se pulsará **Continuar**.

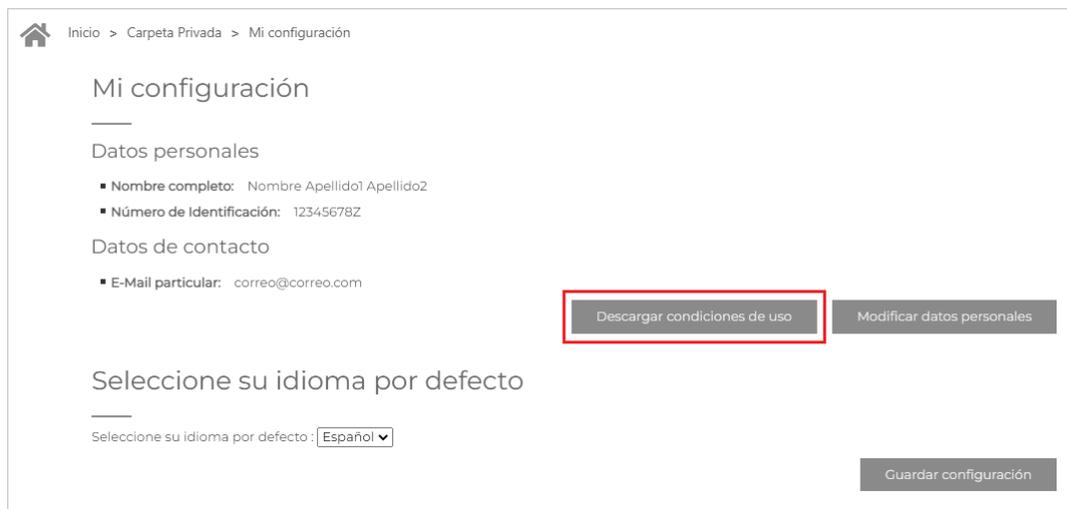
## 11 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR EL DOCUMENTO DE LAS CONDICIONES DE USO?



El documento de las condiciones de uso que acepta el ciudadano una vez se registra en la Sede Electrónica, lo podrá descargar dentro del menú Carpeta Privada:



Al acceder a la opción **Mi configuración** se mostrará una pantalla como la siguiente, en la que seleccionará la opción **Condiciones de uso**:



## 12 ¿QUÉ TRÁMITES PUEDO GESTIONAR DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA?

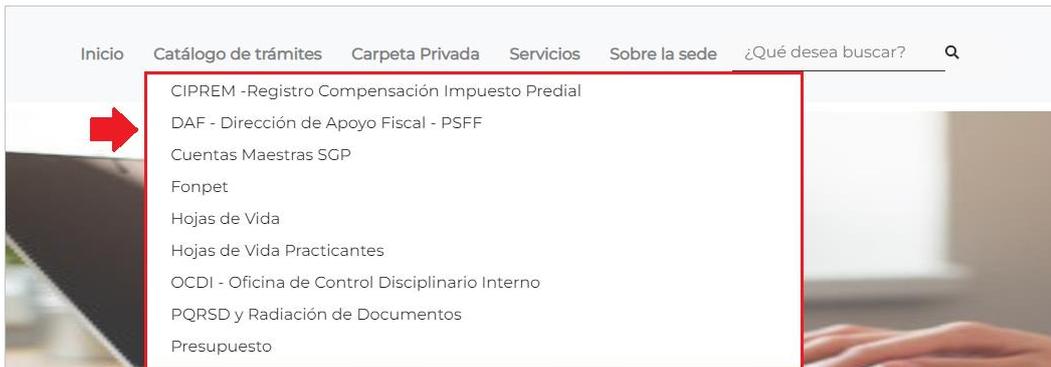
Depende de cada entidad. Las diferentes entidades pueden publicar en la Sede Electrónica los trámites que considere oportunos.

Para visualizar todos los trámites disponibles en la Sede Electrónica no será necesario registrarse ni estar autenticado en la Sede, ya que la información es pública.

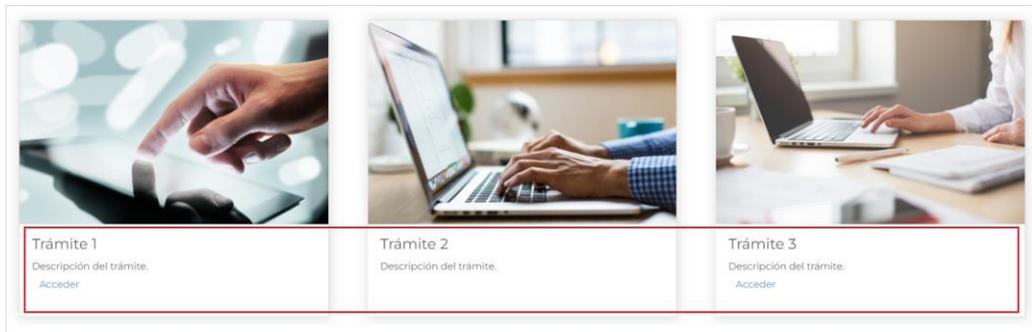


Dispondrá de diferentes accesos para poder visualizar los trámites publicados.

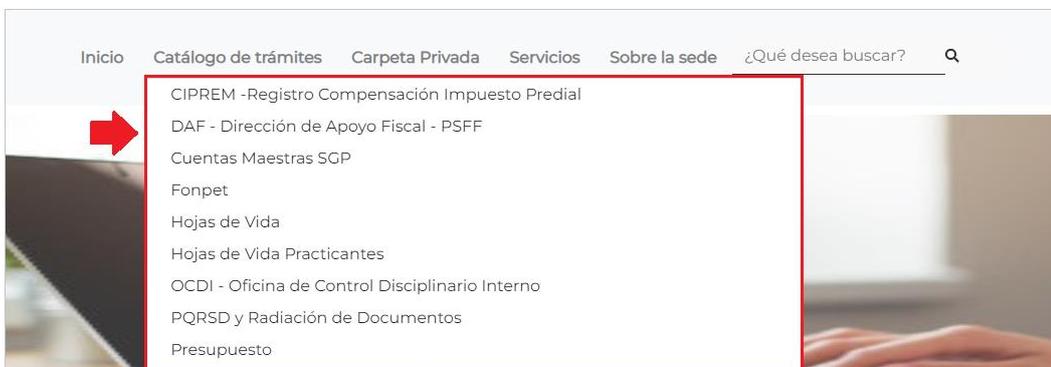
- **Trámites por secciones:** se mostrarán los trámites organizados por las diferentes secciones de la entidad. Las secciones se mostrarán dentro del apartado **Catálogo de trámites**.



- **Trámites por perfiles:** se mostrarán los trámites organizados por los diferentes perfiles de los usuarios que los pueden tramitar. Los perfiles se mostrarán en diferentes sitios de la Sede.



- **Catálogo de trámites:** se pulsará la opción **Catálogo de trámites**.



Se mostrará todo el listado de trámites disponibles en la Sede Electrónica.



Inicio Catálogo de trámites Carpeta Privada Servicios Sobre la sede ¿Qué desea buscar? Q

Inicio > Búsqueda Avanzada

### Resultados de la búsqueda

Mostrar 10 registros Búsqueda:

Nombre Trámite	Formas de presentación	Información
01. IDENTIFICACION Cuentas Reportadas exención GMF - DCCPTN		
01. Proyectos en estructuración - APP		
01. Radicación de Tutelas Despachos Judiciales - SUBJURIDICA		
02. DESMARCACION Cuentas Reportadas exención GMF - DCCPTN		
02. Seguimiento Obligaciones Contingentes - APP		
02. Traslado Presupuestal - EICE		
03. IDENTIFICACION Cuentas Registradas - DCCPTN		
03. Vigencias Futuras - EICE		
04. Reducción Presupuestal - EICE		
04. TERMINACIÓN Cuentas Registradas - DCCPTN		

Mostrando 1 a 10 de 62 registros Anterior 1 2 3 4 5 ... 9 Siguiente

- **Buscador:** estará disponible en la parte superior de la Sede Electrónica. Se podrá incluir todo o parte del nombre del trámite o acceder directamente al Buscador avanzado.

Inicio Catálogo de trámites Carpeta Privada Servicios Sobre la sede ¿Qué desea buscar? Q

Inicio > Búsqueda Avanzada

### Resultados de la búsqueda

Mostrar 10 registros Búsqueda:

Nombre Trámite	Formas de presentación	Información
01. IDENTIFICACION Cuentas Reportadas exención GMF - DCCPTN		
01. Proyectos en estructuración - APP		
01. Radicación de Tutelas Despachos Judiciales - SUBJURIDICA		
02. DESMARCACION Cuentas Reportadas exención GMF - DCCPTN		
02. Seguimiento Obligaciones Contingentes - APP		
02. Traslado Presupuestal - EICE		
03. IDENTIFICACION Cuentas Registradas - DCCPTN		
03. Vigencias Futuras - EICE		
04. Reducción Presupuestal - EICE		
04. TERMINACIÓN Cuentas Registradas - DCCPTN		

Mostrando 1 a 10 de 62 registros Anterior 1 2 3 4 5 ... 9 Siguiente



## 13 PARA PODER REALIZAR UN TRÁMITE DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA, ¿TENGO QUE ESTAR REGISTRADO?

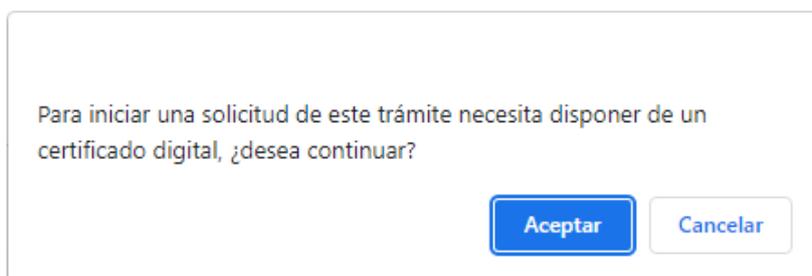
Depende. Si el trámite no requiere autenticación (ciudadano anónimo) se podrá realizar sin estar registrado el ciudadano, aunque el ciudadano no podrá consultar la información del trámite en la carpeta privada.

Si el ciudadano está registrado, se podrá realizar bien con usuario y contraseña o bien con certificado digital.

En el caso de estar registrado con usuario y contraseña únicamente podrá gestionar los trámites que no requieran identificación con certificado; el resto de los trámites que requieran identificación con certificado digital no los podrá gestionar de forma electrónica, a menos que se haya registrado con certificado digital y haya accedido de esta forma.

## 14 ¿PORQUÉ AL INICIAR UN TRÁMITE ME SOLICITA UN CERTIFICADO DIGITAL?

Si al intentar realizar un trámite en la Sede Electrónica muestra la siguiente ventana informativa:



Significa que el trámite elegido sólo se puede iniciar a través de certificado digital. Es decir, el ciudadano necesita disponer de un certificado digital para poder presentar una solicitud de este trámite.

En la Sede Electrónica pueden existir trámites de varios niveles, son los siguientes:

- **Nivel Alto:** trámites que sólo se podrán realizar a través de certificado digital.
- **Nivel Medio:** trámites que se podrán realizar si el usuario está autenticado en la Sede Electrónica con certificado digital o usuario y contraseña.

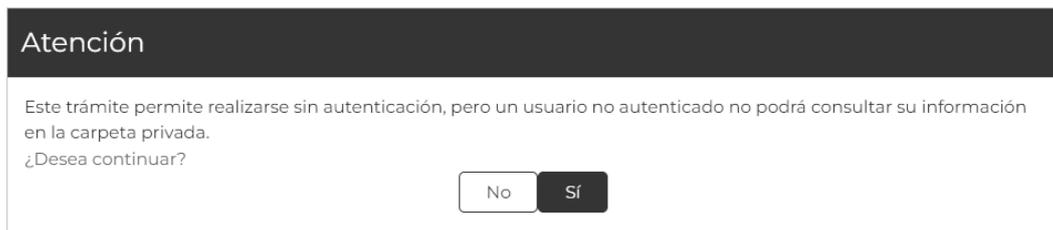


- **Nivel Bajo:** trámites que se podrán realizar sin necesidad de que el usuario esté autenticado en la Sede Electrónica.

 **En el caso de que el usuario decida autenticarse en la Sede Electrónica, se podrán realizar mediante certificado digital o usuario y contraseña.**

## 15 ¿PORQUÉ AL INICIAR UN TRÁMITE SIN ESTAR AUTENTICADO ME PERMITE INICIARLO DE TODAS FORMAS?

Si al intentar realizar un trámite en la Sede Electrónica muestra la siguiente ventana informativa:



Significa que el trámite elegido se puede realizar sin autenticación por parte del ciudadano, es decir, como un ciudadano **anónimo**, pero no podrá consultar la información del trámite en la carpeta privada de la Sede Electrónica.

Si el ciudadano pulsa , el trámite se realizará de forma anónima. Para ello se mostrará la siguiente ventana para insertar el *captcha* (sistema de reconocimiento que asegura al sistema que el usuario que intenta registrarse se trata de una persona humana):



Una vez introducido el *captcha* se pulsará  para continuar con el proceso de tramitación del trámite elegido.



Cancelar

Si el usuario pulsa **Cancelar**, el trámite se realizará con autenticación. Para ello se mostrará la siguiente ventana donde se solicitará la acreditación para continuar con el proceso de tramitación elegido:

Autenticación

Elija una de las opciones de autenticación que se muestran a continuación para ingresar:

		
Certificado	Usuario y contraseña	eSignalD

Si usted no dispone de un usuario para acceder, puede registrarse haciendo clic aquí

**En el caso de que el ciudadano se haya autenticado mediante certificado digital**, la solicitud se firmará por el propio ciudadano.

**En el caso de que el ciudadano se haya autenticado mediante usuario y contraseña**, la solicitud no se firmará por el propio ciudadano, sin embargo, aparecerán sus datos personales en la solicitud.

 **Aunque el trámite se pueda realizar de forma anónima no significa que sea anónimo, sino que la tramitación en este caso se adaptará al modo de acceso que haya elegido el ciudadano, para dar el mayor nivel de seguridad posible.**

## 16 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE TENGO QUE APORTAR PARA PRESENTAR UN TRÁMITE?

Para consultar la documentación que se necesita aportar para realizar un trámite en concreto, se deberá buscar ese trámite por cualquiera de los medios indicados anteriormente (ver punto **12. ¿Qué trámites puedo gestionar desde la Sede Electrónica?**). Para ver la información del trámite se podrá proceder de dos formas:

Para ver la información del trámite se podrá proceder de dos formas:

1. Pulsar sobre el trámite.
2. Pulsar el icono  del trámite (en la columna **Información**).



Inicio   Catálogo de trámites   Carpeta Privada   Servicios   Sobre la sede   ¿Qué desea buscar?

Inicio > Búsqueda Avanzada

### Resultados de la búsqueda

Mostrar  registros   Búsqueda:

Nombre Trámite	Formas de presentación	Información
01. IDENTIFICACION Cuentas Reportadas exención GMF - DCCPTN		
01. Proyectos en estructuración - APP		
01. Radicación de Tutelas Despachos Judiciales - SUBJURIDICA		
02. DESMARCACION Cuentas Reportadas exención GMF - DCCPTN		
02. Seguimiento Obligaciones Contingentes - APP		
02. Traslado Presupuestal - EICE		
03. IDENTIFICACION Cuentas Registradas - DCCPTN		
03. Vigencias Futuras - EICE		
04. Reducción Presupuestal - EICE		
04. TERMINACIÓN Cuentas Registradas - DCCPTN		

Mostrando 1 a 10 de 82 registros   Anterior   1   2   3   4   5   9   Siguiente

En ambos casos se mostrará toda la información necesaria (casuísticas, documentos a aportar, formas de presentación, plazo de presentación, observaciones, etc.).



Inicio > Catálogo de trámites > Ver trámite Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

### Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

[Imprimir](#) [Descargar](#) [INICIAR TRÁMITE](#)

La atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias está a cargo del Grupo de Gestión de Información a través del proceso Gestión de Servicio al Cliente; quien los atenderá o tramitará ante la dependencia y/o funcionario competente, y gestionará su atención dentro de los términos legales. Para ello es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

La respuesta al derecho de petición salvo disposiciones especiales debe expedirse dentro de los siguientes términos legales: De interés general o particular (15 días); consulta o solicitud de concepto (30 días); expedición de documentos (10 días); solicitud autoridad legislativa (5 días); de información por parte de una autoridad (10 días).

#### Documentación a aportar

Si anexa documentos. Si anexa documentos

- Anexe aquí el documento (si desea anexar más documentos puede hacerlo por la opción ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA) (Bloqueante)  
Anexe aquí el documento (si desea anexar más documentos puede hacerlo por la opción ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA)

#### Forma de presentación

Presencial  
Usted puede acercarse a la Carrera 1 No. 1 A 11 Departamento oficina de correspondencia y radicar sus documentos.

Por teléfono  
Usted puede gestionar su trámite llamando al teléfono Conmutador (12 3) 456-7890

Por correo electrónico

On-line  
Presentación via Sede Electrónica

#### Plazo Presentación

Puede realizar una PQRSD en cualquier momento del año, dependiendo del canal a utilizar.

**IMPORTANTE:** Si su trámite fue ingresado en horario no hábil, es decir, de lunes a viernes entre las 5:00 pm y 8:00 am, sábados, domingos o días festivos, su tiempo de respuesta empezará a contar a partir del siguiente día u hora hábil

#### Información adicional a la forma de presentación

Para obtener información adicional comuníquese al teléfono 123 4567 opción 2 o a la línea nacional gratuita 01-2345-67890, o al correo electrónico correo@correo.com  
Horario de atención de lunes a viernes de 8am. a 5pm. Dirección: Carrera 1 N° 1A-11, Departamento, País Tel: 123 4567 Ext: 1234 Fax: 123 4567.

## 16.1 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LAS EXTENSIONES PERMITIDAS EN LOS DOCUMENTOS PARA APORTAR EN UNA SOLICITUD?

Cuando se realiza una tramitación (ver punto **17. ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite?**) la entidad puede solicitar cierta documentación para presentar, **en el paso 2 de Documentación.**



Inicio > Tramitación

### Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Volver Guardar Continuar

« Casos

Marque las entradas que se correspondan con su caso concreto para esta solicitud.  
El tamaño máximo permitido por documento es 95 MB

☑ [A] DOCUMENTOS AL PRESENTAR FACTURA ELECTRÓNICA

Búsqueda:

Documento	Estado	Plantilla	Acciones
1. Representación gráfica de la factura electrónica (Archivo en PDF)	X	📄	📎
2. Factura Electrónica en formato de generación (Archivo en XML en estándar DIAN)	X	📄	📎
3. Reporte Olimpia Factura Electrónica (Archivo en PDF)	X	📄	📎
4. Certificación del pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Archivo PDF)	X	📄	📎
5. Informe de ejecución o acta de entrega (Archivo en PDF)	X	📄	📎

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Para este trámite no tiene obligación de adjuntar ningún documento. Si desea adjuntar algún documento que crea que complementa su solicitud, aunque no se le haya solicitado, pulse el icono del clip.

📎

Dependiendo del caso o casos elegidos se deberá aportar una documentación u otra.



**En el caso de que un documento sea restringido a una determinada extensión**, se especificarán las extensiones permitidas para cada documento en el siguiente apartado de aportación de documentación:

### Aportación de documento

Aportación de documento: Documento test II. Mediante este combo elija una de las opciones disponibles:

Adjuntar Documento

Subir documento

Documento: Documento test II

Descripción:

(máximo 255 caracteres)

**Formato de documentos permitidos:**  
\*.docx;\*.DOCX;\*.doc;\*.DOC;\*.txt;\*.TXT;\*.rar;\*.RAR;\*.odt;\*.ODT;\*.png;\*.PNG;\*.pdf;\*.PDF;\*.tiff;\*.TIFF;\*.x

Cancelar Aceptar



## 16.2 ¿DE QUÉ MANERA PUEDO PRESENTAR DOCUMENTOS CATALOGADOS COMO GRANDES O MUY GRANDES?

Al iniciar un trámite desde la sede Electrónica (ver punto **17 ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite?**), en el **paso 2 de Documentación**, el sistema le solicitará al ciudadano la aportación de la documentación requerida.

Inicio > Tramitación

Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Volver Guardar Continuar

« Casos

Marque las entradas que se correspondan con su caso concreto para esta solicitud.  
El tamaño máximo permitido por documento es 95 MB

III) DOCUMENTOS AL PRESENTAR FACTURA ELECTRÓNICA

Búsqueda:

Documento	Estado	Plantilla	Acciones
1. Representación gráfica de la factura electrónica (Archivo en PDF)	X	+	📎
2. Factura Electrónica en formato de generación (Archivo en XML en estándar DIAN)	X	+	📎
3. Reporte Olimpia Factura Electrónica (Archivo en PDF)	X	+	📎
4. Certificación del pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Archivo PDF)	X	+	📎
5. Informe de ejecución o acta de entrega (Archivo en PDF)	X	+	📎

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Para este trámite no tiene obligación de adjuntar ningún documento. Si desea adjuntar algún documento que crea que complementa su solicitud, aunque no se le haya solicitado, pulse el icono del clip.

📎

El ciudadano deberá adjuntar la documentación por cada uno de los documentos en el siguiente apartado de aportación de documentación:

Aportación de documento

Aportación de documento: Documento test II. Mediante este combo elija una de las opciones disponibles:

Adjuntar Documento

Subir documento

Documento: Documento test II

Descripción:

(máximo 255 caracteres)

**Formato de documentos permitidos:** Se admite cualquier tipo de formato.

Cancelar Aceptar



El sistema informará al ciudadano en todo momento del progreso de subida:

### Aportación de documento

Archivo subido con éxito

Aportación de documento: Documento test II. Mediante este combo elija una de las opciones disponibles:

Adjuntar Documento

Subir documento

Documento: Contrato.pdf

Descripción:

(máximo 255 caracteres)  
*Formato de documentos permitidos: Se admite cualquier tipo de formato.*

100%

Proceso completado con éxito.

Cancelar Aceptar

Por último, el ciudadano podrá cerrar el navegador en cualquier momento sin que se interrumpa la transferencia del archivo.

## 17 ¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA PRESENTAR ELECTRÓNICAMENTE LA DOCUMENTACIÓN DE UN TRÁMITE?

Para presentar la documentación a través de la Sede Electrónica deberá buscar ese trámite por cualquiera de los medios indicados anteriormente (ver punto **12. ¿Qué trámites puedo gestionar desde la Sede Electrónica?**).

Se seleccionará el trámite y se pulsará la opción **Iniciar trámite**.

INICIAR TRÁMITE



***Esta opción únicamente estará disponible para los trámites cuya tramitación pueda ser On-line, para el resto de las tramitaciones no estará disponible.***



Inicio > Catálogo de trámites > Ver trámite Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

### Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

[Imprimir](#) [Descargar](#) [INICIAR TRÁMITE](#)

La atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias está a cargo del Grupo de Gestión de Información a través del proceso Gestión de Servicio al Cliente; quien los atenderá o tramitará ante la dependencia y/o funcionario competente, y gestionará su atención dentro de los términos legales. Para ello es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

La respuesta al derecho de petición salvo disposiciones especiales debe expedirse dentro de los siguientes términos legales: De interés general o particular (15 días); consulta o solicitud de concepto (30 días); expedición de documentos (10 días); solicitud autoridad legislativa (5 días); de información por parte de una autoridad (10) días.

#### Documentación a aportar

Si anexa documentos. Si anexa documentos

- Anexe aquí el documento (si desea anexar más documentos puede hacerlo por la opción ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA) (Bloqueante)  
Anexe aquí el documento (si desea anexar más documentos puede hacerlo por la opción ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA)

#### Forma de presentación

Presencial  
Usted puede acercarse a la Carrera 1 No. 1 A TI Departamento oficina de correspondencia y radicar sus documentos.

Por teléfono  
Usted puede gestionar su trámite llamando al teléfono Conmutador (12 3) 456-7890

Por correo electrónico

On-line  
Presentación via Sede Electrónica

#### Plazo Presentación

Puede realizar una PQRSD en cualquier momento del año, dependiendo del canal a utilizar.

**IMPORTANTE:** Si su trámite fue ingresado en horario no hábil, es decir, de lunes a viernes entre las 5:00 pm y 8:00 am, sábados, domingos o días festivos, su tiempo de respuesta empezará a contar a partir del siguiente día u hora hábil

#### Información adicional a la forma de presentación

Para obtener información adicional comuníquese al teléfono 123 4567 opción 2 o a la línea nacional gratuita 01-2345-678901, o al correo electrónico correo@correes.com  
Horario de atención de Lunes a viernes de 8a.m. a 5p.m. Dirección: Carrera 1 N° 1A-II, Departamento, País Tel: 123 4567 Ext.1234 Fax: 123 4567

Deberá seguir los 4 pasos del asistente de tramitación on-line:

- 1. Formulario inicial.** Mostrará el formulario o formularios de la solicitud que deberá rellenar con los datos necesarios para poder procesar la solicitud.



Inicio > Tramitación

Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Guardar Continuar

«

Formulario inicial  
Documentación  
Confirmación  
Acuse de recibo

Interesado - Facturas Electrónicas

Tipo Documento \* CC Identificación del Contratista Nombre del Contratista \* Nombre

1º Apellido Apellido1 2º Apellido Apellido2

Género Seleccione una opción... Entidad Seleccione una opción... Profesión Seleccione una opción... Vocativo Seleccione una opción...

Tipo dirección CALLE Dirección del Contratista

Departamento Seleccione una opción... Municipio Seleccione una opción...

Correo Electrónico donde desea recibir la respuesta \* Digite su correo nuevamente \*

Teléfono Móvil Fax

RECEPCIÓN FACTURAS ELECTRÓNICAS

¿Está corrigiendo una factura ya radicada anteriormente? \* Seleccione una opción...

Nro. Contrato \* Nro. Factura \*

Fecha Factura \* Concepto de la factura \*

Periodo del Servicio: Año Seleccione una opción... Mes Seleccione una opción...

Nombre del Supervisor en el Ministerio de Hacienda Nro. de Radicado Anterior \*

Completados al menos los campos obligatorios (campos marcados con \*) se pulsará **Continuar**.

- 2. Documentación.** Se mostrarán los casos disponibles para que marque el que corresponda, en función de los casos marcados, se le demandarán los diferentes documentos a aportar.



Inicio > Tramitación

### Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Volver Guardar Continuar

«  
Casos

Marque las entradas que se correspondan con su caso concreto para esta solicitud.  
El tamaño máximo permitido por documento es 95 MB

Documentación

Formulario inicial

Confirmación

Acuse de recibo

DOCUMENTOS AL PRESENTAR FACTURA ELECTRÓNICA

Búsqueda:

Documento	Estado	Plantilla	Acciones
1. Representación gráfica de la factura electrónica (Archivo en PDF)	X		
2. Factura Electrónica en formato de generación (Archivo en XML en estándar DIAN)	X		
3. Reporte Olimpia Factura Electrónica (Archivo en PDF)	X		
4. Certificación del pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Archivo PDF)	X		
5. Informe de ejecución o acta de entrega (Archivo en PDF)	X		

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Para este trámite no tiene obligación de adjuntar ningún documento. Si desea adjuntar algún documento que crea que complementa su solicitud, aunque no se le haya solicitado, pulse el icono del clip.

Para cada uno de los documentos a presentar, deberá decidir la forma de aportarlos. Pulsando se mostrarán todas las opciones de que dispone para aportar la documentación (ver punto **18. ¿Qué opciones tengo para presentar un documento?**).

Además, podrá presentar documentación complementaria, no requerida para la tramitación, pulsando .

Finalizada la aportación de documentos se pulsará .

**3. Confirmación.** Se mostrará toda la información incluida en los pasos anteriores para, si es correcta, firmarla.



Inicio > Tramitación

Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Volver Guardar

« Firmar

acuse\_confirmación\_soli\_166.pdf

Formulario inicial

Documentación

Confirmación

Acuse de recibo

**1. Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago**

**Interesado - Facturas Electrónicas**

\* Tipo Documento : CC \* Identificación del Contratista : 900265408  
\* Nombre del Contratista : Nombre  
\* 1º Apellido : Apellido1 \* 2º Apellido : Apellido2  
\* Tipo dirección : CALLE \* Dirección del Contratista : nombre dirección  
\* Departamento Ocullo : 1726  
\* Municipio Ocullo : 11200  
\* Correo Electrónico donde desea recibir la respuesta : correo@correo.com  
\* Digite su correo nuevamente : correo@correo.com  
0

**RECEPCIÓN FACTURAS ELECTRÓNICAS**

\* ¿Está compuesta una factura ya radicada anteriormente? : NO  
\* Nro. Contrato : 12345 \* Nro. Factura : 1234567 \* Fecha Factura : 09/03/2022  
\* Concepto de la factura : concepto de la factura  
\* Período del Servicio: Año : 2021 \* Mes : 08

**Mención Legal:** La responsabilidad por la recolección, entrega y validez de la información requerida es responsabilidad exclusiva del Contratista

Expone / Solicita

Observaciones

Tras comprobar la información, si es correcta, se pulsará **Firmar** o **Continuar**, dependiendo del modo de autenticación en la Sede Electrónica (ver punto **6. ¿Cómo puedo acceder a la sede electrónica?**).

- 4. Acuse de recibo.** Se mostrará la instancia con todos los datos incluidos en los pasos anteriores, junto con la información de la firma aplicada.



Inicio > Tramitación

### Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Finalizar

La tramitación ha finalizado con éxito. Si desea imprimir o guardar la solicitud generada puede hacerlo desde los botones inferiores o las herramientas del visor del pdf.

«

Código de solicitud generado: **RNK6LOMNMS** ¿Qué es esto?

El trámite se ha presentado correctamente. A continuación, se le muestra el recibo de la solicitud que puede descargar pulsando los botones bajo el visor. También tiene acceso a todos los datos de la solicitud desde el menú Mis Expedientes de la Carpeta Ciudadana.

- Formulario inicial
- Documentación
- Confirmación
- Acuse de recibo

esg2038929709634229898.pdf

**1. Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago**

Numero de Registro	Fecha de Registro	Fecha de Presentación
1-2022-000065	08/03/2022 08:34	08/03/2022 08:34

**Interesado - Facturas Electrónicas**

- \* Tipo Documento : CC \* Identificación del Contratista : 900265408
- \* Nombre del Contratista : Nombre
- \* 1º Apellido : Apellido1 \* 2º Apellido : Apellido2
- \* Tipo dirección : CALLE \* Dirección del Contratista : nombre dirección
- \* Departamento Oculto : 1726
- \* Municipio Oculto : 11260
- \* Correo Electrónico donde desea recibir la respuesta : correo@correo.com
- \* Digite su correo nuevamente : correo@correo.com
- 0

**RECEPCIÓN FACTURAS ELECTRÓNICAS**

- \* ¿Está corrigiendo una factura ya radicada anteriormente? : NO
- \* Nro. Contrato : 12345 \* Nro. Factura : 1234567 \* Fecha Factura : 08/03/2022
- \* Concepto de la factura : concepto de la factura
- \* Periodo del Servicio: AÑO 2021 \* Mes 08

**Mención Legal:** La responsabilidad por la recolección, entrega y validez de la información requerida es responsabilidad exclusiva del Contratista

**Expone / Solicita**

**Observaciones**

Presentación electrónica del Trámite 1. Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

**Asunto**

Documento: 900265408 - Nombre del Contratista: Nombre - Nro. contrato: 12345 - Concepto factura: concepto de la factura - Supervisor Contrato: - Nro. radicado:

**Casos seleccionados**

## 17.1 HE REALIZADO UNA SOLICITUD, PERO QUIERO MODIFICARLA, ¿DE QUÉ MANERA PUEDO HACERLO?

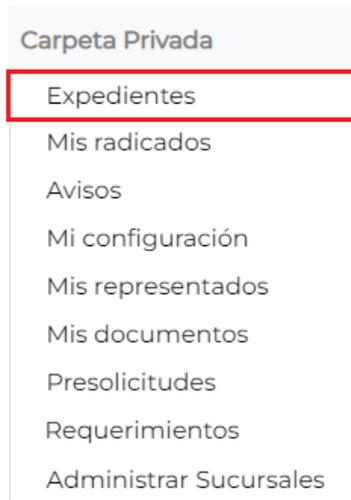


**Según las condiciones de gestión, si la entidad lo requiere el ciudadano podrá modificar las solicitudes realizadas. Por defecto, esta funcionalidad estará desactivada.**

Quando se realiza una tramitación (ver punto **17 ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite?**) y el ciudadano quiere modificar la solicitud podrá realizarlo de la siguiente manera.



Accederá dentro de su carpeta privada, la opción de **Expedientes**:



Se seleccionará la solicitud que en este caso se desea modificar y al acceder a la información que se mostrará para el expediente se visualizarán el botón 



Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes > Ver solicitud

### Datos del expediente

**Modificar solicitud**

Nombre interesado: \_\_\_\_\_  
Nombre Apellido1 Apellido2 \_\_\_\_\_

Número de identificación: \_\_\_\_\_  
900265408 \_\_\_\_\_

Tipo: \_\_\_\_\_  
1. Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_  
Presentado \_\_\_\_\_

Asunto: \_\_\_\_\_  
Documento: 900265408 - Nombre del Contratista: Nombre - Nro. contrato: 12345 - Concepto factura: concepto de la factura - Supervisor Contrato: - Nro. radicado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_  
08/03/2022 08:34 \_\_\_\_\_

### ✓ Radicados asociados

Mostrar 10 registros Búsqueda: \_\_\_\_\_

Radicado	Tipo	Fecha	Solicitante	Asunto
1-2022-000065	Entrada	2022-03-08 8:34:00	Nombre Apellido1 Apellido2	Documento: 900265408 - Nombre del Contratista: Nombre - Nro. contrato: 12345 - Concepto factura: concepto de la factura - Supervisor Contrato: - Nro. radicado:

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Anterior 1 Siguiente

### ✓ Auditoría de estados de la solicitud

Búsqueda: \_\_\_\_\_

Estado	Fecha de actualización
PRESENTADO	2022-03-08 08:34:47

### Radicado presentado

**Abrir radicado**

**Descargar documento firmado**

### Casos seleccionados

- A) DOCUMENTOS AL PRESENTAR FACTURA ELECTRÓNICA

### Documentación del trámite

Documentos presentados

- 1. Representación gráfica de la factura electrónica (Archivo en PDF)
- 3. Reporte Olimpia Factura Electrónica (Archivo en PDF)

Documentos pendientes

No obligatorios

- 2. Factura Electrónica en formato de generación (Archivo en XML en estándar DIAN)
- 4. Certificación del pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Archivo PDF)
- 5. Informe de ejecución o acta de entrega (Archivo en PDF)

**Volver**

Se pulsará el botón y de manera automática se iniciará una solicitud, para que el ciudadano pueda modificar cada uno de los datos y documentación que sea necesaria, conservando para ello toda la información introducida anteriormente en la solicitud: formularios, documentación, etc.



## 18 ¿QUÉ OPCIONES TENGO PARA PRESENTAR UN DOCUMENTO?

Cuando haya decidido hacer la tramitación on-line, deberá seguir el asistente de tramitación (ver punto **17. ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite?**).

En el **paso 2, Documentación**, deberá indicar la documentación que va a aportar.

Al marcar el documento que va a aportar, se mostrará una ventana como la siguiente, y pulsando en el desplegable se mostrarán todas las opciones posibles de que dispone para poder presentar el documento.

Aportación de documento

Aportación de documento: Numero de cedula. Mediante este combo elija una de las opciones disponibles:

Adjuntar Documento

Adjuntar Documento

Ahora no lo tengo, lo adjuntaré electrónicamente más tarde, pero quiero seguir con la tramitación...

Lo entregaré en papel posteriormente.

Ya entregué este documento en un trámite anterior de forma electrónica...

No dispongo ahora de este documento pero me comprometo a entregarlo posteriormente cuando la Entidad Gestora me lo solicite y sea indispensable, para seguir el trámite...

No tengo ese documento pero puedo entregar otro sustitutivo

Se muestra anexo a otro de los documentos que se aportan

Autorizo a solicitar y obtener de la Administración competente el presente documento y la información asociada al mismo, en relación con este procedimiento administrativo... Documentos generados

(máximo 255 caracteres)

Formato de documentos permitidos: \*.pdf, \*.doc, \*.docx, \*.xlsx, \*.xls, \*.ppt, \*.pptx, \*.jpg, \*.jpeg, \*.bmp, \*.gif, \*.tiff, \*.png, \*.odt, \*.txt, \*.rtf, \*.zip, \*.rar, \*.7z, \*.ods, \*.esig, \*.sesl, \*.sicses, \*.SESI, \*.SICSES

Cancelar Aceptar

Las opciones que se mostrarán serán las siguientes:

- **Adjuntar documento:** permite aportar el documento en formato electrónico,
- **Ahora no lo tengo, lo adjuntaré electrónicamente más tarde, pero quiero seguir con la tramitación:** no se aporta el documento, pero se compromete a aportarlo en otro momento.
- **Lo entregaré en papel posteriormente:** no se aporta el documento en formato electrónico, se indica que el documento se aportará presencialmente.
- **Ya entregué este documento en un trámite anterior de forma electrónica:** el documento se presentó electrónicamente en un trámite anterior y se selecciona.
- **No dispongo ahora de este documento, pero me comprometo a entregarlo posteriormente cuando la Entidad Gestora me lo solicite y sea indispensable, para seguir con el trámite:** no se aporta el documento, pero se compromete a entregarlo cuando se le solicite.
- **No tengo este documento, pero puedo entregar otro sustitutivo:** no dispone del documento que se le solicita, pero entrega uno equivalente.
- **Se muestra anexo a otro de los documentos que se aportan:** va anexo a alguno de los documentos aportados en el trámite actual.
- **Autorizo a solicitar y obtener de la Administración competente el presente documento y la información asociada al mismo, en relación con**



**este procedimiento administrativo:** autoriza a la Administración competente a entregar el documento que se le está solicitando.

- **Documentos generados:** permite seleccionar entre los documentos que la Sede Electrónica ha generado para el ciudadano.

## 19 ¿POR QUÉ NO PUEDO AÑADIR DOCUMENTOS EN UN TRÁMITE?

Es posible que en algunos trámites no pueda añadir documentos complementarios. Esto puede ser debido a dos motivos:

1. Porque ese trámite no se ha configurado para la entrega de documentos. Al no aparecer en el **Paso 2. Documentación** la tabla con los documentos a aportar no es que se trate de un error, simplemente que no se ha parametrizado así. Ese trámite no requiere entrega de documentación. Por lo tanto, en los pasos del trámite del **Paso 1. Formulario**, pasaríamos automáticamente al **Paso 3. Confirmación**.
2. El trámite si tiene catalogado la entrega de documentos requeridos a aportar, pero no ofrece la posibilidad de que el ciudadano pueda añadir documentación complementaria, por lo tanto, en el **Paso 2. Documentación**, de la tramitación



online **no se mostrará** el botón

Inicio > Tramitación

Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Volver Guardar Continuar

« Casos

Marque las entradas que se correspondan con su caso concreto para esta solicitud.  
El tamaño máximo permitido por documento es 95 MB

Formulario inicial

Documentación

Confirmación

Acuse de recibo

DOCUMENTOS AL PRESENTAR FACTURA ELECTRÓNICA

Búsqueda:

	Documento	Estado	Plantilla	Acciones
🔒	1. Representación gráfica de la factura electrónica (Archivo en PDF)	✘	📄	📎
	2. Factura Electrónica en formato de generación (Archivo en XML en estándar DIAN)	✘	📄	📎
🔒	3. Reporte Olimpia Factura Electrónica (Archivo en PDF)	✘	📄	📎
	4. Certificación del pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Archivo PDF)	✘	📄	📎
	5. Informe de ejecución o acta de entrega (Archivo en PDF)	✘	📄	📎

Mostrando 1 a 5 de 5 registros



## 20 TENGO DOCUMENTOS EN PAPEL, ¿PUEDO REALIZAR IGUALMENTE EL TRÁMITE DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA?

Sí.

El trámite puede realizarlo igualmente desde la Sede Electrónica, sólo que en el momento en el que tenga que indicar la documentación que aporta (ver punto **18. ¿Qué opciones tengo para presentar un documento**) deberá seleccionar la opción **Lo entregaré en papel posteriormente**.

Esta opción deberá indicarla para cada uno de los documentos que tenga en papel y quiera aportar a la solicitud.

Aportación de documento

Aportación de documento: Numero de cedula. Mediante este combo elija una de las opciones disponibles:

Adjuntar Documento

Adjuntar Documento

Ahora no lo tengo, lo adjuntaré electrónicamente más tarde, pero quiero seguir con la tramitación...

**Lo entregaré en papel posteriormente**

Ya entregué este documento en un trámite anterior de forma electrónica...

No dispongo ahora de este documento pero me comprometo a entregarlo posteriormente cuando la Entidad Gestora me lo solicite y sea indispensable, para seguir el trámite...

No tengo ese documento pero puedo entregar otro sustitutivo

Se muestra anexo a otro de los documentos que se aportan

Autorizo a solicitar y obtener de la Administración competente el presente documento y la información asociada al mismo, en relación con este procedimiento administrativo...

Documentos generados

(máximo 255 caracteres)

Formato de documentos permitidos: \*.pdf, \*.doc, \*.docx, \*.xlsx, \*.xls, \*.ppt, \*.pptx, \*.jpg, \*.jpeg, \*.bmp, \*.gif, \*.tiff, \*.png, \*.odt, \*.txt, \*.rtf, \*.zip, \*.rar, \*.7z, \*.ods, \*.esig, \*.sesl, \*.sices, \*.SESI, \*.SICES

Cancelar Aceptar

Posteriormente deberá acudir a la entidad gestora con esos documentos para la aportación de estos.

## 21 ¿QUÉ ES LO QUE SE FIRMA CUANDO EL CIUDADANO ADJUNTA DOCUMENTOS EN UNA SOLICITUD?

Cuando un ciudadano adjunta documentos a una solicitud, únicamente se firma la solicitud, la instancia.

Los documentos que se van aportando a la solicitud no se firman en ningún caso.



## 22 ¿PUEDO PRESENTAR UNA SOLICITUD DE FORMA ELECTRÓNICA EN NOMBRE DE OTRA PERSONA O QUE ALGUIEN LA PRESENTE POR MI?

Sí, cuando el propio interesado no puede tramitar una solicitud, podrá presentarla, en su nombre, un representante.

El representante accederá a la Sede Electrónica, al igual que cuando actúa como interesado, con su propio certificado y, a continuación, elegirá en la parte superior derecha de la Sede Electrónica a la persona a representar.



A continuación, podrá elegir el trámite a realizar como representante (ver punto 17. **¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite?**).

Finalizado el trámite, el usuario que ha actuado como representante podrá consultar la información de la solicitud desde la opción **Expedientes > Expedientes representados** de la **Carpeta Privada** (ver punto 23. **¿Dónde puedo ver las solicitudes que he tramitado en nombre de otra persona o empresa?**).



Mientras que el interesado podrá consultar la información de esta solicitud desde la opción **Expedientes** de la **Carpeta Privada** (ver punto 30. **¿Dónde puedo ver las solicitudes que he gestionado a través de la Sede Electrónica?**).



Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes

### Mis expedientes

- Acceder a Expedientes representados

Mostrar 10 registros

Búsqueda:

Tipo	Estado	Asunto	Fecha	Radicado	Acciones
Inscripción curso On line	EN TRÁMITE INCOMPLETA	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-19 19:50:00	1-2022-000023	
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PRESENTADO	Presentación electrónica del trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	2022-01-19 18:01:00	1-2022-000010	
Titulos de navegación para Tripulante	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del trámite Título de navegación para Tripulante	2022-01-19 17:43:00	1/2022/TNT	
Ocupación vía pública	PARALIZADO	Presentación electrónica del Trámite Ocupación vía pública	2022-01-18 16:31:00	1-2022-000008	
Reducción Presupuestal - EICE	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del Trámite Reducción Presupuestal - EICE	2022-01-18 15:01:00	1-2022-000002	
Inscripción curso On line	FINALIZADO	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-17 22:59:00	2/2022/GEN	

Mostrando 1 a 10 de 23 registros

Anterior 1 2 3 Siguiente

## 23 ¿DÓNDE PUEDO VER LAS SOLICITUDES QUE HE TRAMITADO EN NOMBRE DE OTRA PERSONA O EMPRESA?

Cuando un representante realiza la tramitación de alguna solicitud a través de la Sede Electrónica, en nombre de otra persona, podrá consultar todas estas solicitudes accediendo, dentro de la **Carpeta Privada**, a la opción **Expedientes** y, a continuación, pulsar en el enlace **Acceder a Expedientes representados**.

Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes

### Mis expedientes

- Acceder a Expedientes representados

Mostrar 10 registros

Búsqueda:

Tipo	Estado	Asunto	Fecha	Radicado	Acciones
Inscripción curso On line	EN TRÁMITE INCOMPLETA	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-19 19:50:00	1-2022-000023	
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PRESENTADO	Presentación electrónica del trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	2022-01-19 18:01:00	1-2022-000010	
Titulos de navegación para Tripulante	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del trámite Título de navegación para Tripulante	2022-01-19 17:43:00	1/2022/TNT	
Ocupación vía pública	PARALIZADO	Presentación electrónica del Trámite Ocupación vía pública	2022-01-18 16:31:00	1-2022-000008	
Reducción Presupuestal - EICE	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del Trámite Reducción Presupuestal - EICE	2022-01-18 15:01:00	1-2022-000002	
Inscripción curso On line	FINALIZADO	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-17 22:59:00	2/2022/GEN	

Mostrando 1 a 10 de 23 registros

Anterior 1 2 3 Siguiente

Para ello, será necesario haber accedido con usuario y contraseña o con certificado digital a la Sede Electrónica (ver punto **6. ¿Cómo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).



A continuación, se mostrará el listado de todas las solicitudes que ha gestionado el representante.

Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Expedientes representados

Los expedientes de mis representados

• [Acceder a Mis Expedientes](#)

Mostrar 10 registros

Búsqueda:

	Tipo	Estado	Asunto	Fecha	Radicado
✓	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	2021-10-01 13:57:00	20214400000352

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

## 24 ¿CÓMO COMPLETO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEJÉ PENDIENTE DE ENTREGAR EN UN TRÁMITE ANTERIOR?

Si al presentar un trámite, no aportó alguno de los documentos solicitados, puede presentarlos haciendo una nueva solicitud o tramitación de estos, para ello podrá seguir los siguientes pasos descritos en el punto **17. ¿Qué tengo que hacer para presentar electrónicamente la documentación de un trámite?**), después de haber accedido a la Sede Electrónica con su certificado digital o con su usuario y contraseña (ver punto **6. ¿Cómo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).

## 25 ¿PARA QUE SIRVE EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?

El **Localizador de tramitaciones** es un servicio que permite localizar tanto un trámite a medias, es decir, un trámite que haya sido guardado durante su proceso de tramitación online sin finalizar, como un trámite ya finalizado. De forma que, puede localizar dicho trámite y continuar con su tramitación en su caso, o consultarlo.

 **Este servicio únicamente se mostrará en el caso en que la entidad disponga del localizador de tramitaciones.**

Al guardar un trámite, en los tres primeros pasos de la tramitación, o al finalizarlo, la plataforma genera un código de solicitud el cual se utilizará para buscar posteriormente dicho trámite y continuar su tramitación, o consultarlo:



Los datos de la solicitud se han guardado correctamente.

Puede continuar con la tramitación posteriormente desde la portada de la Sede Virtual, en el apartado Localizador de tramitaciones, ingresando el siguiente código:

**PROQFV8WRN**

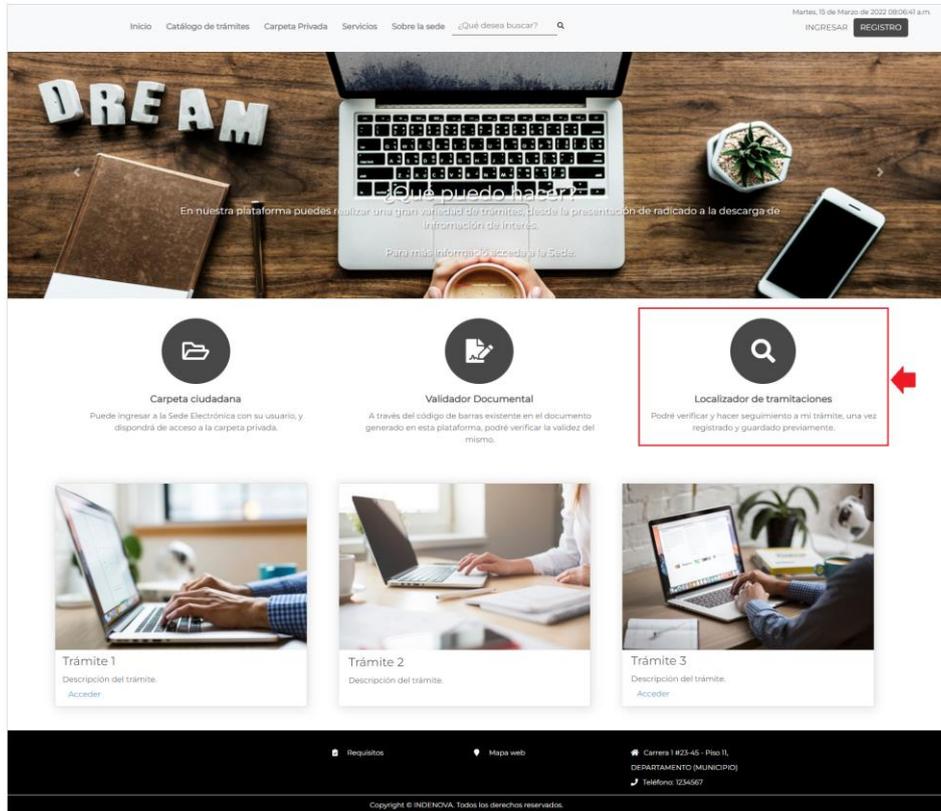
Guarde este código para poder continuar posteriormente con la tramitación.

Estando autenticado en la Sede Virtual, también puede acceder a sus presolicitudes guardadas desde el apartado: [CARPETA PRIVADA > PRESOLICITUDES](#)

[Aceptar](#)

## 25.1 ¿DONDE PUEDO ACCEDER AL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?

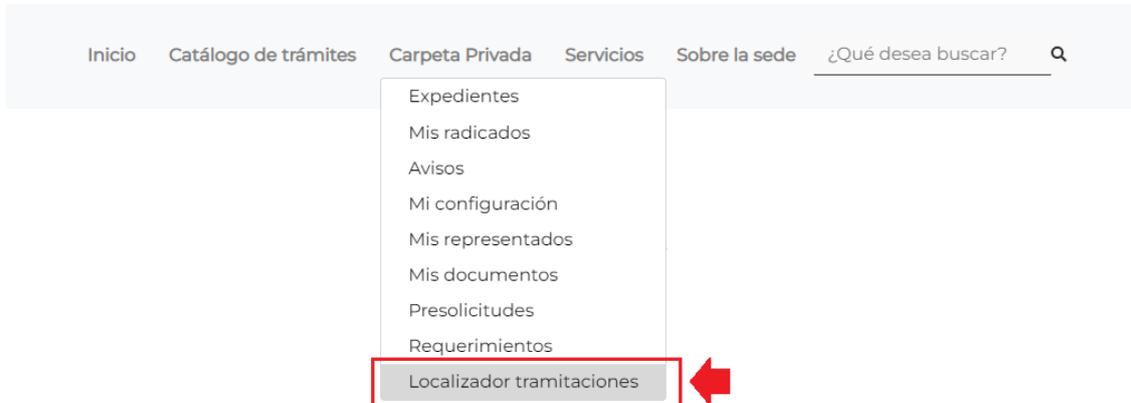
El **Localizador de tramitaciones** es un servicio al que se podrá acceder de dos formas, una de ellas es directamente desde la página de inicio de la Sede Electrónica.



El código proporcionado por la plataforma se introducirá en el siguiente apartado:

Una vez introducido el código de solicitud, pulsará **Continuar** y la plataforma le redirigirá automáticamente al trámite o solicitud.

Además, la otra forma de consultar la solicitud es desde el menú **Carpeta Privada / Localizador tramitaciones:**



A continuación, se introduzca el código indicado en la siguiente pantalla

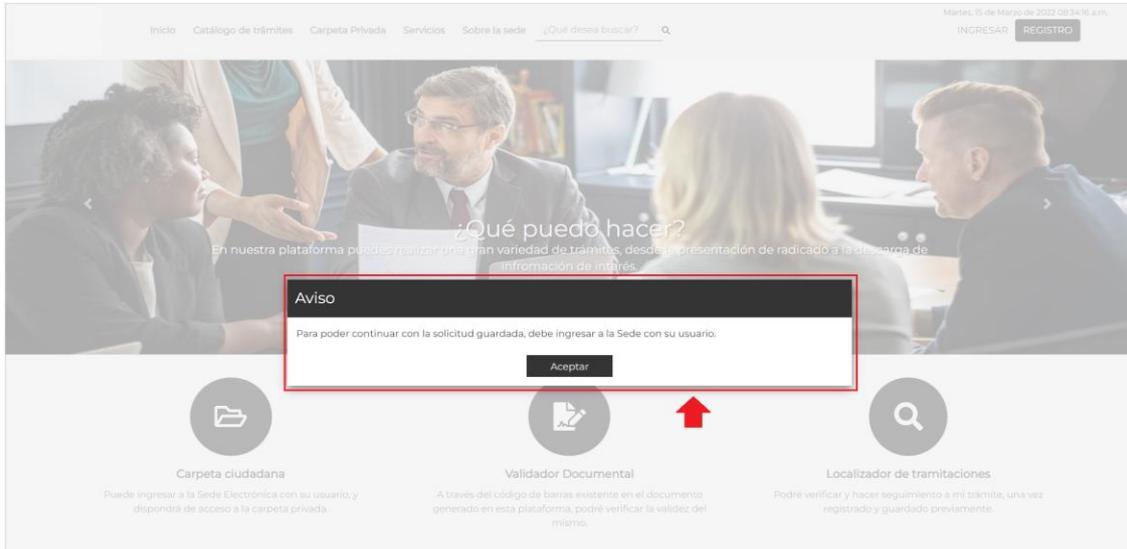
Una vez introducido el código de solicitud, pulsará  y la plataforma le redirigirá automáticamente al trámite o solicitud.

## 25.2 ¿NECESITAS ESTAR AUTENTICADO PARA VER LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA EL LOCALIZADOR DE TRAMITACIONES?

No, no necesitas estar autenticado.

La diferencia de estar autenticado o no en la Sede Electrónica es que si haces la consulta como usuario anónimo no podrás ver los datos personales de la solicitud, tan solo la información del estado del trámite.

Si la tramitación con dicho código no está finalizada la plataforma solicitará al usuario la autenticación para poder continuar.



## 26 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UN TRÁMITE COMO PRESOLICITUD?

Una presolicitud es una solicitud que está pendiente de finalizar la tramitación online, es decir, es una solicitud realizada a medias que ha sido guardada en algún paso previo a su finalización.

Dentro de la tramitación online, sólo en los tres primeros pasos (**1. Formulario**, **2. Documentación** y **3. Confirmación**) se muestra un botón para guardar el paso actual en el caso que el ciudadano decida continuar su tramitación en otro momento.



Inicio > Tramitación

### Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago

Volver **Guardar** Continuar

«

#### Casos

Marque las entradas que se correspondan con su caso concreto para esta solicitud.  
El tamaño máximo permitido por documento es 95 MB

(A) DOCUMENTOS AL PRESENTAR FACTURA ELECTRÓNICA

Búsqueda:

	Documento	Estado	Plantilla	Acciones
	1. Representación gráfica de la factura electrónica (Archivo en PDF)	X		
	2. Factura Electrónica en formato de generación (Archivo en XML en estándar DIAN)	X		
	3. Reporte Olimpia Factura Electrónica (Archivo en PDF)	X		
	4. Certificación del pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Archivo PDF)	X		
	5. Informe de ejecución o acta de entrega (Archivo en PDF)	X		

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Para este trámite no tiene obligación de adjuntar ningún documento. Si desea adjuntar algún documento que crea que complementa su solicitud, aunque no se le haya solicitado, pulse el icono del clip.

Tras pulsar el botón , la Sede Electrónica proporcionará un código que permitirá localizar la solicitud para continuar posteriormente con su tramitación y, además, también guardará automáticamente la solicitud actual como una solicitud borrador para continuar posteriormente con su tramitación.

Los datos de la solicitud se han guardado correctamente.

Puede continuar con la tramitación posteriormente desde la portada de la Sede Virtual, en el apartado Localizador de tramitaciones, ingresando el siguiente código:

**PROQFV8WRN**

Guarde este código para poder continuar posteriormente con la tramitación.

Estando autenticado en la Sede Virtual, también puede acceder a sus presolicitudes guardadas desde el apartado: CARPETA PRIVADA > PRESOLICITUDES

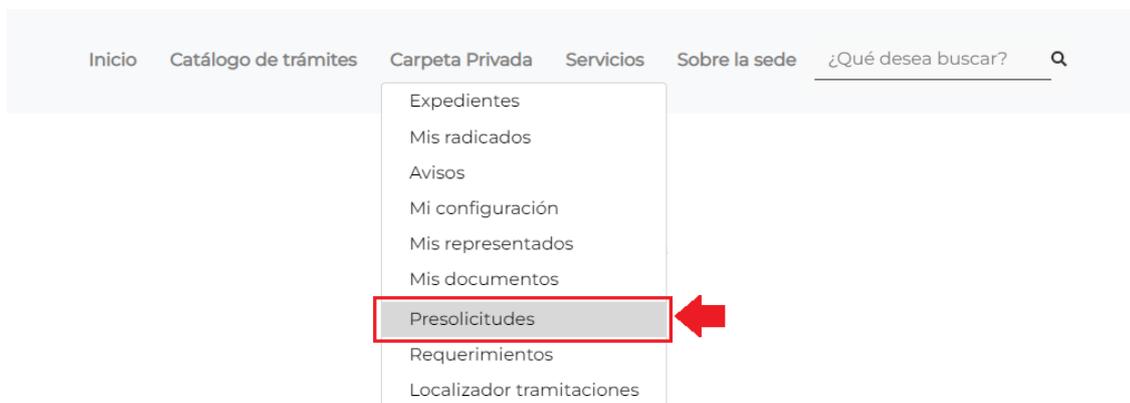
**Aceptar**



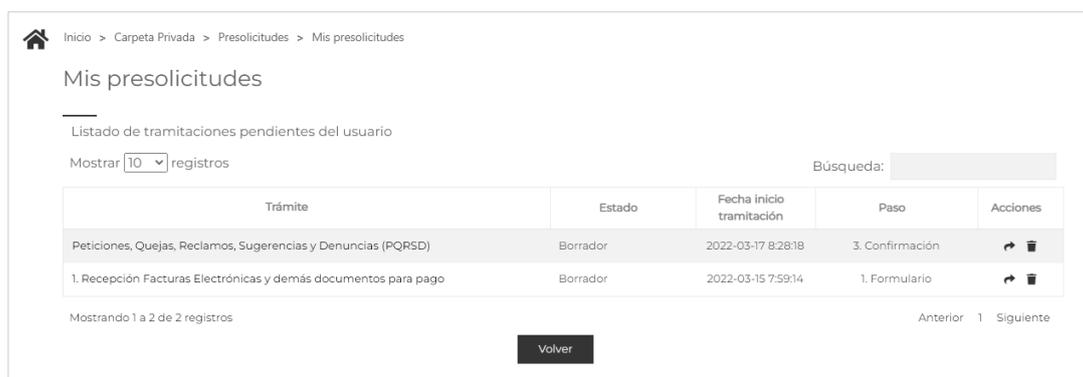
## 27 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR EL TRÁMITE QUE TENGO COMO PRESOLICITUD?

Todas las solicitudes guardadas como borradores a través de la Sede Electrónica podrán consultarse en cualquier momento accediendo, en la **Carpeta Privada**, a la opción **Presolicitudes**.

Para ello previamente debe haber accedido a la Sede Electrónica con usuario y contraseña o con certificado digital.



Desde la opción **Presolicitudes** se mostrará el listado con todas las solicitudes guardadas y pendientes de tramitar por el ciudadano, podrá continuar con la tramitación online desde el punto en que lo dejó pendiente, o también podrá eliminar el borrador e iniciar una nueva solicitud desde el comienzo. A continuación, se mostrará la siguiente pantalla:



Las solicitudes aparecerán paginadas, mostrándose 10 resultados por página. En la parte inferior del listado dispondrá de la paginación para poder desplazarse a través de las diferentes páginas de resultados.



En el apartado de **Búsqueda** que se encuentra en la parte superior del listado se podrá buscar la solicitud pendiente de tramitar por el nombre del trámite.

Búsqueda:

Para cada uno de los borradores listados se mostrará la siguiente información:

- **Trámite:** nombre del trámite que se ha iniciado.
- **Estado:** estado en que se encuentra el borrador actualmente.
- **Fecha inicio tramitación:** fecha y hora hábiles en las que se inició el borrador.
- **Paso:** indica el paso de la tramitación online en el cual se guardó el borrador. Los pasos en los cuales se podrá guardar serán los siguientes:
  - Formulario
  - Documentación
  - Confirmación
- **Acciones:** indica las acciones que se podrán realizar sobre los borradores, son las siguientes:
  -  : permite continuar con la tramitación online. También se podrá continuar con la tramitación pulsando directamente sobre el nombre del trámite.

**Atención**

Ha seleccionado continuar una solicitud pendiente de finalización.  
¿Desea continuar?

-  : permite eliminar el borrador seleccionado. Si desea eliminar la presolicitud seleccionada pulsará .

**Atención**

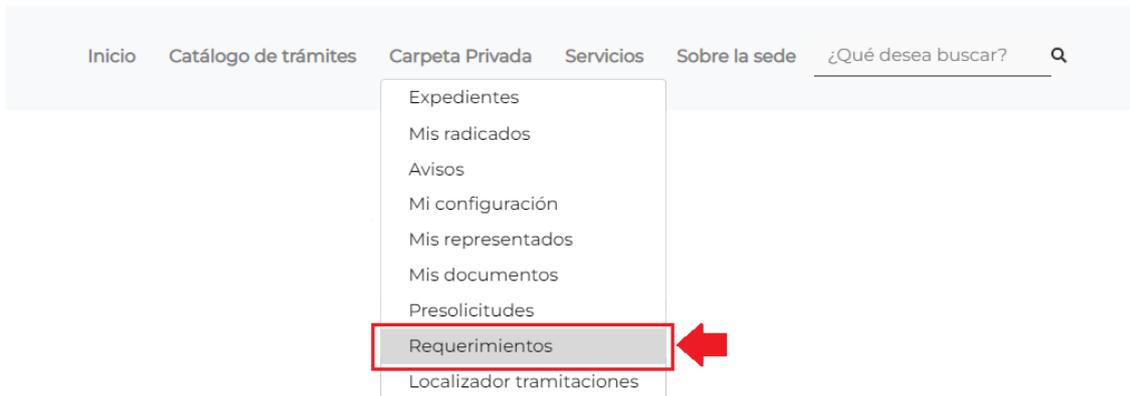
Ha seleccionado eliminar la presolicitud de una solicitud pendiente de finalización.  
¿Desea continuar?



## 28 ¿QUÉ SON LOS REQUERIMIENTOS?

Los requerimientos son las solicitudes que realiza la entidad al ciudadano con posterioridad a que el trámite se haya iniciado.

Para acceder a esta información se pulsará dentro del menú **Carpeta Privada** la opción **Requerimientos**.



 **Este apartado únicamente se mostrará en el caso de que la entidad disponga de requerimientos.**

A continuación, se mostrará la siguiente pantalla:

Inicio > Carpeta Privada > Mis requerimientos

### Mis requerimientos

Listado de requerimientos del usuario pendientes de tramitación

Mostrar 10 registros

Tipo	Fecha de creación:	Requerimiento	Nº Expediente	Número radicado	Fecha de vencimiento	Acciones
	17-03-2022 9:16:06	Requerimiento de firma	12/2021/OFI	2-2022-000023	22/03/2022	
	17-03-2022 9:13:54	Requerimiento de formulario	12/2021/OFI	2-2022-000018	15/03/2022	
	17-03-2022 9:11:49	Solicitud de documentos	12/2021/OFI	2-2022-000015	04/03/2022	
	17-03-2022 9:13:54	Requerimiento de adición de imagen	12/2021/OFI	2-2022-000008	25/02/2022	

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

Anterior 1 Siguiente

Listado de requerimientos del usuario tramitados

Mostrar 10 registros

Tipo	Fecha de creación:	Requerimiento	Nº Expediente	Número radicado	Fecha respuesta	Acciones
	17-03-2022 9:11:49	Solicitud de documentos	20/2022/OFI	2-2022-000034	25/03/2022	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

[Volver](#)



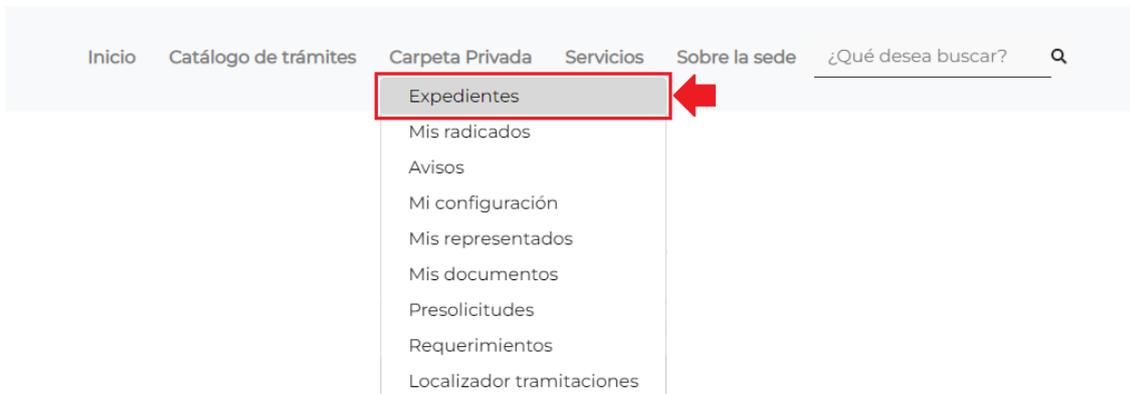
## 29 ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UN REQUERIMIENTO REPRESENTADO?

En este caso se mostrarán todos aquellos requerimientos en los cuales usted actúa como representante de una persona natural o jurídica.

## 30 ¿DÓNDE PUEDO VER LAS SOLICITUDES QUE HE GESTIONADO A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA?

Todas las solicitudes gestionadas a través de la Sede Electrónica podrán consultarse en cualquier momento accediendo, en la **Carpeta Privada**, a la opción **Expedientes**.

Para ello previamente debe haber accedido a la Sede Electrónica con usuario y contraseña o con certificado digital.



Desde la opción **Expedientes** se mostrarán todos los expedientes electrónicos tramitados con la Entidad.



Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes

### Mis expedientes

• [Acceder a Expedientes representados](#)

Mostrar  registros

Búsqueda:

	Tipo	Estado	Asunto	Fecha	Radicado	Acciones
✓	Inscripción curso On line	EN TRÁMITE INCOMPLETA	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-19 19:50:00	1-2022-000023	
✓	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PRESENTADO	Presentación electrónica del trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	2022-01-19 18:01:00	1-2022-000010	
✓	Titulos de navegación para Tripulante	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del trámite Título de navegación para Tripulante	2022-01-19 17:43:00	1/2022/TNT	
⚠	Ocupación vía pública	PARALIZADO	Presentación electrónica del Trámite Ocupación vía pública	2022-01-18 16:31:00	1-2022-000008	
✓	Reducción Presupuestal - EICE	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del Trámite Reducción Presupuestal - EICE	2022-01-18 15:01:00	1-2022-000002	
✓	Inscripción curso On line	FINALIZADO	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-17 22:59:00	2/2022/GEN	

Mostrando 1 a 10 de 23 registros

Anterior 1 2 3 Siguiente

Las solicitudes aparecerán paginadas, mostrándose 10 resultados por página. En la parte inferior del listado dispondrá de la paginación para poder desplazarse a través de las diferentes páginas de resultados.

Las solicitudes que hayan iniciado un expediente electrónico mostrarán el número del expediente asociado.

## 31 ¿QUÉ SIGNIFICAN LOS ESTADOS DE LOS EXPEDIENTES QUE SE MUESTRAN EN LA OPCIÓN 'EXPEDIENTES' DE LA CARPETA PRIVADA?

Al acceder a la opción **Expedientes** de la **Carpeta Privada**, se mostrarán todas las solicitudes electrónicas gestionadas con la entidad.

Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes

### Mis expedientes

• [Acceder a Expedientes representados](#)

Mostrar  registros

Búsqueda:

	Tipo	Estado	Asunto	Fecha	Radicado	Acciones
✓	Inscripción curso On line	EN TRÁMITE INCOMPLETA	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-19 19:50:00	1-2022-000023	
✓	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PRESENTADO	Presentación electrónica del trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	2022-01-19 18:01:00	1-2022-000010	
✓	Titulos de navegación para Tripulante	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del trámite Título de navegación para Tripulante	2022-01-19 17:43:00	1/2022/TNT	
⚠	Ocupación vía pública	PARALIZADO	Presentación electrónica del Trámite Ocupación vía pública	2022-01-18 16:31:00	1-2022-000008	
✓	Reducción Presupuestal - EICE	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del Trámite Reducción Presupuestal - EICE	2022-01-18 15:01:00	1-2022-000002	
✓	Inscripción curso On line	FINALIZADO	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-17 22:59:00	2/2022/GEN	

Mostrando 1 a 10 de 23 registros

Anterior 1 2 3 Siguiente



En ese listado, para cada una de las solicitudes, se mostrará la siguiente información:

- **Icono del estado:** indicará, de forma gráfica, la situación de la solicitud.
  -  : indica que está paralizado por algún motivo.
  -  : indica que, en principio está todo correcto.

Además, para cada una de las solicitudes se indicará el **estado actual** en el que se encuentra la solicitud o su expediente electrónico asociado. Estos son los estados más frecuentes:

- Si la solicitud está en estado **Paralizado**, indica que no se está realizando nada con la solicitud o su expediente asociado. Los motivos pueden ser diversos:
  - Usted no ha presentado toda la documentación solicitada,
  - La documentación aportada no es correcta,
  - Se ha solicitado algún informe a otra entidad, ...
- Si la solicitud está en estado **En trámite**, indica que ya se está gestionando la solicitud en la entidad.
- Si la solicitud está en estado **Finalizado**, indica que ya se ha terminado la tramitación de la solicitud o su expediente asociado.
- Si la solicitud está en estado **En trámite incompleta**, indica que se está gestionando la solicitud en la entidad pero que usted tiene pendiente la aportación de algún documento, que deberá aportar para poder finalizar la tramitación.

## 32 HE PRESENTADO UN TRÁMITE DESDE LA SEDE, ¿QUÉ QUIERE DECIR QUE ESTÁ PARALIZADO?

El hecho de que una solicitud esté paralizada puede deberse a diversos motivos y a la decisión de la entidad.

Puede darse el caso de que usted no haya aportado toda la documentación y directamente en la **Carpeta Privada**, en la opción **Expedientes**, ya se muestre en este estado. En este caso, la Sede Electrónica detecta que faltan documentos por presentar y ya indica ese estado automáticamente.

En ese caso, dependiendo del documento que esté pendiente de aportar, la entidad podrá decidir si iniciar la tramitación, aunque falte el documento (pasará a estado En trámite incompleta) o, mantenerla en estado Paralizado hasta que usted los aporte, si el documento es necesario para el inicio del expediente.



También podría darse el caso de que la entidad haya paralizado la tramitación por cualquier otro motivo. En ese caso, la entidad podrá informarle del motivo de la paralización, si depende de usted (algún documento no es correcto...), aunque también podría depender de otras entidades (solicitud de algún informe a otra entidad, espera de respuesta de otra entidad, ...).

### 33 HE TRAMITADO UNA SOLICITUD DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA PERO NO VEO EL NÚMERO DE EXPEDIENTE ASOCIADO, ¿QUIERE DECIR QUE NO SE ESTÁ TRAMITANDO AÚN?

No siempre.

Si el expediente asociado a la solicitud se está tramitando en papel no aparecerá el número de ese expediente. Tendrá que ponerse en contacto con la entidad para que le informe del estado del expediente.

En el caso de que el expediente asociado a la solicitud sí se tramite de forma electrónica, y no aparezca, sí puede ser que no se esté tramitando aún.

Será la entidad la que le informará al respecto.

Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes

Mis expedientes

• [Acceder a Expedientes representados](#)

Mostrar  registros

Búsqueda

	Tipo	Estado	Asunto	Fecha	Radicado	Acciones
✓	Inscripción curso On line	EN TRÁMITE INCOMPLETA	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-19 19:50:00	1-2022-000023	
✓	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PRESENTADO	Presentación electrónica del trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	2022-01-19 18:01:00	1-2022-000010	
✓	Titulos de navegación para Tripulante	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del trámite Titulo de navegación para Tripulante	2022-01-19 17:43:00	1/2022/TNT	
⚠	Ocupación vía pública	PARALIZADO	Presentación electrónica del Trámite Ocupación vía pública	2022-01-18 16:31:00	1-2022-000008	
✓	Reducción Presupuestal - EICE	EN TRÁMITE	Presentación electrónica del Trámite Reducción Presupuestal - EICE	2022-01-18 15:01:00	1-2022-000002	
✓	Inscripción curso On line	FINALIZADO	Presentación electrónica del trámite Inscripción curso Online	2022-01-17 22:59:00	2/2022/GEN	

Mostrando 1 a 10 de 23 registros

Anterior 1 2 3 Siguiente

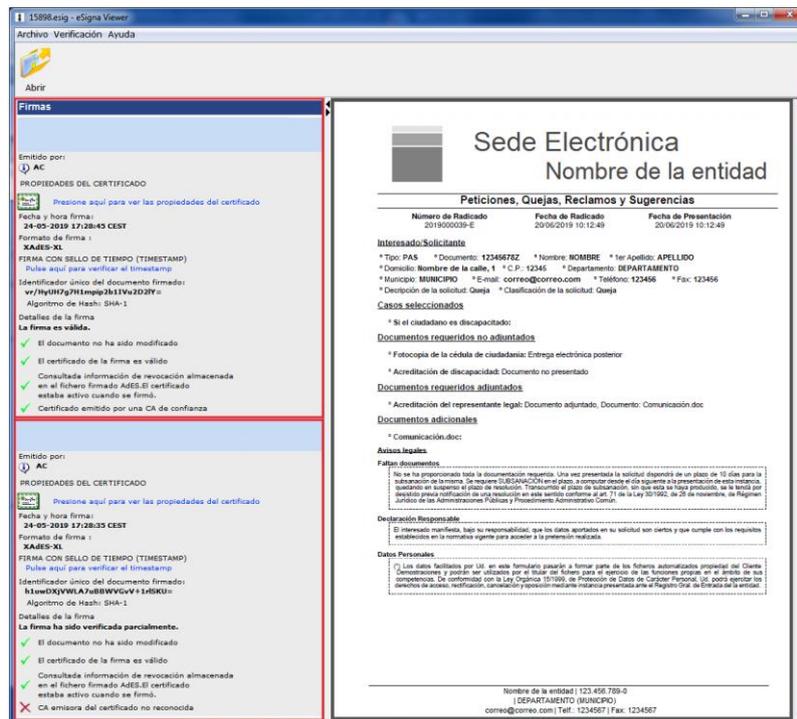


# 34 ¿CÓMO PUEDO VER LA INFORMACIÓN DE LAS FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE?

La información sobre las firmas aplicadas a un documento firmado electrónicamente se podrá visualizar desde la aplicación **eSigna®Viewer**.

Para ello previamente deberá tener la aplicación instalada en el equipo desde el que se va a visualizar el documento (ver punto **35. ¿Cómo puedo descargar la aplicación eSigna®Viewer?**) y a continuación se seleccionará el documento firmado electrónicamente.

 Descargar documento firmado



The screenshot displays the eSigna Viewer application window. The left pane shows the 'Firmas' (Signatures) section with details for a certificate issued by 'AC'. It includes the date and time of the signature (24-05-2019 17:28:45 CEST), the signature format (XAES-XL), and the unique identifier of the signed document (vr/HyU7g7Hempj2k1Vw20JY). The status indicates the document has not been modified and the certificate is valid.

The right pane shows a document preview titled 'Sede Electrónica Nombre de la entidad' and 'Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias'. It contains a header with the entity name and a table with the following data:

Número de Radicado	Fecha de Radicado	Fecha de Presentación
201900039-E	20/06/2019 10:12:49	20/06/2019 10:12:49

Below the table, there are sections for 'Interesado/Solicitante' (including name, address, and contact info), 'Casos seleccionados', 'Documentos requeridos no adjuntados', 'Documentos requeridos adjuntados', 'Documentos adicionales', and 'Avisos legales'. At the bottom, there is contact information for the entity: 'Nombre de la entidad | 123 456 789-0 | [DEPARTAMENTO (MUNICIPIO)] | correo@correo.com | Telf.: 1234567 | Fax: 1234567'.



## 35 ¿CÓMO PUEDO DESCARGAR LA APLICACIÓN ESIGNAVIEWER?

Para descargar de forma gratuita la aplicación eSigna®Viewer bastará con acceder, dentro del menú **Servicios** al apartado **Descargas** y pulsar sobre el icono.

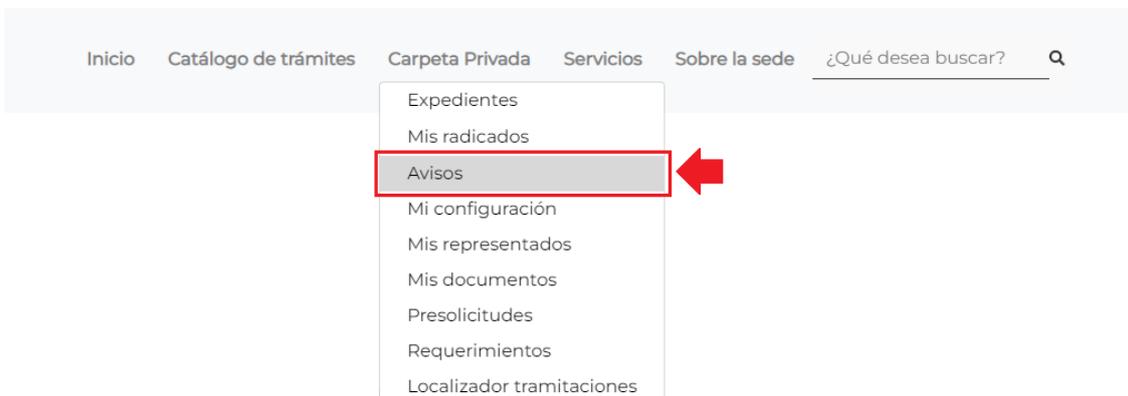


## 36 ¿CÓMO PUEDE PONERSE EN CONTACTO CONMIGO LA ENTIDAD DE MANERA ELECTRÓNICA?

La entidad puede ponerse en contacto con el interesado o representante de una solicitud o con un ciudadano o empresa, de forma electrónica, a través del envío de cualquiera de las siguientes opciones, siempre que esté registrado en la Sede Electrónica y por tanto disponga de Carpeta Privada:

- **Comunicaciones**
- **Avisos**

Esta información se recibirá y se podrá consultar desde la Sede Electrónica dentro de la opción **Avisos** de la **Carpeta Privada**.





## 36.1 ¿QUÉ ES UNA COMUNICACIÓN?

Una comunicación es una información que nos envía la entidad con respecto a una solicitud que hemos tramitado. Puede llevar documentos adjuntos o simplemente indicarnos algo.

Esa comunicación se le puede enviar tanto al interesado como al representante que tramitó la solicitud en nombre del interesado, o a ambos.

## 36.2 ¿QUÉ ES UN AVISO?

Un aviso es una información que nos envía la entidad, pero sin hacer referencia a ninguna solicitud en concreto. Es una información general.

Puede llevar documentos adjuntos o simplemente indicarnos algo.

## 37 ¿CÓMO SÉ SI LA ENTIDAD ME HA ENVIADO ALGUNA INFORMACIÓN?

Recibirá un correo informando de que tiene una comunicación o un aviso en la Sede electrónica.

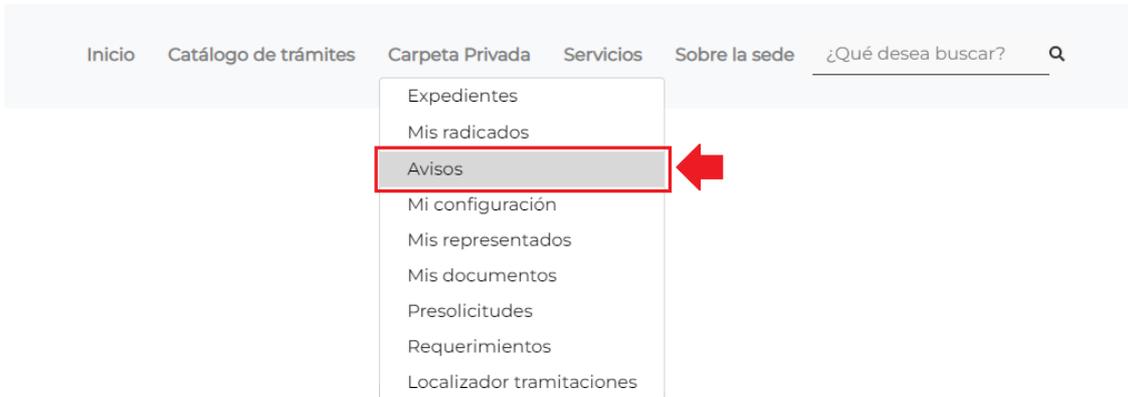
La dirección de correo a la que llegará la información de las comunicaciones y los avisos será la que se indique en la opción **Mi configuración** de la **Carpeta Privada** (ver punto **10.3 ¿Cómo cambiar mis datos de contacto (teléfono, fax, e-mail) en la Sede Electrónica?**).

## 38 ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR LAS COMUNICACIONES O AVISOS QUE ME ENVÍAN DESDE LA ENTIDAD?

Tras recibir un correo informando que ha recibido una comunicación o un aviso, podrá acceder a la Sede Electrónica para consultarlas.

Las comunicaciones y avisos enviados por la entidad se podrán visualizar, accediendo a la opción **Avisos** de la **Carpeta Privada**.

Para ello será necesario haber accedido a la Sede con usuario y contraseña o con certificado.



Desde esta opción se mostrará el listado de todas las comunicaciones y avisos enviados.

Fecha	Número de expediente	Número de radicado	Asunto
<b>17/03/2022 10:32:02</b>	-	-	<b>Comunicación al ciudadano</b>
17/03/2022 10:31:33	-	2-2022-000005	Aviso informativo
17/03/2022 10:30:20	-	2-2022-000004	Comunicación de prueba

[\*] Las comunicaciones en **negrita** están pendientes de lectura.

Los avisos o comunicaciones que aparezcan remarcados en negrita serán los que están pendientes de lectura.

Pulsando sobre cualquier comunicación o aviso, podrá leer el contenido y, si se ha adjuntado algún documento, también podrá visualizarlo pulsando sobre el mismo.

### Detalle comunicación

#### Datos del expediente

- Número de radicado: 2022000004
- Fecha creación: 08/03/2022
- Trámite: Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago
- Unidad organizativa: Radicación de documentos
- Estado: Presentado

[Ver solicitud](#)

#### Datos comunicación

- Fecha: 17/03/2022 10:30:20
- Asunto: Comunicación de prueba
- Descripción: Esto es una comunicaci?n de prueba
- Ficheros adjuntos
  - Aviso.pdf

[Volver](#)



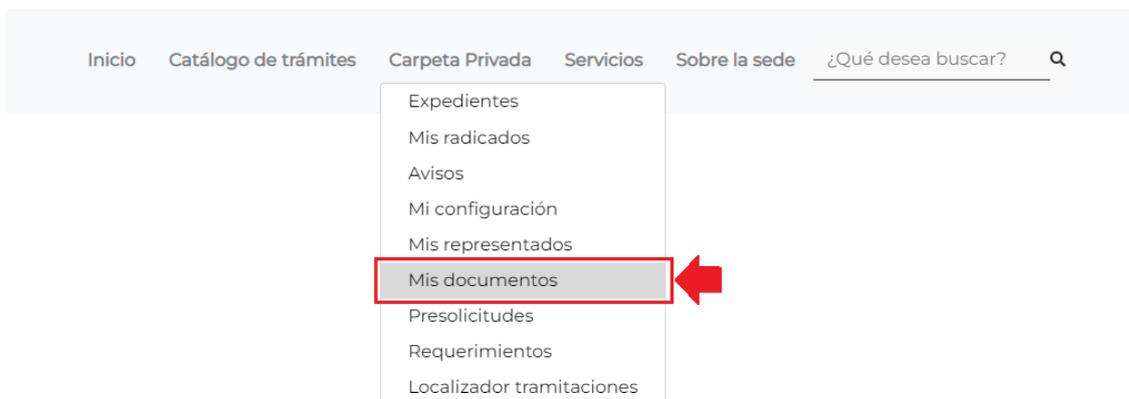
Además, las comunicaciones también podrán visualizarse dentro de cada una de las solicitudes a la que hacen referencia.

Para ello se accederá a la opción **Expedientes** de la **Carpeta Privada** y, tras seleccionar la solicitud correspondiente, al abrirla, y acceder al apartado **Comunicaciones**, podrá visualizar la información de la comunicación.

## 39 ¿DÓNDE PUEDO VER TODOS LOS DOCUMENTOS QUE HE PRESENTADO ELECTRÓNICAMENTE A LA ENTIDAD DURANTE LAS TRAMITACIONES?

Para poder ver todos los documentos que he presentado en las tramitaciones hechas a través de la Sede Electrónica, previamente será necesario haber accedido a la Sede Electrónica con su certificado digital o con su usuario y contraseña (ver punto **6. ¿Cómo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).

Se accederá a la opción **Mis documentos** de la **Carpeta Privada**.



Ya dentro de la **Carpeta Privada**, se seleccionará la opción **Documentos entregados**, y se mostrará el listado de toda la documentación aportada electrónicamente.



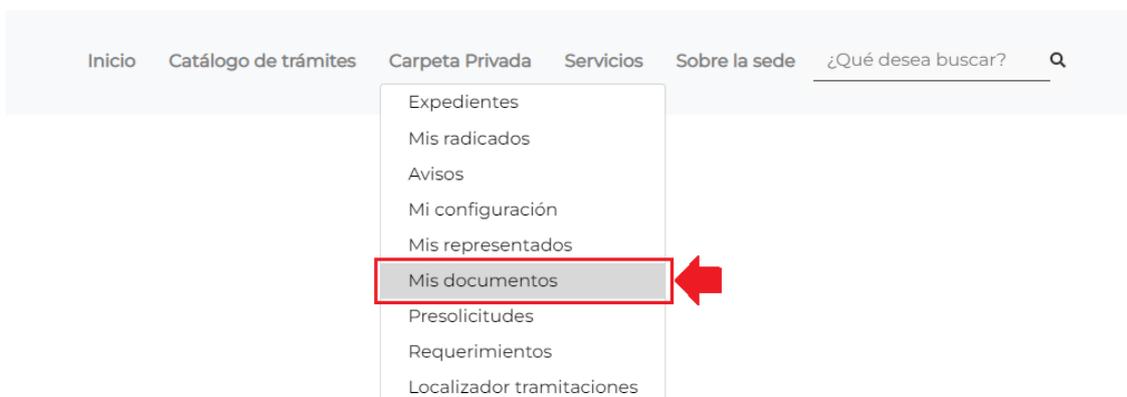
## 40 ¿PUEDO GUARDAR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA PARA ENTREGARLOS EN TRAMITACIONES FUTURAS?

Si.

En cualquier momento podrá preparar documentación que vaya a necesitar presentar en tramitaciones electrónicas futuras.

Para guardar esta documentación, previamente será necesario haber accedido a la Sede Electrónica con su certificado digital o con su usuario y contraseña (ver punto **6. ¿Cómo puedo acceder a la Sede Electrónica?**).

Se accederá a la opción **Mis documentos** de la **Carpeta Privada**.





Ya en la **Carpeta Privada**, se seleccionará la opción **Mis documentos personales** y pulsando  **Subir documento** podrá añadir tantos documentos como necesite.



**Dispondrá de 20Mb de espacio para guardar sus documentos.**

## 41 ¿CÚAL ES EL TAMAÑO MÁXIMO ACEPTADO PARA SUBIR DOCUMENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

El tamaño máximo aceptado que puede tener un documento para subirlo en la Sede Electrónica será de **20Mb como máximo**, aunque el cliente podrá establecer un tamaño máximo deseado.

## 42 ¿QUÉ EXTENSIONES DE DOCUMENTOS TENGO PERMITIDAS PARA SUBIR EN LA SEDE ELECTRÓNICA?



La Sede Electrónica permitirá al ciudadano subir documentos, con las siguientes extensiones, que se mostrarán en el segundo paso de la tramitación On-line dentro del apartado **Aportación de documento**.

Documento	Estado	Plantilla	Acciones
1. Representación gráfica de la factura electrónica (Archivo en PDF)	X		
2. Factura Electrónica en formato de generación (Archivo en XML, en estándar DIAN)	X		
3. Reporte Olímpica Factura Electrónica (Archivo en PDF)	X		
4. Certificación del pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Archivo PDF)	X		
5. Informe de ejecución o acta de entrega (Archivo en PDF)	X		

## 43 ¿QUÉ ES EL VALIDADOR DOCUMENTAL?

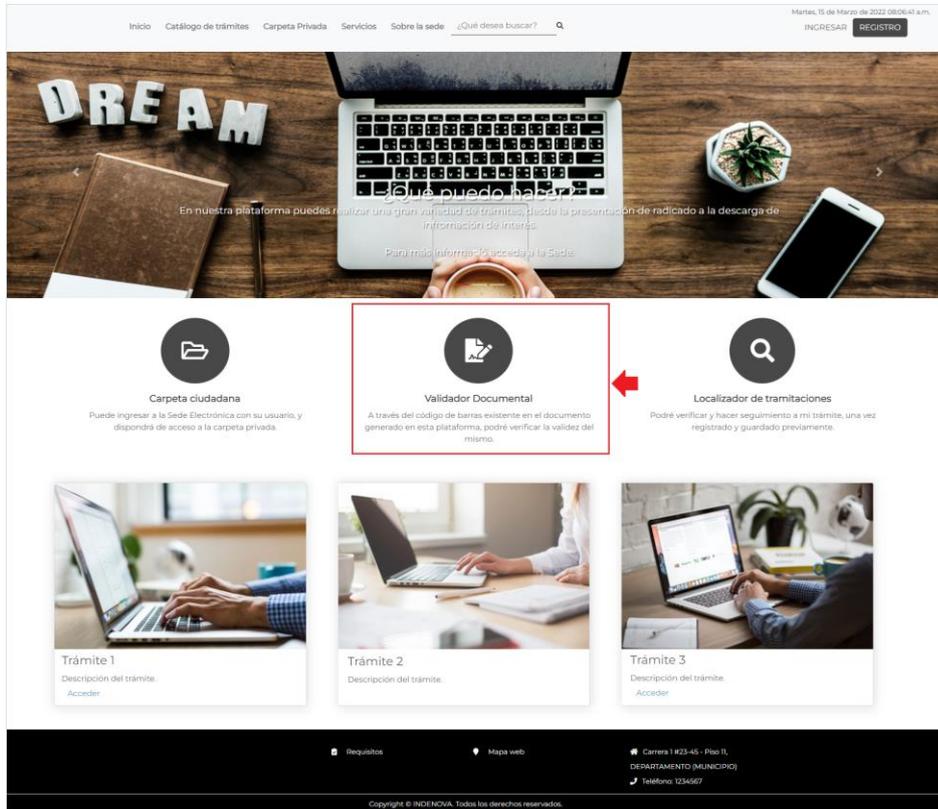
El validador documental es un servicio que permite, a través del identificador único de un documento electrónico (ver imagen), poder recuperar y verificarlo en su formato original.



## 44 ¿CÓMO PUEDO VALIDAR UN DOCUMENTO?

Para validar un documento firmado electrónicamente y poderlo verificar en su formato original se podrá acceder de dos maneras:

1. Desde la **portada** de la Sede Electrónica pulsando en el apartado **Validador Documental** y, a continuación, se mostrará el validador documental.



2. Dentro del menú **Servicios**, la opción **Validar documentos** y, a continuación, se mostrará el validador documental.



A continuación, se mostrará la siguiente pantalla donde el ciudadano deberá incluir la información correspondiente en los campos vacíos.



Inicio > Servicios > Validar documentos

## Validación de documentos

El validador documental permite verificar la autenticidad de los documentos firmados digitalmente por DESARROLLOS. Para realizar la comprobación, introduzca los datos necesarios en los cuadros de texto y después pulse el botón "Verificar". Estos dígitos aparecerán en su documento tal y como se puede ver en la imagen inferior.

Identificador :8FIO HMr1 QqoX CHQM O5OS OXHx csQ=

xxxx - xxxx -  - xxxx - xxxx -  - xxxx

73h58

Verificar

Para ello se incluirán dos apartados de los siete que forman el código de validación:



Y, a continuación, deberá introducir el texto *captcha* que se muestra en la imagen:



Por último, pulsará  para ver el documento original.



Inicio > Servicios > Validar documentos

## Validación de documentos

El validador documental permite verificar la autenticidad de los documentos firmados digitalmente por DESARROLLOS. Para realizar la comprobación, introduzca los datos necesarios en los cuadros de texto y después pulse el botón "Verificar". Estos dígitos aparecerán en su documento tal y como se puede ver en la imagen inferior.



Identificador :8FIO HMr1 QqoX CHQM O5OS OXHx csQ=

XXXX - XXXX - XXXX - XXXX - XXXX - XXXX

72658

Documento verificado: formularioFirmado\_1401821554586.pdf.esig (GFJK yEWe 2Bwi kQeZ DR1a Er/S 5zE=)

Volver Descargar Información de firma



### Sede Electrónica

Nombre de la entidad

---

#### Comunicaciones oficiales

Número de Radicado	Fecha de Radicado	Fecha presentación
1-2014-000243	03/06/2014 20:53:32	03/06/2014 20:53:32

**Interesado/Solicitante**

° Tipo: **PAS** ° Documento: **12345678Z** ° Nombre: **Nombre** ° 1er Apellido: **Apellido Apellido**  
° Dirección: **Nombre de la calle, 14** ° Departamento: **DEPARTAMENTO** ° Municipio: **MUNICIPIO**  
° E-mail: **correo@correo.com** ° Teléfono: **12345** ° Fax: **12345** ° Género: **Mujer**  
° Entidad: **Nombre de la entidad** ° Cargo: **Nombre del cargo** ° Vocativo: **Nombre del vocativo**

**Expone**

ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN REFERENTE AL TRÁMITE

**Solicita**

SEA TENIDA EN CUENTA

**Documentos adicionales**

° Factura de pago:  
Descripción: Documento presentado

**Avisos legales**

**Declaración Responsable**

El usuario manifiesta, bajo su responsabilidad, que los datos aportados en su solicitud son ciertos y que cumple con los requisitos establecidos en la normatividad vigente para acceder a la pretensión realizada. Y en especial conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en lo que respecta a las solicitudes de los ciudadanos ante la Administración Pública demás legislación vigente y en relación con la presente solicitud.

## 45 ¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS SE PUEDEN VALIDAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA?

En la Sede Electrónica, pulsando en el menú **Servicios** y accediendo a la opción **Validar documentos**, se mostrará el validador documental.



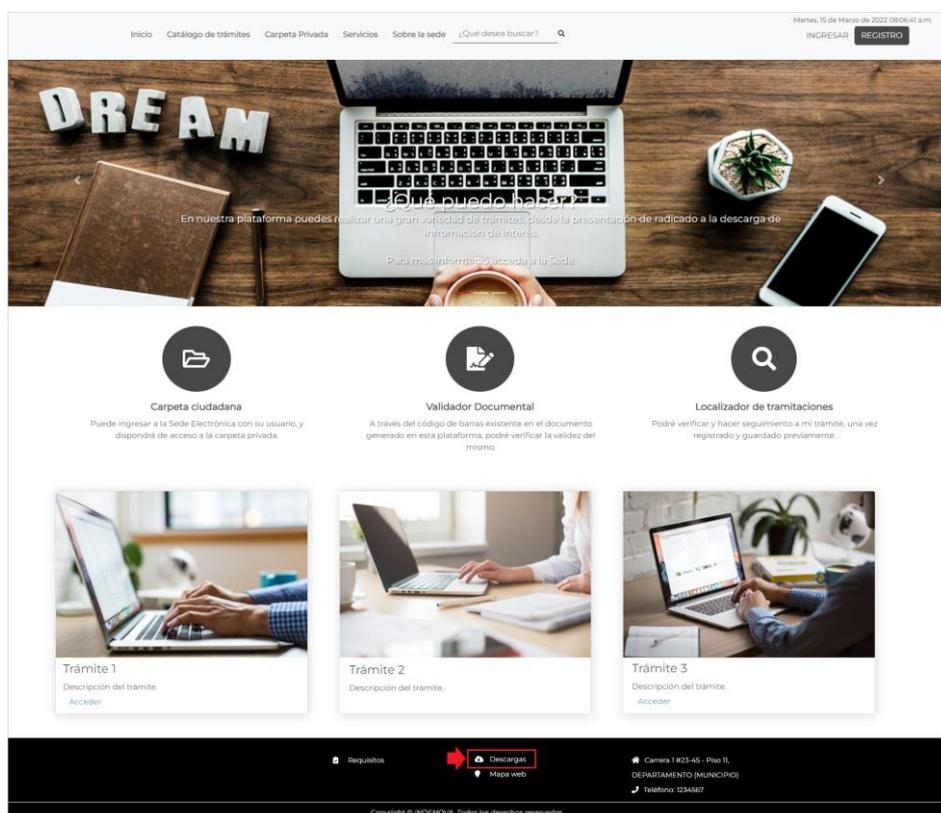
En este validador se puede validar cualquier documento emitido por la entidad, con carácter público, enviado a un interesado como una solicitud o un aviso, etc.

## 46 ¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN EL APARTADO DE DESCARGAS DEL MENÚ SERVICIOS?

Dentro del menú **Servicios** de la Sede Electrónica, está el apartado **Descargas**, donde podrá encontrar toda aquella información y enlaces de descargas que la entidad considere que es de importancia para el ciudadano. Este servicio pretende facilitar la adquisición de determinados documentos o enlaces a quien los use.



Además, desde la parte inferior de la portada de la Sede Electrónica, también estará disponible el apartado **Descargas** de una manera más directa para el ciudadano.



## 47 ¿QUÉ GESTIONES PUEDO HACER DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA?

Dependiendo de la configuración de esta, se podrá realizar las siguientes gestiones:

- Realizar tramitaciones sobre comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o cualquier otro trámite sin tener que personarse físicamente en la entidad, es decir de forma cómodamente desde su casa.
- Presentar cualquier documento en formato electrónico a la entidad.
- Completar la documentación de una solicitud anterior.
- Recibir documentación electrónica por parte de la entidad.
- Consultar los datos disponibles en las diferentes bases de datos de la entidad como, por ejemplo, datos personales, direcciones registradas, etc.
- Acceder a un histórico de solicitudes "Presolicitudes" con posibilidad de continuar la tramitación Online.
- Gestionar sus expedientes, solicitudes, etc. de una forma sencilla e intuitiva.



- Acceder al estado de tramitación de los expedientes iniciados de forma electrónica.
- Acceder directo a todos los documentos electrónicos presentados y a los enviados por la propia entidad.
- Validar documentos firmados electrónicamente
- Consultar el calendario de los días feriados.
- Consultar los edictos, anuncios, acuerdos, resoluciones, comunicaciones y/o cualquier información de interés general mediante el tablón de anuncios sin tener que desplazarse a la entidad.
- Etc.

## 48 ¿QUÉ NAVEGADORES PUEDO USAR PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?

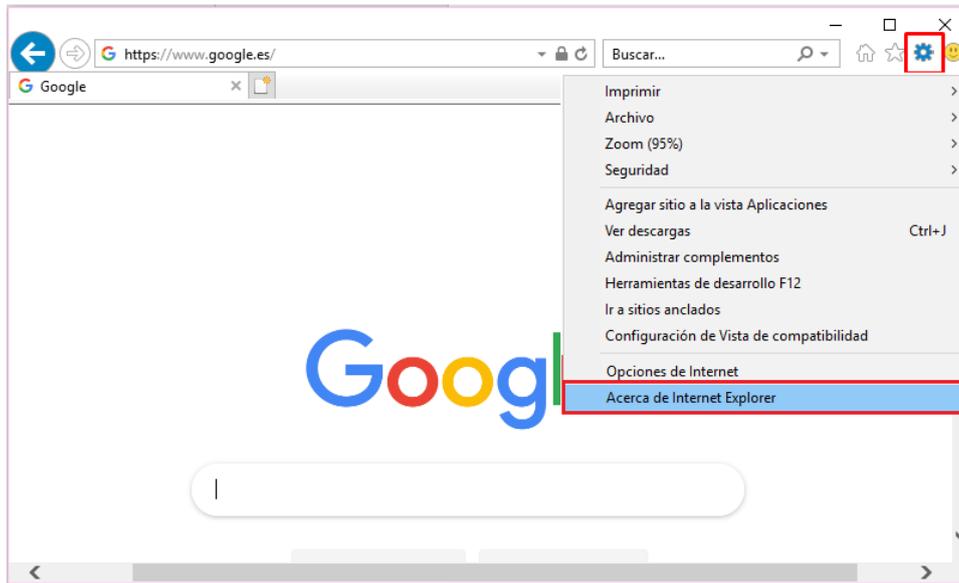
La Sede Electrónica acepta los siguientes navegadores:

- **Internet Explorer** [9.0, 11.0]
- **Mozilla Firefox** [20.0, 53.0]
- **Google Chrome** [26.0.1410.43, 57.0.2987.133]
- **Windows Edge** [v.25.10586.672.0]

## 49 ¿CÓMO PUEDO SABER LA VERSIÓN DE MI NAVEGADOR?

### 49.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER

Desde el navegador Internet Explorer, pulsaremos sobre la opción de , y seleccionaremos la opción **Acerca de Internet Explorer**:

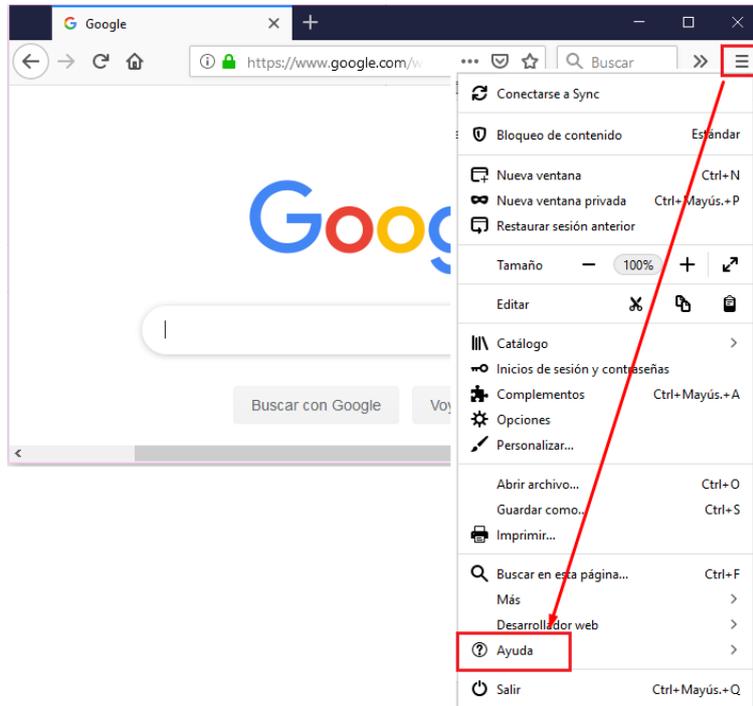


Se mostrará la siguiente ventana con la información del navegador e informará de la versión concreta.

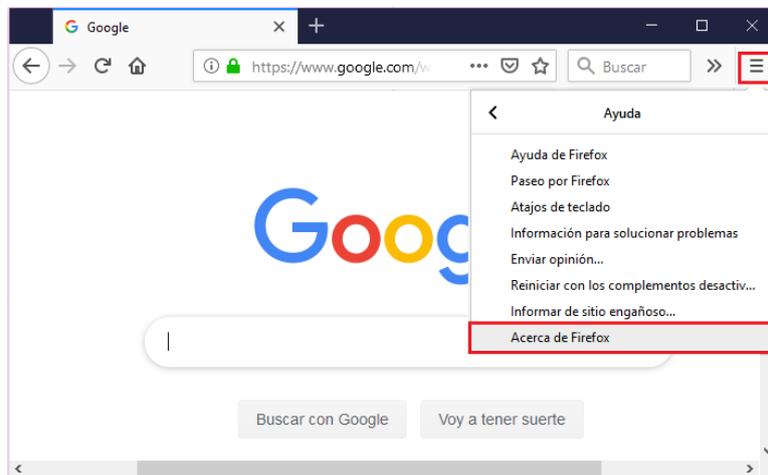


## 49.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX

Desde su navegador, accediendo al menú , y seleccionando la opción **Ayuda**:



Se mostrarán las siguientes opciones para seleccionar **Acerca de Firefox**:

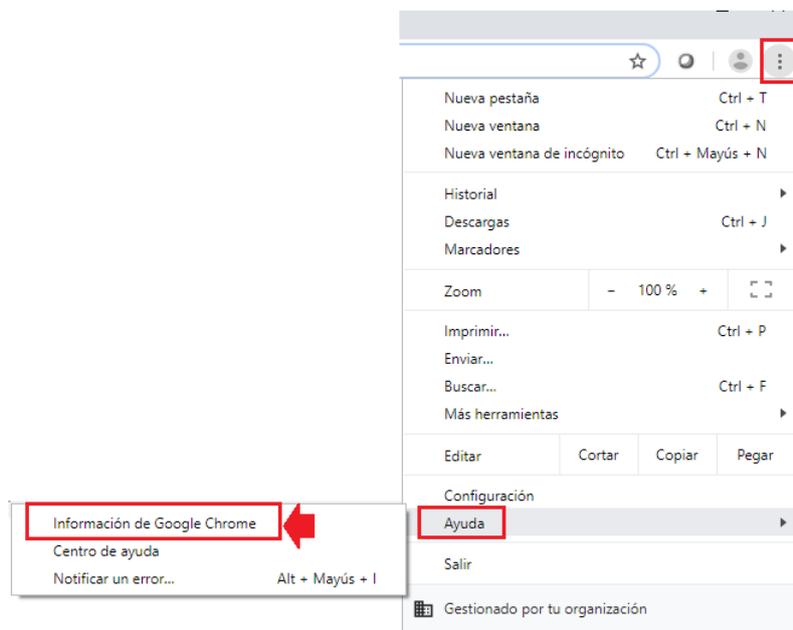


Se mostrará la siguiente información:

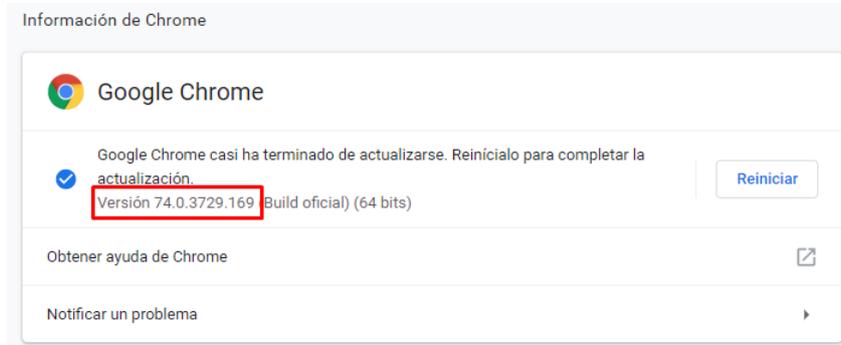


## 49.3 SI SU NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME

Desde el navegador, accediendo al menú identificado con el icono , a continuación, se selecciona la opción **Ayuda** y, por último, la opción **Información de Google Chrome**:

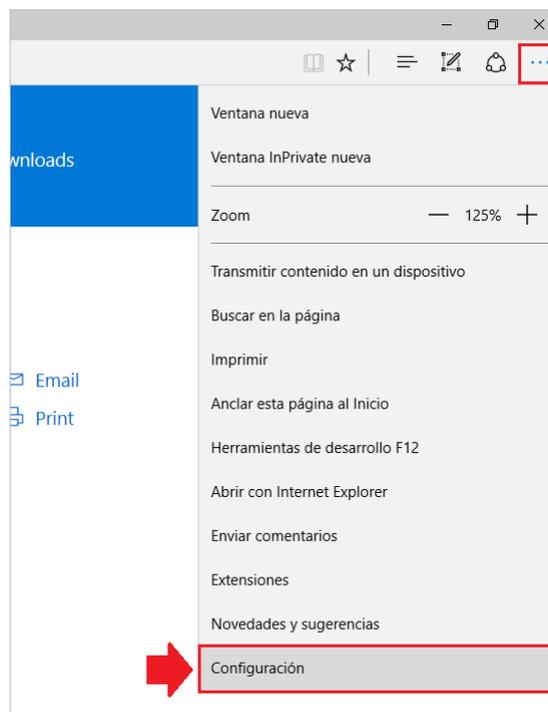


Se mostrará la siguiente información:

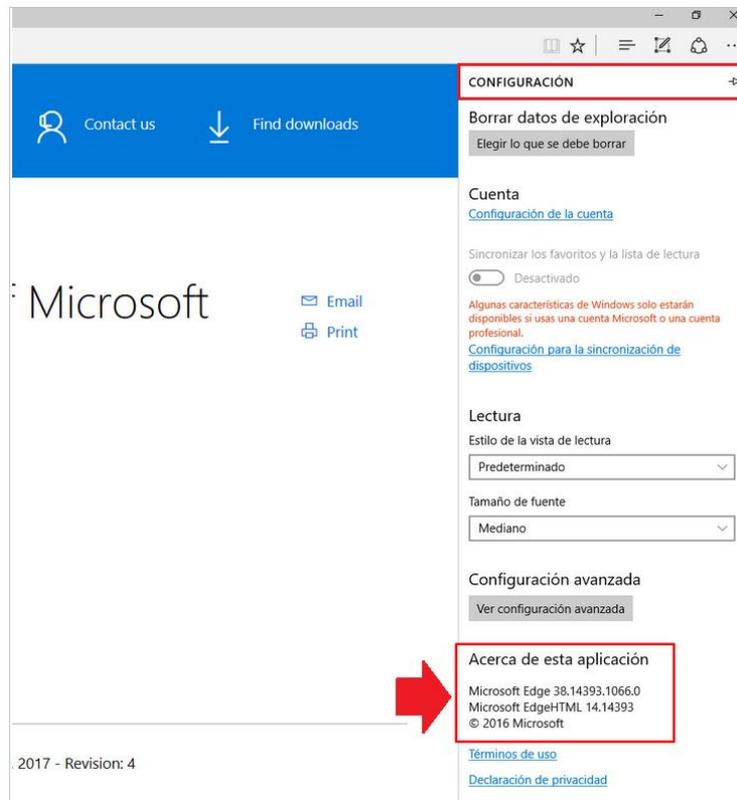


## 49.4 SI SU NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE

Desde el navegador, accediendo al menú de , y seleccionando la opción **Configuración**:



Se mostrará la siguiente ventana con la información del navegador:



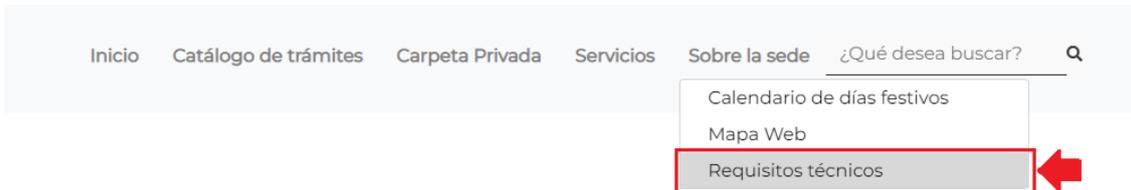
## 50 ¿QUÉ REQUISITOS MÍNIMOS NECESITO PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA?

El ordenador con el que se accede a la Sede Electrónica debe cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

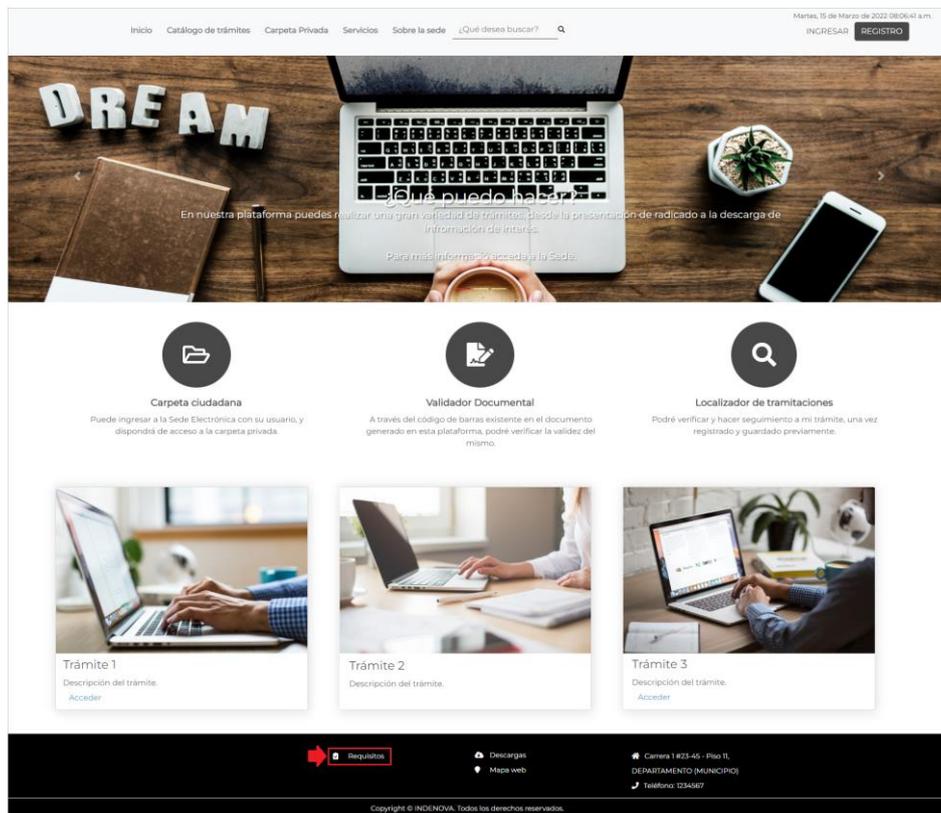
- Acceso a Internet
- Sistema operativo Windows XP o superior
- 256Mb de memoria RAM
- Monitor con una resolución mínima de 1024x800
- Aplicación eSignaDesktop
- Aplicación eSignaViewer versión 2.2.15 o superior
- Acrobat Reader



En el caso de no disponer de las aplicaciones recomendadas, en la Sede Electrónica dentro del menú **Sobre la Sede** dispone del apartado **Requisitos técnicos** con acceso a su descarga.



Además, desde la parte inferior de la **portada** de la Sede Electrónica, también estará disponible el apartado **Requisitos** de una manera más directa para el ciudadano.



Se mostrará la siguiente pantalla con la información:



Inicio > Sobre la Sede > Requisitos técnicos

## Requisitos Técnicos

- ▼ Especificaciones técnicas de la Sede Electrónica
  - El tamaño máximo de un documento electrónico a adjuntar en una tramitación está limitado a: 95Mb
  - Extensiones: \*.docx,\*.DOCX,\*.doc,\*.DOC,\*.txt,\*.TXT,\*.rar,\*.RAR,\*.odt,\*.ODT,\*.png,\*.PNG,\*.pdf,\*.PDF,\*.tif,\*.TIFF,\*.xism,\*.XLSM,\*.xls,\*.XLS,\*.xlsx,\*.XLSX,\*.zip,\*.ZIP,\*.xml,\*.XML
- ▼ Requisitos mínimos recomendados para la correcta navegación por el sitio web de la Sede Electrónica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Acceso a Internet  
Sistema Operativo Windows 7  
4 GB de memoria RAM  
Monitor con resolución de 1920x1080  
Aplicación eSignaDesktop  
Navegador Internet Explorer v.11.0 o superior, Microsoft Edge v.44.0 o superior, Mozilla Firefox v.60.0 o superior, Google Chrome v.72.0 o superior, Safari v.12.0 o superior, Opera v.57.0 o superior.  
Aplicación eSignaViewer v.2.3.5 o superior
- ▼ El navegador utilizado debe tener las siguientes opciones habilitadas

Habilitar la utilización de hojas CSS, (Cascading Style Sheets), para visualizar páginas.  
Activar JavaScript para la completa funcionalidad del sitio.  
Habilitar la descarga automática de imágenes.
- ▼ Notas sobre los componentes

El antivirus, firewall o software de seguridad que el usuario pueda tener instalado, deberán estar correctamente configurados para no filtrar ningún puerto, aplicación y/o URL que dependa de los elementos indicados en estas notas.  
Se deberán excluir de los análisis en tiempo real los siguientes ejecutables y directorios:

**eSigna® Desktop (rutas de instalación por defecto):**

```
CI:\Users\AppData\Roaming\Indenova\eSigna Desktop\eSignaDesktop.exe  
CI:\Users\AppData\Roaming\Indenova\eSigna Desktop\jre\bin\java.exe  
CI:\Users\AppData\Roaming\Indenova\eSigna Desktop\jre\launch\j-vmpl\eSignaDesktop.exe
```

El navegador utilizado por el usuario NO tendrá activado ningún filtro de seguridad que impida o limite la ejecución de javascript.  
Para una correcta visualización de las horas de los servicios eSigna®, es importante que el equipo del usuario tenga la hora correcta y acorde a su franja horaria.  
En cualquier dispositivo hardware o software de terceros, como navegadores, motores de base de datos, periféricos, o cualquier herramienta cuya versión ya no esté soportada por su fabricante, y por tanto el fabricante o propietario ya no esté manteniendo las correcciones y actualizaciones de seguridad y/o funcionalidad de la misma, inDenova no se responsabiliza de incompatibilidades, problemas de funcionalidad y/o de seguridad provocados por el uso y/o integración de hardware o software que ya no esté soportado por su proveedor o fabricante.  
**MacOS:** Para acceder con certificado, se tendrá que realizar desde Firefox (acceso a la tarjeta mediante PKCS11) o directamente mediante p12.
- ▼ Para una correcta visualización y uso óptimo de la Sede deberá disponer de los siguientes programas. Si no dispone de alguno de ellos, presionando en el icono del programa se redirigirá a la página oficial de descarga

Navegadores soportados

Aplicaciones requeridas

Sistemas Operativos soportados

Certificados admitidos

# 51 ¿CÓMO COMPROBAR LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ORDENADOR?

## 51.1 SISTEMA OPERATIVO Y MEMORIA RAM

Se dispone de tres opciones para poder comprobar el sistema operativo de que dispone el equipo informático y la memoria RAM de este:



- Si dispone de la vista clásica de menús:
  - Desde el menú **Inicio** > **Configuración** > **Panel de control** > **Sistema** > **Pestaña General**.
- Si la vista de su menú no es la clásica:
  - Desde el menú **Inicio** > **Panel de control** > **Sistema** > **Acerca de**.
- Desde la opción **Equipo** > botón derecho opción **Propiedades**

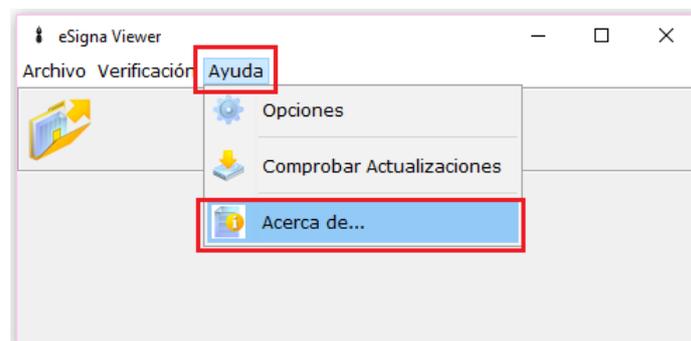
## 51.2 RESOLUCIÓN DEL MONITOR

Se dispone de dos opciones para comprobar la resolución que tiene aplicada en el monitor:

- Si dispone de la vista clásica de menús:
  - Desde el menú **Inicio** > **Configuración** > **Panel de control** > **Pantalla** > **Pestaña Configuración**.
- Si la vista de su menú no es la clásica:
  - Desde el menú de **Inicio** > **Configuración** > **Sistema** > **Pantalla** > **Configuración de pantalla avanzada**.

## 52 ¿CÓMO PUEDO SABER QUE VERSIÓN DE ESIGNA® VIEWER TENGO INSTALADA?

Acceder a la aplicación **eSigna® Viewer**, y hacer clic en el menú **Ayuda** y luego en la opción **Acerca de...**:





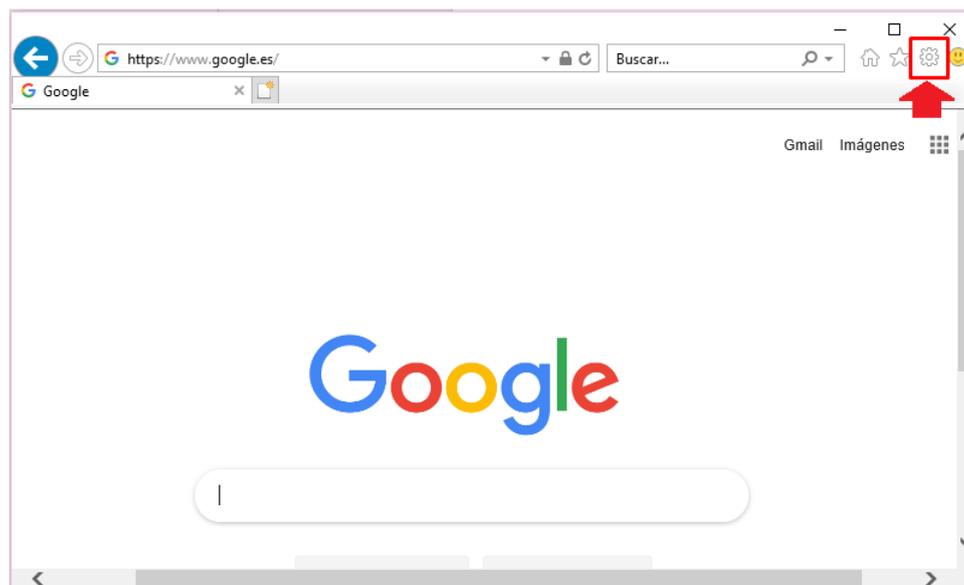
Aparecerá la siguiente ventana de información donde se podrá comprobar la versión del producto:



## 53 ¿CÓMO PUEDO VACIAR LA CACHÉ DE MI NAVEGADOR?

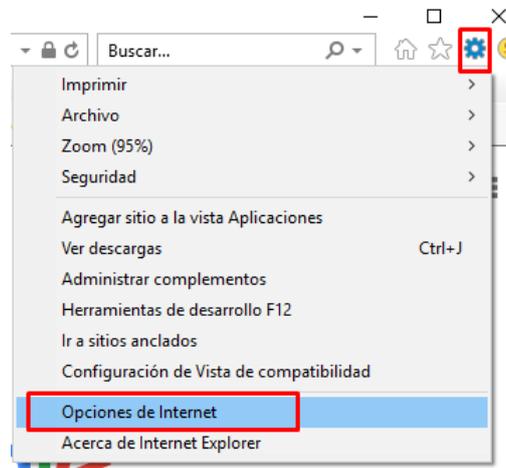
### 53.1 SI SU NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER

Desde el navegador Internet Explorer, pulsaremos sobre la opción de  :

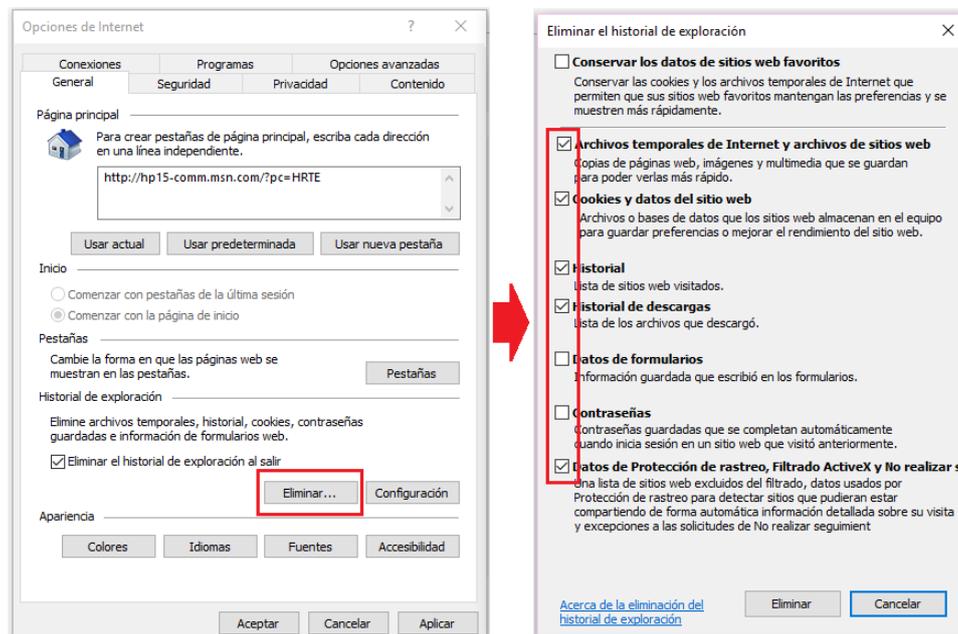




Se mostrará el siguiente desplegable en el que seleccionaremos la opción **Opciones de internet**:

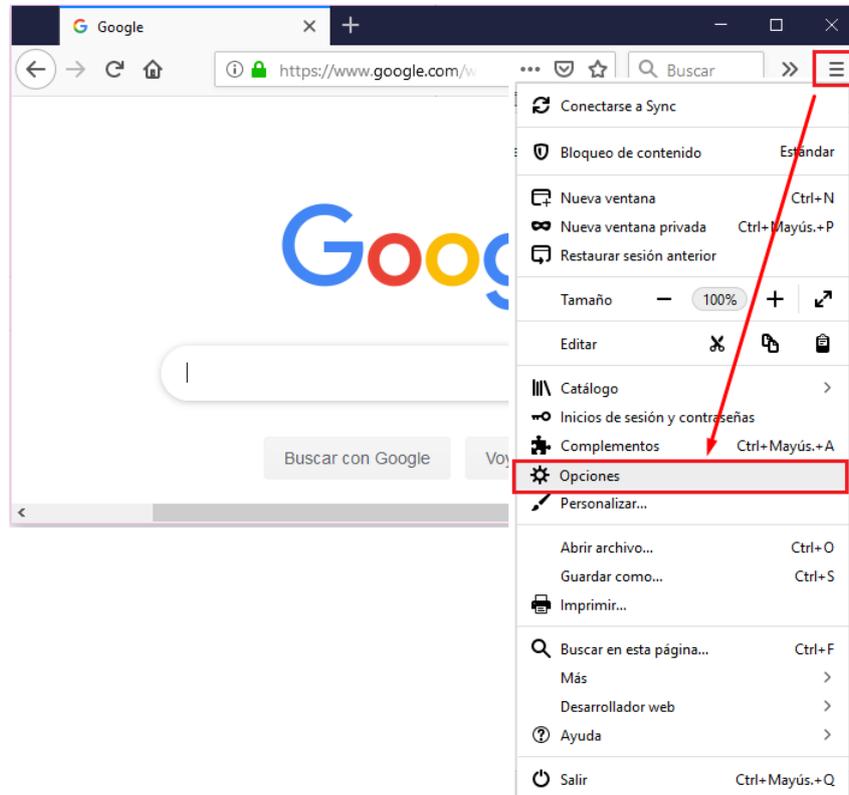


Se mostrarán las siguientes ventanas, desde donde se pulsará el botón **Eliminar** de la sección **Historial de exploración**. En la siguiente ventana que se mostrará se seleccionarán todas las casillas de verificación de la ventana **Eliminar el historial de exploración**:

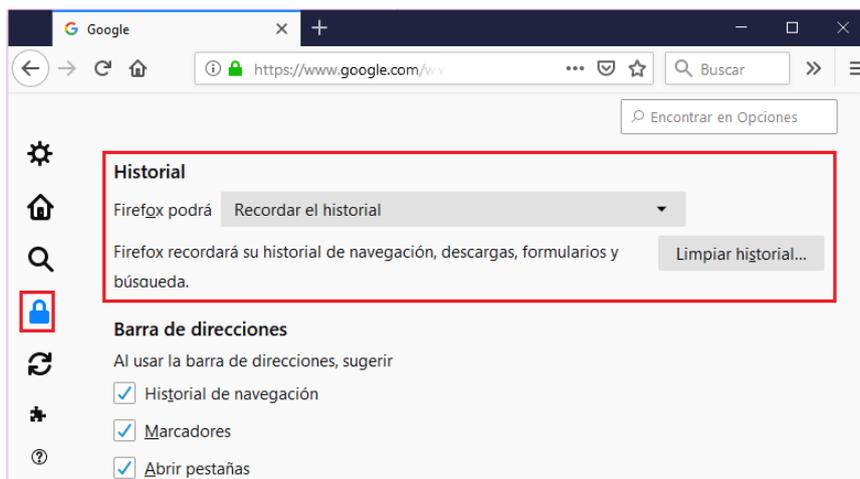


## 53.2 SI SU NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX

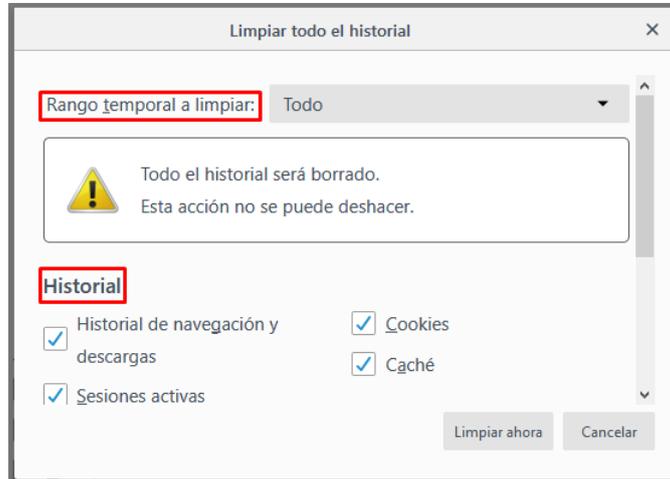
Desde el navegador, accediendo al menú  y pulsando sobre la opción **Opciones**:



Se mostrará la siguiente pantalla en la que accederemos a la opción de  **Privacidad & seguridad** del navegador, dentro de la cual nos situaremos en el apartado de **Historial**:



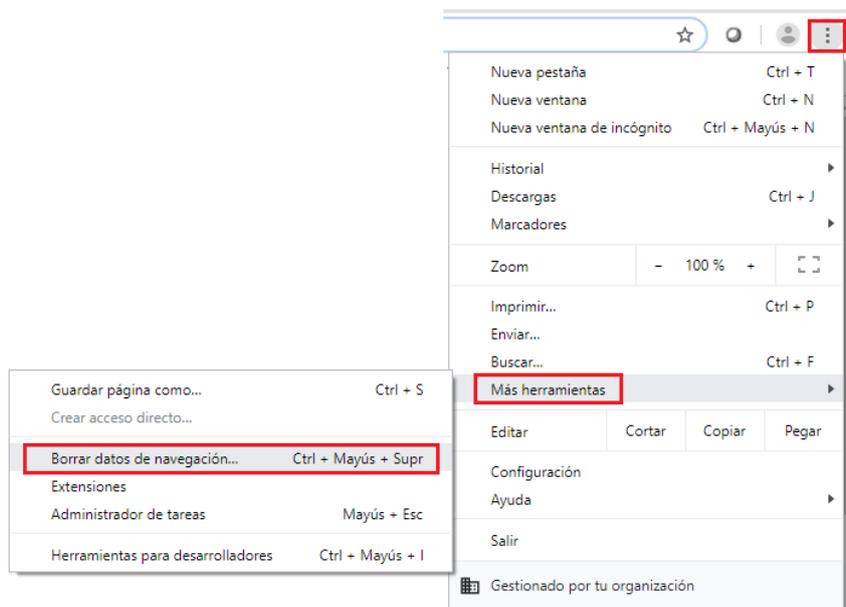
Se pulsará la opción **Limpiar historial...** y se mostrarán las siguientes opciones del rango temporal a limpiar, así como los datos de navegación y sesiones activas:



Seleccionaremos las opciones que se desean eliminar del historial y se pulsará el botón  .

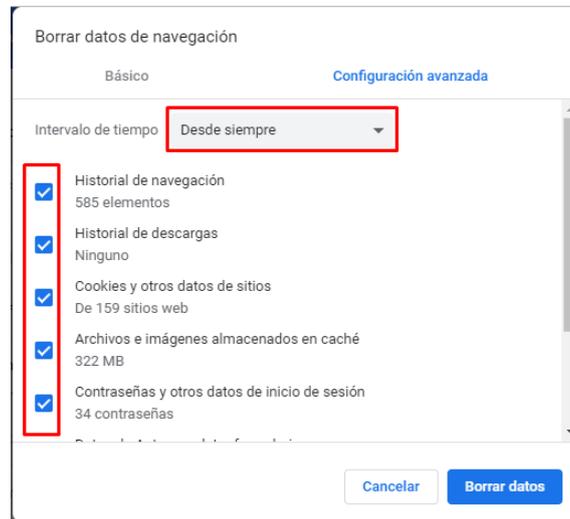
### 53.3 SI SU NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME

Desde el navegador, accediendo al menú identificado por el icono  , y seleccionando la opción **Más herramientas** y posteriormente la opción **Borrar datos de navegación...**:





Se abrirá una nueva ventana desde la que se deben seleccionar todas las casillas y escoger **"Desde siempre"** en el desplegable **Intervalo de tiempo**:

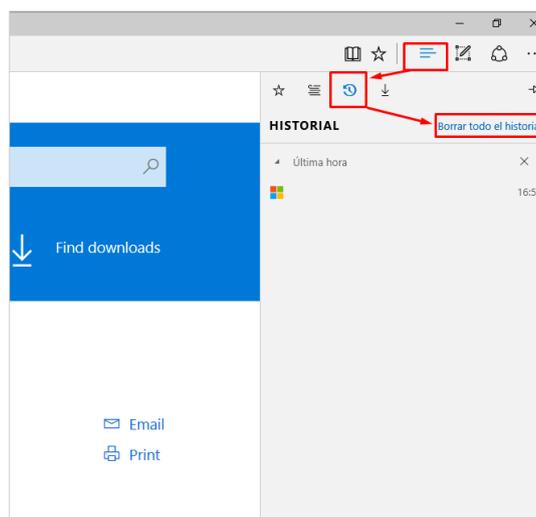


Seleccionaremos las opciones que se desean borrar y se pulsará el botón

**Borrar datos**

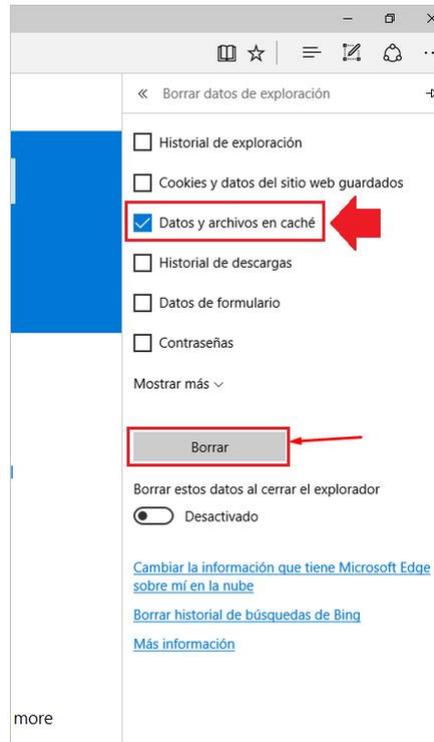
## 53.4 SI SU NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE

Desde el navegador Windows Edge, accediendo al menú , pulsando la opción :



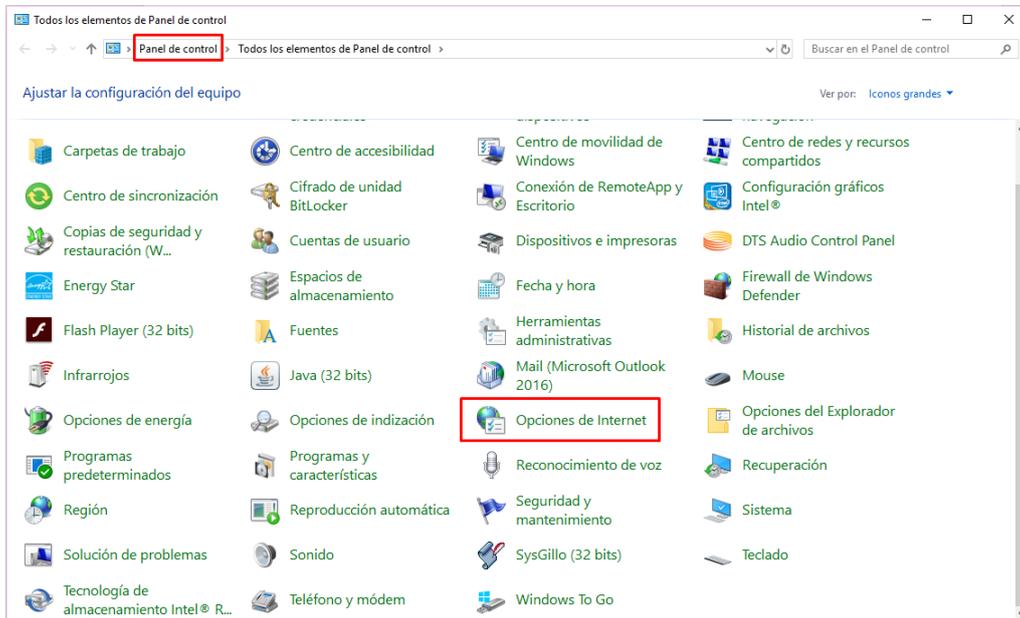


Se mostrará la siguiente ventana, desde donde se seleccionará las siguientes opciones de: **Datos y archivos en caché**, seguidamente se pulsará el botón **Borrar** :

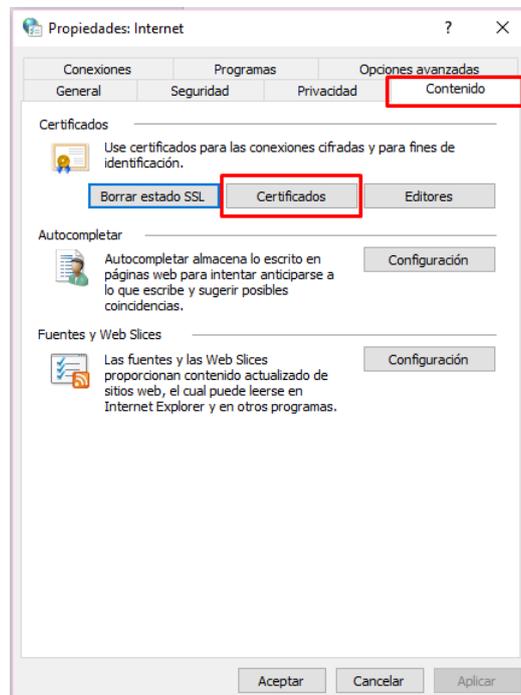


## 54 ¿QUÉ CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN MI SISTEMA?

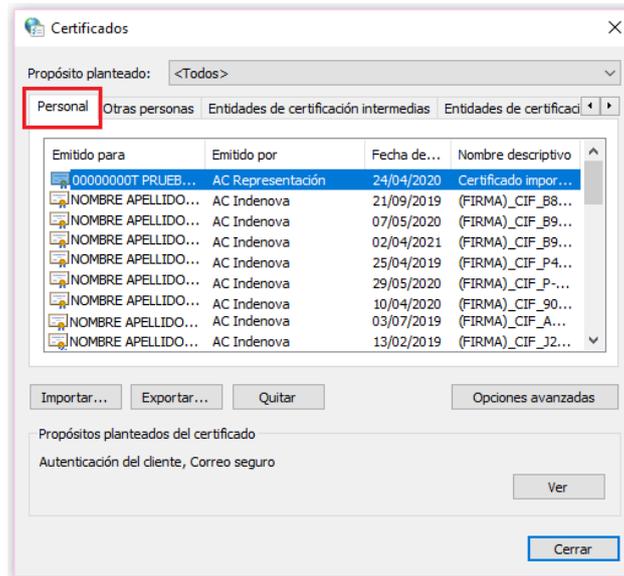
Desde el menú de **Inicio**, pulsando sobre **Panel de control**, localizar el icono **Opciones de Internet** y hacer doble clic sobre él.



Se abrirá la siguiente ventana, desde donde se debe acceder a la pestaña **Contenido** y presionar el botón **Certificados**:



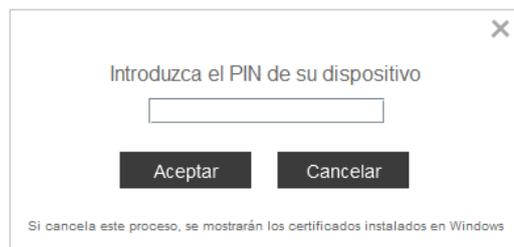
Desde la pestaña **Personal** se podrán visualizar los certificados personales instalados en el equipo:



## 54.1 SI DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB Y UNA TARJETA CON SU CERTIFICADO

Insertar la tarjeta antes de presionar en el enlace **Acceder**.

La Sede escogerá de forma predeterminada el certificado instalado en la tarjeta insertada en el tarjetero USB, y solicitará su código PIN.



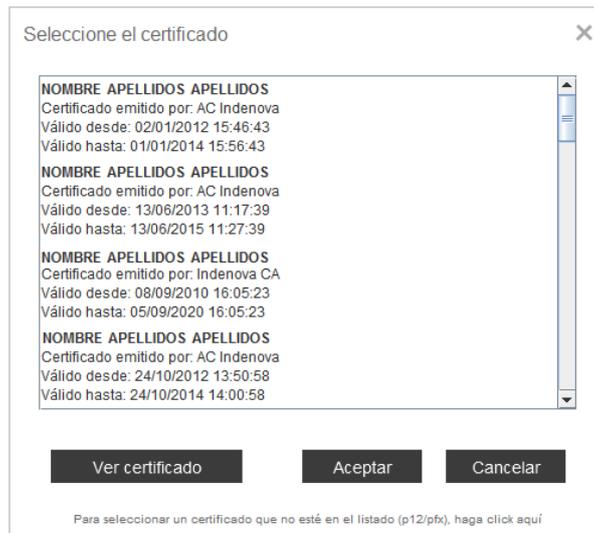
Una vez escrito el PIN, se pulsará en el botón **Aceptar**.

Si se ha seleccionado autenticarse en la sede y todavía no está registrado en ella, se le informará que no es un usuario registrado y podrá iniciar el proceso de registro. Si ya está registrado, entrará en la Sede automáticamente.



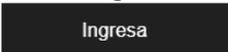
## 54.2 NO SE DISPONE DE UN LECTOR DE TARJETAS USB, LOS CERTIFICADOS ESTÁN INSTALADOS EN SU PC.

Aparecerá la siguiente ventana, la que se denomina "applet de logueo" o "applet de identificación".



Si ha seleccionado autenticarse en la Sede y todavía no está registrado en ella, se le informará que no es un usuario registrado y podrá iniciar el proceso de registro. Si ya está registrado, entrará en la Sede automáticamente.

## 54.3 SI DISPONE DE UN USUARIO Y CONTRASEÑA

Aparecerá la siguiente ventana, donde indicará el usuario y la contraseña y se pulsará en el botón .



Autenticación

Usuario

Contraseña

No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad · Términos

He olvidado mi contraseña

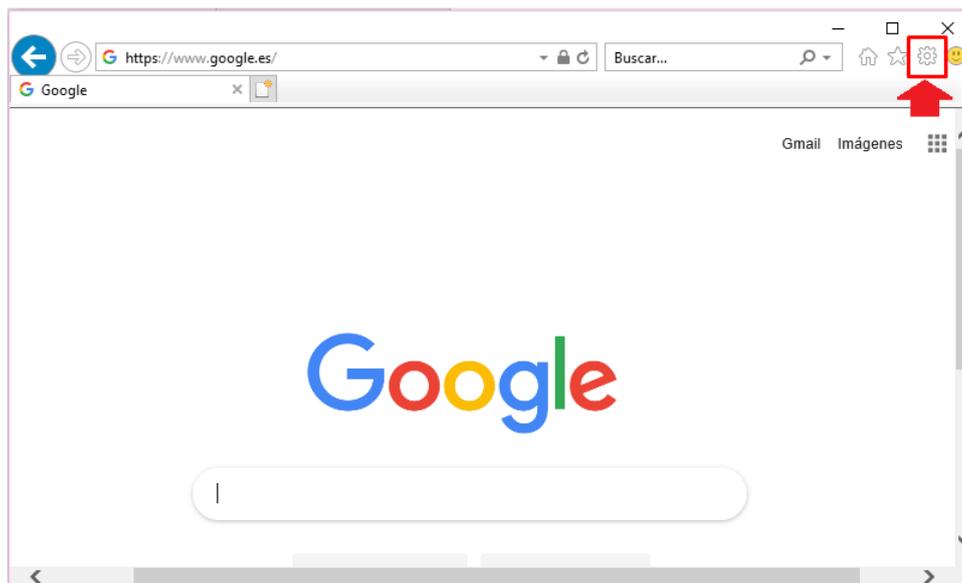
**Volver**      **Ingresa**

Si usted no dispone de un usuario para acceder, puede registrarse haciendo clic aquí

## 55 ¿CÓMO MODIFICO EL NIVEL DE SEGURIDAD DE MI NAVEGADOR?

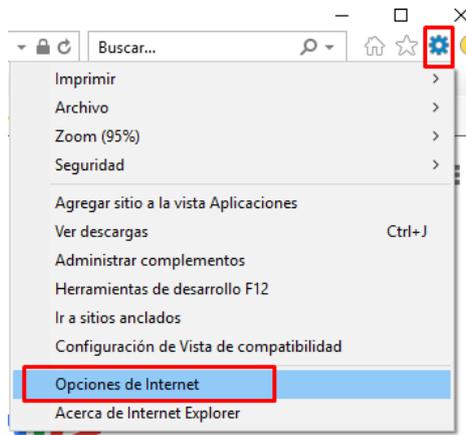
### 55.1 SI MI NAVEGADOR ES INTERNET EXPLORER

Desde el navegador Internet Explorer, pulsaremos sobre la opción de  :

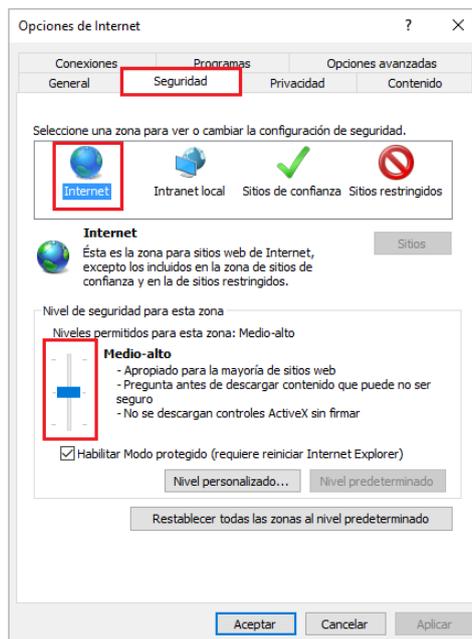




Se mostrará el siguiente desplegable en el que seleccionaremos la opción **Opciones de internet**:

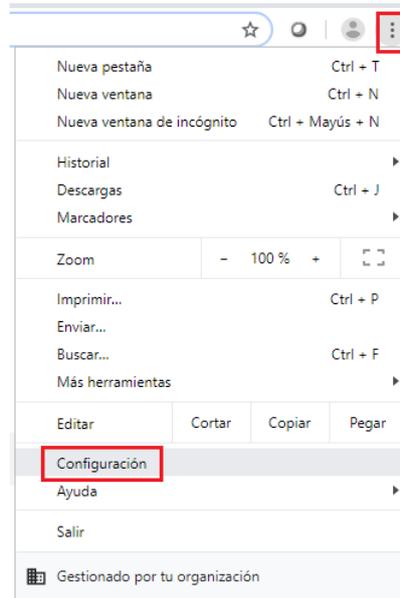


Se mostrará la siguiente ventana. Pulsar la pestaña **Seguridad** y seleccionar el icono **Internet**. Con la barra de desplazamiento que está situada en la zona **Nivel de seguridad para esta zona**, colocar la seguridad en un nivel **Medio-Alto**.

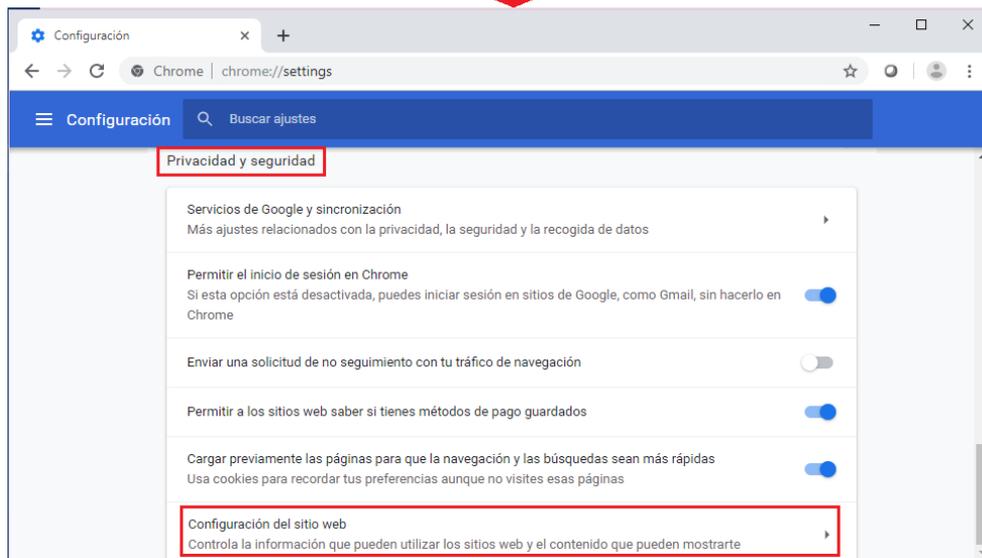
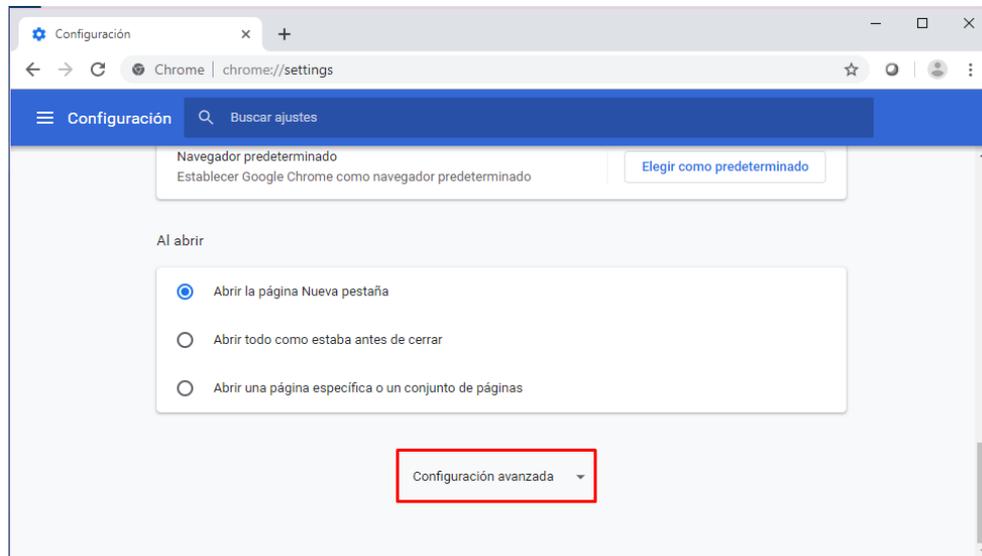


## 55.2 SI MI NAVEGADOR ES GOOGLE CHROME

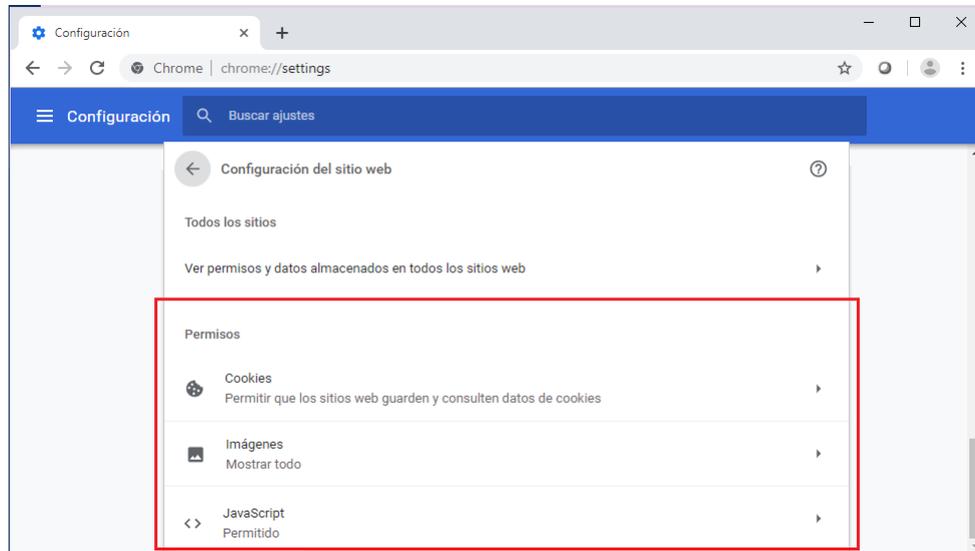
Desde el navegador se pulsará el icono  para desplegar el menú principal de Chrome y, a continuación, se seleccionará la opción **Configuración**.



En la ventana que se mostrará, pulsar sobre la opción **Opciones avanzadas** para desplegar todas las opciones de configuración. Ir a las opciones de **Privacidad**.

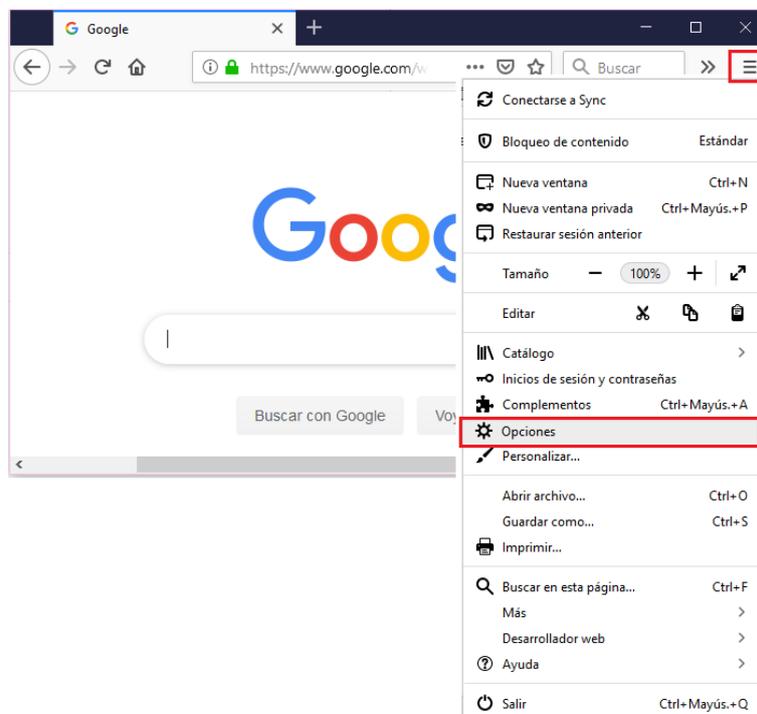


Del listado que se muestra en pantalla pulsar el botón **Configuración del sitio web...** y verificar las opciones disponibles. Las opciones recomendadas son para un nivel de seguridad medio-alto:



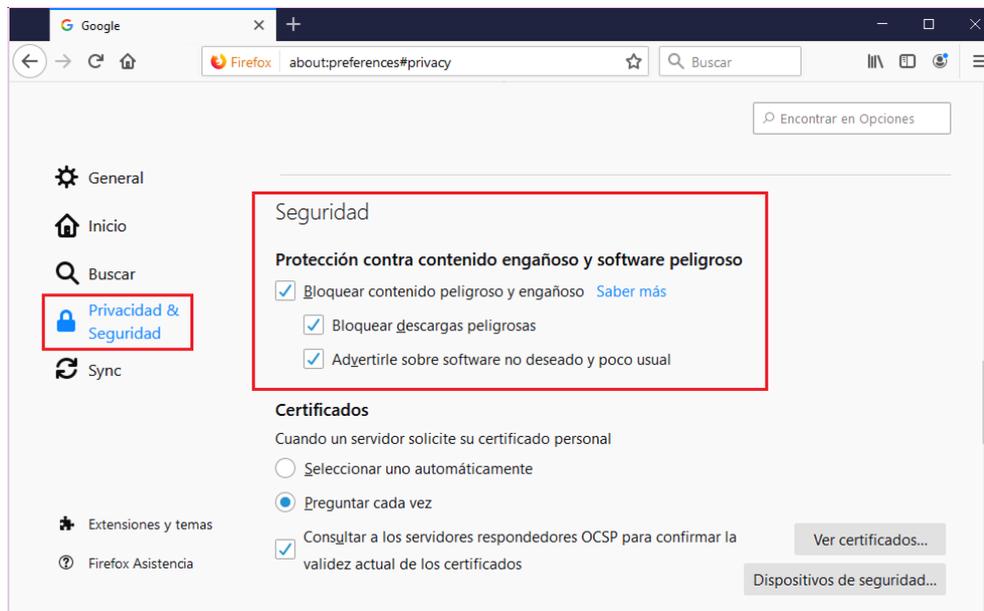
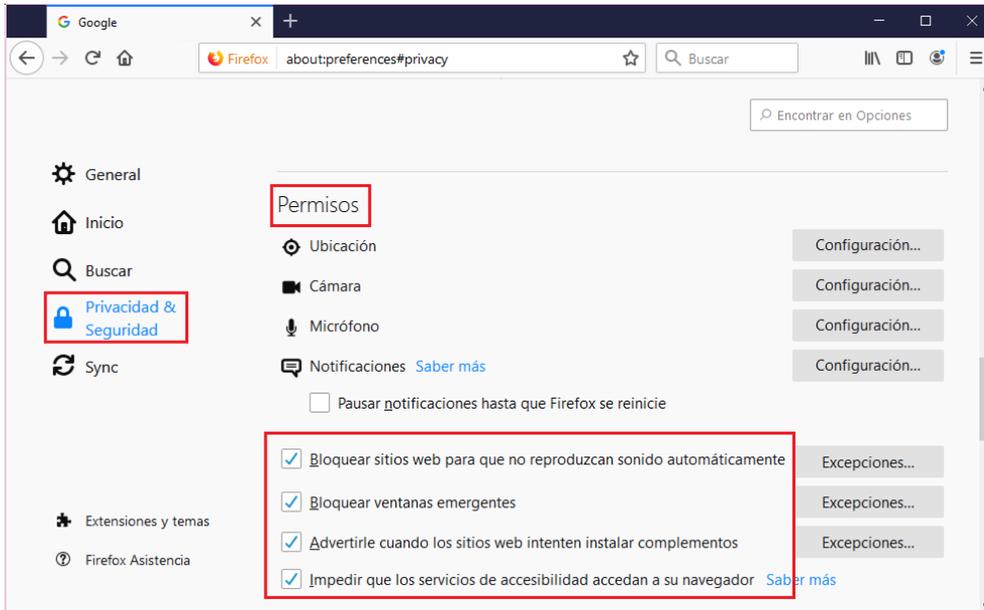
## 55.3 SI MI NAVEGADOR ES MOZILLA FIREFOX

Desde el navegador, accediendo al menú ☰ y pulsando sobre la opción **Opciones**:



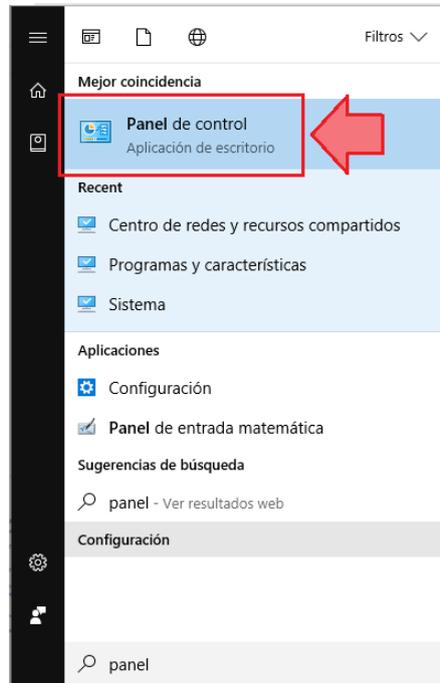


En la siguiente ventana, revisar las opciones de Permisos y Seguridad de **Privacidad y Seguridad**.

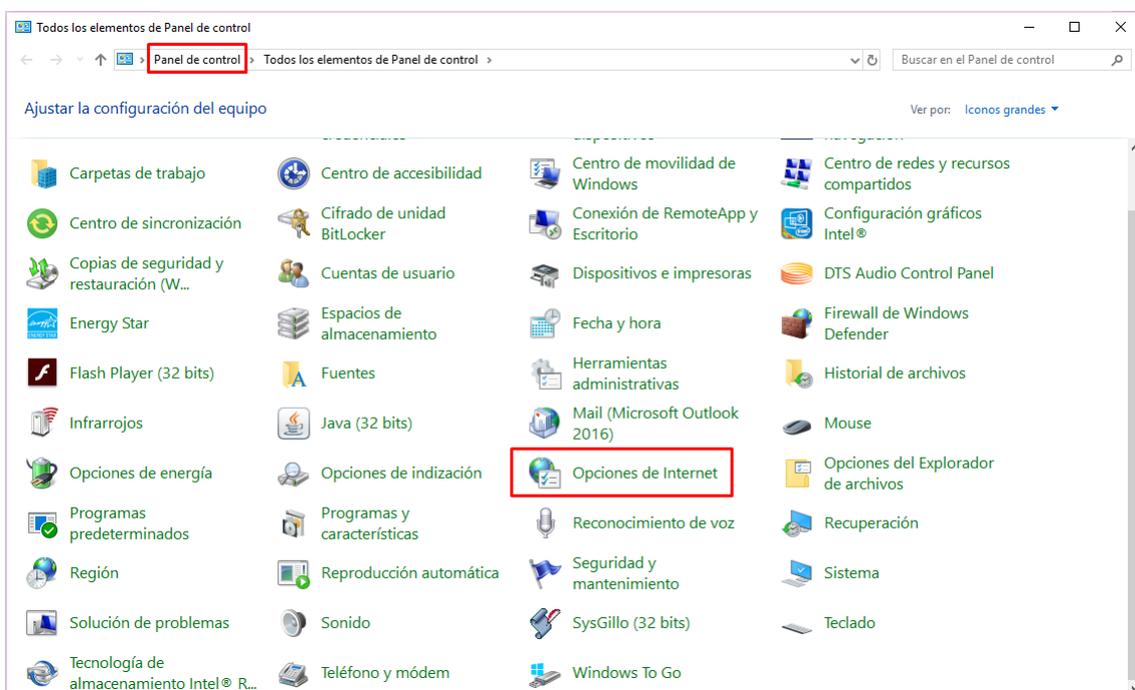


## 55.4 SI MI NAVEGADOR ES WINDOWS EDGE

Se podrá configurar el nivel de seguridad del navegador Windows Edge, directamente desde el **Panel de control** del ordenador:



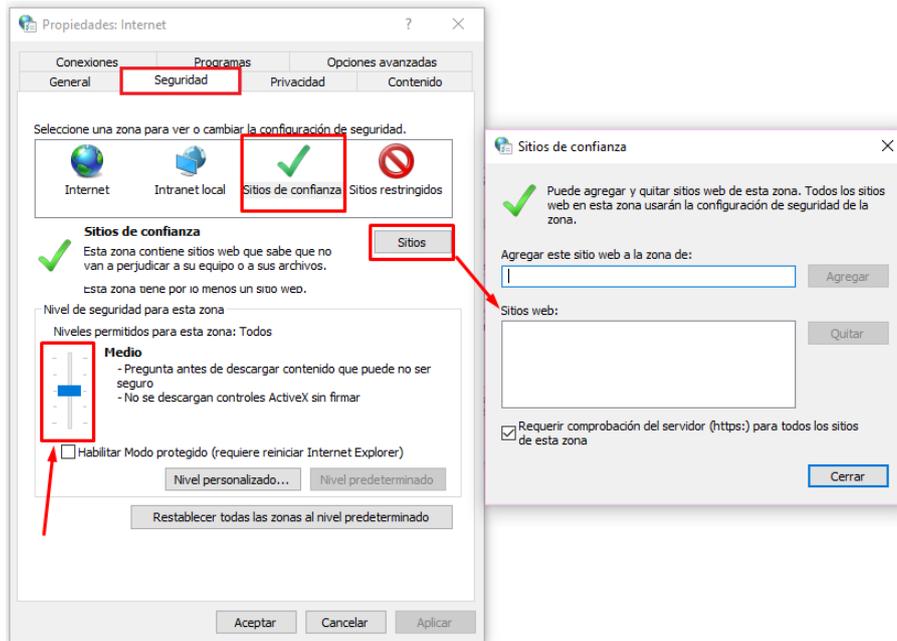
Y se mostrará la siguiente pantalla en la que accederemos a **Opciones de internet**:



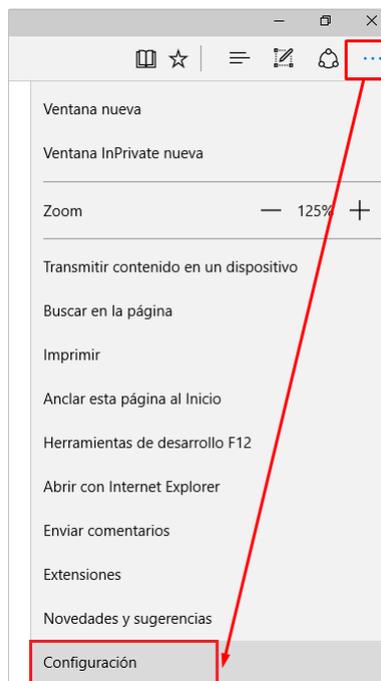
Se mostrará la siguiente ventana. Pulsar la pestaña **Seguridad** y seleccionar el icono **Sitios de confianza**, donde se agregarán las URL's que son de confianza para el ciudadano.



Con la barra de desplazamiento que está situada en la zona **Nivel de seguridad para esta zona**, colocar la seguridad en un nivel **Medio-Alto**:

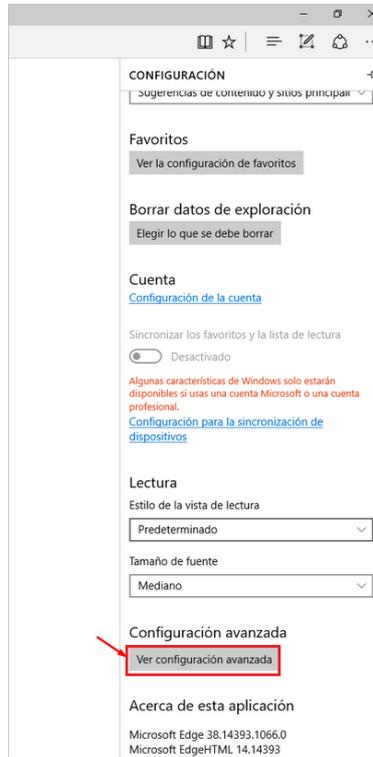


Además, desde el propio navegador Edge, accediendo al menú , seleccionando la opción **Configuración**:





Se mostrará la siguiente ventana. Pulsar la opción **Ver Configuración Avanzada**:



Con la barra de desplazamiento que está situada en la zona **Nivel de seguridad para esta zona**, colocará la seguridad en un nivel **Medio-Alto**:

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



The image shows two overlapping windows from the Windows XP Internet Options control panel. The main window is titled "Propiedades: Internet" and has the "Seguridad" (Security) tab selected. It displays four security zones: Internet, Intranet local, Sitios de confianza (highlighted with a red box and a green checkmark), and Sitios restringidos. Below this, the "Sitios de confianza" section shows a green checkmark and a description: "Esta zona contiene sitios web que sabe que no van a perjudicar a su equipo o a sus archivos. Esta zona tiene por lo menos un sitio web." A "Nivel de seguridad para esta zona" slider is set to "Medio" (Medium), with a red box around it and a red arrow pointing to the "Habilitar Modo protegido" checkbox. The "Medio" level is described as: "Pregunta antes de descargar contenido que puede no ser seguro" and "No se descargan controles ActiveX sin firmar". There are buttons for "Nivel personalizado...", "Nivel predeterminado", and "Restablecer todas las zonas al nivel predeterminado". At the bottom are "Aceptar", "Cancelar", and "Aplicar" buttons.

The second window, titled "Sitios de confianza", is open over the "Sitios de confianza" section. It contains a green checkmark and the text: "Puede agregar y quitar sitios web de esta zona. Todos los sitios web en esta zona usarán la configuración de seguridad de la zona." Below this is a text input field for "Agregar este sitio web a la zona de:" with an "Agregar" button. There is also a "Sitios web:" section with a list box and a "Quitar" button. At the bottom, there is a checked checkbox for "Requerir comprobación del servidor (https:) para todos los sitios de esta zona" and a "Cerrar" button.

10011  
110000011  
001011  
010110110  
1010001  
010



[www.indenova.com](http://www.indenova.com)