

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Carpeta Ciudadana

Manual de usuario

Versión: 2.0.8



ÍNDICE

1.	Introducción.....	4
2.	Acceso a la aplicación	4
3.	Interfaz principal.....	7
4.	Sección “Mis trámites”	8
4.1	Buscador de trámites.....	9
4.2	Detalle de un trámite/expediente	10
5.	Sección “Mis notificaciones”	11
5.1	Acceso a una notificación pendiente	11
5.2	Notificaciones practicadas	14
5.2.1	Gestión de subcategorías y notificaciones practicadas.....	14
6.	Sección “Mis copias”.....	16
7.	Representaciones	18
8.	Cuando un recurso requiere un nivel de autenticación mayor para su acceso	19
9.	Visor de documentos	20
10.	Preferencias	22

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Pantalla de acceso.....	5
Ilustración 2	Interfaz principal	7
Ilustración 3	Trámites activos.....	9
Ilustración 4	Filtrado de trámites.....	10
Ilustración 5	Detalle de un trámite	11
Ilustración 6	Notificaciones pendientes.....	12
Ilustración 7	Acuse de recibo	13
Ilustración 8	Detalle de una notificación.....	14
Ilustración 9	Nueva categoría.....	15
Ilustración 10	Crear categoría.....	15
Ilustración 11	Mover notificación	16



Ilustración 12 Mis Copias.....	17
Ilustración 13 Copias sin acceder	17
Ilustración 14 Poderes de representación	18
Ilustración 15 Salir de representación	19
Ilustración 16 Código de acceso.....	20
Ilustración 17 Visor de documentos	21
Ilustración 18 Preferencias	22



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 de Murcia.
- **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.
- **Representaciones.** Donde el usuario puede consultar los poderes que le han sido asignados, y que se encuentran vigentes, ofreciéndole así la posibilidad de actuar en representación de alguna de las personas que le han otorgado poderes para actuar en su nombre.

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

La aplicación se encuentra integrada con portal de entrada de la UM. Para poder acceder a la aplicación, hay que pulsar sobre el botón *Acceder* que se muestra. Actualmente, se soportan tres métodos de identificación:

- 1. Acceso mediante usuario y contraseña.** El acceso a ciertas secciones/categorías está restringido (Ver apartado 7).
- 2. Acceso mediante Cl@ve.** Ofrece cuatro sistemas de identificación.
 - Acceso mediante certificado electrónico (incluyendo DNI-e).
 - Cl@ve ocasional (Cl@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.
 - Cl@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.

3. DNie/Certificado electrónico: Enlace directo a Acceso mediante certificado electrónico (incluyendo DNI-e) ofrecido por CI@ve.

NOTA: Lista de navegadores soportados:

- Mozilla Firefox
- Safari
- Google Chrome

No se recomienda el uso de Internet Explorer

3. Interfaz principal

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



Ilustración 2 Interfaz principal

Como se puede apreciar, la interfaz está dividida en:

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

- **Mis trámites:**
 - **Recientes:** Muestra el listado de los trámites actualizados durante el último año. Entre paréntesis se indica el número de ellos.
 - **Histórico:** Muestra los trámites actualizados hace más de un año.
- **Mis notificaciones:**
 - **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.
 - **Representaciones:** Muestra el listado de los poderes que le han sido asignados al usuario para actuar en nombre de otra persona.
 - **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*).

Nombre	Estado	Inicio	Modificado
Ayuda Social complementaria Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	09/03/2016	09/03/2016
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	DESBISTEA	09/03/2016	19/03/2016
Ayuda Social complementaria Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	14/02/2016	24/02/2016
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	24/02/2016	24/02/2016
Ayuda Social complementaria Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	23/02/2016	23/02/2016
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	23/02/2016	23/02/2016
Ayuda Social de Guardia de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	28/12/2015	28/12/2015
Ayuda Social complementaria Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	28/12/2015	28/12/2015
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	RECALDADA	28/12/2015	04/01/2016
Ayuda Social complementaria Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	23/12/2015	23/12/2015
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	REVISADA	23/12/2015	23/12/2015
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	REVISADA	21/12/2015	21/12/2015
Ayuda Social de Minusvalía de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	DENEGADA	16/11/2015	16/11/2015
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	INICIADO	10/11/2015	10/11/2015
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	CONCEDIDA	06/11/2015	21/12/2015
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	CONCEDIDA	06/11/2015	16/11/2015
Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ, JUAN JOSE	CONCEDIDA	06/11/2015	16/11/2015

Ilustración 3 Trámites activos

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 4 Filtrado 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 displays the 'Carpeta Ciudadana' interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'Inicio', 'Mis trámites', 'Mis notificaciones', and 'Salir'. The main content area shows the path 'Inicio / Mis trámites activos / Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE'. Below this, the details for the application 'Ayuda Social Médico-Farmacéutica de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE' are shown, including the procedure type, expediente number, interested party name, status, and dates. A 'Documentos' section lists 'FACTURA' and 'Solicitud Ayuda Social de LOZANO GOMEZ.JUAN JOSE'.

Procedimiento:	Solicitud, subsanación o reclamación de una ayuda social (PR-000057)
Expediente:	ES_U01200001_2016_EXP_UM030000000000000000000000147757
Interesado:	JUAN JOSE LOZANO GOMEZ (77716449R)
Estado:	La solicitud ha resultado desistida por el interesado (DESISTIDA)
Unidad tramitadora:	SEC. DE SEGURIDAD SOCIAL Y A. SOCIAL (E43B)
Fecha de inicio:	09/03/2016 08:46
Fecha de última actuación:	19/03/2016 08:49

Ilustración 5 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.

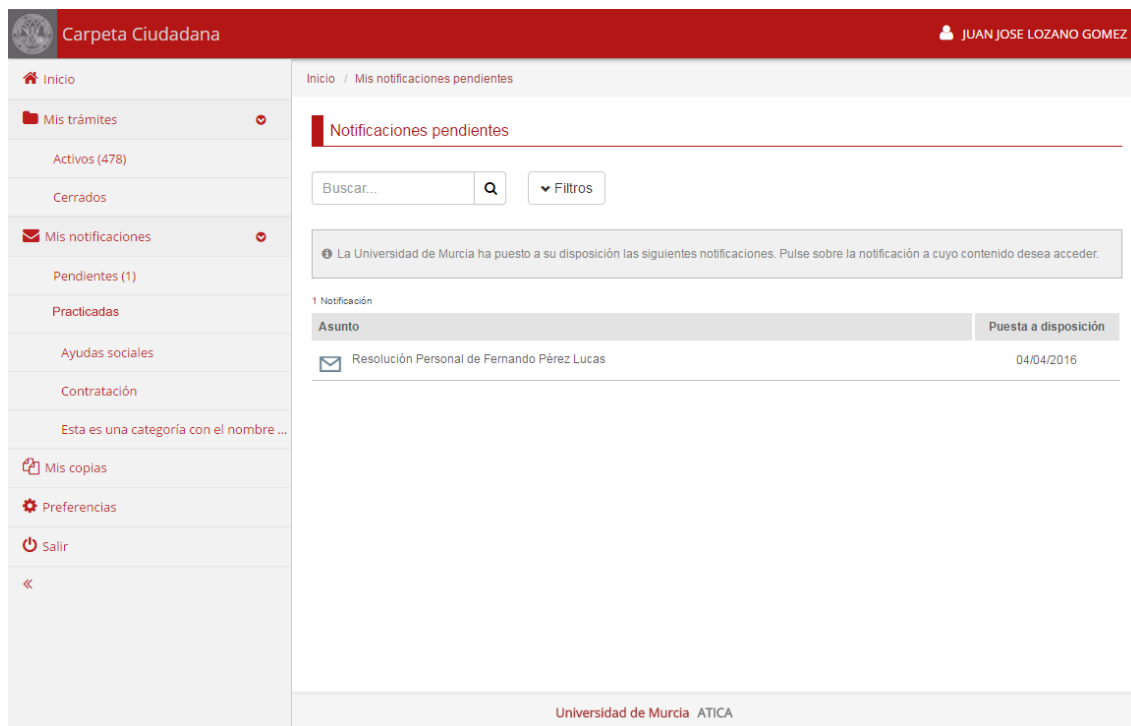


Ilustración 6 Notificaciones pendientes

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 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:

Referencia:	10000000442
Asunto:	Resolución Personal de Fernando Pérez Lucas
Entidad emisora:	UNIVERSIDAD DE MURCIA (U01200001)
Unidad tramitadora:	ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES APLICADAS (E850)
Procedimiento:	Presentación de Instancia Básica en el Registro Electrónico ()
Documento:	ES_U01200001_2016_UM010000000000000000014919301
Resumen digital:	zHup1qIDE3ckjmxEBASwtRNQ2b2Hj5Mjhe6ALsw4=
Destinatario:	JUAN JOSE LOZANO GOMEZ (77716449R)
Disponible desde:	04/04/2016 17:44
Fecha de notificación:	04/04/2016 17:45
Sistema:	COMPARECENCIA

Below the table is an 'Acceder' button and a disclaimer: 'Se entenderá que la notificación ha sido rechazada y se tendrá por efectuado el trámite, prosiguiendo el procedimiento, si no se ha accedido a su contenido una vez transcurridos diez días naturales a contar desde el siguiente al de la fecha de su puesta a disposición (artículo 28.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)'. At the bottom, it says 'Universidad de Murcia ATICA'.

Ilustración 7 Acuse de recibo

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

The screenshot shows the 'Carpeta Ciudadana' interface. On the left is a sidebar with navigation options: Inicio, Mis trámites (478), Cerrados, Mis notificaciones (0), Pendientes (0), Practicadas, Ayudas sociales, Contratación, Esta es una categoría con el nombre..., Mis copias, Preferencias, Salir, and a back arrow. The main content area displays the notification details for 'Resolución Personal de Fernando Pérez Lucas'. A blue banner at the top right indicates 'La notificación ha sido accedida'. The notification details include:

Datos de la notificación	
Referencia:	10000000442
Asunto:	Resolución Personal de Fernando Pérez Lucas
Entidad emisora:	UNIVERSIDAD DE MURCIA (U01200001)
Unidad tramitadora:	ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES APLICADAS (E850)
Documento:	ES_U01200001_2016_UM010000000000000000014919301
Destinatario:	JUAN JOSE LOZANO GOMEZ (77716449R)
Disponible desde:	04/04/2016 17:44
Fecha de notificación:	04/04/2016 17:46
Accedida por:	JUAN JOSE LOZANO GOMEZ (77716449R)

Below the details, there is a 'Descripción' section with the text 'Resolución Personal de Fernando Pérez Lucas' and a 'Notificación' section with a document icon and the text 'Resolución Personal de Fernando Pérez Lucas'. At the bottom right of the notification card are two buttons: 'Mover a' and 'Eliminar notificación'. The footer of the page reads 'Universidad de Murcia ATICA'.

Ilustración 8 Detalle de una notificación

5.2 Notificaciones practicadas

Las notificaciones practicadas son aquellas que ya han sido accedidas por el usuario o su plazo legal de acceso ya ha transcurrido. Podrá ver estas notificaciones accediendo a la categoría *Practicadas* de la sección *Mis notificaciones* o a cualquiera de las subcategorías creadas.

5.2.1 Gestión de subcategorías y notificaciones practicadas

La aplicación permite organizar sus notificaciones practicadas de modo que sea más fácil el acceso a las mismas.

Para crear una nueva subcategoría haga clic sobre el botón *Nueva categoría*.

Notificaciones notificadas



Ilustración 9 Nueva categoría

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

Para finalizar, haga clic en *Guardar*.

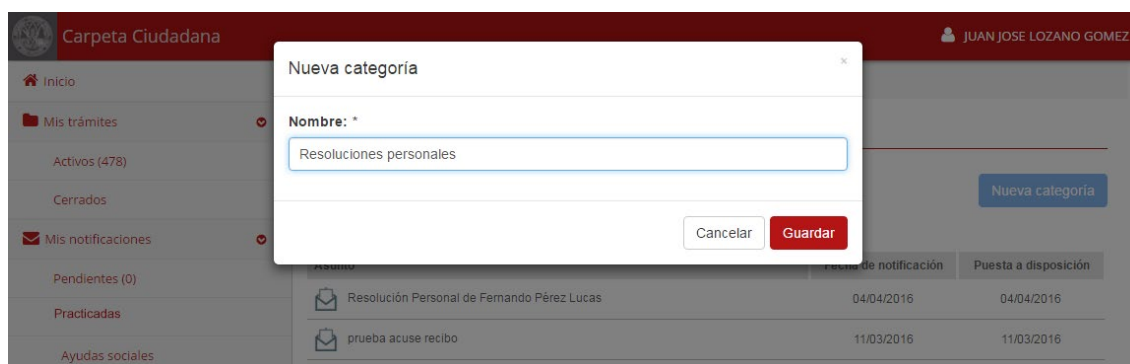


Ilustración 10 Crear categoría

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.

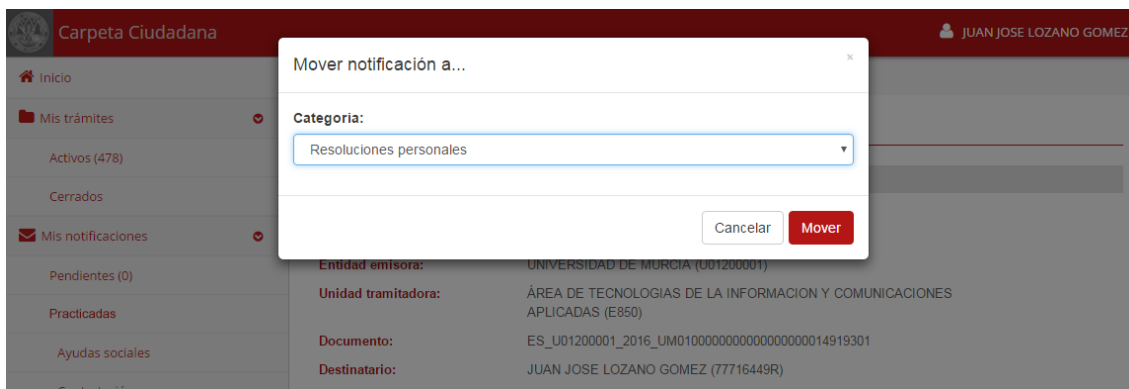


Ilustración 11 Mover notificación

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.

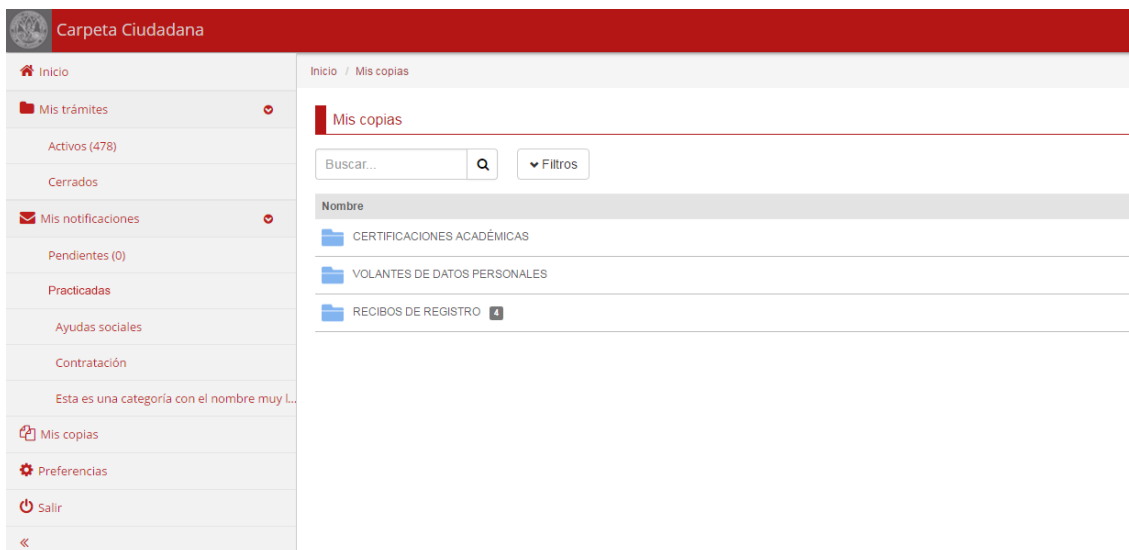


Ilustración 12 Mis Copias

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

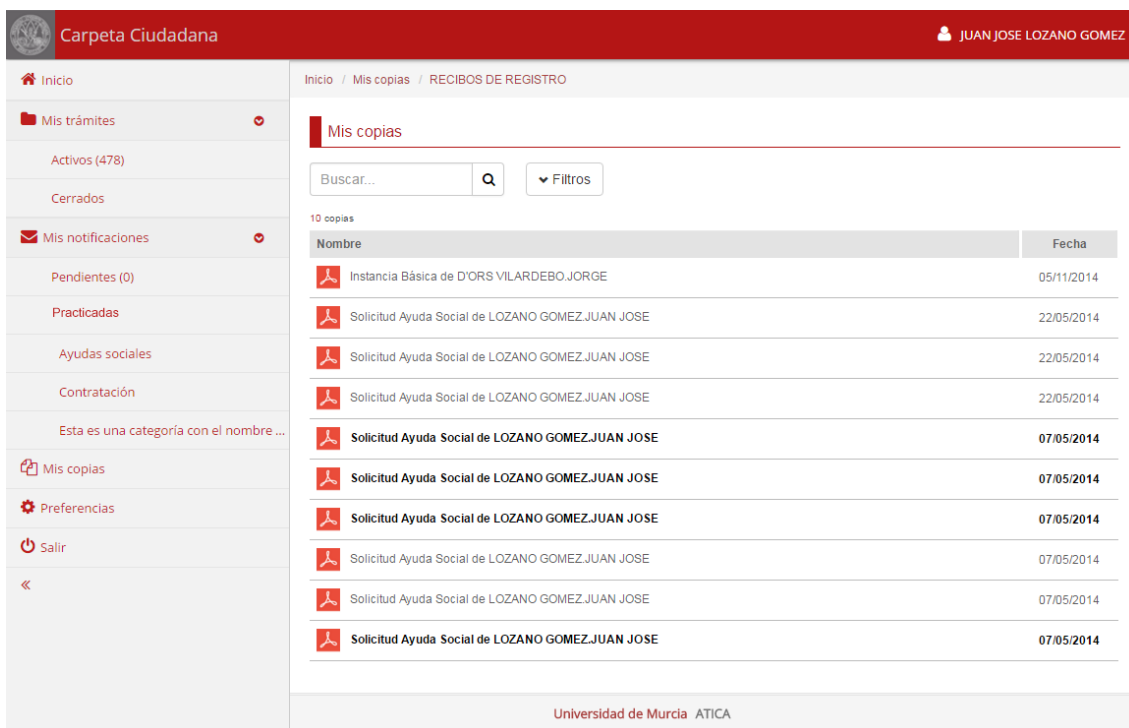


Ilustración 13 Copias sin acceder

7. Representaciones

Esta sección sólo permanecerá visible si al usuario le ha asignado algún poder para representar a otra persona.

Al acceder a la sección podrá visualizar el listado de poderes de representación que le han sido asignados para trámites de la Universidad de Murcia, uno por fila.

Ilustración 14 Poderes de representación

Para cada poder se muestra:

- 1) **Nombre y NIF del poderdante** o persona que otorga el poder: al seleccionarlo, el usuario se identificará automáticamente en la aplicación como la otra persona y pasará a actuar en nombre de ésta.
- 2) **Icono** : al seleccionarlo se podrá ver información más detallada del poder o poderamiento.

Una vez que el usuario ya haya realizado las acciones oportunas de representación y quiera dejar de representar deberá seleccionar el botón **Salir de representación**.



Ilustración 15 Salir de representación

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

Si ha accedido al sistema con su cuenta @um.es¹, 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](#).

¹

Si ha empleado un certificado electrónico para el acceso, puede omitir esta información.



- 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:

i 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 16 Código de acceso

9. Visor de documentos

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

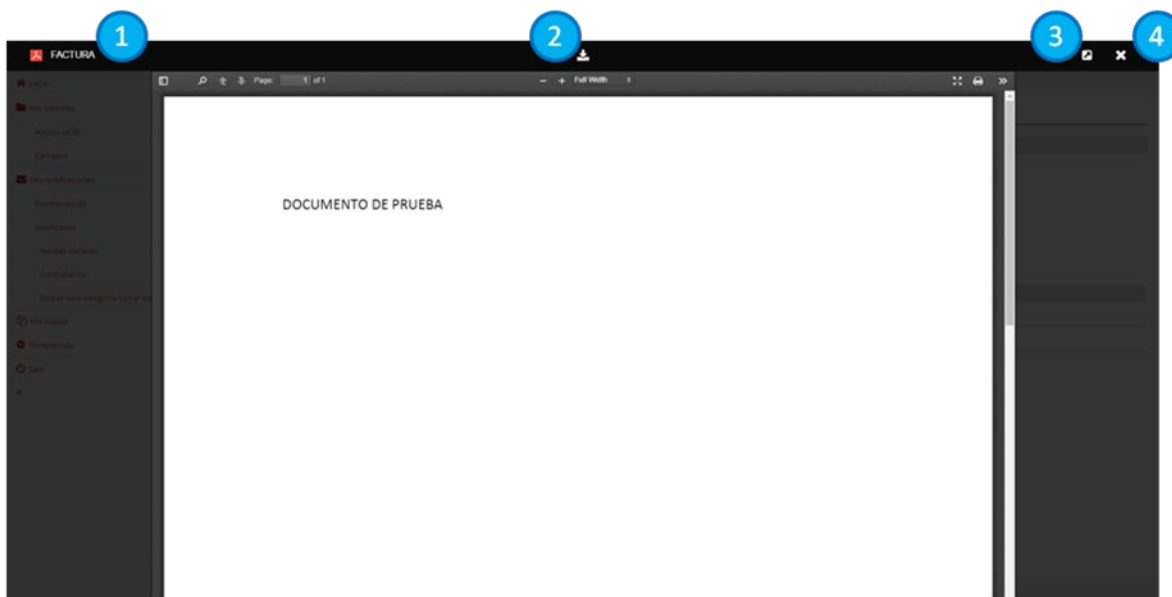


Ilustración 17 Visor de documentos

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.



10. 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', 'Practicadas', 'Ayudas sociales', 'Contratación', '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 18 Preferencias