

## **PROTOCOLO ANTE RECLAMACIONES POR ERRORES TÉCNICOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA**

La Sede Electrónica de la UCM estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. En los momentos puntuales en los que la Sede quede momentáneamente fuera de servicio por tareas de mantenimiento, se avisará con la suficiente antelación y siempre se intentará que dichas tareas duren el menor tiempo posible.

Es responsabilidad de los ciudadanos disponer de los medios de identificación y firma necesarios y cumplir los requisitos técnicos mínimos necesarios para operar en la Sede Electrónica. Dichos requisitos se encuentran publicados en <https://tramita.ucm.es/TiProceeding/entidades/UCM/html/requisitos.html>

Además existe un servicio de ayuda y soporte técnico para aquellos ciudadanos que lo necesiten, al que puede accederse desde la dirección [Sede Electrónica](#), con tres apartados diferentes dependiendo de si el interesado es personal de la Universidad, estudiante o personal no vinculado a la UCM. En esas páginas se detalla una relación de los errores más comunes en el uso de la Sede Electrónica y su solución.

De igual manera, en las oficinas de asistencia en materia de Registro de la Universidad, existe un protocolo para ayudar en el manejo de la Sede Electrónica UCM a los interesados obligados a relacionarse con la Universidad de manera electrónica y que sientan que no disponen de la destreza suficiente para hacer algún trámite concreto. Estas oficinas son las publicadas en la página Web: <https://www.ucm.es/registro-general>

El apoyo sobre dudas administrativas referidas al procedimiento concreto en el que el interesado tenga problemas se dará por el Servicio responsable del mismo.

Si a pesar de estas indicaciones, algún usuario considera que, reuniendo todos los requisitos técnicos, no ha podido firmar alguna instancia en la Sede Electrónica por alguna causa imputable a un error técnico de dicha plataforma, pueden abrir una incidencia de la siguiente manera:

- A. Personal UCM: abrir incidencia en: <https://ayudati.ucm.es/s/helpme>., eligiendo la categoría "eAdmin y Sede Electrónica".
- B. Estudiantes UCM: abrir incidencia en: <https://ssii.ucm.es/apertura-de-incidencia>
- C. Usuarios no vinculados con la UCM: [Formulario de Soporte Técnico](#)

Dicha incidencia debe ir acompañada de la documentación que se detalla más adelante y que permite al interesado demostrar que reúne los requisitos técnicos mínimos necesarios para la correcta utilización de la Sede Electrónica UCM:

1. Número del expediente en el que le da el error, fecha y hora del error, sistema operativo (Windows, Linux, Mac...) y navegador (Google Chrome, Firefox, Safari...) en el que intenta firmar.
2. Pantallazo del error.
3. Pantallazo de validación positiva del certificado hecha en Valide (pulse el botón "Ver información ampliada" para que se incluyan en el pantallazo los datos públicos de su certificado)
4. Pantallazo del resultado de la firma positiva hecha en Valide.

NO SE TENDRÁ EN CUENTA NINGUNA INCIDENCIA QUE NO VENGA ACOMPAÑADA DE DICHA DOCUMENTACIÓN

Desde el servicio de Administración Electrónica se harán las gestiones necesarias que permitan comprobar si ha sucedido algún fallo técnico en la Sede Electrónica. En caso afirmativo, el interesado recibirá un certificado en el que se ponga de manifiesto dicha situación.

Enero 2025