

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



# Carpeta Ciudadana

Manual de usuario

**Versión: 2.0.6**



## ÍNDICE

1.	Introducción.....	4
2.	Acceso a la aplicación .....	4
2.1	Acceso mediante certificado electrónico reconocido .....	7
2.2	Acceso mediante usuario y contraseña a través del portal entrada um.es .....	9
2.3	Acceso mediante CI@ve.....	10
3.	Interfaz principal.....	12
4.	Sección “Mis trámites”.....	13
4.1	Buscador de trámites.....	14
4.2	Detalle de un trámite/expediente .....	15
5.	Sección “Mis notificaciones” .....	16
5.1	Acceso a una notificación pendiente .....	16
5.2	Notificaciones practicadas .....	19
5.2.1	Gestión de subcategorías y notificaciones practicadas.....	19
6.	Sección “Mis copias”.....	21
7.	Cuando un recurso requiere un nivel de autenticación mayor para su acceso .....	23
8.	Visor de documentos .....	24
9.	Preferencias .....	25

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-	Pantalla de acceso a carpeta.....	5
Ilustración 2 –	Pasarela de identificación .....	7
Ilustración 3 -	Diálogo de selección de certificado .....	8
Ilustración 4 -	Identificación en progreso.....	8
Ilustración 5 -	Pasarela de identificación.....	9
Ilustración 6 -	Portal Entrada um.es .....	10
Ilustración 7 -	Pasarela de identificación.....	10
Ilustración 8 -	Pantalla de autenticación en CI@ve.....	11
Ilustración 9 -	Interfaz principal .....	12



Ilustración 10 - Listado de trámites pendientes .....	14
Ilustración 11 - Filtro de búsqueda de trámites .....	15
Ilustración 12 - Detalle de un trámite .....	16
Ilustración 13 - Listado de notificaciones pendientes .....	17
Ilustración 14 - Acuse de recibo de una notificación .....	18
Ilustración 15 - Detalle de una notificación.....	19
Ilustración 16 - Botón nueva categoría.....	20
Ilustración 17 - Ventana para crear una subcategoría.....	20
Ilustración 18 - Ventana para mover una notificación de categoría .....	21
Ilustración 19 - Sección Mis copias.....	22
Ilustración 20 - Copias sin acceder.....	22
Ilustración 21 - Segundo factor de autenticación: introducción de PIN.....	23
Ilustración 22 - Visor de documentos.....	24
Ilustración 23 - Ventana de preferencias .....	25



## 1. Introducción

La aplicación Carpeta Ciudadana, publicada en la Sede Electrónica, es el principal punto de acceso de los miembros de la comunidad universitaria y de cualquier otra persona que se relacione con la Universidad a sus trámites, notificaciones y copias electrónicas.

Se compone, por tanto, de las siguientes secciones/apartados:

- **Mis trámites.** Donde el usuario puede consultar el estado, expedientes y documentos de aquellos trámites que ha iniciado en la Universidad y también de aquellos que ya están resueltos.
- **Mis notificaciones.** Donde el usuario puede consultar sus notificaciones electrónicas, tanto aquellas pendientes de ser accedidas, como aquellas que ya han sido practicadas, generadas por un procedimiento administrativo de la Universidad de Murcia.
- **Mis copias.** Donde el usuario puede consultar las copias electrónicas de sus documentos administrativos, autenticadas por la Universidad de Murcia, que son reutilizables en otros procedimientos electrónicos.

El presente documento es un manual que describe la funcionalidad de la aplicación **Carpeta Ciudadana**.

## 2. Acceso a la aplicación

La aplicación está disponible a través de la siguiente dirección:  
<https://sede.um.es/carpeta/>

La página de acceso de la aplicación es la siguiente:



**Ilustración 1- Pantalla de acceso a carpeta**

La aplicación se encuentra integrada con una *Pasarela de Identificación*. Para poder acceder a la aplicación, hay que pulsar sobre el botón *Acceder* que se muestra en *Ilustración 1- Pantalla de acceso a carpeta*. Actualmente, se soportan tres métodos de autenticación diferentes:

- 1. Certificado electrónico reconocido:** La lista de certificados reconocidos puede consultarse [pulsando aquí](#). Al acceder de este modo, se tiene acceso íntegro a todas las secciones y categorías de la aplicación.
- 2. Acceso mediante usuario y contraseña** a través del portal de entrada de la UM: en este caso, el acceso a ciertas secciones/categorías está restringido (Ver apartado 7).
- 3. Acceso mediante CI@ve.** Este sistema ofrece 4 formas diferentes para la autenticación de usuarios. Son:
  - Acceso mediante certificado electrónico (incluyendo DNI-e).
  - CI@ve ocasional (CI@ve PIN): sistema de contraseña de validez muy limitada en el tiempo, orientado a usuarios que acceden esporádicamente a los servicios, que se corresponde con el sistema PIN24H de la AEAT.
  - CI@ve permanente: sistema de contraseña de validez duradera en el tiempo, pero no ilimitada, orientado a usuarios habituales. Se corresponde con el sistema de acceso mediante usuario y contraseña,



reforzado con claves de un solo uso por SMS, a los servicios de Seguridad Social.

- Adicionalmente, Cl@ve está preparada para incorporar en el futuro, conforme se vayan integrando en el sistema de reconocimiento transfronterizo de identidades electrónicas previsto en la legislación europea, mecanismos de identificación de otros países de la Unión Europea.

**NOTA:** Lista de navegadores soportados:

- Mozilla Firefox
- Safari
- Google Chrome

No se recomienda el uso de Internet Explorer

## 2.1 Acceso mediante certificado electrónico reconocido

A continuación, se detallan los pasos a seguir para acceder a Carpeta Ciudadana empleando un certificado electrónico:

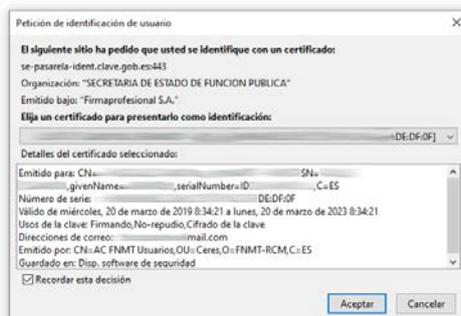
- Pulse sobre el botón *Acceder*.
- A continuación, será redirigido a la Pasarela de Identificación, como se muestra en la siguiente imagen.



Ilustración 2 – Pasarela de identificación

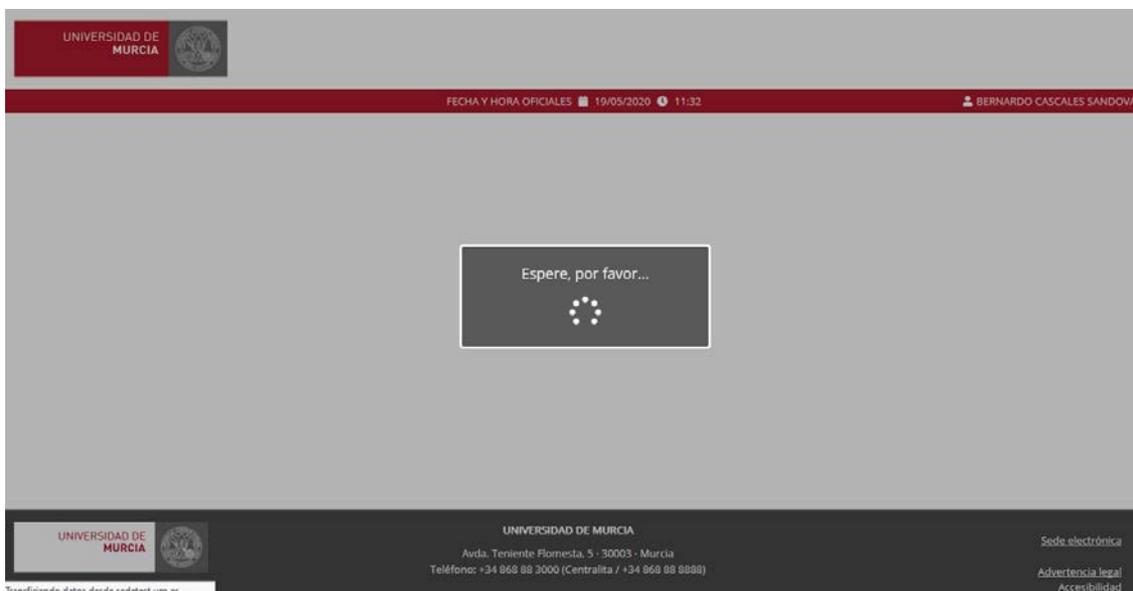
- Una vez en la *Pasarela de Identificación*, pulsaremos sobre la primera opción, *Certificado electrónico*. Tras pulsar sobre dicha opción, nos llevará a una página en la que el navegador nos mostrará un diálogo para seleccionar uno de los certificados de los que tengamos instalados en el equipo (bien instalado en el propio equipo o en una tarjeta).

### Redirigiendo al proveedor de identidades...



### Ilustración 3 - Diálogo de selección de certificado

- Si todo el proceso se realizó correctamente, quedará autenticado en el sistema y le aparecerá la página de la *Pasarela de Identificación* y, automáticamente, será redirigido de vuelta a Carpeta.



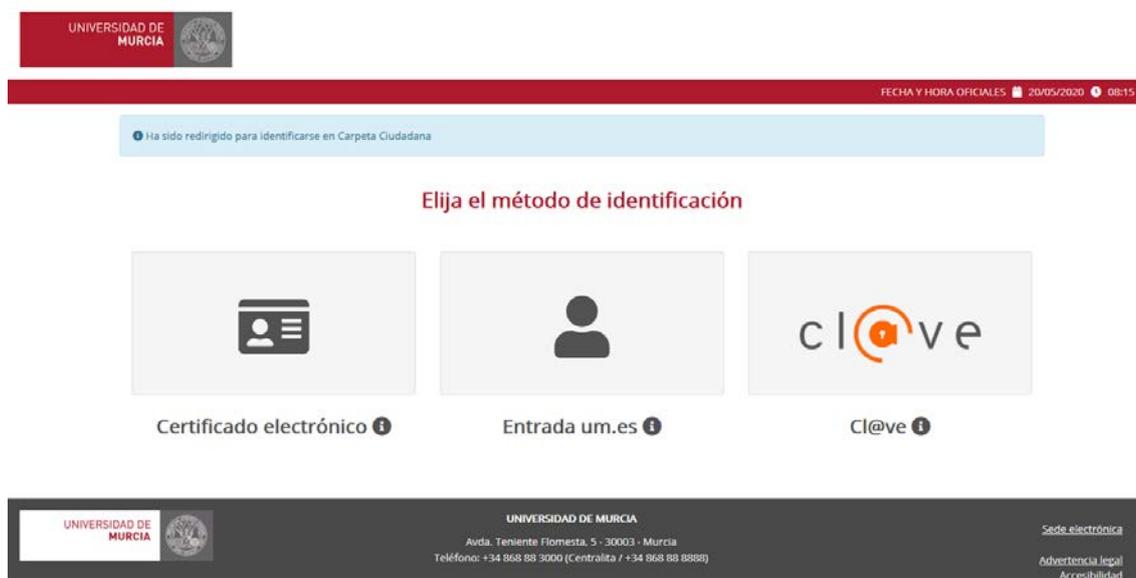
### Ilustración 4 - Identificación en progreso

**NOTA:** Es posible que al intentar seleccionar el certificado se equivoque y pulse sobre el botón Cancelar o introduzca una contraseña incorrecta. En ese caso, siempre que intente acceder haciendo uso del certificado aparecerá una página de error.

**Para poder acceder de nuevo sin problemas, debe cerrar el navegador y abrirlo de nuevo.**

## 2.2 Acceso mediante usuario y contraseña a través del portal entrada um.es

- Pulse sobre el botón *Acceder*.
- A continuación, será redirigido a la Pasarela de Identificación, como se muestra en la siguiente imagen.



*Ilustración 5 - Pasarela de identificación*

- Una vez en la *Pasarela de Identificación*, tenemos que seleccionar la segunda opción *Entrada um.es*. En caso de no estar previamente autenticado en el portal de entrada, le aparecerá una ventana para introducir su dirección de correo UM y su contraseña. Si, por el contrario, se hubiera autenticado con anterioridad, accedería inmediatamente a la aplicación.

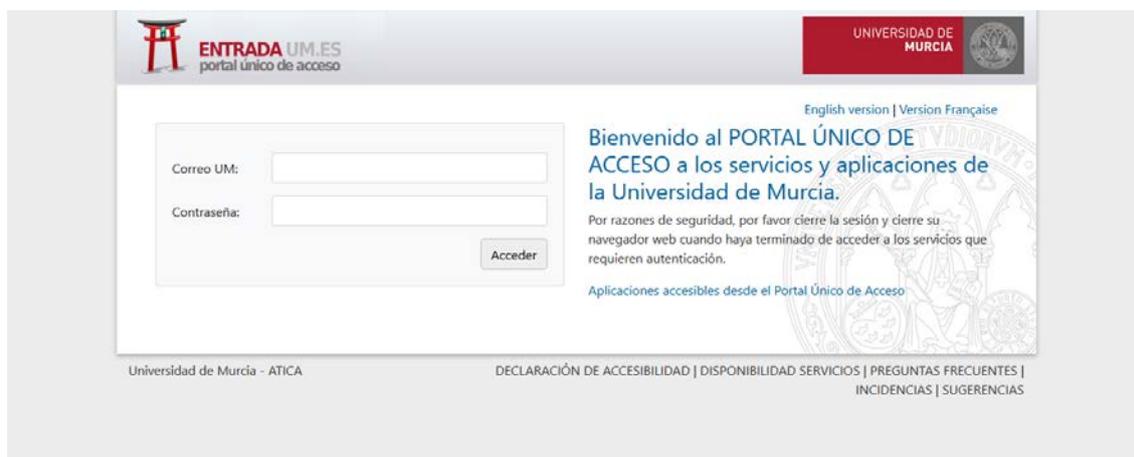


Ilustración 6 - Portal Entrada um.es

## 2.3 Acceso mediante Cl@ve

- Pulse sobre el botón *Acceder*.
- A continuación, será redirigido a la Pasarela de Identificación, como se muestra en la siguiente imagen.

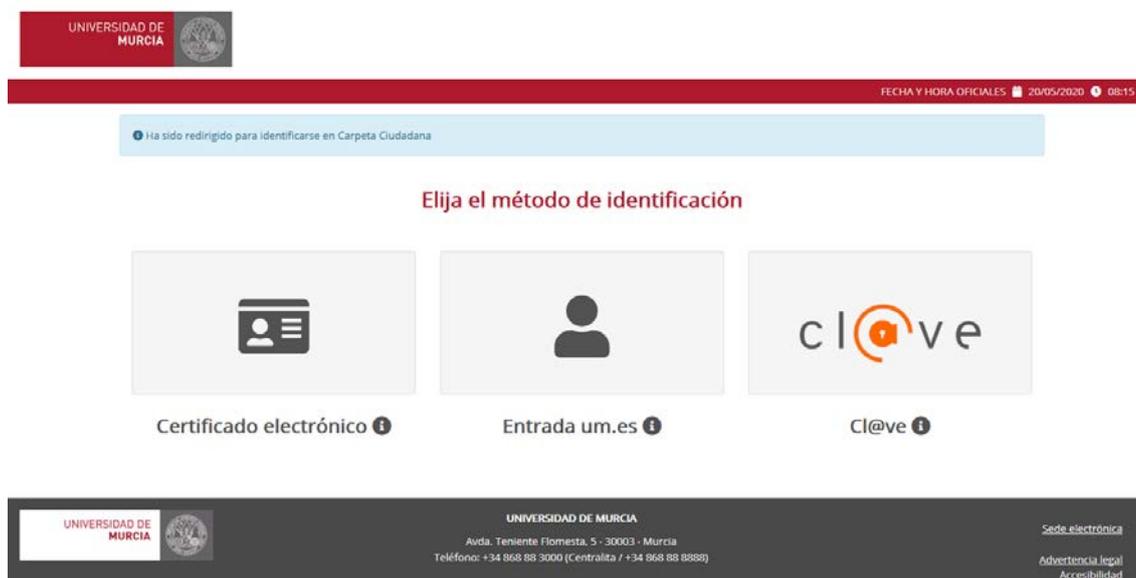


Ilustración 7 - Pasarela de identificación

- Una vez en la *Pasarela de Identificación*, tenemos que seleccionar la tercera opción, *Cl@ve*. Tras pulsar sobre dicha opción, nos llevará a la pantalla que se muestra a continuación para realizar la

autenticación. En esta pantalla, tenemos que elegir el método de los cuatro que se nos ofrece para la autenticación en Carpeta, los cuales se corresponden con los explicados en [Acceso mediante Cl@ve](#).



Ilustración 8 - Pantalla de autenticación en Cl@ve

## 3. Interfaz principal

A continuación se muestra una imagen de la interfaz principal de la aplicación:

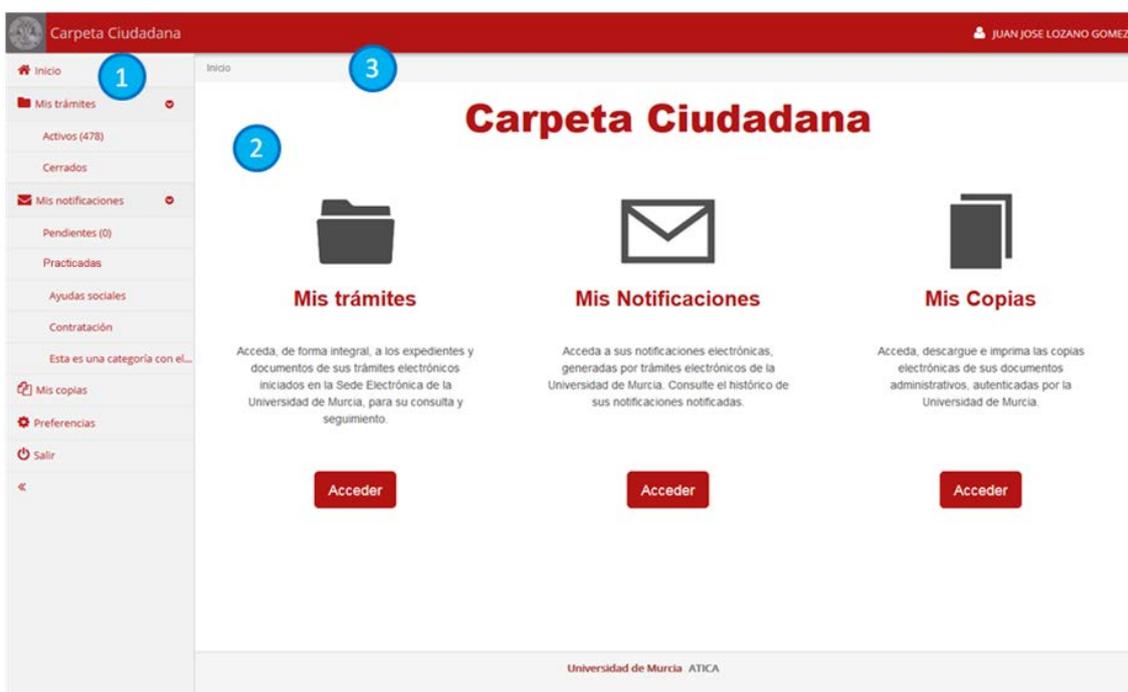


Ilustración 9 - Interfaz principal

Como se puede apreciar, la interfaz está dividida en:

**1. Menú principal.** Se divide en los siguientes apartados:

- **Mis trámites:**
  - o **Activos:** Muestra el listado de los trámites cuyo ciclo de vida todavía no ha terminado. Entre paréntesis se indica el número de ellos.
  - o **Cerrados:** Muestra los trámites que ya han finalizado
- **Mis notificaciones:**
  - o **Pendientes:** Muestra las notificaciones que están pendientes de acceso. Entre paréntesis se muestra el número que hay de las mismas.



- **Practicadas:** Muestra las notificaciones que han sido practicadas, bien por haber sido ya accedidas por el usuario, bien porque haya transcurrido su plazo legal de acceso.
    - Además, en esta sección se pueden crear subcategorías para organizar de forma personalizada las notificaciones
  - **Mis copias:** Muestra el listado de las copias electrónicas pertenecientes al usuario organizadas en grupos funcionales.
  - **Preferencias:** Acceso a la pantalla de preferencias de la aplicación.
  - **Salir:** Para finalizar la sesión del usuario y salir de la aplicación.
  - Botón para contraer/expandir el menú.
2. **Área principal.** En ella aparece el contenido de cada sección, categoría o elemento.
3. **Menú de navegación.** Menú en el que se muestran de forma jerárquica los diferentes elementos de la carpeta a los que hemos accedido.

## 4. Sección “Mis trámites”

Desde aquí podrá consultar el estado, expedientes y documentos de aquellos trámites que ha iniciado en la Universidad (*Mis trámites activos*) y también de aquellos que ya están resueltos (*Mis trámites cerrados*).

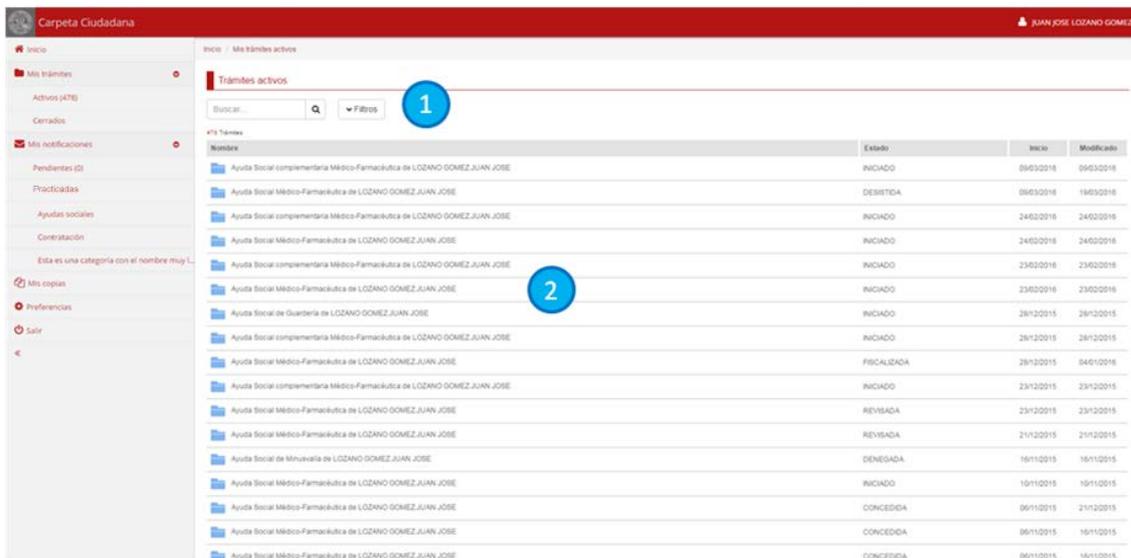


Ilustración 10 - Listado de trámites pendientes

Al pulsar sobre cualquiera de las dos opciones anteriores, se mostrará una página dividida en dos secciones:

- Punto 1: Buscador.
- Punto 2: Listado de expedientes asociados a cada uno de los trámites, en el que se muestra el nombre del mismo, el estado de la tramitación, la fecha de creación del expediente y la fecha en que se modificó el expediente por última vez.

## 4.1 Buscador de trámites

Para buscar un trámite a partir del nombre del expediente asociado, simplemente introduzca parte del mismo en el cuadro de búsqueda y pulse sobre el botón con una lupa.

Si desea realizar una búsqueda más precisa, pulse sobre el botón *Filtros* y se mostrará un formulario de búsqueda en el que podrá indicar:

- **Descripción:** nombre del expediente
- **Estado:** estado de tramitación
- **Desde:** fecha de creación desde
- **Hasta:** fecha de creación hasta

### Trámites activos

Buscar...

Descripcion:

Estado:

Desde:

Hasta:

478 Trámites

Nombre
Ayuda Social complementaria Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE
Ayuda Social complementaria Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE

Ilustración 11 - Filtro de búsqueda de trámites

## 4.2 Detalle de un trámite/expediente

Si hace clic sobre un expediente en el listado, accederá a la página de detalle del expediente.

En ella se muestra información precisa sobre el trámite y su estado. También tendrá acceso a la documentación generada durante el proceso de tramitación.

The screenshot shows the 'Carpeta Ciudadana' interface. On the left is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Mis trámites', 'Mis notificaciones', and 'Salir'. The main content area displays the details for a request titled 'Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE'. It includes a 'Datos del trámite' section with fields for 'Procedimiento', 'Expediente', 'Interesado', 'Estado', 'Unidad tramitadora', 'Fecha de inicio', and 'Fecha de última actuación'. Below this is a 'Documentos' section listing 'FACTURA' and 'Solicitud Ayuda Social de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE'.

Ilustración 12 - Detalle de un trámite

## 5. Sección “Mis notificaciones”

Desde esta sección podrá consultar sus notificaciones electrónicas, tanto aquellas pendientes de ser accedidas (categoría *Pendientes*), como aquellas que ya han sido practicadas (categoría *Practicadas*), generadas por un procedimiento electrónico.

### 5.1 Acceso a una notificación pendiente

Para acceder a una notificación pendiente debe seguir estos pasos:

1. Pulse en la categoría *Pendientes* de la sección *Mis notificaciones*. Se mostrará un listado con las notificaciones que están pendientes de acceso.

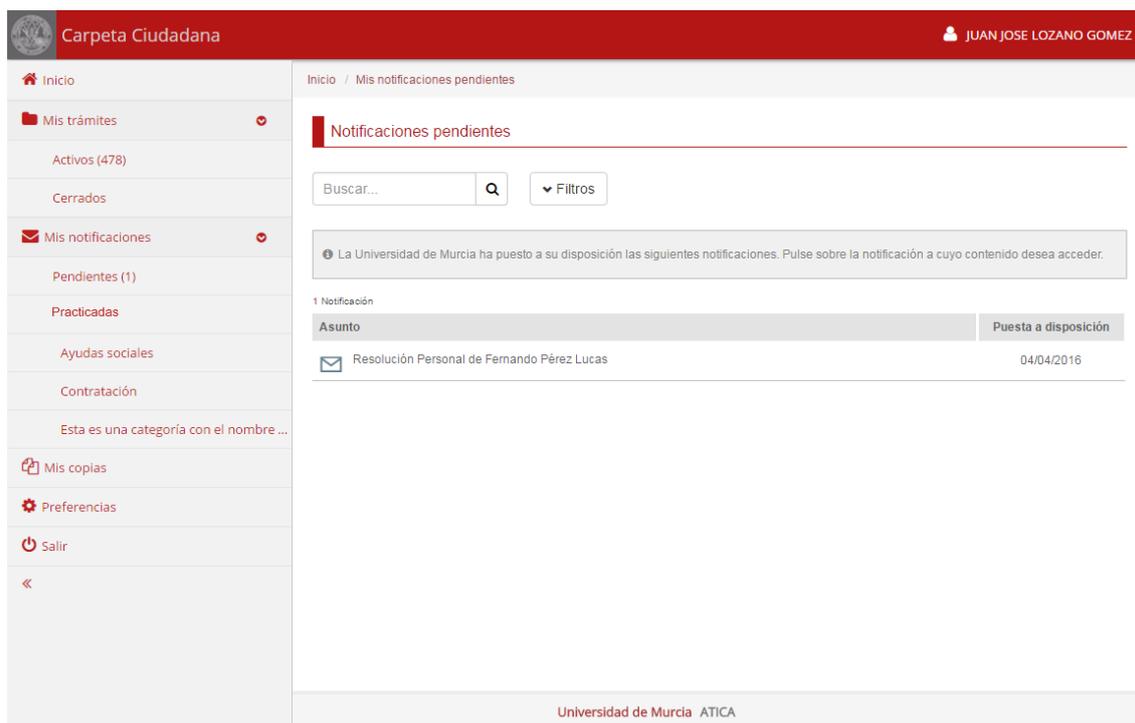


Ilustración 13 - Listado de notificaciones pendientes

2. Haga clic sobre la notificación a la que desee acceder. A continuación se mostrará el acuse de recibo de la misma, en el que se detallan todas las particularidades de la notificación.
3. Si está conforme, pulse sobre el botón acceder. En ese momento, el acuse de recibo será autenticado, fechado y almacenado, constituyendo la evidencia electrónica del acceso.



The screenshot shows the 'Carpeta Ciudadana' interface. On the left is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Mis trámites', 'Mis notificaciones', and 'Salir'. The main content area displays the title 'Resolución Personal de Fernando Pérez Lucas' and a 'Detalle de acuse de recibo' section. This section contains a table of metadata for the notification, including reference, subject, issuer, and recipient. An 'Acceder' button is visible below the table. A footer note explains that the notification is considered received if accessed within 10 days.

Detalle de acuse de recibo	
<b>Referencia:</b>	10000000442
<b>Asunto:</b>	Resolución Personal de Fernando Pérez Lucas
<b>Entidad emisora:</b>	UNIVERSIDAD DE MURCIA (U01200001)
<b>Unidad tramitadora:</b>	ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES APLICADAS (E850)
<b>Procedimiento:</b>	Presentación de Instancia Básica en el Registro Electrónico ()
<b>Documento:</b>	ES_U01200001_2016_UM010000000000000000014919301
<b>Resumen digital:</b>	zHup1qIjDE3ckjmxEBASwjTRNQ2b2Hj5Mjhe6ALsw4=
<b>Destinatario:</b>	JUAN JOSE LOZANO GOMEZ (77716449R)
<b>Disponible desde:</b>	04/04/2016 17:44
<b>Fecha de notificación:</b>	04/04/2016 17:45
<b>Sistema:</b>	COMPARECENCIA

Ilustración 14 - Acuse de recibo de una notificación

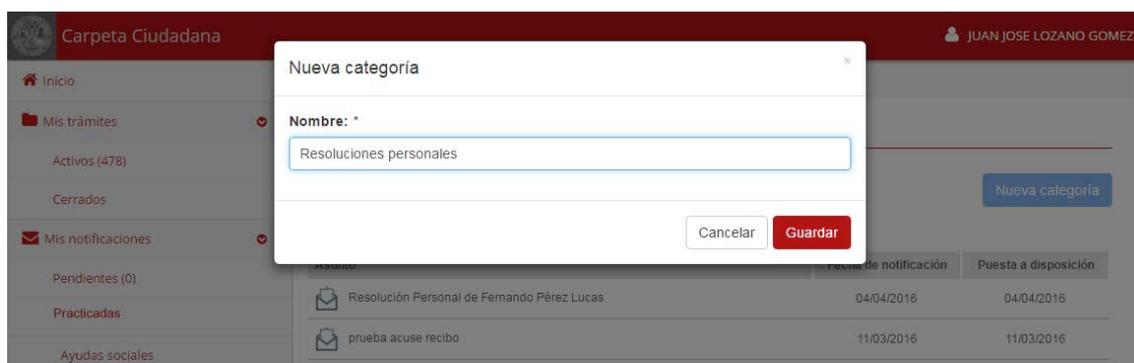
4. Una vez que la notificación ha sido accedida, se muestra el detalle de la misma y se puede visualizar su contenido.



**Ilustración 16 - Botón nueva categoría**

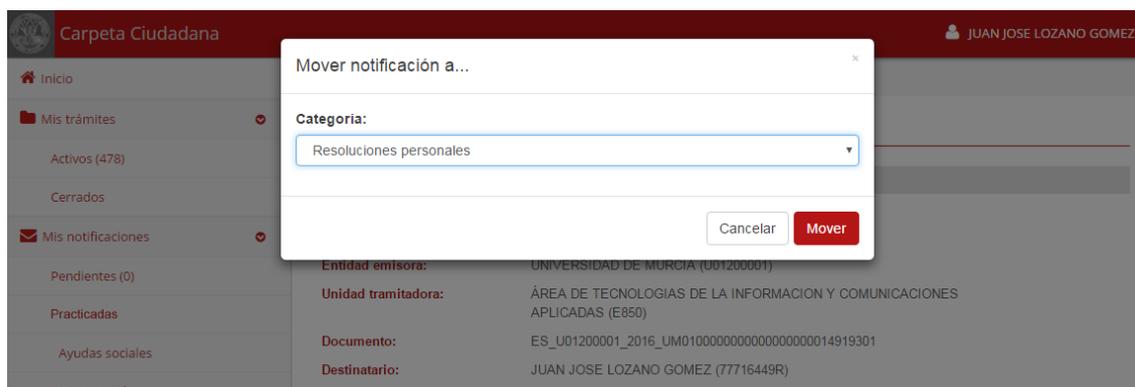
Tras ello, se mostrará una ventana para que introduzca el nombre de la categoría a crear.

Para finalizar, haga clic en *Guardar*.

**Ilustración 17 - Ventana para crear una subcategoría**

Para mover una notificación practicada a una categoría diferente, entre al detalle de la misma y pulse sobre el botón *Mover a*.

A continuación podrá ver una ventana que le permite seleccionar la nueva categoría a la que mover la notificación.



**Ilustración 18 - Ventana para mover una notificación de categoría**

Por último, es posible eliminar una notificación practicada, de manera que no aparecerá más en su carpeta. Para ello, entre al detalle de la notificación y pulse sobre el botón *Eliminar notificación*.

## 6. Sección “Mis copias”

Desde esta sección podrá consultar las copias electrónicas de sus documentos administrativos, autenticadas por la Universidad de Murcia, que son reutilizables en otros procedimientos electrónicos.

Al acceder a la sección, podrá ver un listado de carpetas. Cada una puede contener otras subcarpetas o un conjunto de copias que guardan cierto tipo de relación. Puede navegar por las carpetas y copias como si se tratara de un explorador de archivos.

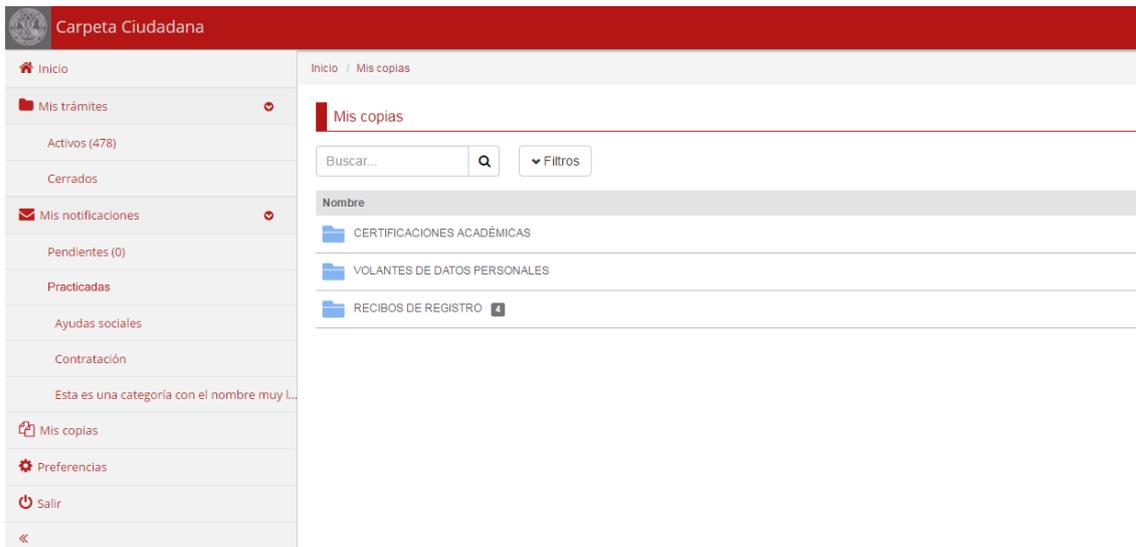


Ilustración 19 - Sección Mis copias

Aquellas copias a las que todavía no haya accedido se mostrarán en negrita.

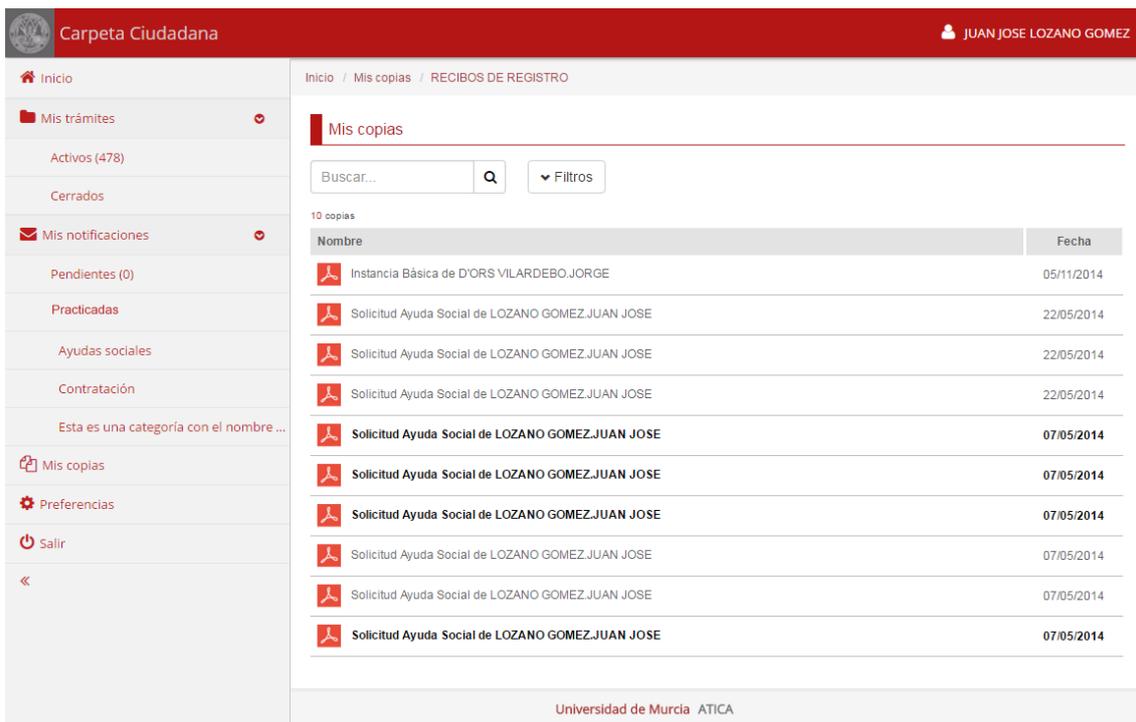


Ilustración 20 - Copias sin acceder

## 7. Cuando un recurso requiere un nivel de autenticación mayor para su acceso

Si ha accedido al sistema con su cuenta @um.es<sup>1</sup>, es posible que al intentar acceder a un elemento le aparezca una ventana en la que se indica que se requiere un segundo factor de autenticación, para tener una garantía mayor sobre su identidad. En este caso, deberá introducir el código de acceso de un solo uso enviado a su número de teléfono móvil.

Si la Universidad no dispone de su número de teléfono o quiere cambiarlo, puede seguir las siguientes instrucciones:

- Si es usted PAS o PDI o fue alguna de éstas su última vinculación con la Universidad de Murcia, desde el [portal de Recursos Humanos de la UM](#).
- Si es usted alumno o fue ésta su última vinculación con la universidad, diríjase a la secretaría de su centro.

Inicio / Mis trámites activos

---

**SU NIVEL DE AUTENTICACIÓN NO ES SUFICIENTE**

---

El recurso al que trata de acceder requiere la introducción de información complementaria para completar su autenticación.

Introduzca el código de acceso que ha sido enviado a su móvil (\*\*\*\*\*280) por SMS:

Código de acceso:

---

**ⓘ** Puede dar de alta o modificar su teléfono móvil de la siguiente forma:

- Si es usted PAS o PDI o fue alguna de éstas su última vinculación con la Universidad de Murcia, desde el [portal de Recursos Humanos de la UM](#).
- Si es usted alumno o fue ésta su última vinculación con la universidad, diríjase a la secretaría de su centro.

**Ilustración 21 - Segundo factor de autenticación: introducción de PIN**

<sup>1</sup> Si ha empleado un certificado electrónico para el acceso, puede omitir esta información.

## 8. Visor de documentos

La aplicación integra un visor de documentos cuyos principales elementos se describen a continuación:

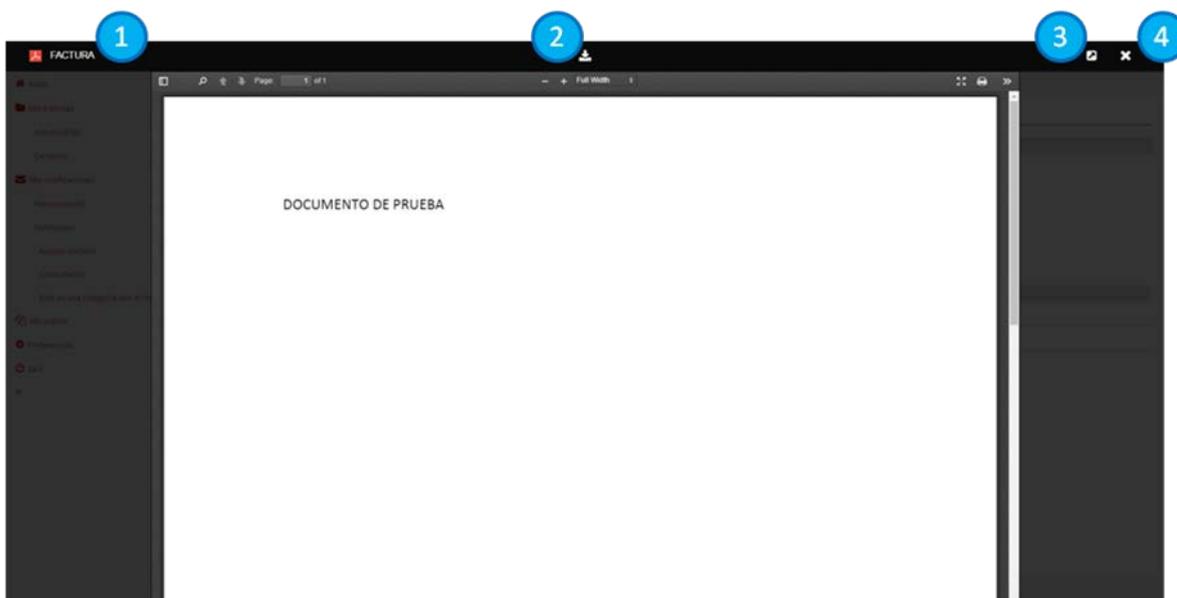


Ilustración 22 - Visor de documentos

1. Título del documento
2. Botón para la descarga del documento
3. Botón para abrir el documento en una nueva pestaña
4. Botón para cerrar el visor

Además, el visor incluye una barra de herramientas que permite *acercar* o *alejarse* el documento, imprimirlo o visualizarlo a pantalla completa.

## 9. Preferencias

Desde la sección preferencias podrá ver sus datos de contacto.

Además, podrá configurar una dirección de correo electrónico adicional a la que enviar avisos sobre sus notificaciones.

The screenshot displays the 'Carpeta Ciudadana' user interface. On the left, a sidebar menu includes 'Inicio', 'Mis trámites' (with 478 active items), 'Mis notificaciones', 'Mis copias', 'Preferencias', and 'Salir'. The main content area is titled 'Inicio / Perfil' and contains two sections: 'Datos de contacto' and 'Dirección de correo electrónico adicional'. The 'Datos de contacto' section shows fields for DNI/NIE, Nombre (JUAN JOSE LOZANO GOMEZ), Email, and Teléfono móvil. The 'Dirección de correo electrónico adicional' section features an input field with an email icon, a 'Guardar' button, and a help icon with the text 'Dirección de correo electrónico adicional a la que enviar los avisos sobre sus notificaciones'.

Ilustración 23 - Ventana de preferencias