



Lectura fácil

Preguntas habituales sobre cómo utilizar los formularios que hay que rellenar **para registrar un documento o solicitud en el registro electrónico**



MADRID

Índice



- ▷ Glosario. 4
- ▷ ¿Qué es este documento? 6
- ▷ ¿Qué puedes hacer si al querer imprimir un formulario te pide la identificación electrónica? 6
- ▷ ¿Qué puedes hacer si has pagado, pero no has podido registrar la solicitud? 7
- ▷ ¿Cómo te puedes identificar para entrar en el registro electrónico? 9
- ▷ ¿Qué puedes hacer si no encuentras el formulario adecuado para realizar la gestión que quieres hacer? 9
- ▷ Si utilizas el sistema certificado electrónico para identificarte y registrar un documento en el registro electrónico y aparece el mensaje validación incorrecta, ¿qué puedes hacer? 10
- ▷ Si cuando entras al formulario aparece otro formulario distinto al trámite que quieres hacer, ¿qué puedes hacer? 10
- ▷ ¿Qué puedes hacer si una casilla del formulario está de color gris y no puedes escribir en ella? 11
- ▷ ¿Qué puedes hacer si cuando rellenas el formulario en la dirección aparece el mensaje El Código Postal, C.P. indicado no es correcto? 11
- ▷ ¿Cómo adjuntas un documento cuando rellenas el formulario? 12
- ▷ ¿Cuántos documentos y de qué tipo puedes adjuntar? 13
- ▷ ¿Tienes que rellenar también la página documentación a aportar cuando imprimes el formulario para presentarlo de forma presencial a una oficina? 14

Índice



- ▷ ¿Qué puedes hacer cuando imprimes el formulario y aparece el título con letras muy grandes y las diferentes casillas rellenas con diferentes tamaños de letra? 14
- ▷ ¿Qué puedes hacer cuando al guardar un borrador del formulario, el archivo tiene un formato raro? 15
- ▷ ¿Qué puedes hacer si cuando pulsas el botón registrar aparece el mensaje error de registro? 15
- ▷ ¿Qué puedes hacer si no has podido terminar el trámite y cuando entras otra vez sale el mensaje: Atención, se ha detectado que ya está realizando un trámite? 16
- ▷ ¿Qué puedes hacer si no puedes rellenar el documento PDF del trámite? 16
- ▷ ¿Qué puedes hacer si tienes dudas en algún momento del proceso para registrar un documento o solicitud? 17

Este documento es interactivo



Glosario



Antes de comenzar a leer este documento debes conocer el significado de algunas palabras. Consulta este glosario cuando aparezca una palabra en el documento que no entiendes.

Adjuntar:

enviar algo, por ejemplo, otros documentos o una foto, junto con un escrito o una comunicación electrónica.

Borrador:

escrito provisional de un documento en el que el autor hace correcciones y cambios.

Navegador:

programa que permite ver la información que contiene una página web. Por ejemplo, Google, Internet Explorer o Firefox.

Formulario:

documento con espacios en blanco para rellenar.

Instancia general:

comunicación con la administración pública que puedes utilizar por ejemplo, para reclamar o solicitar algún impreso. También es útil para entregar documentación adjunta o información a la administración.

Justificante:

documento que sirve para confirmar
que has realizado un pago.

Megabyte:

unidad de medida de la capacidad de memoria
o del tamaño de los datos
equivalente a 1024 kilobytes.

Nube:

red de servidores de almacenaje
distribuidos por todo el mundo
que funcionan para que podamos almacenar
todo tipo de datos, programas y plataformas informáticas.

Registrar:

presentar un documento,
por ejemplo, una solicitud o una comunicación,
a la administración pública.

Registro:

lugar donde presentamos
los documentos a la administración pública,
por ejemplo, una solicitud o una comunicación.

Registro electrónico:

forma de presentar documentos
a la administración pública a través de la página web
de la administración correspondiente,
por ejemplo, un ayuntamiento o un ministerio.

Trámite:

cada una de las gestiones que hay que hacer
para resolver un asunto.

¿Qué es este documento?



En este documento te vamos a responder a las preguntas y dudas más habituales de los ciudadanos sobre cómo rellenar y utilizar los formularios para registrar un documento o solicitud en el registro electrónico y cómo resolver los problemas en el manejo de la página web a la hora de hacerlo.

Si tu duda o problema es sobre cómo identificarte puedes consultar el documento: [Preguntas frecuentes sobre identificación y firma electrónica en el Ayuntamiento de Madrid.](#)



¿Qué puedes hacer si al querer imprimir un formulario te pide la identificación electrónica?



Para imprimir el formulario pulsa Descargar formulario.

Si el registro electrónico te pide la identificación electrónica para imprimir el formulario es porque has pulsado Tramitar en línea. Tienes que cerrar el navegador y comenzar de nuevo los pasos para descargar y después imprimir el formulario.

¿Qué puedes hacer si has pagado, pero no has podido registrar la solicitud?



Si has realizado el pago de forma correcta pero la página web no vuelve al formulario para realizar la firma y registrarlo puedes resolver el problema de estas 2 formas:

- **Intentar recuperar el borrador del trámite realizado.**

Sigue los siguientes pasos:

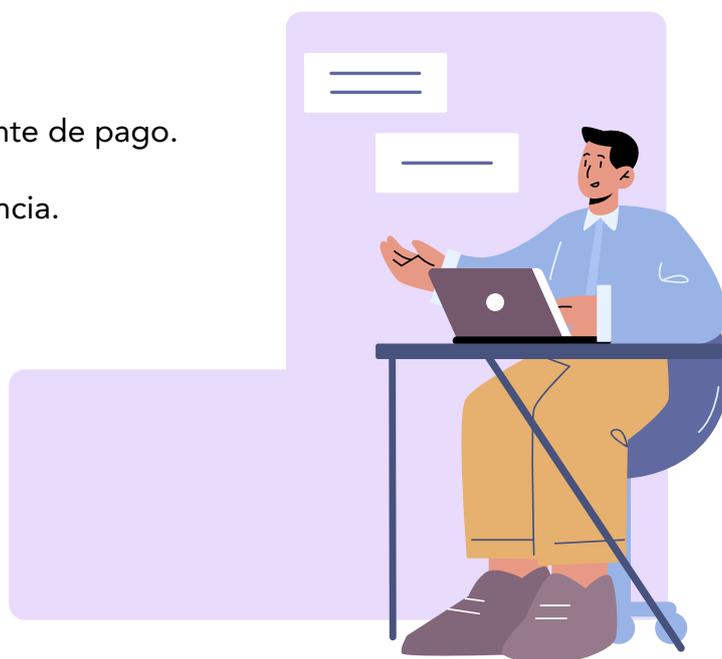
- ▷ **Paso 1:** Cierra el navegador y entra de nuevo en el trámite que quieres realizar.
- ▷ **Paso 2:** Selecciona Tramitar en línea y pon tus datos personales.
- ▷ **Paso 3:** Elige la opción Recuperar un borrador guardado. Recuperarás el borrador en el momento en que estabas rellenándolo.
- ▷ **Paso 4:** Si has pagado antes, aparecerá la opción autoliquidación. Si aparece marcada la opción Pagado o el importe es 0, pulsa Continuar.
- ▷ **Paso 5:** Pulsa Firmar y registrar. El registro electrónico te devolverá el justificante de registro.



- **Si no has podido recuperar el borrador,** presenta una instancia general.
Si el trámite solo puedes hacerlo por registro electrónico la instancia también la tendrás que hacer a través de la web.

Sigue los siguientes pasos:

- ▷ **Paso 1:** Cierra el navegador.
- ▷ **Paso 2:** Entra a la solicitud pulsando Modelos de formularios.
- ▷ **Paso 3:** Después selecciona Formularios de solicitud.
- ▷ **Paso 4:** Selecciona Descargar formularios.
- ▷ **Paso 5:** Selecciona Rellenar e imprimir una nueva solicitud y pulsa Continuar.
- ▷ **Paso 6:** Rellena la solicitud y pulsa Continuar.
- ▷ **Paso 7:** Rellena los datos sobre el pago y pulsa la opción imprimir para guardar una copia. No pulses Continuar ya que realizarás el pago. Guarda la copia en tu ordenador.
- ▷ **Paso 8:** Cierra el navegador.
- ▷ **Paso 9:** Entra en el trámite Instancia General Normalizada.
- ▷ **Paso 10:** Rellena la instancia y adjunta la solicitud y el justificante de pago.
- ▷ **Paso 11:** Firma y registra la instancia.



¿Cómo te puedes identificar para entrar en el registro electrónico?



Las formas de identificación para entrar en el registro electrónico son:

- DNI Electrónico o Certificado electrónico.
- Cl@ve PIN
- Cl@ve permanente con SMS
- Cl@ve Móvil

¿Qué puedes hacer si no encuentras el formulario adecuado para realizar la gestión que quieres hacer?



Utiliza el formulario de Instancia General Normalizada. Puedes encontrar más información en el documento [Qué saber antes de presentar un escrito por registro.](#)



Si utilizas el sistema certificado electrónico para identificarte y registrar un documento en el registro electrónico y aparece el mensaje validación incorrecta, ¿qué puedes hacer?



Tienes que confirmar que utilizas el DNI electrónico o un certificado electrónico admitido por el sistema Cl@ve y que el certificado no está caducado.

También puedes entrar en el registro electrónico con Cl@ve Pin, Cl@ve Permanente con SMS o Cl@ve Móvil.

La Cl@ve permanente no la puedes utilizar en el sistema electrónico.

Si cuando entras al formulario aparece otro formulario distinto al trámite que quieres hacer, ¿qué haces?



Esta situación ocurre cuando has entrado antes a otro formulario de registro distinto al que quieres entrar ahora para hacer el trámite deseado en la misma sesión de navegador.

Cierra sesión en el navegador y abre una nueva para tramitar o imprimir otro formulario de forma correcta.

¿Qué puedes hacer si una casilla del formulario esta de color gris y no puedes escribir en ella?



Las casillas grises las rellena
el registro electrónico de forma automática
a través de los datos que da tu sistema de identificación.
Por ejemplo, si has utilizado el DNI electrónico,
el registro electrónico ya sabe tu número de DNI
y lo rellena de forma automática en el formulario.

¿Qué puedes hacer si cuando rellenas en el formulario la dirección aparece el mensaje El Código Postal, C.P. indicado no es correcto?



El registro electrónico compara la dirección que escribes
con la Base de Datos Ciudad.
Cuando la dirección está escrita mal,
salta este mensaje,
aunque el código postal este correcto.

Comprueba que la dirección está igual escrita
que en la Base de Datos Ciudad.
No hay que incluir preposiciones ni determinantes
antes del nombre.
Por ejemplo, en la casilla Domicilio,
la calle de la Palma, hay que poner solo Palma.

¿Cómo adjuntas un documento cuando rellenas el formulario?



Después de rellenar el formulario pulsa continuar y te aparecerá la opción adjuntar documento.

También puedes adjuntar un documento a un registro presentado antes. Después de identificarte de forma electrónica, ve a la pantalla para ver el formulario que presentaste y pulsa la opción aportar documentación a una solicitud presentada.



¿Cuántos documentos y de qué tipo puedes adjuntar?



El máximo de documentos que puedes adjuntar son 13. En total todos los documentos que adjuntes pueden ocupar un máximo de 15 Megabytes. Y un solo documento puede ocupar un máximo de 10 Megabytes.

Los documentos que adjuntes pueden tener los siguientes formatos: accdb, bmp, csig, css, csv, dgn, doc, docx, dot, dsig, dwg, dxf, gif, gml, gzip, htm, html, iee, ifc, jpeg, jpg, mdb, mht, mhtml, nwc, odg, odp, ods, odt, pdf, png, pps, ppt, pptx, p7s, rar, rtf, rvt, shp, sig, svg, tar, tif, tiff, txt, xhtml, xls, xlsx, xlt, xml, xsig, zip.

Para adjuntar varios documentos pulsa el botón verde + tantas veces como documentos quieras adjuntar.

Adjuntar Documentación



DOCUMENTACIÓN A APORTAR

INFORMACIÓN

Se podrá anexar un máximo de 13 documentos y hasta un máximo de 15 MB en total. Debe tener en cuenta que el tamaño máximo de cada documento que aporte no puede exceder de 10 MB.

Los documentos anexados deben corresponder con alguna de las siguientes extensiones accdb, bmp, csig, css, csv, dgn, doc, docx, dot, dsig, dwg, dxf, gif, gml, gzip, htm, html, iee, ifc, jpeg, jpg, mdb, mht, mhtml, nwc, odg, odp, ods, odt, pdf, png, pps, ppt, pptx, p7s, rar, rtf, rvt, shp, sig, svg, tar, tif, tiff, txt, xhtml, xls, xlsx, xlt, xml, xsig, zip.

DOCUMENTACIÓN A APORTAR

Documento:

Documento:

¿Tienes que rellenar también la página documentación a aportar cuando imprimes el formulario para presentarlo de forma presencial en una oficina?



No.

La página documentación a aportar solo la rellenas cuando presentes el formulario a través de internet en el registro electrónico, no si lo vas a presentar de forma presencial.

¿Qué puedes hacer cuando imprimes el formulario y aparece el título con letras muy grandes y las diferentes casillas rellenas con diferentes tamaños de letra?



Esto ocurre cuando pulsas el botón imprimir del navegador. Imprime los formularios pulsando el botón imprimir situado en la parte de debajo del formulario.

Cuando pulses este botón, el registro electrónico creará un documento en formato PDF que puedes imprimir o guardar en tu ordenador.



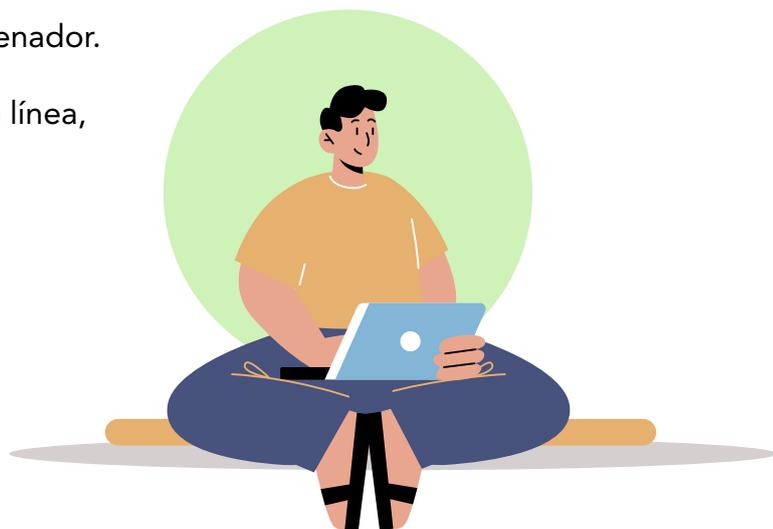
¿Qué puedes hacer cuando al guardar un borrador del formulario, el archivo tiene un formato raro?



Si guardas un borrador con la opción descargar formulario y después pulsas guardar Borrador, el registro electrónico guardará el formulario en formato xml que no puedes leer ni imprimir. Solo sirve para recuperar el formulario con la opción recuperar borrador.

Para guardar o imprimir un borrador pulsa el botón imprimir situado en la parte de abajo del formulario. Cuando pulses este botón, el registro electrónico creará un documento en formato PDF que puedes imprimir o guardar en tu ordenador.

Si entras a través de la opción tramitar en línea, guardarás un borrador en la nube. Esta copia puedes recuperarla entrando en la opción recuperar borrador.



¿Qué puedes hacer si cuando pulsas el botón registrar aparece el mensaje error de registro?



Este mensaje aparece por problemas del registro electrónico. Cierra el navegador y entra de nuevo en el trámite pulsando recuperar un borrador guardado.

¿Qué puedes hacer si no has podido terminar el trámite y cuando entras otra vez sale el mensaje: **Atención, se ha detectado que ya está realizando un trámite?**



Puedes recuperar un borrador si has pasado de pantalla pulsando continuar o si has guardado pulsando guardar borrador. Cierra el navegador y entra de nuevo en el trámite pulsando Recuperar un borrador guardado.

Si el borrador es de un trámite con pago y ya has pagado, cuando recuperes el borrador aparecerás en la pantalla de firma.

¿Qué puedes hacer si no puedes rellenar el documento PDF del trámite?



Puedes tener este problema debido al navegador. Descarga el formulario en tu ordenador, ábrelo y rellénalo.



¿Qué puedes hacer si tienes dudas en algún momento del proceso para registrar un documento o solicitud?



Para resolver tus dudas tienes varias opciones:

- 1.** Asegúrate que estás haciendo bien todos los pasos.
Si tus dudas son sobre cómo identificarte
en el registro electrónico puedes leer el documento:
[Preguntas frecuentes sobre identificación
y firma electrónica en el Ayuntamiento de Madrid.](#)
- 2.** Si para acceder utilizas un certificado electrónico
asegúrate que el certificado
es admitido por el sistema Cl@ve.
Puedes comprobarlo en [VALIDe](#).
También puedes acceder al registro electrónico
a través de [Cl@ve PIN](#), [Cl@ve Permanente](#) y [Cl@ve Móvil](#).
- 3.** Si tienes dudas que están en este documento
llama al teléfono
de atención del Ayuntamiento de Madrid 010
o escribe en el chat de LineaMadrid.

