

## PROCESO DE ALTA EN EL PORTALCIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCORCON

Desde aquí vamos a indicarle como realizar el alta en el Portal Ciudadano de modo que pueda realizar los diversos trámites ofrecidos a los usuarios registrados.

### 1. Requisitos Necesarios

Técnicamente es suficiente con disponer de un ordenador con conexión a Internet (También se puede acceder desde Tablet y Smartphone).

Sólo pueden darse de alta los mayores de edad (y las personas jurídicas).

Se puede realizar el alta:

- con un certificado digital, lo que agilizará el proceso pues no se requerirá el trámite presencial de verificar la identidad del solicitante; o bien
- con usuario y contraseña. En este caso y para que se le pueda dar acceso completo a los datos que dispone el Ayuntamiento sobre Ud. será requisito necesario personarse una primera vez en el Ayuntamiento para comprobar su identidad y firmar el contrato del servicio.

### 2. Proceso de Alta

De forma resumida el proceso se divide en tres fases:

1. Acceder al portal y rellenar la solicitud de acceso.
2. Confirmar la solicitud de acceso una vez se reciba un e-mail con el enlace de activación.
3. Eventualmente, **si no se hubiera usado un certificado digital**, Identificarse ante el Ayuntamiento. Por seguridad y para evitar suplantaciones será necesario que el usuario se presente en el Ayuntamiento con su DNI para identificarse y firmar el contrato de acceso a sus datos. Una vez haya realizado este trámite presencial tan sólo deberá esperar unas horas a que los distintos departamentos le habiliten el acceso a sus datos.

NOTA. En caso de haber utilizado un certificado digital no sería preciso ningún paso adicional. El usuario ya tiene acceso a los servicios que ofrece el Portalciudadano desde el momento que confirma su solicitud.

continuación, se pormenoriza cada uno de estos procesos mostrando cómo realizarlos paso a paso.

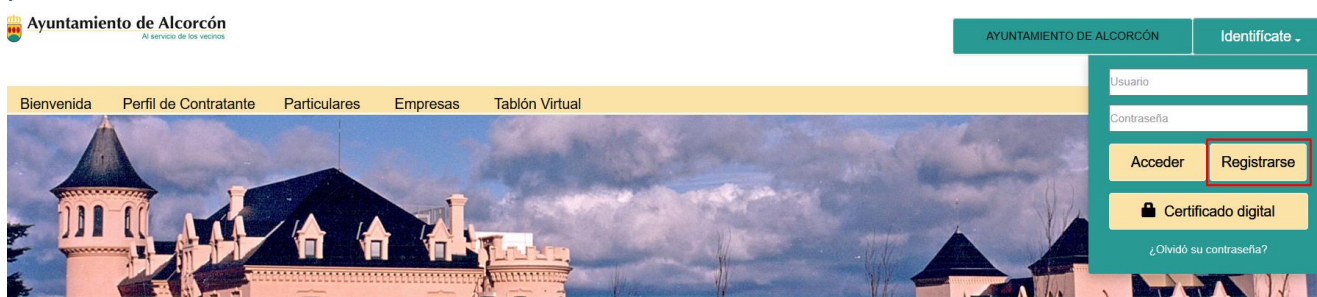
## 1ª Fase. Rellenar Solicitud a través del portal

En la página principal (<https://portalciudadano.ayto-alcorcon.es>) en la parte superior derecha verá un botón etiquetado como “Identificate”.



Pulsando en el mismo aparece el menú de identificación donde se ofrece la opción de registro.

Haga clic sobre el enlace “Registrarse” tal como se señala en la siguiente captura de pantalla.



Una vez se pulse sobre **Registrarse** aparecerá una pantalla con un formulario cuyos datos deben cumplimentarse.

Este formulario está dividido en varios apartados:

- Datos Personales
- Dirección Postal
- Preferencias
- Condiciones de Acceso
- Aviso sobre la Ley de Protección de Datos de Carácter personal

Lo primero que aparece son ciertas instrucciones y el botón **Certificado** que deberá usarse en caso de disponer de un certificado digital o bien DNI electrónico. En este caso los datos personales se rellenan automáticamente con la información del certificado evitando su introducción manual. La utilización de certificado digital exige el uso de la aplicación autofirm@, desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas. Si no dispusiera de la misma puede descargarla de la propia web “Portal de Administración Electrónica” <http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

Si no se dispone de certificado simplemente hay que rellenar los diversos campos de forma manual.

A continuación, se muestra la información de la página de registro.

En el primer bloque es preciso facilitar los Datos Personales y Dirección Postal. Son obligatorios todos los campos marcados con un asterisco.

### Datos Personales

Para identificarse puede emplear tanto un usuario como el correo electrónico. Es necesario indicar una dirección de correo electrónico para que podamos mantenerle informado acerca de sus solicitudes, además para una mayor seguridad recibirá un correo de confirmación que deberá emplear para completar su registro.

Fecha de Nacimiento*	Tipo de Documento	Documento*
<input type="text" value="DD/MM/AAAA"/>	<input type="text" value="Dni /Nif"/>	<input type="text"/>
Correo Electrónico*	Confirmar Correo*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Usuario	Clave Acceso*	Confirmar clave*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre*	Primer Apellido*	Segundo Apellido*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Móvil	Fax
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### Dirección Postal

Tipo de vía*	Nombre de la vía*	Número*	Letra
<input type="text" value="Ninguna / Otra distinta"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bloque	Portal	Escalera	Planta
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Puerta	Kilómetro	Hectómetro	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Código Postal*	País*	Provincia*	Municipio*
<input type="text"/>	<input type="text" value="ESPAÑA"/>	<input type="text" value="MADRID"/>	<input type="text" value="ALCORCÓN"/>

**Preferencias.** Es un apartado opcional ya que por defecto se han considerado unos valores base que no obstante el usuario puede cambiar a su conveniencia. Las preferencias que pueden elegirse son:

- Forzar el Cambio de Contraseña. Por defecto la contraseña elegida no caduca si bien puede elegirse que el sistema fuerce el cambio de contraseña cada 100 días.
- Formato de los emails que envía el portal. Cuando el portal precisa comunicar con el usuario lo hace enviándole e-mails; que pueden ser en formato texto o en formato *html*. Aunque el formato marcado por defecto es texto (lo que garantiza que cualquier lector de correo podrá procesarlo) hoy día la mayoría de lectores de correo soportan el

formato *html*, más rico estéticamente, por lo que en general es recomendable cambiar esta opción a *html*. En ambos casos el contenido de los correos será el mismo y sólo cambia la forma de presentarlos (en el caso de elegir *html* se formatean con distintas fuentes y tamaños, negrita, gráficos, etc.).

- Pregunta de Seguridad para recuperar la contraseña. En caso de olvidar la clave de acceso, esta opción permitirá elegir una nueva y así poder acceder al portal. Se trata de escribir una pregunta y una respuesta correcta a dicha pregunta (que se supone es difícil de contestar para alguien que no sea el usuario). El sistema haría la pregunta que se escriba en este campo y sólo si el usuario responde con lo que se haya pre configurado como respuesta correcta se le concederá el acceso.
- Normas de Accesibilidad. Esta opción es de especial interés para los usuarios con algún tipo de discapacidad, en particular de tipo visual. Haciendo clic sobre el enlace **Accesibilidad** se facilita una explicación detallada. Una página Web accesible puede ayudar a personas con discapacidad a que participen más activamente en la sociedad y es una forma de proporcionar un acceso equitativo e igualdad de oportunidades a estas personas. La opción marcada por defecto es válida para la mayoría de los usuarios.

## Preferencias

Es recomendable cambiar de clave de acceso cada cierto tiempo, ¿desea que el Portal le fuerce a cambiar la suya cada 100 días?

No  Si

Los correos electrónicos que se le envíen desde este Portal desea recibirlos en formato:

Texto (Más sencillo)  Html (Más completo)

La respuesta a los procedimientos que inicie desde este servicio se les hará llegar por correo ordinario

Se recomienda indicar una pregunta y una respuesta de seguridad ya que a través de la estas podría reestablecer su contraseña si lo necesita. No establezca preguntas de respuesta trivial para cualquiera, ni respuestas demasiado difíciles de recordar exactamente para usted. Si no indica dirección de correo es obligatorio indicar una pregunta de seguridad, para poder recuperar posteriormente su clave de acceso en caso de olvido

Pregunta de seguridad

Respuesta de seguridad

Tal y como puede leer en **Accesibilidad** pretendemos respetar al máximo las normas de accesibilidad. Sin embargo es posible que determinado contenido esté disponible de manera alternativa sin tanto respeto a dichas normas, normalmente con intenciones estéticas o aumentando la usabilidad del sitio. ¿Desea que todo contenido se muestre respetando estrictamente dichas normas de accesibilidad?

Si quiero que se respeten las normas de accesibilidad

No, no lo considero necesario

**Condiciones de acceso.** Pueden obtenerse una copia de los documentos de condiciones de acceso. También figura el enlace a este documento de ayuda.

Finalmente, para continuar el proceso de registro es preciso marcar la casilla que indica que se han leído y se aceptan las condiciones de acceso.  He leído y acepto las condiciones de acceso

## Condiciones de Acceso

Para acceder a sus datos personales y realizar trámites con el Ayuntamiento es necesario que siga el siguiente procedimiento:

1. Acepte estas condiciones de uso y pulse Alta
2. Confirme la solicitud para el acceso a sus datos en el Ayuntamiento, aportando los documentos que eventualmente se le soliciten.

A continuación encontrará ejemplos de las condiciones que tendrá que firmar electrónicamente según sea persona física o actue como representante:

[Condiciones de Acceso para poder consultar sus datos](#)

[Condiciones de Acceso para poder actuar en calidad de representante](#)

Para visualizar un documento de ayuda en el cual le indicamos el proceso de alta en este servicio. Pulse [aquí](#)

**Las personas jurídicas** necesitan un certificado de la Titular de la Oficina de la Junta de Gobierno Local (que se obtiene previa petición, en la Casa Consistorial sita en Plaza de España, 1) en el que se acredite la representación y facultades de la persona física para actuar en nombre de la empresa o entidad representada. Para obtener este Certificado deberá acudir debidamente identificado y aportar la documentación correspondiente que acredite fehacientemente la representación (escritura, poder notarial, etc.)


Para visualizar un documento de ayuda en el cual le indicamos el proceso de alta en este servicio. Pulse [aquí](#)


**Las personas jurídicas** necesitan un certificado de la Titular de la Oficina de la Junta de Gobierno Local (que se obtiene previa petición, en la Casa Consistorial sita en Plaza de España, 1) en el que se acredite la representación y facultades de la persona física para actuar en nombre de la empresa o entidad representada. Para obtener este Certificado deberá acudir debidamente identificado y aportar la documentación correspondiente que acredite fehacientemente la representación (escritura, poder notarial, etc.)


He leído y acepto las condiciones de acceso

Alta

Si lo desea puede [volver](#) al Portal.

Haciendo clic sobre el botón , si todos los campos son correctos se mostrará la siguiente pantalla:


Estás en: Inicio > Bienvenida > Confirmación de alta de usuario.  

 Operación realizada correctamente

Le ha sido enviado un correo electrónico a su dirección para que confirme el proceso de registro. Deberá confirmar su perfil antes de que transcurra una semana desde que haya finalizado el proceso de registro. Si no, su perfil será eliminado.

Ahora puede continuar [visitando](#) el Portal.

Opciones destacadas


- Bienvenida
- Verificar Documentos
- Mis Trámites 
- Bandeja de Entrada

## 2ª Fase. Confirmar la petición y Firmarla de forma digital

Se recibirá un e-mail como el que se muestra, con un enlace denominado “CONFIRMAR ALTA” que es necesario clicar para confirmar el registro.

En el propio correo hay instrucciones más concretas del último paso para completar el acceso, tal y como puede verse a continuación.

Responder A: Portal Ciudadano <portalciudadano@ayto-alcorcon.es>



¡Gracias por registrarse como usuario/usuario del Portal Ciudadano!

Desde este Portal podrá acceder al Ayuntamiento para obtener información, consultar sus datos o realizar trámites.

Para completar su registro deberá seguir los siguientes pasos:

1. Confirmar su solicitud accediendo a la ruta indicada más abajo en este correo.
2. Opcionalmente registrar sus empresas. En el caso de que usted desee acceder a datos o realizar trámites de sus empresas, o de sí mismo/a como empresa (autónomo/a), es necesario que identifique a sus empresas o a usted mismo/a como personas asociadas a su perfil.
3. Si se ha registrado con DNI-e ó Certificado, ya debería tener acceso a sus datos. Si lo ha realizado mediante Usuario y Contraseña, deberá identificarse mediante su DNI, en la Oficina de Gestión Directa al Ciudadano (GESDAC), para firmar el Acuerdo con las Normas y Condiciones de Uso del Portal en horario de 8:30 a 20:00 Horas. Esta Oficina se encuentra en el Edificio Administrativo del Ayuntamiento de Alcorcón, contiguo a la Casa Consistorial (Plaza España, 1).

También es posible realizar algunos trámites sin que la entidad le haya concedido acceso, no obstante el número de trámites que podrá realizar en esa situación será menor que los que puede realizar en el caso de que la entidad le conceda el acceso.

Para completar este primer paso del proceso de registro, y así convertirse en usuario o usuaria de este Portal, debe confirmar su alta pulsando el siguiente enlace:  
[CONFIRMAR ALTA](#)


o bien acceder a la siguiente dirección:  
[https://portalciudadano.ayto-alcorcon.es/portal/confirmarLogin.do?email=prueba@ayto-alcorcon.es&numero=1400&ent\\_id=1&codigo=2HqeWJ\\$uB3rd](https://portalciudadano.ayto-alcorcon.es/portal/confirmarLogin.do?email=prueba@ayto-alcorcon.es&numero=1400&ent_id=1&codigo=2HqeWJ$uB3rd)

**Nota:**  
Este mensaje le ha sido enviado porque se ha solicitado acceso al servicio de Portal Ciudadano con esta dirección de correo electrónico.  
Si usted no ha solicitado acceso a Portal Ciudadano, por favor elimine este mensaje y disculpe las molestias.  
No responda a este correo. Este correo ha sido enviado por un proceso automático que no puede atender respuestas. Si desea más información, contacte con el Portal Ciudadano en la dirección (portalciudadano@ayto-alcorcon.es).

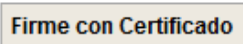

Al hacer clic sobre el enlace “**CONFIRMAR ALTA**” el usuario será redirigido al portal para finalizar el proceso.

**IMPORTANTE.** No basta con pulsar sobre “CONFIRMAR ALTA”; es preciso que se sigan las instrucciones de la página a la que va a ser redirigido para finalizar el proceso.

Se mostrará una página con los datos del usuario tal como los ha introducido para que los confirme.

Si todo es correcto deberá pulsar sobre  al final de la página y se pasará a la página de firma de solicitud.

El enlace [ACCESO A MIS DATOS.pdf](#) permite obtener una copia del contrato con las condiciones de acceso a los datos. Para validar el acceso hay que firmarlo digitalmente:

- Si se dispone de certificado digital basta pulsar sobre el botón .
- Si no se dispone de certificado habrá que introducir el e-mail de usuario y la clave de acceso y acto seguido pulsar sobre el botón .

Una vez firmado el documento se visualizará una página de confirmación con el número de la solicitud y desde la que podrá obtenerse un resguardo de registro telemático de la solicitud haciendo clic en el enlace: [Resguardo completo en formato PDF \(se abrirá en una nueva ventana\)](#)

En todo caso el usuario recibirá un e-mail de confirmación del portal informándole de la realización del trámite y adjuntando una copia del resguardo en formato **pdf**.

### **3ª Fase. Identificación Personal ante el Ayuntamiento (Sólo si no se ha utilizado certificado digital)**

Realizado el paso anterior, el proceso habrá finalizado para los usuarios que han accedido con certificado digital.

Para el resto de usuarios es preciso que se personen en el Ayuntamiento con su DNI para identificarse y firmar el contrato de acceso a sus datos. Este trámite, que puede parecer paradójico al hablar de administración electrónica es muy importante pues es el que garantiza que un usuario no ha sido suplantado por otra persona y que nadie más que él pueda acceder a sus datos y realizar gestiones ante el Ayuntamiento en su nombre.

Una vez el usuario se identifique, y sin que éste realice ninguna acción adicional su solicitud de acceso pasa a los distintos departamentos quienes verificarán todos los datos y en unas horas le facilitarán el acceso a todas las aplicaciones soportadas por el portal.

Para evitar esta fase presencial y además por ser más seguro, el Ayuntamiento recomienda el uso de certificado digital pues además hay algunos trámites que por exigencias de seguridad sólo pueden realizarse por usuarios identificados mediante este sistema.