

Preguntes més freqüents sobre el Portal de tramitació.

Com sol·licitar l'alta del meu usuari al PMT?

El Portal Municipal de Tràmits és una aplicació d'accés restringit. Per accedir-hi cal identificar-se mitjançant usuari i contrasenya.

Per sol·licitar l'alta d'un usuari/-ària:

- Pels usuaris d'Ens: poseu-vos en contacte amb el referent de gestió d'usuaris de la vostra entitat.

Perfils* pels Ens: No signant, Signant (càrrecs autoritzats per signar).

(*) Si en accedir al PMT emet el missatge d'avís *"El perfil de l'usuari no és compatible amb l'Ens."* poseu-vos en contacte amb el referent de gestió d'usuaris.

- Pels usuaris DiBa: sol·liciteu l'alta a través de l'opció [Sol·licituds diverses](#) de la Intradiba (a l'apartat drecceres).

Perfils per DiBa amb visibilitat a nivell d'orgànic: Centre gestor i Consulta sectorial.

Altres perfils restringits amb permisos especials: Consulta general i Administrador.

Com sol·licitar l'accés a un centre gestor diferent de l'orgànic del meu usuari?

Aquesta opció només és pels usuaris DiBa.

Prèviament cal que el vostre usuari estigui donat d'alta al PMT i que comproveu que en accedir al PMT no teniu aquest orgànic vinculat al vostre usuari.

Envieu un e-mail a SGSI.22007 amb el consentiment/coneixement de la Direcció/Gerència de l'orgànic al que voleu accedir, sol·licitant aquest accés.

Com solucionar problemes amb els adjunts?

- Problemes per obrir/accedir al formulari d'adjunts: descarregueu el formulari en local abans d'obrir-lo o comproveu les preferències d'Adobe Reader per Internet sobre les opcions del navegador web i configureu el vostre navegador per utilitzar Adobe (trobareu la informació a <http://helpx.adobe.com/es/acrobat/using/display-pdf-browser-acrobat-xi.html>).
- Problemes per annexar adjunts a un tràmit:
 - Per descartar problemes amb els adjunts:
 - Minimitzeu el pes dels adjunts.
 - Reviseu el nom dels fitxers: feu servir noms curts i sense caràcters estranys.
 - Si en seleccionar l'adjunt el PMT emet el missatge d'avís *"El tipus de fitxer pujat no està permès"* reviseu l'extensió dels adjunts: es recomana l'ús del format PDF, tot i que s'admeten també altres formats propis dels paquets ofimàtics Open Office i Microsoft Office, o qualsevol altre que s'ajusti als formats i estàndards aprovats per l'Esquema Nacional.
 - Minimitzeu el nombre d'adjunts. Adjunteu a la sol·licitud només els documents requerits en l'apartat condicions de la sol·licitud. Si ho desitgeu podeu presentar documentació addicional fent el tràmit de "Sol·licitud general".
 - Per descartar problemes de xarxa:
 - Si els documents a adjuntar es troben en un servidor, copieu els adjunts en local en el vostre PC i proveu d'adjuntar-los des d'aquí.
 - Torneu a provar-ho més tard. La capacitat de la connexió a la xarxa d'Internet de l'Ens unit a problemes de saturació puntuals per elevat nombre de transaccions concurrents poden incrementar el temps de resposta del sistema.
 - Per descartar problemes amb el navegador: torneu a provar-ho amb un navegador d'Internet diferent (*Internet Explorer, Google Chrome, Fire Fox*) o reviseu la configuració del navegador d'Internet per assegurar que no bloqueja les finestres emergents.

Com solucionar problemes amb la signatura?

La validació del certificat digital es realitza a través dels serveis de l'entitat certificadora CatCert.

- Si el sistema emet el missatge *“No hi ha certificats disponibles per signar”* comproveu que teniu el certificat en el lector.
- Si en iniciar-se el procés de signatura, el sistema no respon:
 - Comproveu que el vostre certificat digital es troba correctament instal·lat (importat) en el navegador d'Internet que esteu utilitzant i que és vàlid (que la data d'expiració no s'ha superat).
 - Comproveu que la màquina virtual de Java està correctament instal·lada, i habilitat el component Java del navegador, que no es requereix una actualització de versió i que el nivell de seguretat és mitjà.
 - Consulteu el document de requisits tecnològics que trobareu accedint al menú *Ajuda*.
- Si el signant no està autoritzat per signar (o no s'aconsegueix fer la validació per les característiques del certificat) es marca automàticament el tràmit indicant que no correspon la signatura; un cop validada el centre gestor posarà la marca de revisada.

On puc trobar documentació d'ajuda o suport?

Trobareu la documentació d'ajuda (novetats, guia d'ús, preguntes més freqüents, tràmits i normativa, suport, etc.) en el menú *Ajuda*.

En la guia d'ús s'expliquen les opcions de menú i s'inclou una guia ràpida per introduir-vos en l'ús del PMT informant-vos de:

- Què puc sol·licitar?
- Com puc preparar els meus tràmits? (nova sol·licitud, esmena, altres observacions i adjunts (sol·licitud general), justificació de despeses,..). Com marcar un tràmit com privat? Com accedir a les instruccions del tràmit?
- Com puc consultar l'estat dels meus tràmits?
- En què us podem ajudar? Dades de contacte al *helpdesk*.