

Manual accesible para toda la ciudadanía

# Guía fácil para usar la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



[sede.carm.es](http://sede.carm.es)



## **Guía fácil para usar la sede electrónica.**

Edita:

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Primera versión: marzo de 2023



Edición y redacción en

lectura fácil realizada por el servicio Información

Accesible de Plena inclusión Región de Murcia

[www.plenainclusionmurcia.org](http://www.plenainclusionmurcia.org)



Texto redactado en lectura fácil

y validado por personas con dificultades de comprensión

según las pautas de Inclusion Europe

y de la norma UNE153101 EX de lectura fácil

Logo europeo de la lectura fácil: ©Inclusion Europe.

Más información en [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu).

Manual accesible para toda la ciudadanía

# **Guía fácil para usar la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**

[sede.carm.es](http://sede.carm.es)



# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| ¿Qué es esta guía? .....   | 6         |
| ¿Cómo leer esta guía?.....   | 7         |
| <b>1. Presentación de la sede electrónica .....</b>                          | <b>8</b>  |
| <b>2. ¿Qué puedo hacer en la Sede Electrónica? Los trámites .....</b>        | <b>12</b> |
| ¿Qué son los trámites?.....  | 12        |
| ¿Qué tipos de trámites hay en la en la Sede Electrónica? .....               | 13        |
| ¿Cómo encontrar un trámite? .....  | 17        |
| Las fases de un trámite .....  | 18        |
| <b>3. Completar el formulario de la solicitud y anexar documentos .....</b>  | <b>20</b> |
| a) Completar el formulario .....   | 20        |
| b) Adjuntar los documentos que nos piden .....                               | 21        |
| <b>4. Cómo identificarte y firmar en la sede electrónica .....</b>           | <b>23</b> |
| <b>5. Cómo hacer trámites para otra persona en la sede electrónica .....</b> | <b>25</b> |
| <b>6. Cómo pagar tasas en la sede electrónica .....</b>                      | <b>26</b> |
| <b>7. Toda tu información: tu ‘Carpeta ciudadana’ .....</b>                  | <b>29</b> |
| <b>8. Más formas de contactar con la Administración .....</b>                | <b>30</b> |
| <b>9. Lista de palabras explicadas .....</b>                                 | <b>31</b> |

# ¿Qué es esta guía?

Esta guía explica cómo usar una página web.

La página web se llama Sede Electrónica de la Región de Murcia.

Esta página web es muy útil.

Sirve para hacer trámites

y conocer toda la información sobre esos trámites

sin tener que ir a una oficina.

Ahora puedes hacer estos trámites desde casa

de forma más rápida y cómoda.

Es como tener todas las ventanillas

de la Administración de la Región de Murcia en tu casa.

La Administración a veces es complicada y usa palabras difíciles.

Por eso, hacemos esta guía accesible en lectura fácil.

Esta guía ayuda a

- las personas poco acostumbradas a usar Internet
- y a cualquier persona con dificultades para entender un documento oficial.

La lectura fácil es muy útil para toda la ciudadanía,

pero sobre todo para las personas con dificultades de comprensión.

Esta guía cumple las instrucciones para hacer un documento en lectura fácil.

Cumple la norma de calidad UNE 153101:2018 EX de lectura fácil.

Personas con discapacidad intelectual

han participado en la validación de su contenido.

Así sabemos que se entiende bien.

# ¿Cómo leer esta guía?

Esta guía explica una página web.

Cada persona usa esta página web para trámites diferentes, pero todas necesitamos saber cómo funciona.

Te recomendamos leer la guía en este orden:

- Empieza por los apartados 1 y 2
- Después, busca en el índice la información que necesitas.
- Ten la guía a mano cuando uses la página web para consultar tus dudas.

Esta guía incluye enlaces a páginas web.

Si estás leyéndola en el ordenador o en la tableta, puedes hacer clic sobre los enlaces para abrir páginas web y documentos en Internet.

Un enlace aparece texto azul y subrayado.

Aquí tienes un ejemplo: enlace a la Sede Electrónica.

También puedes hacer clic en enlaces

En estos dibujos:



Esta guía incluye explicaciones de palabras difíciles de entender.

Cuando veas una palabra más oscura como en el ejemplo, encontrarás a la derecha un recuadro con una explicación.

Aquí puedes ver el **ejemplo**. 

**Ejemplo:**

Esto es un ejemplo de explicación de una palabra.

# 1. Presentación de la sede electrónica

Todas las personas que vivimos en la Región de Murcia hacemos trámites oficiales con la Administración Regional.

Algunos ejemplos son cuando:

- Nos damos de alta en el paro
- Pedimos una beca o una ayuda
- Pagamos un impuesto

Son formas de relacionarnos con la Administración Regional de la Comunidad Autónoma y sus departamentos como, por ejemplo:

- El IMAS (Instituto Murciano de Acción Social),
- El SMS (Servicio Murciano de Salud).
- El SEF (Servicio Regional de Empleo y Formación).

Antes, para hacer estos trámites, había que ir a cada oficina, rellenar papeles y hacer colas.

Ahora, también podemos hacer estos trámites desde casa con Internet y es:

- Más rápido
- Más cómodo
- Y seguro

Para eso sirve la página web Sede Electrónica de la Región de Murcia en tu ordenador, tableta o móvil.

La puedes encontrar en cualquier buscador como Google y usar con cualquier navegador, aunque te recomendamos Google Chrome.

## **CARM:**

Son las primeras letras de las palabras **C**omunidad **A**utónoma de la **R**egión de **M**urcia.



Sólo tienes que buscar con estas palabras:  
“sede electrónica de la Región de Murcia”  
o “sede electrónica carm”.

La dirección de esta web es [sede.carm.es](http://sede.carm.es)  
y la puedes visitar haciendo clic en este enlace.

Aquí puedes ver una imagen  
de la página de inicio de la Sede Electrónica:





En esta guía te explicamos qué puedes hacer en la Sede y cómo se usa.  
También te explicaremos las palabras más complicadas  
que se usan en la Administración como notificación,  
registro o certificado.

Además, hay un teléfono con el que una persona te puede ayudar  
cuando no entiendes algo.

Puedes llamar a los números 012 o 968 36 20 00.

Puedes pedir cita previa de dos maneras:

1. Haz clic [en este enlace](#): 
2. Llama por teléfono a este número:  **012**  
ó 968 36 20 00 si tienes tarifa plana en tu teléfono  
para que no te cueste nada esta llamada.  
La atención telefónica funciona de lunes a viernes.  
Todos los días laborables.  
De 8 y media de la mañana a 8 de la tarde.

**Vídeo accesible:**

Puedes ver un  
vídeo para saber  
más sobre la Sede  
Electrónica.



A continuación, te contamos lo que puedes hacer en la Sede y en qué parte de esta guía te explicamos cada cosa:

## 1. ¿Qué trámites puedo hacer en la Sede Electrónica? ¿Cómo se hace un trámite?

Los trámites que se pueden hacer son muchos.

La página web tiene un apartado para encontrar el que buscas.

Este apartado se llama buscador y te explicamos cómo funciona en la página 17 de esta guía.

También te damos las instrucciones para hacerlo.

## 2. ¿Quién puede usar la Sede Electrónica?

Toda la ciudadanía de la Región de Murcia puede usar la Sede Electrónica si quiere.

Lo podemos elegir.

Pero también hay personas que la tienen que usar obligatoriamente para sus procedimientos y trámites con la Administración.

Estas personas se llaman **sujetos obligados**

y algunos ejemplos son:

- Profesionales autónomos.
- Empresas.
- Organizaciones.

### Vídeo accesible:

Puedes ver un vídeo para saber más sobre los sujetos obligados en este enlace:



### 3. ¿Cómo demuestro mi identidad en la Sede Electrónica?

Cuando vamos a una ventanilla, enseñamos nuestro carné de identidad para demostrar quiénes somos.

En Internet usamos otras pruebas.

Eso se llama identificación

y lo explicamos en la página 23 de esta guía.

### 4. ¿Puedo hacer trámites para otra persona en la Sede Electrónica?

Sí, puedes hacer trámites para un familiar, por ejemplo.

Eso se llama representación

y lo explicamos en la página 25 de esta guía.

### 5. ¿Puedo pagar los trámites por la Sede Electrónica?

Sí. Algunos trámites incluyen un pago de dinero que se llama tasa.

Puedes pagar las tasas en la sede electrónica.

El apartado para pagar se llama 'Pasarela de pagos'

y la explicamos en la página 26 de esta guía.

### 6. ¿Quién me puede ayudar?

Llama al teléfono 012 si necesitas ayuda para usar la web.

También puedes pedir cita previa en nuestras oficinas.

Hay oficinas por toda la Región de Murcia.

Puedes pedir cita previa de dos maneras:

1. Haz clic [en este enlace](#): 

2. Llama por teléfono a este número:  **012**

ó 968 36 20 00 si tienes tarifa plana en tu teléfono para que no te cueste nada esta llamada.

La atención telefónica funciona de lunes a viernes.

Todos los días laborables.

De 8 y media de la mañana a 8 de la tarde.

## 2. ¿Qué puedo hacer en la Sede Electrónica? Los trámites.

### ¿Qué son los trámites?

Los trámites son todas las acciones que puedes hacer con la Administración Regional.

En la Sede Electrónica puedes hacer los mismos trámites que en las oficinas y ventanillas.

Algunos ejemplos son:

- Entregar solicitudes o documentos.
- Recibir notificaciones.
- Pagar tasas o impuestos.
- Pedir una cita.
- Comprobar cómo va un trámite que ya has empezado.

Todos estos trámites son formas de relacionarnos con la Administración Regional: nos mandamos mensajes y respuestas. Todo esto se puede hacer más rápido en Internet.

La Sede Electrónica es muy cómoda porque ahí están todas las oficinas juntas. Puedes hacer tus trámites sobre trabajo y desempleo, formación, salud, discapacidad, educación, ayudas, permisos y muchos más. Oficinas como el **SEF**, **IMAS**, **SMS** también están en la Sede Electrónica.

#### **SEF:**

Es el nombre del Servicio Regional de Empleo y Formación.

#### **IMAS:**

Es el nombre del Instituto Murciano de Acción Social.

#### **SMS:**

Es el nombre del Servicio Murciano de Salud.

A continuación, te explicamos los trámites más comunes.

## ¿Qué tipos de trámites hay en la Sede Electrónica?

Cada vez que empezamos un proceso con la Administración Regional tenemos que dar varios pasos.

A cada paso le llamamos trámite.

Por ejemplo, para pedir una ayuda económica damos estos pasos o hacemos estos trámites:

1. Nos informamos de las condiciones de la ayuda.
2. Pedimos la ayuda que nos interesa.
3. Demostramos que cumplimos las condiciones que dice la ayuda.
4. Recibimos la respuesta a nuestra petición.
5. Si no nos dan la ayuda y no estoy de acuerdo con las razones, puedo pedir que lo revisen.
6. Si nos dan la ayuda, recibimos el dinero.
7. Al final del año, demostramos que hemos gastado bien el dinero.  
Este paso sólo se pide en algunas ayudas, no en todas.

Cada trámite tiene un nombre y un código.

y los encontrarás en la Sede Electrónica con ese nombre y ese código.

Por ejemplo:

1. Las condiciones de la ayuda se llaman requisitos.
2. Pedir la ayuda es presentar la solicitud.
3. Demostrar que cumplimos las condiciones es presentar documentos.
4. Recibir la respuesta es la resolución o la notificación.
5. Pedir que revisen nuestra solicitud es presentar un recurso.
6. Recibir el dinero es el pago de las ayudas.
7. Demostrar que hemos gastado bien el dinero es la justificación.

Como ves, cada proceso puede tener muchos pasos o trámites.

En la Sede electrónica se explican todos en cada caso.

Estos son los trámites más comunes:

- **Trámite 1:** Decir algo a la Administración: **presentar un escrito o solicitud.**

Un escrito o solicitud es la forma de decir, pedir o responder algo a la Administración Regional.

El escrito o solicitud contiene un texto que dice quiénes somos, qué pedimos y la fecha en que lo hacemos.

El escrito o solicitud puede hacerse en papel o en Internet.

Algunos trámites piden acompañar nuestra solicitud con documentos.

Estos documentos se llaman **anexos**.

Enviar estos documentos con nuestra solicitud se llama **adjuntar anexos** o **anexar documentos**.

Te lo explicamos en la página 20.

- **Trámite 2:** Leer lo que nos dice la Administración: **las notificaciones.**

La Administración Regional nos dice cosas y nos responde con un documento que se llama notificación.

Las notificaciones te llegan por carta en papel, hasta que pides que lleguen por la Sede Electrónica.

Cuando llegan por la Sede Electrónica, ya no las recibes más en papel por carta.

Además, las personas llamadas sujetos obligados solo reciben notificaciones por Sede Electrónica.

Estas personas no pueden elegir.

Puedes ver qué es un sujeto obligado en la página 10.

Cuando la Administración Regional envía una notificación a la Sede Electrónica te avisa con un correo electrónico o con un mensaje al teléfono.

**Vídeo accesible:**

Puedes ver un vídeo para saber más sobre las notificaciones electrónicas en este enlace



- **Trámite 3: Firma de solicitudes.**

Firmar también es parte de un proceso con la Administración.  
También se puede firmar un documento en la Sede Electrónica.

Para firmar, tienes que poder identificarte.  
Tienes toda la información para identificarte en la página 23 de esta guía.

- **Trámite 4: Pagar tasas o impuestos.**

Una tasa es el dinero que hay que pagar en algunos procedimientos con la Administración.  
También puedes pagar tasas en la Sede Electrónica.

El apartado para pagar en la web se llama ‘Pasarela de pagos’ y la explicamos en la página 26 de esta guía.

- **Trámite 5: Comprobar que un documento es válido.**

La Sede Electrónica tiene un apartado para comprobar si un documento es oficial y sirve.

Este apartado se llama ‘Validación de documentos’.  
El botón está en la parte de debajo de la página.



- **Trámite 6:** Ver mi **expediente**.

Cada procedimiento con la Administración Regional se llama expediente.

En cualquier momento podemos consultar cómo va ese expediente en la Sede Electrónica.

Los expedientes están en el apartado 'Carpeta ciudadana'.  
Te explicamos cómo usarlo en la página 29.


- **Trámite 7:** Pedir **cita previa**.

La Administración Regional tiene muchas oficinas donde te pueden atender personalmente, resolver tus dudas y recibir tus documentos.

Para ser atendido, necesitas pedir una cita previa en la oficina que te interese.

Puedes pedir cita previa de dos maneras:

1. Haz clic [en este enlace](#): 

2. Llama por teléfono a este número:  **012**  
ó 968 36 20 00 si tienes tarifa plana en tu teléfono para que no te cueste nada esta llamada.

La atención telefónica funciona de lunes a viernes.

Todos los días laborables.

De 8 y media de la mañana a 8 de la tarde.

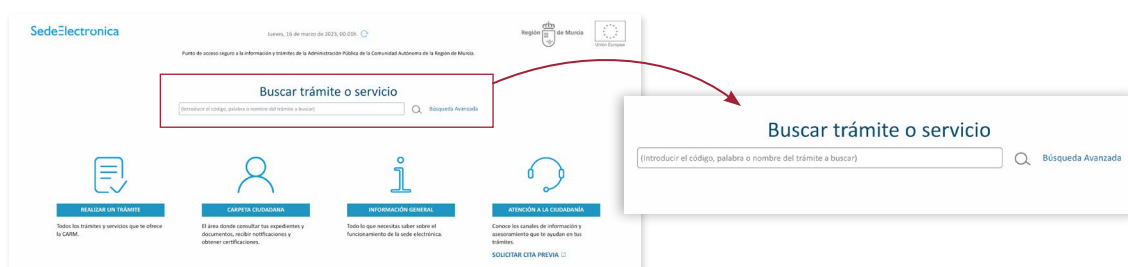


# ¿Cómo encontrar un trámite?

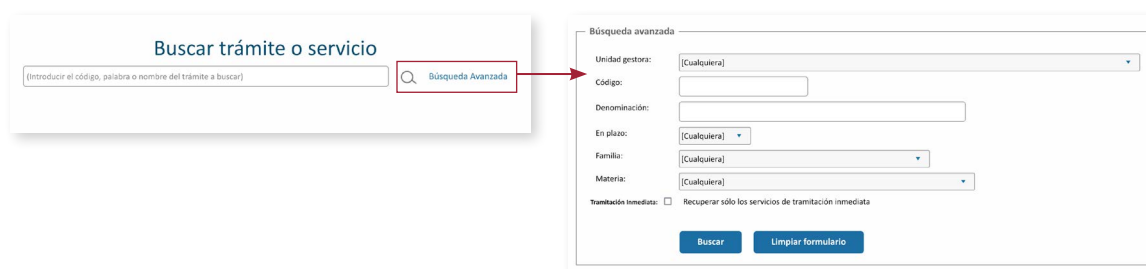


Tienes dos formas de encontrar un trámite en la Sede Electrónica:

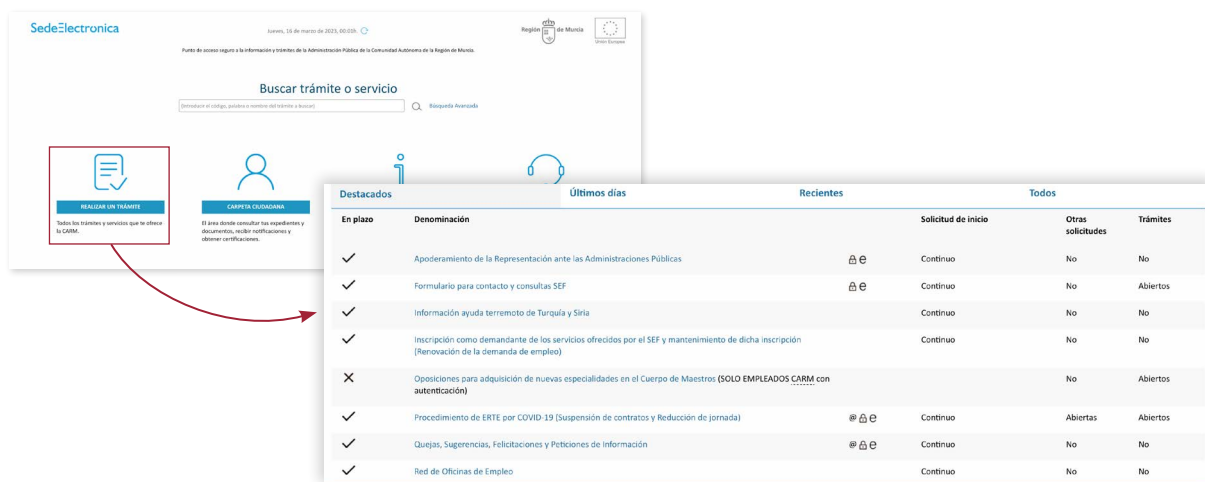
- 1- El buscador en la página de inicio.  
Busca por las palabras de su nombre o por su número si lo conoces.



También tiene una opción de **Búsqueda avanzada** para buscar con más detalles.



- 2- El apartado 'Realizar un trámite'  
Busca en una lista que puedes ordenar por fecha:



# Los pasos de un trámite

Cada trámite está acompañado por una ficha con toda su información.

Esta ficha explica los pasos que hay que dar para completar el trámite.

El trámite más habitual es la presentación de una solicitud electrónica.

Las fases de este trámite son:

## **Paso 1: Identificación**

Lo explicamos en la página 23.

## **Paso 2: Completar el formulario.**

Está en el apartado 'Presentación de solicitudes' de tu trámite.

Lo explicamos a continuación.

## **Paso 3: Anexar los documentos**

Lo explicamos a continuación.

## **Paso 4: Firmar**

Solo en algunos trámites.

Lo explicamos en el apartado de identificación en la página 10 de esta guía.

## **Paso 5: Pagar**

Solo en algunos trámites.

Lo explicamos en el apartado de identificación en la página 26 de esta guía.

## **Paso 6: Obtener el justificante.**

Al terminar el trámite, consigues un documento que se llama justificante.

El justificante es la prueba de que has hecho bien la solicitud. Recuerda obtener el justificante también en los trámites en los que hay que pagar tasa. El recibo del pago de la tasa no sirve de justificante de tu solicitud.

¿Cómo sabes que tienes el justificante?

Comprueba que tu justificante incluye un número que se llama

**Código Seguro de Verificación o CSV.**

Si tu documento no tiene ese número, no es el recibo.

El CSV es una combinación de letras y números que aparece en este lado de la solicitud.

Si no aparece, no es un justificante válido y el trámite no está completado.

PROCEDIMIENTO: 2120  
TRÁMITE: D1005  
REFERENCIA PRESENTACIÓN: OPO21202704220002666

PROCEDIMIENTO: 2120 - Pruebas Selectivas y Listas de Espera derivadas de las mismas del Sector Administración y Servicios.  
TRÁMITE: D1005

**REALIZA LA PRESENTACIÓN**  
 Interesado

**DATOS DEL INTERESADO**  
Nombre: \_\_\_\_\_ Primer Apellido: \_\_\_\_\_ Segundo Apellido: \_\_\_\_\_  
NIF: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN EXPRESA DE NOTIFICACIÓN**  
Si usted es una persona física puede elegir el sistema de notificación (por carta o electrónicamente) ante la Administración, conforme al artículo 14.2 de la Ley 39/2015.  
Si usted está obligado a relacionarse electrónicamente con las Administraciones conforme al artículo 14.2 de la Ley 39/2015 (personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, profesionales colegiados, empleados públicos y personas que los representen) será notificado electrónicamente por Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHU), aunque haya elegido notificación postal.  
 Deseo ser notificado electrónicamente  
Con esta opción usted autoriza a que se le notifique, a través del Servicio de Notificación electrónica por comparecencia en la Sede Electrónica de la CARM, todos los actos y resoluciones administrativos que se deriven de la tramitación de esta solicitud.  
A su fin, USTED DEBE DISPONER DE UN CERTIFICADO DIGITAL o DNI ELECTRÓNICO con el que acceder periódicamente a su buzón electrónico de notificaciones ubicado en la Sede Electrónica de la CARM en la dirección web <https://sede.carm.es/vernotificaciones>. Puede consultar los Certificados válidos en la sede de la CARM.  
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 43.2 de la Ley 39/2015, una vez transcurridos 10 días naturales desde la puesta a disposición de la notificación en la Sede Electrónica, sin que la haya descargado, se entenderá que la notificación ha sido rechazada.  
Independientemente de la opción elegida, autorizo a la DG/SG, a que me informe, siempre que se realice una nueva notificación, de la posibilidad de acceder a ella a través de mi buzón electrónico ubicado en la Sede Electrónica de la CARM (<https://sede.carm.es>) en el apartado notificaciones electrónicas de la carpeta del ciudadano, o directamente en la dirección web <https://sede.carm.es/vernotificaciones>. Los avisos se realizarán a través de un correo electrónico a la dirección de correo y/o vía SMS al nº de teléfono móvil:  
Email:  Teléfono móvil:

**TASAS**  
Tasa  
T110. Tasa por Actuaciones materia de función pública regional  
Hecho imponible:  
000001: Convocatoria y pruebas selectivas Sector Adm. y Servicios  
Atributos del Hecho Imponible  
Descripción Valor Unidad Grupo  
Integr. Funcional Grupo A, subgrupo A1  
Beneficio Fiscal  
Familias Numerosas Régimen Especial. (Reducción del 100%)  
Importes  
Total Cuotas Beneficio Fiscal IVAR.E. A Ingresar  
48,61 € 48,61 € 0,00 € 0,00 €

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS  
- Responsable del tratamiento: Dirección General de Función Pública. Dirección postal: Avenida Infante Juan Manuel, 14. 30011 Murcia. Teléfono: +34 968 362197 / 362198

Página 1 de 5

## Paso 6: ¿Y si nos hemos olvidado de algo?

Hay un apartado llamado 'Otros trámites de este procedimiento' para cambiar o añadir documentos a tu solicitud.

# 3. Completar el formulario de la solicitud y anexar documentos

Vamos a explicar las fases de completar un formulario y anexar documentos:

## a) Completar el formulario es escribir la información que nos piden.

### Paso 1:

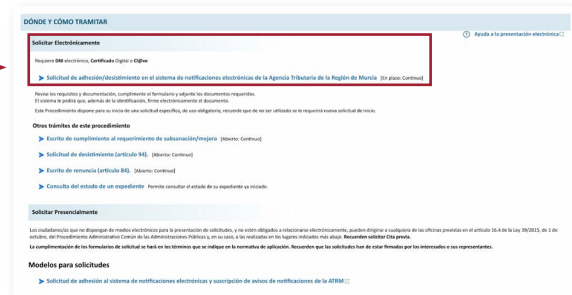
En la ficha de tu trámite, ve a la pestaña

**Presentación solicitudes**



### Paso 2:

Ya en el apartado 'Presentación solicitudes', busca un **enlace** a la solicitud electrónica.



### Paso 3:

Se abrirá el formulario donde escribir. Responde a cada pregunta en su casilla. No podrás enviar tu solicitud si no completas todas las casillas obligatorias. Las casillas obligatorias tienen el signo arterisco (\*)

Al terminar, haz clic en el botón **Continuar**

A screenshot of a form titled 'SOLICITUD'. The form contains several sections: 'Procedimiento\*' with a dropdown menu showing '523 - Adjudicación de viviendas de promoción pública'; 'Departamento al que va dirigida (DIRIG)' with a dropdown menu showing 'A14028862 - DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA'; 'Datos Interesado' with fields for 'N.I.F.:', 'Nombre / Razón social:', 'Primer apellido:', and 'Segundo Apellido:'. Below this is an 'Expone' section with a text area, and a 'Solicita' section with another text area. At the bottom right, there is a green button labeled 'CONTINUAR' highlighted with a red box and a red arrow points to it from the text 'Al terminar, haz clic en el botón Continuar'.

## b) Adjuntar los documentos que nos piden

Algunos trámites piden acompañar nuestra solicitud con documentos.

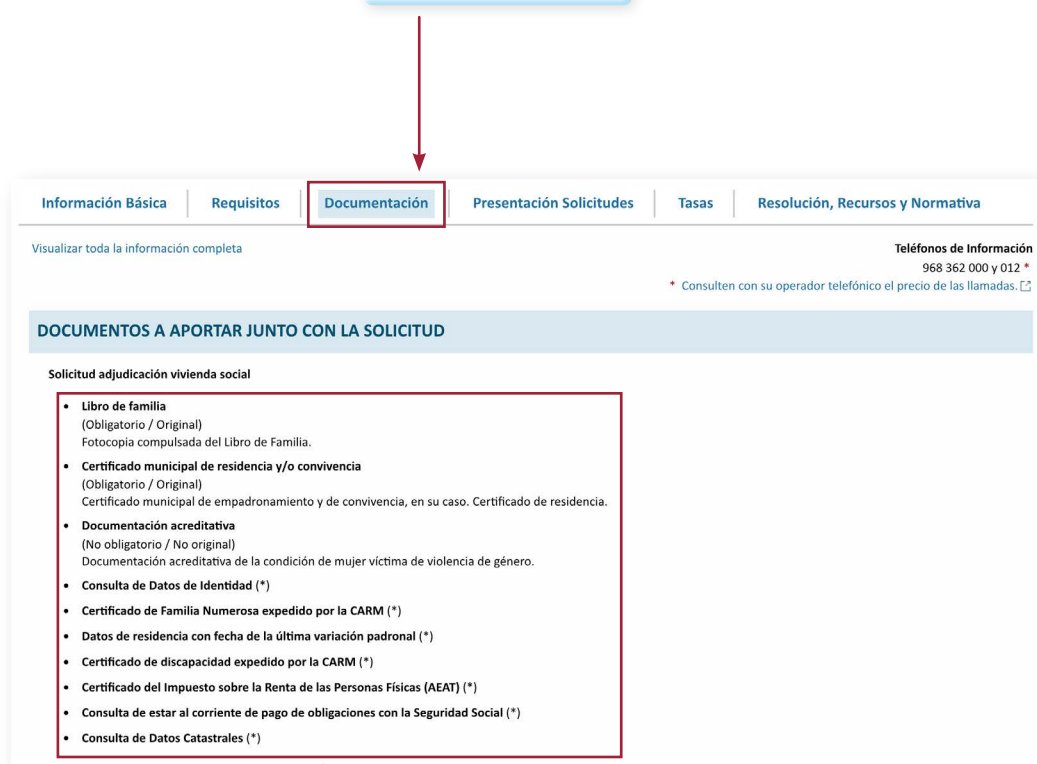
Estos documentos se llaman **anexos**.

Enviar estos documentos con nuestra solicitud

se llama **adjuntar anexos o anexar documentos**.

La lista de documentos que hay que anexar

en cada trámite está en la pestaña **Documentación**



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing the following tabs: 'Información Básica', 'Requisitos', 'Documentación', 'Presentación Solicitudes', 'Tasas', and 'Resolución, Recursos y Normativa'. The 'Documentación' tab is highlighted with a red box and a red arrow points to it from the text above. Below the navigation bar, there is a link 'Visualizar toda la información completa' and contact information: 'Teléfonos de Información 968 362 000 y 012 \*' and a note '\* Consulten con su operador telefónico el precio de las llamadas. [icon]'. The main content area is titled 'DOCUMENTOS A APORTAR JUNTO CON LA SOLICITUD' and contains a list of documents for the 'Solicitud adjudicación vivienda social'. The list is enclosed in a red box and has a red arrow pointing to it from the text below. The list items are:

- **Libro de familia**  
(Obligatorio / Original)  
Fotocopia compulsada del Libro de Familia.
- **Certificado municipal de residencia y/o convivencia**  
(Obligatorio / Original)  
Certificado municipal de empadronamiento y de convivencia, en su caso. Certificado de residencia.
- **Documentación acreditativa**  
(No obligatorio / No original)  
Documentación acreditativa de la condición de mujer víctima de violencia de género.
- **Consulta de Datos de Identidad (\*)**
- **Certificado de Familia Numerosa expedido por la CARM (\*)**
- **Datos de residencia con fecha de la última variación padronal (\*)**
- **Certificado de discapacidad expedido por la CARM (\*)**
- **Certificado del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (AEAT) (\*)**
- **Consulta de estar al corriente de pago de obligaciones con la Seguridad Social (\*)**
- **Consulta de Datos Catastrales (\*)**

Lista de documentos que hay que anexar

### **Aviso importante:**

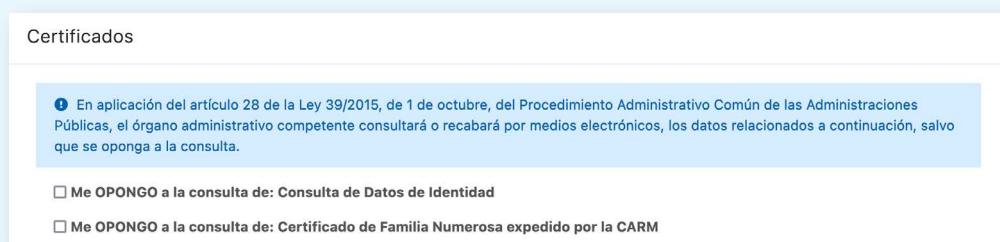
Puedes ahorrarte subir muchos documentos porque hay documentos que ya tiene la Administración. En estos casos, sólo tienes que darle permiso para verlos. Así no tienes que buscarlos, fotocopiarlos ni adjuntarlos.

Son documentos de la Comunidad Autónoma, pero también de otras Administraciones como Ayuntamientos, Tráfico o Justicia.

### **Es muy fácil:**

al adjuntar documentos, la Sede Electrónica te pregunta si das este permiso o no. Para dar permiso, sólo tienes que dejar sin marcar la casilla junto al nombre de cada documento.

Mira un ejemplo en esta imagen:



Certificados

En aplicación del artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano administrativo competente consultará o recabará por medios electrónicos, los datos relacionados a continuación, salvo que se oponga a la consulta.

Me OPONGO a la consulta de: Consulta de Datos de Identidad

Me OPONGO a la consulta de: Certificado de Familia Numerosa expedido por la CARM

Puedes anexar hasta 5 documentos. Cada documento puede pesar hasta 5 **MB**. Todos los documentos juntos pueden pesar hasta 5 o 10 **MB** dependiendo del trámite.

Si necesitas anexar más documentos o documentos más pesados, llama y pide ayuda en el teléfono de información 012.

### **MB:**

Son las primeras letras de las palabras de Mega Byte.

Los Mega Bytes son la forma de medir el tamaño de un archivo electrónico.

Por ejemplo, decimos que un documento pesa 1 o 2 MB.

## 4. Cómo identificarte y firmar en la sede electrónica

Es muy importante tener una forma de identificarte en la Sede Electrónica para hacer trámites.

Identificar es confirmar y asegurar la identidad de una persona como por ejemplo su nombre, su **DNI** o su dirección.

### **DNI:**

Son las primeras letras de las palabras **D**ocumento **N**acional de **I**dentidad.

Hay varios sistemas para identificarse con dispositivos electrónicos como por ejemplo un ordenador o un móvil.

- DNI Electrónico.
- Certificado digital.
- Sistema Cl@ve permanente.
- Sistema Cl@ve PIN.

Esta es la imagen que aparece cuando te vas a identificar.



## ¿Qué sistema elegir?

El sistema más práctico para ti depende de si usas mucho o poco el ordenador para hacer trámites.

Si estás empezando a hacerlo, te recomendamos elegir el sistema Cl@ve PIN. Este sistema es muy cómodo y fácil de usar. Consiste en recibir un mensaje en el teléfono con un código PIN que tenemos que poner en la casilla de la Sede Electrónica que nos lo pide.

Con este sistema podrás hacer los trámites señalados en la Sede Electrónica con el símbolo @.

Para empezar a usar el sistema Cl@ve PIN te recomendamos otra guía en lectura fácil que puedes leer y descargar [en este enlace](#).



### Vídeo accesible:

Puedes ver un vídeo para saber más sobre el sistema Cl@ve en este enlace.



### Código PIN:

Es un grupo de números que sirve como clave en un dispositivo electrónico.



## 5. Cómo hacer trámites para otra persona en la sede electrónica

¿Sabías que en la Sede Electrónica puedes hacer trámites en nombre de otra persona?

Por ejemplo, si tienes un familiar que no puede ir a las oficinas o usar Internet, puede darte permiso para hacerlo tú. Esto se llama **Representación**.

Para ser su representante en la Sede Electrónica primero necesitas que la otra persona te dé el permiso. Para hacerlo, hay un trámite en la propia Sede Electrónica. Este trámite se llama 'Apoderamiento de la Representación ante las Administraciones Públicas'. También lo puedes buscar por su código: 9943 o hacer clic [en este enlace](#).

Hay varios tipos de representación:

- para todas las relaciones con todas las Administraciones,
- sólo para una Administración, por ejemplo, la Administración Regional
- o solo para un tipo de trámites con una Administración.

Tienes toda la información sobre la Representación

- en la Sede Electrónica
- y puedes llamar al teléfono de información 012

## 6. Cómo pagar tasas en la sede electrónica: la Pasarela de pagos

En la Sede Electrónica puedes pagar

- Las tasas necesarias para algunos trámites
- Impuestos de la Administración Regional.

La forma de pagar en la Sede Electrónica es con los datos de una tarjeta de crédito.

### ¿Qué tarjetas de crédito sirven?

Para saber si tu tarjeta de crédito sirve, busca en ella las imágenes de esas dos compañías:

Visa



Mastercard



### ¿Qué datos necesitas?

Necesitas los siguientes datos de la tarjeta:

- Número
- Fecha de caducidad
- **Código CVC2.**

#### **Código CVC2:**

Es un grupo de 3 números que aparece en la parte de atrás de las tarjetas de crédito.

Lo necesitamos para comprar y pagar en Internet.

## Hay dos formas de pagar:

a) Si sabes los datos del pago: apartado 'Pago directo'.

- No necesitas estar identificado.
- Sí necesitas conocer:
  - La cantidad que tienes que pagar
  - Tu DNI o el **NIF** si es una empresa
  - Un número que se llama **código N28** que está en el documento de la tasa.

Puedes ver dónde buscarlo en el ejemplo de la imagen:

Región de Murcia  
Consejería de Economía y Hacienda  
Consejería de Economía y Hacienda

Tasa General de la Administración Modelo T010.

**N28** CPR-9052675  
130000 991 030100 00050 2018 110 2

SOLICITUD DE ACTUACIONES SUJETAS, AUTOLIQUIDACIONES E INGRESO DE LA TASA

|               |   |                                   |                      |
|---------------|---|-----------------------------------|----------------------|
| SUJETO PASIVO | N.I.F./C.I.F./Pasaporte                                       | Apellidos y nombre o Razón social | Teléfono de contacto |
|               | Dirección postal (Vía / Código Postal / Municipio /Provincia) |                                   |                      |

|                             |   |                                   |                      |
|-----------------------------|---|-----------------------------------|----------------------|
| REPRESENTANTE SUJETO PASIVO | N.I.F. / C.I.F.   | Apellidos y nombre o Razón social | Teléfono de contacto |
|                             | Dirección postal (Vía / Código Postal / Municipio /Provincia) |                                   |                      |

DETALLE DE LA AUTOLIQUIDACIÓN Ejemplar para la Administración

b) Busca tus pagos pendientes: apartado 'Mis deudas'.

- Sí necesitas estar identificado.
- No sirve para empresas.

Aquí puedes ver cómo es la página de la Pasarela de pagos y dónde encontrar las dos formas de pagar:



## Y si tienes algún problema, dínoslo.

Si tienes algún problema pagando en la Sede Electrónica contacta con nosotros de estas formas:

- Escribenos un correo electrónico a la dirección [caupasarela@listas.carm.es](mailto:caupasarela@listas.carm.es) y explícanos el problema. Añade todos los datos del pago.
- Llámanos al teléfono 012  
Que funciona de lunes a viernes  
de 8 y media de la mañana  
a 8 de la tarde.

De las dos formas te responderemos lo antes posible para ayudarte.

### **NIF:**

Son las letras con las que empiezan las palabras

**N**úmero de **I**dentificación **F**iscal.

Es el número que identifica a cada empresa.

# 7. Toda tu información: tu 'Carpeta ciudadana'



La Sede Electrónica tiene un apartado donde puedes ver toda tu información. Este apartado se llama 'Carpeta ciudadana' y aquí se guardan tus recibos, tus trámites y muchas cosas más. Para acceder a esta información tienes que identificarte.

Los apartados de la 'Carpeta ciudadana' son:

## [Apartado 1. Mis notificaciones electrónicas](#)

Aquí están todos los mensajes y respuestas que te manda la Administración Regional.

## [Apartado 2. Consulta de solicitudes y trámites realizados](#)

Aquí se guardan todos los trámites que has hecho.

## [Apartado 3. Certificaciones electrónicas](#)

Aquí puedes conseguir muchos certificados.

Algunos ejemplos son:

- Certificación de familia numerosa.
- Certificación de discapacidad.
- Certificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias con la CARM.

## [Apartado 4. ¿Cómo va lo mío? Consulta de expedientes](#)

Cada vez que envías una solicitud, la Administración abre un expediente. Aquí puedes ver cómo marcha el trámite.

## [Apartado 5. Consulta de documentos](#)

Aquí se guardan documentos y recibos de tus trámites en la Sede Electrónica para que los puedas consultar.

### **Aviso importante:**

Si eres de las personas, empresas u organizaciones llamadas 'sujetos obligados'.

Accede a tus notificaciones desde el botón:



Te explicamos los sujetos obligados en la página 10.

## 8. Más formas de contactar con la Administración

Ya has visto que la Administración Regional está a tu disposición en la Sede Electrónica, pero hay más formas de contactar:

- **Oficinas:**

Hay oficinas de atención a la ciudadanía en muchas localidades de la Región de Murcia. Puedes buscar la más cercana a ti en el apartado de la Sede Electrónica 'Buscador de oficinas'. Cuando la encuentres, pide cita previa en el enlace que hay a su lado.

- **Teléfono 012:**

Funciona todos los días laborables de lunes a viernes y de 8 y media de la mañana a 8 de la tarde. También puedes marcar el número 968 36 20 00 si tienes tarifa plana en tu teléfono para que no te cueste nada esta llamada.

## 9. Lista de palabras explicadas

Aquí tienes todas las explicaciones de palabras que hay en esta guía:

### **CARM:**

Son las primeras letras de las palabras  
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### **SEF:**

Es el nombre del Servicio Regional de Empleo y Formación.

### **IMAS:**

Es el nombre del Instituto Murciano de Acción Social.

### **SMS:**

Es el nombre del Servicio Murciano de Salud.

### **Escrito o solicitud:**

Un escrito o solicitud es la forma de decir, pedir o responder algo a la Administración Regional.

El escrito o solicitud contiene un texto que dice quiénes somos, qué pedimos y la fecha en que lo hacemos.

El escrito o solicitud puede hacerse en papel o en Internet.

Algunos trámites piden acompañar nuestra solicitud con documentos.

### **Anexo:**

Algunos trámites piden acompañar nuestra solicitud con documentos.

Estos documentos se llaman anexos.

Enviar estos documentos con nuestra solicitud se llama adjuntar anexos o anexar documentos.

### **Notificación:**

Es el documento con el que la Administración Regional nos dice cosas y nos responde.

Las notificaciones te llegan por carta en papel, hasta que pides que lleguen por la Sede Electrónica.

Cuando llegan por la Sede Electrónica, ya no las recibes más en papel por carta.

Además, las personas llamadas sujetos obligados solo reciben notificaciones por Sede Electrónica.

Estas personas no pueden elegir.

Puedes ver qué es un sujeto obligado en la página 10.

### **Certificado:**

Es un documento oficial que prueba algo.

El certificado puede ser un papel o un documento digital que se guarda en el ordenador o el teléfono.

En la Sede Electrónica puedes conseguir y presentar certificados.

Algunos ejemplos de certificados son:

- El certificado del grado de discapacidad que prueba que una persona tiene discapacidad.
- El certificado de familia numerosa.

### **Tasa:**

Es el dinero que hay que pagar en algunos procedimientos con la Administración.

También puedes pagar tasas en la Sede Electrónica.

El apartado para pagar en la web se llama 'Pasarela de pagos'.

### **Expediente:**

Cada procedimiento con la Administración se llama expediente.

En cualquier momento podemos consultar cómo va ese expediente en la Sede Electrónica.

Los expedientes están en el apartado 'Carpeta ciudadana'.



### **Código Seguro de Verificación o CSV:**

Es el número que incluye el recibo de pago.

Si tu documento no tiene ese número, no es el recibo.

Es muy importante obtener el recibo después de pagar la tasa.

Si pagas la tasa, pero no obtienes el recibo,  
no has presentado la solicitud.

### **MB:**

Son las primeras letras de las palabras de Mega Byte.

Los Mega Bytes son la forma de medir  
el tamaño de un archivo electrónico.

Por ejemplo, decimos que un documento pesa 1 o 2 MB.

Es importante saber el tamaño de un documento  
cuando lo vas a adjuntar o anexar.

### **DNI:**

Son las primeras letras de las palabras

Documento Nacional de Identidad.

### **Código CVC2:**

Es un grupo de 3 números

que aparece en la parte de atrás de las tarjetas de crédito.

Lo necesitamos para comprar y pagar en Internet.

### **Código PIN:**

Es un grupo de números que sirve

como clave en un dispositivo electrónico.

### **Representación:**

Es tener permiso de otra persona  
para hacer trámites en su nombre  
en la Sede Electrónica.

Por ejemplo, si tienes un familiar que no puede ir a las oficinas  
o usar Internet, puede darte permiso para hacerlo tú.

Para hacerlo, hay un trámite en la propia Sede Electrónica.

Este trámite se llama 'Apoderamiento'.

### **NIF:**

Son las letras con las que empiezan las palabras

Número de Identificación Fiscal.

Es el número que identifica a cada empresa.

### **Código N28:**

Es un código con muchos números

que está en el documento de la tasa.

### **Sistema Cl@ve PIN:**

Este sistema es muy cómodo y fácil de usar.

Consiste en recibir un mensaje en el teléfono

con un **código PIN** que tenemos que poner

en la casilla de la Sede Electrónica que nos lo pide.

Para empezar a usar el sistema Cl@ve PIN

te recomendamos otra guía en lectura fácil

que puedes leer y descargar [en este enlace](#).

### **Sujetos obligados:**

Personas u organizaciones

que tienen que usar la Sede Electrónica

obligatoriamente

para sus procedimientos y trámites

con la Administración.

Algunos ejemplos de sujetos obligados son:

- Profesionales autónomos.
- Empresas.
- Organizaciones.



