



Guía para el profesor del taller
**“TRÁMITES ELECTRÓNICOS CON LA
ADMINISTRACIÓN”**

Presentación. Taller de “Trámites Electrónicos con la Administración”

Desde el Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, se promueve la realización de este taller, con el objetivo de acercar a personas mayores, no familiarizadas con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones o a cualquier ciudadano que quiera aprender el manejo, uso y funcionalidad de la sede electrónica del Gobierno de Aragón.

Este manual forma parte de los materiales de la formación presencial que se lleva a cabo en centros públicos o de uso público de diversas localidades de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Publicado bajo licencia [Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 España \(CC BY-NC-SA 3.0 ES\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/)



Última actualización de este manual: diciembre 2024

[Talleres TIC](#) ¹

Talleres TIC. Guías del Profesor, 27



¹ <https://www.aragon.es/-/talleres-tic>.

Índice de contenidos

Presentación. Taller de “Trámites Electrónicos con la Administración”	1
01. Presentación de la guía didáctica al profesor	3
02. Objetivos generales	4
03. Temporalización	5
04. Metodología	6
05. Propuesta de contenidos y actividades	7
5.1 Introducción a la sede electrónica	7
5.2 Navegación inicial	10
5.3 Ayuda a la tramitación	11
5.4 Servicios de la sede electrónica	12
06. Anexo	14
6.1. Enlaces y referencias.....	14

01. Presentación de la guía didáctica al profesor

Este curso básico tiene como objetivo introducir al alumnado, ya sea personas mayores, no familiarizadas con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones o a cualquier ciudadano, en el manejo, uso y funcionalidad de la sede electrónica del Gobierno de Aragón.

Esta guía docente del curso se presenta con el objeto de facilitar la función del aprendizaje del alumnado y presenta un curso básico sobre cómo afrontar la enseñanza sobre este espacio digital.

Se han definido, por tanto, unos objetivos y unos contenidos que responden a un enfoque práctico, basado en la adquisición básica de determinadas competencias.

Los medios e infraestructura necesarios para el seguimiento del taller están formados por una sala equipada con equipos informáticos, conexión a Internet y un proyector de pantalla, para que el alumnado pueda seguir los pasos del profesor.

Se recomienda al alumnado disponga de un equipo, aunque se puede realizar por parejas en caso de que el número de ordenadores sea insuficiente.

02. Objetivos generales

Los objetivos generales planteados para este curso son los siguientes:

- Conocer los diferentes servicios que ofrece la sede electrónica del Gobierno de Aragón.
- Aprender de qué tipo y tema son los trámites que podemos hacer a través de la sede electrónica.
- Conocer cómo realizar un trámite online.

03. Temporalización

La duración prevista de este curso básico es de 5 horas.

Se recomienda ajustarse a dicha duración, teniendo en cuenta el carácter de los contenidos de este curso y las características del alumnado. Por ello, en la propuesta metodológica se tenderá a reducir la carga teórica en favor de una perspectiva práctica mediante la realización de actividades fundamentalmente prácticas.

De esta forma, la estructura temporal estaría distribuida de la siguiente forma:

Exposición teórica: 1,5 horas.

Parte práctica: 3,5 horas.

04. Metodología

La metodología propuesta para este curso ha de ser eminentemente **práctica**, favoreciendo un **papel activo y autónomo del alumnado**, en la que el profesor ha de ser, ante todo, un facilitador del proceso de aprendizaje.

Como hemos expuesto anteriormente en el apartado de temporalización, apostamos por aportar un marcado sentido práctico a los contenidos del curso. De esta forma, el docente debe procurar que las exposiciones teóricas no sean muy extensas.

Será muy positivo que desde el inicio el alumnado conecte con sus **motivaciones** para realizar este curso, para ir avanzando en los aspectos prácticos de uso de este espacio digital. Debe procurarse la **participación** del alumnado como elemento motivador y canalizador de los contenidos propuestos en esta formación.

El docente alternará el trabajo individual del alumnado, lo que fomentará su **autonomía**, con el trabajo en un grupo pequeño (por parejas, por ejemplo), impulsando así el **aprendizaje colaborativo** mediante la **cooperación** entre el alumnado en la realización de las actividades propuestas.

La metodología desarrollada debe permitir, además, que el alumnado pueda comprobar el avance en su propio proceso de aprendizaje, por lo que las actividades deben estar basadas en el logro de los **objetivos** generales planteados. Para ello, establecer una dinámica continua de retroalimentación será un elemento fundamental, tanto en los procesos de motivación como en los de evaluación.

05. Propuesta de contenidos y actividades

5.1 Introducción a la sede electrónica

Como recomendación didáctica, el inicio de este curso debe comenzar con una dinámica para que el docente conozca a su alumnado y sus motivaciones, creando de esta manera un clima de confianza.

Será importante explicar los objetivos del curso, que consisten en enseñar a los participantes cómo utilizar [la sede electrónica del Gobierno de Aragón](https://www.aragon.es/tramites)² para conocer los diferentes servicios que ofrece y aprender cómo hacer trámites online, motivándolos a que asuman un papel activo en el uso de esta herramienta digital.

ACTIVIDAD 1: Sin perder de vista nuestro objetivo, aprovecharemos para que nuestro alumnado se presente y explique **qué espera conseguir con este curso**, para conectar con sus motivaciones y facilitar nuestra adaptación a sus expectativas e intereses, así como a sus características personales.

La sede electrónica del Gobierno de Aragón es una plataforma en línea que permite a los ciudadanos realizar trámites administrativos de manera digital, sin necesidad de desplazarse a una oficina física. Su objetivo es facilitar la interacción entre los ciudadanos y la administración pública, promoviendo la accesibilidad a través de medios electrónicos.

Aprovecharemos esta sesión para introducir al alumnado los conceptos básicos como:

- Sede electrónica: es el portal digital donde los ciudadanos pueden realizar trámites administrativos en línea, como solicitar certificados, pagar impuestos, o registrar documentos.

² <https://www.aragon.es/tramites>

- Trámites en línea: procedimientos administrativos que pueden gestionarse de manera digital.
- Identificación digital: métodos seguros como Cl@ve Permanente o DNLe para acceder a servicios electrónicos de la administración pública.

A continuación, veremos las ventajas de utilizar la sede electrónica del Gobierno de Aragón.

ACTIVIDAD 2: Para evitar una exposición teórica unidireccional y finalizar la introducción, el docente puede realizar una actividad breve en la que cada alumno comente algún trámite que haya realizado en una oficina física y analice cómo podría beneficiarse al hacerlo digitalmente. Esto generará una primera toma de contacto práctica y relacionará la teoría con su aplicación real.

Esta actividad permitirá dar importancia al aprendizaje de esta herramienta.

Primeros pasos

En este bloque, se guiará al alumnado para que conozca los aspectos básicos de la **sede electrónica del Gobierno de Aragón** y cómo empezar a navegar por la plataforma. Esta primera exploración será clave para que los usuarios se familiaricen con el entorno, comprendan cómo encontrar los trámites que necesitan y sepan cómo acceder a la ayuda disponible.

La sede electrónica está organizada para facilitar el acceso rápido y sencillo a trámites y servicios de la administración. A continuación, presentamos los elementos principales de la página de inicio que el alumnado debe conocer para moverse de manera eficiente.

1. Pantalla de inicio: desde aquí se accede al menú principal y se pueden ver avisos importantes o actualizaciones recientes que facilitan el acceso directo a los trámites más solicitados.
2. Buscador de trámites: una herramienta fundamental en la sede electrónica. El buscador permite al usuario localizar rápidamente el

trámite que necesita realizar, utilizando palabras clave relacionadas con el tipo de trámite o servicio.

3. Secciones de ayuda y soporte: el alumnado encontrará enlaces a preguntas frecuentes, guías y contactos de soporte técnico, diseñados para resolver dudas y ofrecer asistencia en cualquier momento.

ACTIVIDAD 3: Los alumnos accederán a la página de inicio de la sede electrónica del Gobierno de Aragón y utilizarán el buscador de trámites para localizar un trámite específico como una solicitud de cita para atención primaria.

Una vez encontrado, deben explorar los pasos necesarios para realizar el trámite y consultar si existe alguna guía o ayuda disponible en caso de dudas.

¿MiA, qué es?

MiA es un portal creado por el Gobierno de Aragón que permite a los ciudadanos acceder de manera digital y centralizada a sus datos personales, trámites y notificaciones oficiales. Es un espacio único que facilita la relación entre el ciudadano y la administración, eliminando la necesidad de desplazamientos físicos.

MiA sirve para:

- **Consultar y gestionar trámites administrativos:** puedes revisar el estado de tus solicitudes y expedientes en curso.
- **Recibir notificaciones electrónicas oficiales:** aceptar y leer las notificaciones de manera digital.
- **Actualizar tus datos personales:** modificar la información que la administración tiene sobre ti.
- **Solicitar citas previas** para distintos servicios públicos.

Aunque este curso aborda las funcionalidades de la sede electrónica en general, MiA es un área específica dentro de esta plataforma. Para aquellos interesados en profundizar en el uso de MiA, existe un **curso especializado** en su manejo, que cubre en detalle todas las opciones y herramientas disponibles en este espacio digital único.

ACTIVIDAD 4: Preguntaremos a nuestro alumnado qué utilidades prácticas creen que tiene este espacio digital y cuál es el apartado o el trámite que más pueden utilizar en su día a día.

5.2 Navegación inicial

Es esencial que el alumnado aprenda cómo navegar de forma eficiente por el portal. Para ello, comenzaremos con una exploración guiada de la sede electrónica, centrada en los menús principales y las opciones más utilizadas.

Estructura de la página principal

La página de inicio de la sede electrónica está diseñada para permitir un acceso rápido y organizado a los diferentes trámites y servicios. Se recomienda que en vez de explicar al alumnado la organización de los elementos principales, se realice mediante una actividad o concurso encadenado en el que los participantes tengan que acceder a las 4 partes básicas:

- Menú principal: ubicado en la parte superior, ofrece accesos a las secciones más importantes como Temas, Momentos vitales, Sede electrónica, Institución y Contacto y oficinas de información y registro.
- Buscador de trámites: esta es una herramienta fundamental para el usuario, ya que le permite buscar un trámite específico mediante palabras clave. Explica al alumnado cómo utilizar el buscador de manera eficiente para agilizar la búsqueda.
- Sección de accesos directos: en la página de inicio también se encuentran accesos directos a trámites populares o recientes, organizados en categorías temáticas como Educación, Salud, Vivienda, y Tributos.

ACTIVIDAD: Teniendo en cuenta todo lo hablado pide los participantes accedan a la sección de Trámites por tema desde el menú principal e intenten pensar un trámite relacionado con cada una de las temáticas.

5.3 Ayuda a la tramitación

La sede electrónica incluye varias opciones de **ayuda** para guiar a los usuarios en la realización de trámites digitales. Este apartado es esencial para el alumnado, ya que les permitirá comprender cómo acceder a los recursos de asistencia cuando tengan dudas o dificultades.

Desde la sede se ofrecen las siguientes opciones de ayuda:

1. Guía rápida de ayuda a la tramitación: la guía rápida se encuentra en la sección de ayuda de la página de inicio y proporciona información básica sobre:
 - Cómo localizar un trámite específico en el buscador.
 - Verificar si un trámite puede realizarse en línea.
 - Pasos generales para completar un trámite digital.

Nota: El profesor puede recomendar a los participantes revisar esta guía antes de comenzar un trámite, ya que ofrece instrucciones claras y breves.

2. Oficinas de registro y cita previa: si el usuario prefiere asistencia presencial, puede localizar oficinas de registro y solicitar una cita previa. Este recurso es útil para aquellos que desean apoyo directo del personal administrativo.
3. Ayuda y contacto: la sección de ayuda incluye el contacto para consultas del Servicio de Información y Registro y el Soporte Técnico de Servicios Digitales de Aragón.

ACTIVIDAD: Pide a los participantes que accedan a la Guía rápida de ayuda a la tramitación y exploren cómo localizar un trámite específico. Después, pídeles que visiten la sección de Oficinas de Registro y cita previa y busquen la oficina más cercana.

5.4 Servicios de la sede electrónica

La sede electrónica ofrece una serie de servicios avanzados que permiten realizar distintos tipos de trámites de forma segura y eficiente. En esta sección, los participantes conocerán los servicios disponibles y cómo utilizarlos.

Servicios principales

Para fomentar la interacción durante la sesión, el docente puede proporcionar una hoja de trabajo con preguntas y escenarios prácticos. Esta hoja puede incluir ejercicios sobre cómo consultar notificaciones, adjuntar documentos y realizar subsanaciones. Por ejemplo, preguntas como "¿Cómo comprobarías si tienes notificaciones pendientes?" o "¿Qué pasos seguirías para enviar un documento adicional a tu solicitud?".

Los participantes, divididos en pequeños grupos, pueden discutir sus respuestas y experiencias previas con la administración electrónica.

Asegúrate de incluir un escenario para cada uno de los siguientes apartados:

1. Registro electrónico general: el registro electrónico presentar documentos de manera digital.
2. Notificaciones electrónicas: a través de la sede electrónica, los usuarios pueden recibir y gestionar notificaciones oficiales enviadas por la administración.
3. Aportación de documentos y alegaciones: para muchos trámites, es necesario enviar documentos adicionales o presentar alegaciones. La

sede electrónica permite la aportación de estos documentos de forma digital, facilitando el cumplimiento de los requisitos sin desplazamientos.

4. Subsanción de una solicitud: en caso de que un trámite requiera correcciones o información adicional, la sede electrónica permite la subsanción de solicitudes.
5. Interponer recursos: el ciudadano puede iniciar una revisión de una resolución administrativa dentro de la propia Administración de forma online, sin necesidad de acudir a los tribunales.
6. Verificación de documentos: a través de la función de verificación de documentos, los usuarios pueden confirmar la autenticidad de documentos electrónicos emitidos por la administración.

Ejercicio práctico:

El alumnado puede explorar sus propios dispositivos para acceder a la sede electrónica y explorar el servicio de Notificaciones electrónicas. Simularán la recepción y consulta de una notificación.

Posteriormente, se les pedirá que visiten la sección de Registro electrónico general y revisen los pasos para realizar una presentación de documentos.

06. Anexo

6.1. Enlaces y referencias

- [Talleres TIC](#)³
- [Sede electrónica del Gobierno de Aragón](#)⁴

³ <https://www.aragon.es/-/talleres-tic>.

⁴ <https://www.aragon.es/tramites>