

Guía de uso del Área Ciudadana

Julio 2019



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LAN ETA JUSTIZIA
SAILA

DEPARTAMENTO DE TRABAJO
Y JUSTICIA

Contenido

1	¿QUÉ ES EL ÁREA CIUDADANA?	4
2	REQUISITOS TÉCNICOS	4
3	¿CÓMO SE ACCEDE?	5
3.1	ACCESO AL APLICATIVO	5
3.2	ACCESO AL ÁREA CIUDADANA	6
3.3	ZONAS DE TRABAJO	8
4	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS	9
4.1	VERIFICA TUS DOCUMENTOS MEDIANTE CSV	9
4.2	CONSULTA EL ESTADO DE TUS TRÁMITES	12
4.3	SALIR DEL ÁREA CIUDADANA	14
5	TE AYUDAMOS	15

Ilustraciones

Ilustración 1.- Acceso al aplicativo	5
Ilustración 2.- Identificación electrónica.....	7
Ilustración 3.- Pantalla de Idazki Desktop	7
Ilustración 4.- Zonas de trabajo	8
Ilustración 5.- Botón plegar/desplegar menú	9
Ilustración 6.- Verificar documentos mediante CSV	10
Ilustración 7.- Validar CSV y Captcha	11
Ilustración 8.- Documento validado correctamente	11
Ilustración 9.- Consulta un trámite.....	12
Ilustración 10.- Consulta por tipo de trámite	13
Ilustración 11.- Consulta todos los trámites.....	14
Ilustración 12.- Salir de la aplicación	15

1 ¿Qué es el Área Ciudadana?

Es un área que la Administración de Justicia del País Vasco pone a disposición de la ciudadanía para ofrecer diferentes servicios que facilitan la relación con la Administración. Por el momento están disponibles los siguientes servicios:

- La consulta del estado de trámites realizados. Como pueden ser peticiones de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción o las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- La verificación digital de documentos a través del Código de Verificación Seguro (CSV).

2 Requisitos técnicos

Para poder autenticarse en el aplicativo hay que disponer de alguno de los siguientes certificados electrónicos emitidos por diferentes entidades de certificación:

- DNle.
- Certificado electrónico de Izenpe.
- Certificado electrónico FNMT / Certificado software (instalado en el navegador) de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Puedes consultar en el portal para la ciudadanía JustiziaEus:

[Requisitos técnicos mínimos necesarios para acceder al Área Ciudadana](#)

[Configuración del equipo para el correcto funcionamiento del Área Ciudadana](#)

3 ¿Cómo se accede?

3.1 Acceso al aplicativo

El acceso al aplicativo se realiza a través del portal JustiziaEus desde los dos enlaces situados en la pestaña de “Servicios y trámites”, en la parte superior derecha, debajo de la cabecera: “Consulta el estado de tus trámites” y “Verifica tus documentos digitalmente”.

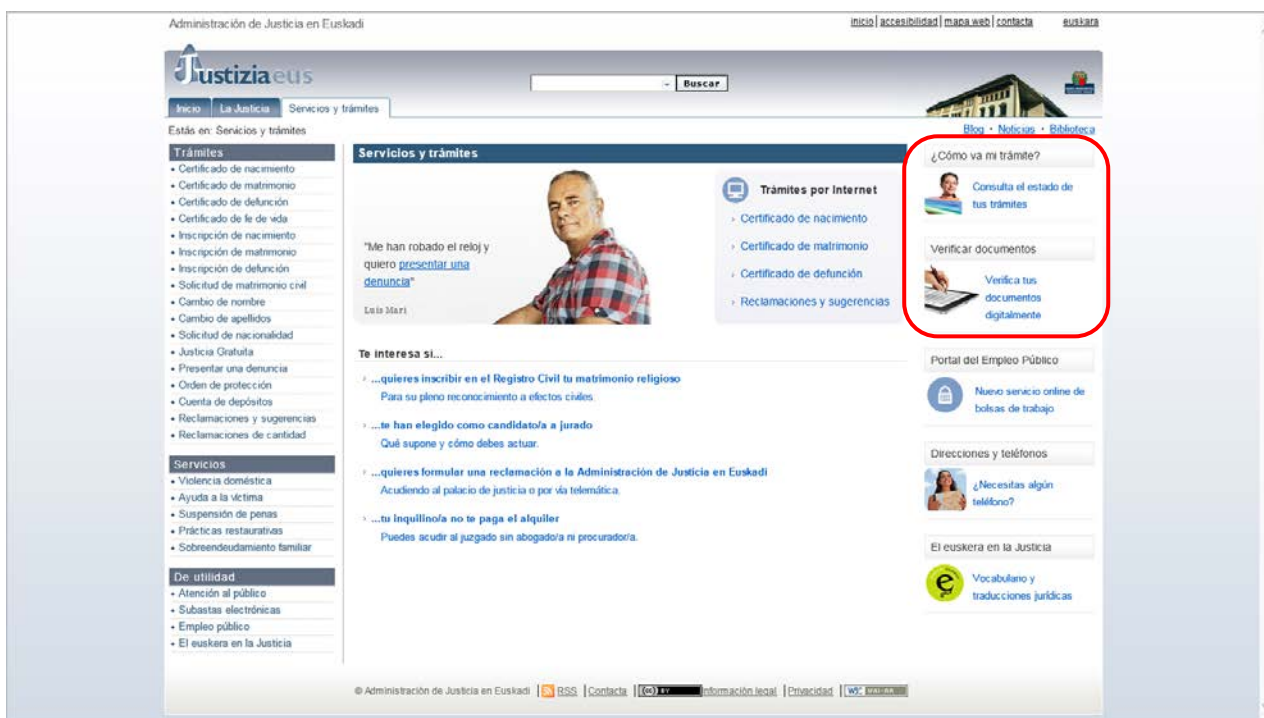


Ilustración 1.- Acceso al aplicativo

Si se accede a través del enlace “Consulta el estado de tus trámites”, se mostrará una página con la descripción de ese servicio y el acceso al mismo.

Si se accede a través del enlace “Verifica tus documentos digitalmente”, se mostrará una página con la descripción de ese servicio y el acceso al mismo.

En ambos casos, al accionar el botón 'Acceder al servicio' se mostrará la página de identificación electrónica, donde hay que realizar la autenticación para poder continuar y entrar en el Área Ciudadana.

Cuando la persona se haya autenticado correctamente, se le mostrará por defecto el servicio a través del cual ha accedido, aunque posteriormente podrá navegar por cualquier funcionalidad de la aplicación.

3.2 Acceso al Área Ciudadana

Para poder autenticarse y acceder al Área Ciudadana es necesario disponer de un certificado electrónico que verifique la identidad de la persona que desea acceder.

El Área Ciudadana admite los siguientes certificados electrónicos:



[DNI electrónico](#) (El DNI 3.0 lleva asociada la correspondiente obtención de certificado electrónico).



[Tarjeta de Izenpe](#) (empresa vasca proveedora de certificados de firma electrónica).



[Tarjeta de la FNMT](#) o certificado electrónico software de FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, prestador de servicios de certificación).



Ilustración 2.- Identificación electrónica

Tras introducir los datos requeridos, la aplicación tiene que validarlos. Para ello, utiliza un software llamado [Idazki Desktop](#) que es necesario tener instalado en el equipo.



Ilustración 3.- Pantalla de Idazki Desktop

3.3 Zonas de trabajo

Todas las pantallas que muestra el aplicativo se componen de tres zonas o áreas:

- *Zona superior:* en ella se muestran los datos relativos a la persona que está autenticada en el sistema, las opciones de cambio de idioma y la opción para salir del aplicativo.
- *Zona lateral izquierda:* en esta zona se muestran las opciones del menú de navegación, esto es, el menú lateral de navegación o menú principal de la aplicación.
- *Zona central o zona de trabajo:* en ella se muestra el servicio elegido en el menú lateral de navegación.

Área ciudadana

inicio | contacta | euskara

Justiziaeus

18/07/2018

DNI 99999999R EIDAS CERTIFICADO, PRUEBAS Desconectar

Servicios

- Verifica tus documentos mediante CSV
- Consulta el estado de tus trámites

Verifica tus documentos mediante CSV

Los documentos electrónicos generados por la Administración de Justicia en Euskadi incluyen en sus páginas el Código Seguro de Verificación (CSV) electrónica, que permita comprobar la autenticidad del documento impreso en papel.

Desde el servicio de verificación de documentos podrás recuperar el documento electrónico con sus firmas originales, mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) que figura en la versión imprimible de dicho documento.

Los campos marcados con * son obligatorios



* CSV



Pulse este enlace para escuchar el Audio

* CAPTCHA

© Administración de Justicia en Euskadi [Información legal](#) [Privacidad](#) [Accesibilidad](#)

Ilustración 4.- Zonas de trabajo

La aplicación muestra inicialmente por defecto las opciones del menú para poder navegar por ellas. Pero es posible esconder el menú a través del botón 'plegar/desplegar menú', y ampliar así la zona central de trabajo.



Ilustración 5.- Botón plegar/desplegar menú

4 Descripción de los servicios ofrecidos

Se describen a continuación las funcionalidades a las que puede acceder la ciudadanía:

- **Consulta el estado de tus trámites:** con esta opción se puede acceder a la consulta del estado de las solicitudes de certificados realizadas, o reclamaciones y sugerencias presentadas a través del portal JustiziaEus.
- **Verifica tus documentos mediante CSV:** permite el acceso al servicio de verificación de documentos a través del Código de Verificación Seguro (CSV). Este servicio permite comprobar que el documento en papel que posee la persona que accede al cotejo coincide con el documento que tiene la Administración de Justicia en Euskadi.

4.1 Verifica tus documentos mediante CSV

A través de este servicio se puede realizar la verificación digital de documentos introduciendo el Código de Verificación Seguro (CSV).

Para poder realizar esta consulta es necesario introducir:

- El Código de Verificación Seguro (CSV) del documento.
- CAPTCHA.

Ambos datos son obligatorios. Una vez que se han especificado los datos deseados se debe pulsar el botón “Verificar”.

The screenshot shows the 'Justiziaeus' website interface for document verification. The header includes the logo, date (18/07/2019), and user information (DNI 99999999R, EIDAS CERTIFICADO, PRUEBAS, Desconectar). The main content area is titled 'Verifica tus documentos mediante CSV'. It contains a text block explaining the CSV system, a list of services, and a form with two required fields: 'CSV' and 'CAPTCHA'. A 'Verificar' button is at the bottom. A small image of a hand signing a document is on the left.

Área ciudadana inicio | contacta | euskara

Justiziaeus 18/07/2019

Servicios

- Verifica tus documentos mediante CSV
- Consulta el estado de tus trámites

Verifica tus documentos mediante CSV

Los documentos electrónicos generados por la Administración de Justicia en Euskadi incluyen en sus páginas el Código Seguro de Verificación (CSV) electrónica, que permita comprobar la autenticidad del documento impreso en papel.

Desde el servicio de verificación de documentos podrás recuperar el documento electrónico con sus firmas originales, mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) que figura en la versión imprimible de dicho documento.

Los campos marcados con * son obligatorios

* CSV

  Pulse este enlace para escuchar el Audio

* CAPTCHA

Verificar

© Administración de Justicia en Euskadi Información legal Privacidad Accesibilidad

Ilustración 6.- Verificar documentos mediante CSV

Al pulsar el botón “Verificar” el sistema comprobará que se han introducido todos los datos requeridos y que el CAPTCHA introducido sea el correcto. Si alguna de las dos cosas no fuera correcta el aplicativo mostraría el error.

Área ciudadana inicio | contacta | euskara

Justiziaeus 18/07/2019 DNI 99999999R EIDAS CERTIFICADO, PRUEBAS Desconectar

Servicios

- Verifica tus documentos mediante CSV
- Consulta el estado de tus trámites

Verifica tus documentos mediante CSV

 **El CSV es obligatorio**
El captcha es obligatorio

Los documentos electrónicos generados por la Administración de Justicia en Euskadi incluyen en sus páginas el Código Seguro de Verificación (CSV) electrónica, que permita comprobar la autenticidad del documento impreso en papel.

Desde el servicio de verificación de documentos podrás recuperar el documento electrónico con sus firmas originales, mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) que figura en la versión imprimible de dicho documento.

Los campos marcados con * son obligatorios

 * CSV

 Pulse este enlace para escuchar el Audio

* CAPTCHA

© Administración de Justicia en Euskadi [Información legal](#) [Privacidad](#) [Accesibilidad](#)

Ilustración 7.- Validar CSV y CAPTCHA

Si el CAPTCHA introducido es correcto y el CSV se corresponde con un documento existente en la base de datos de Justicia indicará mediante un mensaje que el documento ha sido verificado de forma satisfactoria y, además, mostrará el botón 'Descargar documento'.

Área ciudadana inicio | contacta | euskara

Justiziaeus 19/08/2019 DNI 45663729N Desconectar

Servicios

- Verifica tus documentos mediante CSV
- Consulta el estado de tus trámites

Verifica tus documentos mediante CSV

 **El documento se ha verificado correctamente**

Los documentos electrónicos generados por la Administración de Justicia en Euskadi incluyen en sus páginas el Código Seguro de Verificación (CSV) electrónica, que permita comprobar la autenticidad del documento impreso en papel.

Desde el servicio de verificación de documentos podrás recuperar el documento electrónico con sus firmas originales, mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) que figura en la versión imprimible de dicho documento.

Los campos marcados con * son obligatorios

 * CSV

 Pulse este enlace para escuchar el Audio

* CAPTCHA

© Administración de Justicia en Euskadi [Información legal](#) [Privacidad](#) [Accesibilidad](#)

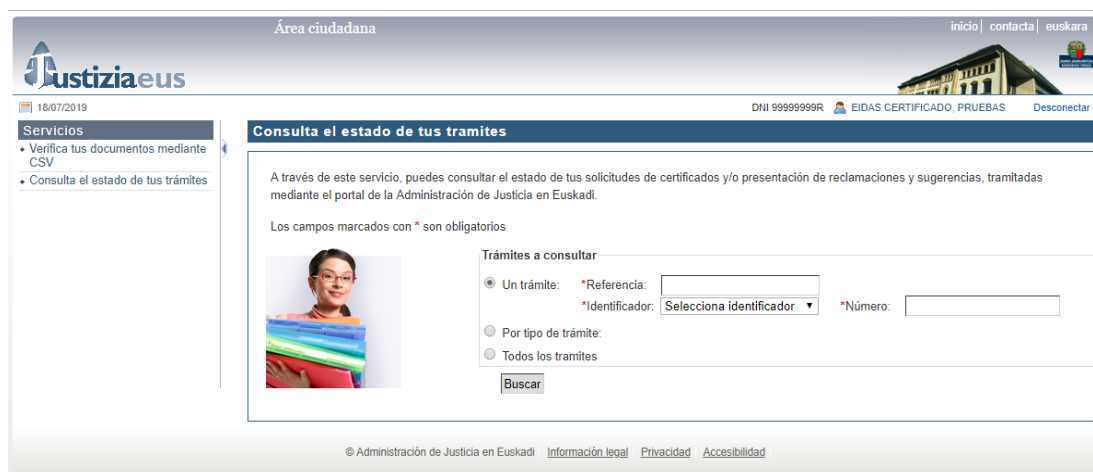
Ilustración 8.- Documento validado correctamente

4.2 Consulta el estado de tus trámites

Esta funcionalidad permite consultar el estado de los trámites realizados con la Administración de Justicia en Euskadi, tanto el estado de las solicitudes de certificados (nacimiento, matrimonio, defunción), como de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

Consulta de un trámite

Se puede consultar el estado de un trámite concreto. Para ello, se deberá en primer lugar escoger la opción “*Un trámite*” para seguidamente introducir la referencia del trámite que facilitó la aplicación vía correo electrónico. A continuación, se deberá escoger el tipo de identificador con el que se realizó el trámite en concreto, e introducir el número correspondiente. Finalmente pulsar el botón “*Buscar*”.



The screenshot shows the 'Consulta el estado de tus tramites' page on the justiziaeus website. The page has a header with the 'justiziaeus' logo and navigation links. A sidebar on the left lists services, including 'Consulta el estado de tus trámites'. The main content area is titled 'Consulta el estado de tus tramites' and contains a form for searching for a specific process. The form includes a section 'Trámites a consultar' with three radio button options: 'Un trámite' (selected), 'Por tipo de trámite', and 'Todos los tramites'. The 'Un trámite' option has sub-fields for '*Referencia:', '*Identificador:' (with a dropdown menu labeled 'Selecciona identificador'), and '*Número:'. A 'Buscar' button is located below the form. At the bottom of the page, there is a footer with copyright information and links to 'Información legal', 'Privacidad', and 'Accesibilidad'.

Ilustración 9.- Consulta un trámite

En ese momento se visualizará el estado del trámite solicitado en caso de que la referencia facilitada se corresponga con un trámite.

Consulta de trámites por tipo de trámite

Para consultar el estado de los trámites correspondiente a un tipo determinado, se deberá escoger la opción “*Por tipo de trámite*” y seguidamente escoger el tipo de trámite de la lista de opciones y pulsar el botón “*Buscar*”.



The screenshot shows the 'Justiziaeus' website interface. At the top, there's a header with the logo and navigation links. Below the header, a sidebar on the left lists services, with 'Consulta el estado de tus trámites' selected. The main content area is titled 'Consulta el estado de tus tramites'. It contains a description of the service, a note about mandatory fields, and a form titled 'Trámites a consultar'. The form has three radio buttons: 'Un trámite:', 'Por tipo de trámite:', and 'Todos los tramites'. The 'Por tipo de trámite:' option is selected, and a dropdown menu is open showing '- Selecciona el tipo de trámite -'. A 'Buscar' button is at the bottom of the form. The footer contains copyright information and links to legal information, privacy, and accessibility.

Ilustración 10.- Consulta por tipo de trámite

Se visualizará la lista de trámites correspondientes al tipo seleccionado organizado en filas.

Consulta todos los trámites

Para consultar el estado de todos los trámites realizados, se deberá escoger la opción “*Todos los trámites*” y seguidamente pulsar el botón “*Buscar*”.

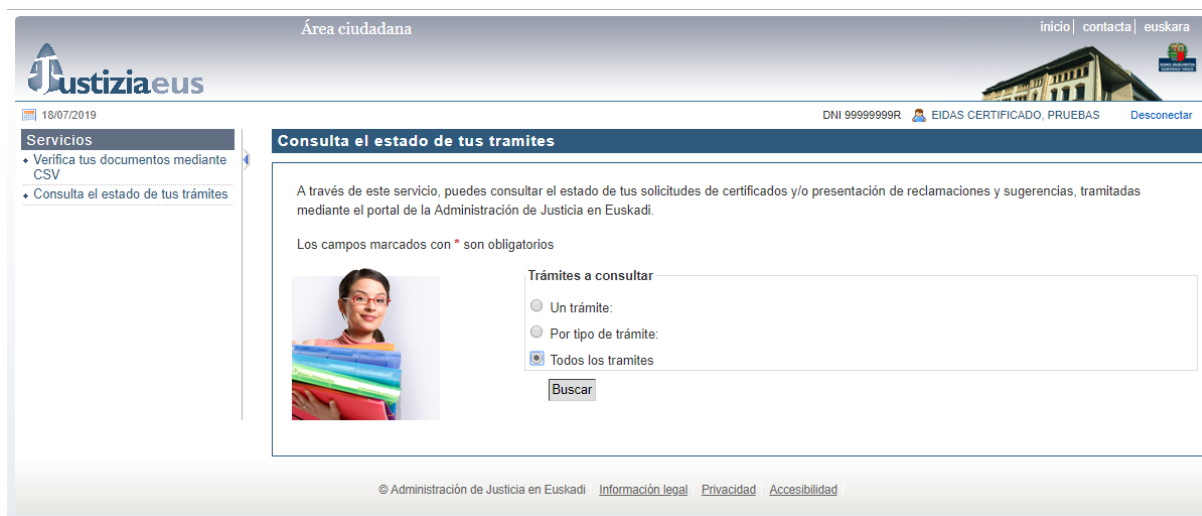


Ilustración 11.- Consulta todos los trámites

Una vez seguidos los pasos anteriores se mostrará en pantalla la lista de todos los trámites solicitados organizado en filas.

4.3 Salir del Área Ciudadana

Para salir del Área Ciudadana y finalizar la sesión basta pulsar la opción “*Desconectar*” que aparece en la parte derecha de la zona superior de la pantalla.

Esta opción está accesible desde cualquier punto del aplicativo y puede pulsarse en cualquier momento, suspendiéndose la tarea que se estuviese realizando en ese momento.



Ilustración 12.- Salir de la aplicación

5 Te ayudamos

Para facilitar el uso de los servicios ofrecidos en esta Área Ciudadana, la aplicación dispone de un [formulario de contacto](#) además de un apartado de [preguntas frecuentes](#) con las dudas más habituales.