



GUÍA RÁPIDA PARA EL CIUDADANO PARTICIPANTE EN VIDEOLLAMADA OVAC

Contenido

¿Cómo obtener cita previa?	2
¿Cómo le llega al ciudadano la confirmación de su cita?	3
¿Cómo accedo a mi portal?.....	5
¿Cómo comprobar si mi equipo está preparado para mantener la videollamada?	10
¿Cómo subo la documentación a mi cita?	13
¿Cómo se celebra la videollamada?	15
¿Se puede pausar la cita si ocurre alguna incidencia durante la videollamada?	19
Informe final.....	20

Esta guía rápida pretende ayudar al ciudadano participante en lo más básico del procedimiento de obtención de cita previa, aportación de documentos y establecimiento y desarrollo de la videollamada.

¿Cómo obtener cita previa?

El servicio OVAC ha de ser solicitado necesariamente mediante cita previa.

La cita se puede obtener:

- En el portal citaprevia.carm.es, en Información y Registro del Servicio de Atención al Ciudadano, seleccionando el Centro Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC) mediante videollamada.

Selección de Centro y Servicio

Centro: *

Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC) mediante videollamada

Información del Centro

Esta Oficina Virtual presta servicio a la ciudadanía para la realización de trámites a través de **videollamada** para aquellos servicios que aparecen disponibles en el desplegable "Servicios".

Las citas de esta oficina se ofrecen con una antelación mínima de 48 horas.

Al solicitar una cita para la OVAC, recibirá en la cuenta de correo electrónico que haya indicado en el formulario de petición de cita un primer correo confirmando la fecha y hora de la misma e igualmente recibirá esa información mediante SMS; posteriormente, y transcurridos unos minutos, recibirá otro correo con el enlace al portal donde tendrá que acceder para realizar la videollamada en la fecha y hora elegidas. Más información en el siguiente [enlace](#).

Servicio: *

Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana

Información del Servicio

Este Servicio dirigido a **personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración** permite a través de una videollamada realizar los siguientes trámites:

- **Presentación de escritos y solicitudes** dirigidos a la CARM.
- **Entrega al interesado de notificaciones** electrónicas de la CARM.
- **Comparecencia en su carpeta ciudadana** para la consulta de documentos y expedientes.
- **Entrega inmediata de Certificados** del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), como Grado de Discapacidad, Histórico de Grado de Discapacidad, Grado de Dependencia, Certificado-Informe de Capacidad Económica, Percepciones del IMAS, Histórico de cuidadores de Entorno Familiar de la Dependencia, Cuidador del dependiente en Entorno Familiar, así como duplicado del título de Familia Numerosa.

El servicio de presentación de solicitudes se realizará por **comparecencia personal del interesado** o su representante debidamente acreditado. Los procedimientos susceptibles de este trámite son todos aquellos que en [sede electrónica de la CARM](#) no vengán identificados con el símbolo por tener un formulario normalizado de uso obligatorio aprobado para su presentación, ni aquellos en los que sea obligatorio el previo pago de una tasa. A tal efecto dispone del listado de [procedimientos disponibles](#) a este fin. **No podrán** presentarse solicitudes o escritos dirigidos a Administraciones diferentes a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia mediante este servicio.

Los servicios de entrega de notificaciones y de comparecencia en **carpeta ciudadana** para consulta de expedientes y documentos, se realizarán **exclusivamente por comparecencia personal del interesado**.

La entrega de **Certificados del IMAS** se realizará por **comparecencia personal del interesado** o su representante debidamente acreditado.

IMPORTANTE:



- A través del teléfono de información 012 ó 968 36 20 00 que también facilitará estas citas a la ciudadanía.

¿Cómo le llega al ciudadano la confirmación de su cita?

El ciudadano recibe nada más confirmar su petición de cita un mensaje en la pantalla del dispositivo utilizado, un correo electrónico y un SMS de confirmación, en los que se indica que en breve recibirá un correo electrónico con el enlace para poder establecer la videollamada en la fecha y hora seleccionada.

Mensaje en pantalla:

Información y Registro del Servicio de Atención al Ciudadano

CONFIRMACIÓN DE CITA PREVIA EN EL SAC

El Servicio de Atención al ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia le confirma que tiene usted una cita previa con los siguientes datos:

- **Identificación:** [REDACTED]
- **Centro:** Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC) mediante videollamada
- **Día y hora:** martes, 30/09/2025 a las 11:00 horas
- **Servicio solicitado:** Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana

Si desea modificar o eliminar esta cita, puede hacerlo accediendo a citaprevia-sac.carm.es

Le informamos que en breve recibirá un correo electrónico con el enlace para poder establecer la videollamada en la fecha y hora seleccionada.

ImprimirVolver al formulario de cita

Correo electrónico:

noreply@carm.es

Para: [REDACTED]

citapreviacarm.ics

796 bytes

Responder

Responder a todos

Reenviar

Mié 2025-09-17 14:36

CONFIRMACIÓN DE CITA PREVIA EN EL SAC

El Servicio de Atención al ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia le confirma que tiene usted una cita previa con los siguientes datos:

- **Identificación:** [REDACTED]
- **Centro:** Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC) mediante videollamada
- **Día y hora:** martes, 30/09/2025 a las 11:00 horas
- **Servicio solicitado:** Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana

Si desea modificar o eliminar esta cita, puede hacerlo accediendo a citaprevia-sac.carm.es

Cita Previa

He leído y acepto la política de datos y normas de uso *.

citaprevia-sac.carm.es

Le informamos que en breve recibirá un correo electrónico con el enlace para poder establecer la videollamada en la fecha y hora seleccionada.

"Este mensaje y los documentos que, en su caso, lleve anexos, pueden contener información confidencial. Por ello, se informa a quien lo reciba por error de que la información contenida en el mismo es reservada y su uso no autorizado está prohibido legalmente, por lo que en tal caso le rogamos se abstenga de realizar copias del mensaje, leerlo, remitirlo o difundirlo y proceda a borrarlo inmediatamente"

CARM: Tiene una cita en la Oficina Virtual de la CARM el día miercoles, 13/12/2023 a las 10:00. Proximamente recibira un e-mail con el enlace a su cita virtual.

10:29

Transcurridos unos minutos se recibe un correo con el enlace a la videollamada que deberá usar para acceder al portal minutos antes de la hora de la cita utilizando dicho enlace y poniendo su número de identificación (DNI, NIE).



¿Cómo accedo a mi portal?

En el enlace recibido por correo electrónico introduzca el número de su documento de identificación (DNI o NIE)

- **Método de acceso mediante su número de identificación personal: en este caso, deberá introducir el número del documento de identificación asociado cuando se creó la cita:**

The screenshot shows a web browser window with the title 'Acceso seguro'. Below the title, there is a small illustration of a person at a computer. The main text reads: 'Por motivos de seguridad debe introducir su número de identificación personal: DNI, Pasaporte, etc.'. Below this text is a text input field labeled 'Nº de identificación'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'CONTINUAR' with a right-pointing arrow. The browser's address bar shows 'ONVAC'.

Después de acceder al portal siguiendo el proceso que haya sido necesario en función del método de seguridad de acceso parametrizado por la Entidad, deberá aceptar la Política de Privacidad y Términos y Condiciones de uso de la aplicación haciendo scroll hasta el final del texto.

This is a close-up of the login form. A red rectangular box highlights the instruction: 'Por motivos de seguridad debe introducir su número de identificación personal: DNI, Pasaporte, etc.'. Below this box is the text input field labeled 'Nº de identificación'. A red arrow points from the bottom left towards the input field. A blue button labeled 'CONTINUAR' with a right-pointing arrow is positioned below the input field.

Tras aceptar las condiciones legales:

Aviso legal y términos y condiciones de uso
Regional.

Tiempo de conservación de la grabación:
Los datos se conservarán por un periodo máximo de 5 años.

Derechos de las personas interesadas:
Los interesados tienen derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad de datos, oposición y decisiones individuales automatizadas, en los términos previstos en los artículos 15 a 23 del RGPD.

Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos, decisiones individuales automatizadas a través de los siguientes medios:

- Dirigiéndose al responsable del tratamiento por vía electrónica, a través de la **sede electrónica de la CARM**, o presencialmente a través de la red de oficinas de asistencia en materia de registro. Se puede [descargar aquí el formulario de solicitud](#) (procedimiento 2736).
- Poniéndose en contacto con el Delegado de Protección de Datos-Inspección General de Servicios, para todas las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales y al ejercicio de sus derechos.

dpdigs@carm listas.es
[http://www.carm.es/web/pagina?](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=62678&IDTIPO=100&RASTRO=c672$m)
[IDCONTENIDO=62678&IDTIPO=100&RASTRO=c672\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=62678&IDTIPO=100&RASTRO=c672$m)

- Así mismo tiene derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos: C/ Jorge Juan, 6, 28001 MADRID

<https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos>

ACEPTAR

se accederá a la siguiente pantalla, en la que puede realizar las distintas acciones disponibles:

La pantalla está organizada en las siguientes secciones y/o bloques:

- Sección izquierda: Consulta de fecha y hora de la cita y sus datos personales.
- Sección central: datos del trámite a realizar e intercambio de documentación.
 - Bloque superior: muestra las características del trámite en lo relativo a la grabación de la videocita, el método de acceso al portal y el canal de notificaciones.

- Bloque intermedio: permite consultar los detalles del trámite (pasos a realizar durante la videocita y documentación a aportar), pulsando en el botón “MÁS DETALLES”
- Bloque inferior: se presentan en forma de carpetas organizadas en función del trámite a realizar con los documentos a consultar y a aportar.
- Pie de la sección: icono de ayuda técnica. Pulsando en el mismo, se abre una ventana que permite enviar un mensaje al equipo de soporte técnico.

Vista previa de la información del trámite dando al menú “leer más”

Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana.

Grabación
Video

Seguridad
Acceso con identificación personal

Notificación
Correo electrónico

Firma

Este Servicio dirigido a personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración, permite a través de una videollamada realizar los siguientes trámites:

- Presentación de escritos y solicitudes dirigidos a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).
- Entrega al interesado de notificaciones electrónicas de la CARM.
- Comparecencia en su carpeta ciudadana para la consulta de documentos y expedientes.

[...Leer más](#)

Identificador
453410

MÁS DETALLES

Consentimientos y otra documentación previa al...

Entrega de la documentación relativa al trámite realizado

Otra documentación

Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana.

Grabación
Video

Seguridad
Acceso con identificación personal

Notificación
Correo electrónico

Firma

Este Servicio dirigido a personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración, permite a través de una videollamada realizar los siguientes trámites:

- Presentación de escritos y solicitudes dirigidos a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).
- Entrega al interesado de notificaciones electrónicas de la CARM.
- Comparecencia en su carpeta ciudadana para la consulta de documentos y expedientes.
- Entrega inmediata de Certificados del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y duplicado del título de Familia Numerosa.

El servicio de presentación de solicitudes se realizará por comparecencia personal del interesado o su representante debidamente acreditado. Los procedimientos susceptibles de este trámite son todos aquellos que en [sede electrónica de la CARM](#) no vengán identificados con el símbolo @ por tener un formulario normalizado de uso obligatorio aprobado para su presentación, ni aquellos en los que sea obligatorio el previo pago de una tasa. A tal efecto dispone del listado de [procedimientos disponibles](#) a este fin. No podrán presentarse solicitudes o escritos dirigidos a Administraciones diferentes a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia mediante este servicio.

Los servicios de entrega de notificaciones y de comparecencia en carpeta ciudadana para consulta de expedientes y documentos, se realizarán exclusivamente por comparecencia personal del interesado.

La entrega de Certificados del IMAS se realizará por comparecencia personal del interesado o su representante debidamente acreditado (por ejemplo: poder notarial, poder apud acta inscrito en el Registro Electrónico de Apoderamientos, documento privado con firma legitimada notarialmente, constar como representante acreditado previamente en el expediente).

IMPORTANTE:

1. En el caso de presentación de solicitudes, PREVIAMENTE deberá haber subido la documentación que quiera presentar a la plataforma a través del enlace de acceso a MI PORTAL que recibirá por correo electrónico, carpeta OTRA DOCUMENTACIÓN. Deberá subir tanto la solicitud a presentar como, en su caso los documentos que quiera que se anexas a la misma. A tal efecto, se recomienda consultar previamente el modelo de solicitud existente en la [sede electrónica de la CARM](#) para el [procedimiento que vava a utilizar](#) y adjuntarlo cumplimentado en el referido portal.
2. La documentación puede subirla a la carpeta OTRA DOCUMENTACIÓN previamente escaneada o bien tomar capturas de imagen a través del botón existente en dicha carpeta.
3. Si comparece el INTERESADO, debe disponer de su Documento de Identificación en vigor (DNI/NIE) en el momento de la video atención para identificarse adecuadamente.
4. Si quien comparece es el REPRESENTANTE, en los trámites en que esto sea posible, deberá subir la documentación que acredite esta condición a la carpeta "OTRA DOCUMENTACIÓN" de la videollamada a través del enlace "acceder a mi portal" que le llegará a su correo electrónico. Dicho documento podrá consistir, por ejemplo, en poder notarial, poder apud acta inscrito en el Registro Electrónico de Apoderamientos, documento privado con firma legitimada notarialmente o, además en el caso de certificados del IMAS, constar como representante acreditado previamente en el expediente.

[Leer menos](#)



Vista previa de la pantalla de consentimientos y documentación del trámite a realizar por videollamada, tras pulsar el botón “MAS DETALLES”

Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana.

Grabación Video	Seguridad Acceso con identificación personal	Notificación Correo electrónico	Firma
--------------------	---	------------------------------------	-------

Este Servicio dirigido a personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración, permite a través de una videollamada realizar los siguientes trámites:

- Presentación de escritos y solicitudes dirigidos a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).
- Entrega al interesado de notificaciones electrónicas de la CARM.
- Comparecencia en su carpeta ciudadana para la consulta de documentos y expedientes.

[...Leer más](#)

Identificador
453410

[MÁS DETALLES](#)

Consentimientos y otra documentación previa al...

0 0 0

Entrega de la documentación relativa al trámite realizado

0 0 0

Otra documentación

0 0 0

documentos que quiera que se anexas a la misma. A tal efecto, se recomienda consultar previamente el modelo de solicitud existente en la [sede electrónica de la CARM](#) para el [procedimiento que vaya a utilizar](#) y adjuntarlo cumplimentado en el referido portal.

2. La documentación puede subirla a la carpeta OTRA DOCUMENTACIÓN previamente escaneada o bien tomar capturas de imagen a través del botón existente en dicha carpeta.

3. Si comparece el INTERESADO, debe disponer de su Documento de Identificación en vigor (DNI,NIE) en el momento de la video atención para identificarse adecuadamente.

4. Si quien comparece es el REPRESENTANTE, en los trámites en que esto sea posible, deberá subir la documentación que acredite esta condición a la carpeta "OTRA DOCUMENTACIÓN" de la videollamada a través del enlace "acceder a mi portal" que le llegará a su correo electrónico. Dicho documento podrá consistir, por ejemplo, en poder notarial, poder apud acta inscrito en el Registro Electrónico de Apoderamientos, documento privado con firma legitimada notarialmente o, además en el caso de certificados del IMAS, constar como representante acreditado previamente en el expediente.

Tipo	Videocita Video
Seguridad	Acceso con identificación personal
Notificación	Correo electrónico

Consentimientos

Grabación de la atención mediante video asistencia e identificación d...

Consentimiento

Consentimiento para la realización del trámite

Consentimiento

Información sobre la realización del trámite y documentación del mis...

Texto

GUÍA RÁPIDA VIDEOLLAMADA PARTICIPANTE.docx

8 | Página



Detalles



Documentación

Consentimientos y otra documentación previa al trámite

Informativo

En esta carpeta la administración pondrá a disposición del interesado, en su caso, los documentos generados que sea preciso que conozca para la realización del trámite, como pueden ser a modo de ejemplo:

- El consentimiento para la actuación por funcionario habilitado.
- El borrador del justificante de presentación de la solicitud previo a finalizar la presentación.
- El justificante de entrega de documentación en el caso de certificados del IMAS

Entrega de la documentación relativa al trámite realizado

Informativo

En función del trámite realizado en esta comparecencia, se pondrá a su disposición uno o algunos de los siguientes documentos:

- Justificante de presentación de su solicitud.
- Notificación y justificante de comparecencia una vez descargada la misma.
- Documentos obtenidos de la consulta de expediente electrónico.
- Certificado del Instituto Murciano de Acción Social
- Duplicado del título de familia numerosa

Por favor, **compruebe que puede visualizar correctamente el/los documentos** puestos a su disposición.

Otra documentación

Otra

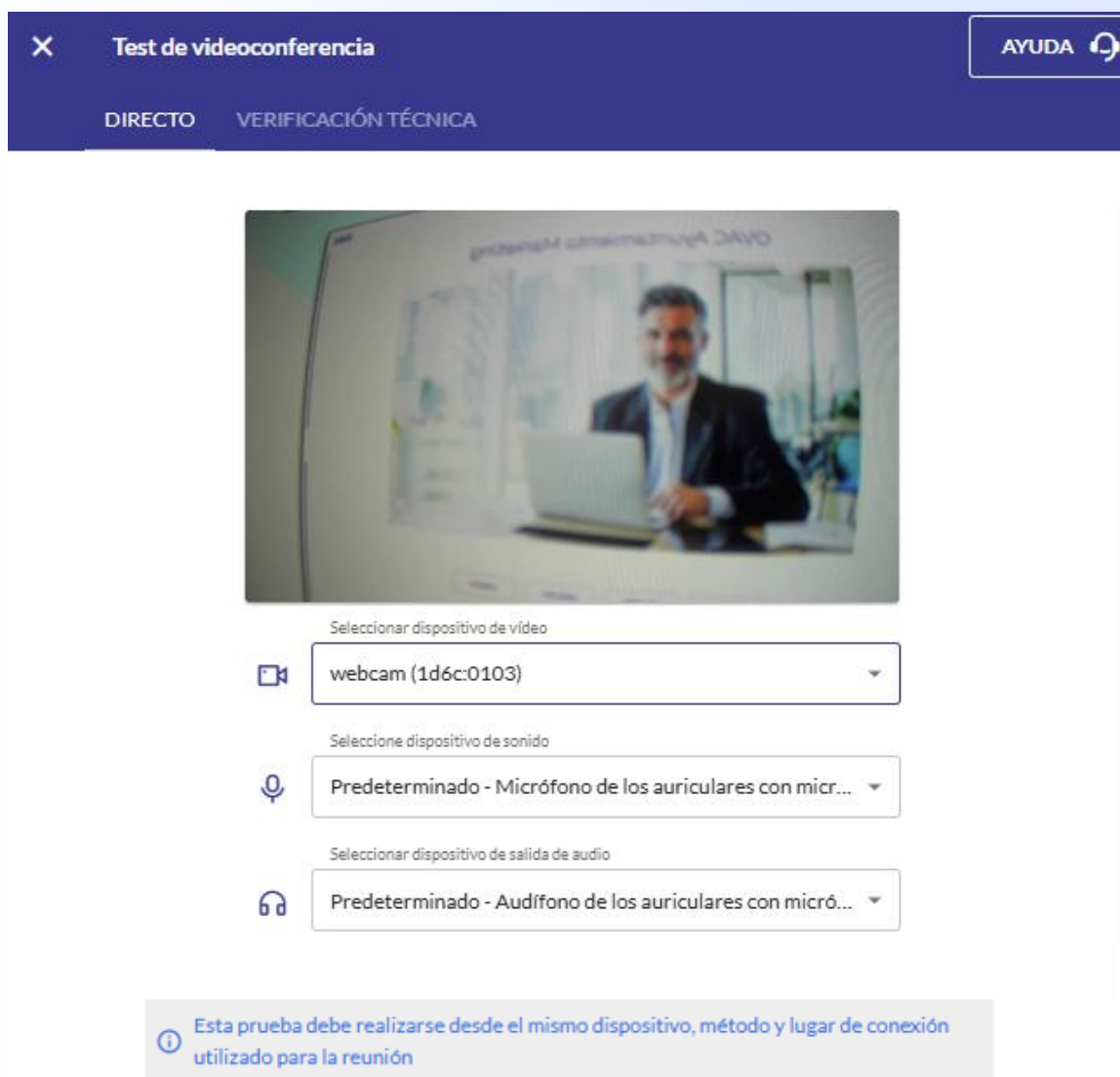
- Sección derecha:
 - Antes de que el profesional que va a atenderle abra la sala de videoconferencia, se puede realizar un test técnico para comprobar que el equipo desde el que la llevará a cabo tiene lo necesario para completarla sin problema.
 - Una vez abierta la sala, desde esta misma sección, pulsando en el botón de Acceso se accederá a la sala de videoconferencia.

¿Cómo comprobar si mi equipo está preparado para mantener la videollamada?

Pulsando en el botón de TEST DE VIDEOLLAMADA de la sección derecha de su portal la ventana lateral que se despliega tiene dos pestañas, DIRECTO y VERIFICACIÓN TÉCNICA.

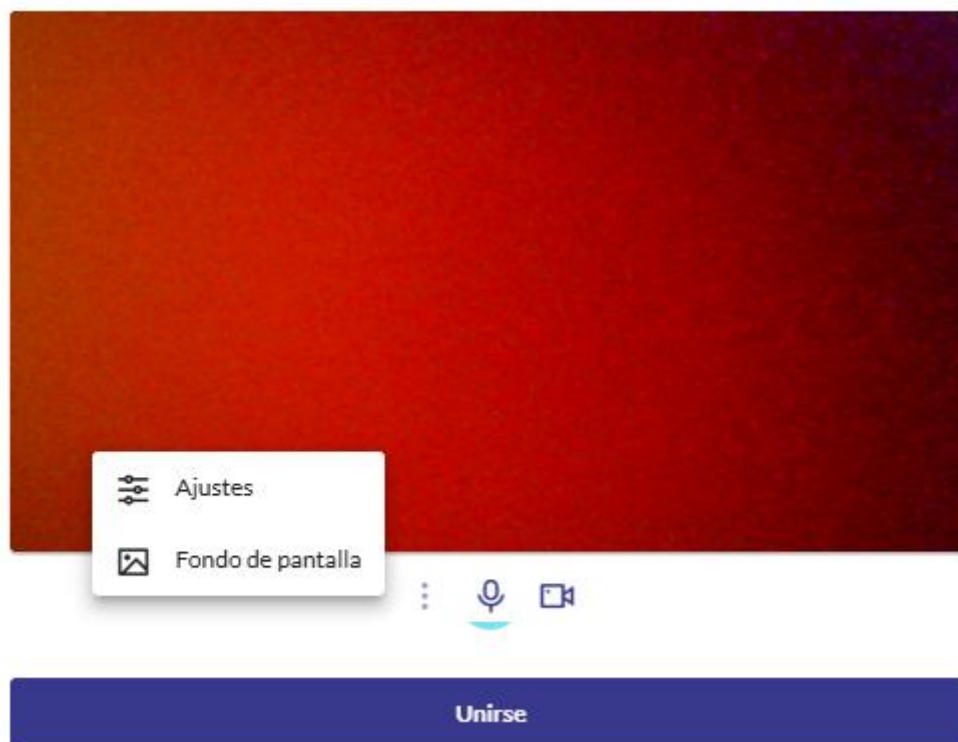
The screenshot shows a web portal interface. On the left, there's a sidebar with a header 'Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana.' and a list of services: Grabación Video, Seguridad (Acceso con identificación personal), Notificación (Correo electrónico), and Firma. Below this, a message states: 'Este Servicio dirigido a personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración, permite a través de una videollamada realizar los siguientes trámites:'. It lists three items: 'Presentación de escritos y solicitudes dirigidos a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).', 'Entrega al interesado de notificaciones electrónicas de la CARM.', and 'Comparecencia en su carpeta ciudadana para la consulta de documentos y expedientes.' There's a link '...Leer más' and an 'Identificador 453458' with a 'MÁS DETALLES' button. At the bottom, there are three folders: 'Consentimientos y otra documentación previa al...', 'Entrega de la documentación relativa al trámite realizado', and 'Otra documentación'. On the right, a dark blue sidebar contains a 'Videocita' button, a laptop icon with a checkmark, and the text 'La sala se abrirá en breve. Manténgase a la espera.' Below this, the 'TEST DE VIDEOLLAMADA' button is highlighted with a red box, and a message says 'Compruebe que su dispositivo dispone de cámara y una conexión estable.'

En la de DIRECTO se puede probar directamente la cámara y el micrófono del dispositivo que vaya a usarse.



En la pestaña de VERIFICACIÓN TÉCNICA, visible en la imagen anterior, el sistema realiza un test automático de distintos parámetros técnicos y le indica si puede llevarse a cabo la videollamada.

También puede administrar los ajustes de audio y video de su dispositivo en la pantalla de la sala pinchando el icono de los tres puntos  **Ajustes** como muestra la imagen siguiente



Seleccione dispositivo de sonido

 Predeterminado - Micrófono de los auriculares con micrófono (Plantronics ... ▼

Seleccionar dispositivo de vídeo

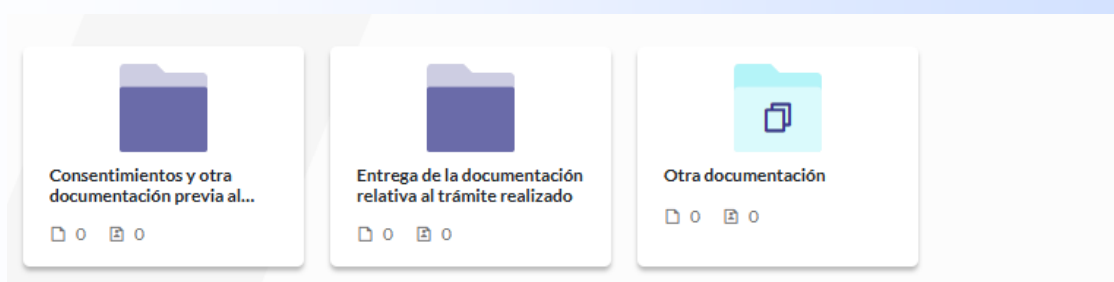
 webcam (1d6c:0103) ▼

Seleccionar dispositivo de salida de audio

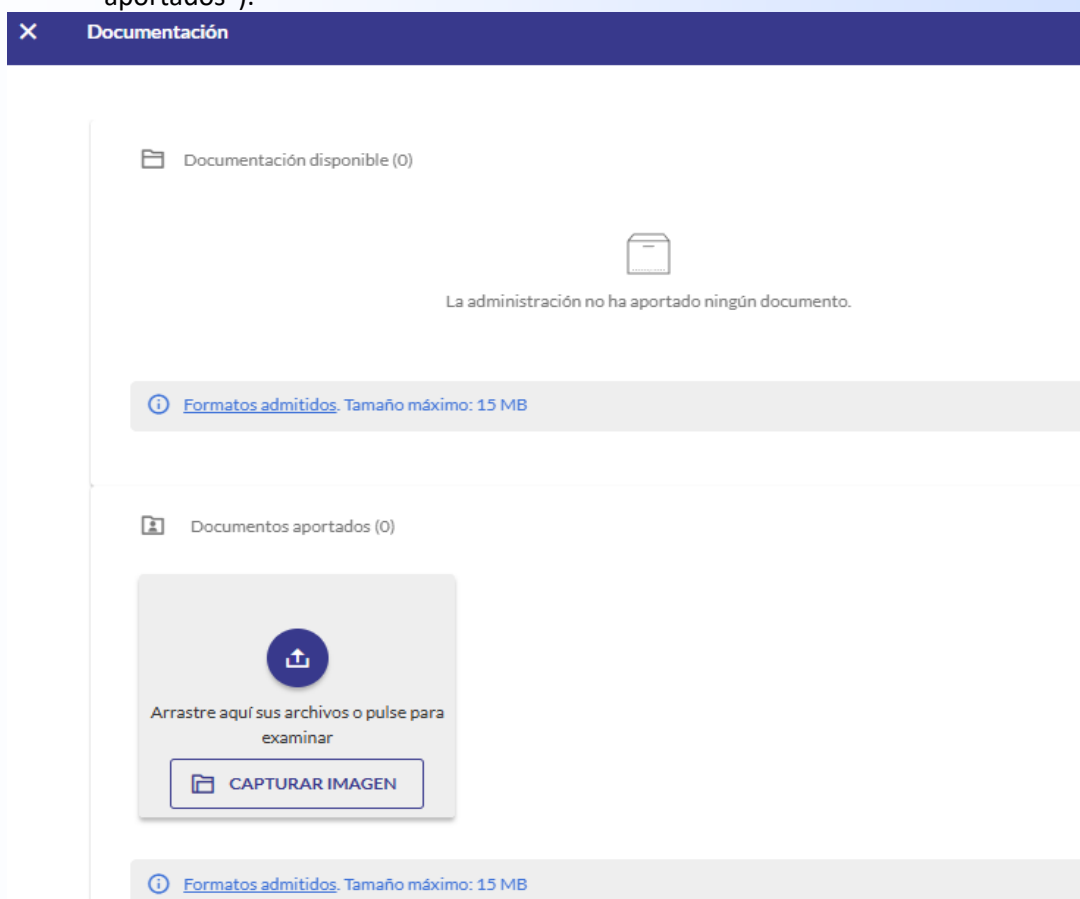
 Predeterminado - Audífono de los auriculares con micrófono (Plantronics Bl... ▼

¿Cómo subo la documentación a mi cita?

- Desde la sección central, en el bloque con carpetas, podrá consultar la documentación aportada, en su caso, por la CARM y subir aquella otra que se le solicite.

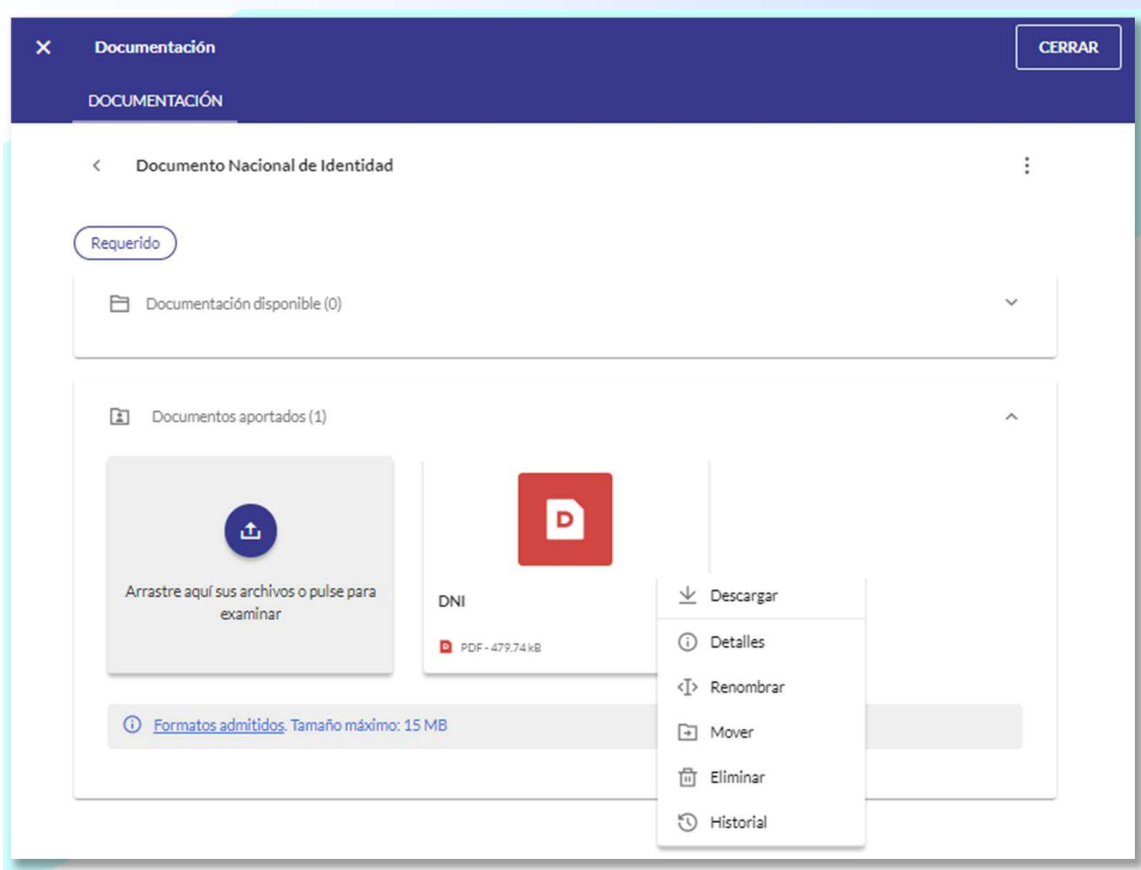


- Pulsando en una carpeta, se abre una ventana lateral con dos secciones, una con la documentación aportada en esa carpeta por la Administración (“documentación disponible”) y otra con la que se debe aportar por el ciudadano (“documentos aportados”):



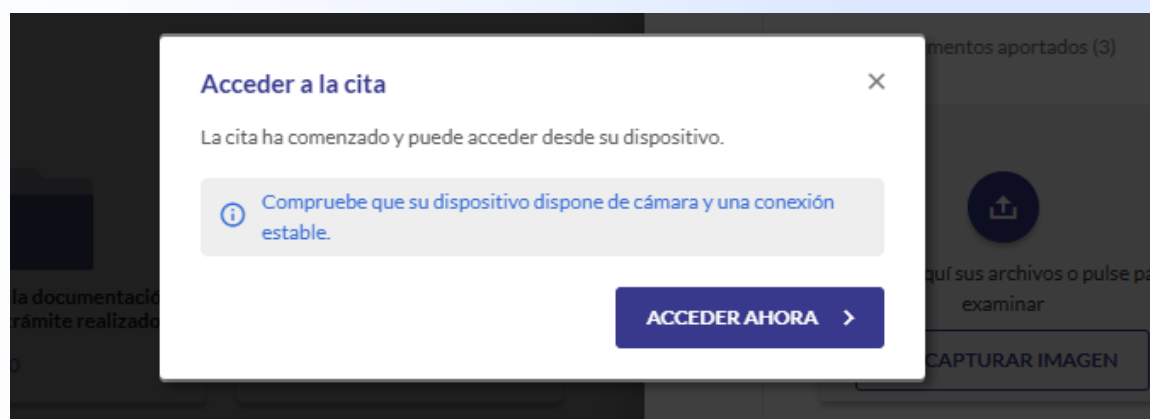
- Para aportar un documento **puede** indistintamente:
 - Pulsar en el icono redondo de fondo azul y con la flecha, que abrirá una ventana de exploración en su equipo para seleccionar el fichero que desee subir.
 - O pulsar en el botón “CAPTURAR IMAGEN”, que le permite emplear el equipo desde el que está conectado o su dispositivo móvil para tomar una imagen del documento que quiera subir y que ésta se suba directamente a la aplicación.
- Una vez subido el documento requerido aparecerá en la sección de Documentos aportados. Pulsando en los tres puntos junto al nombre del fichero, puede descargarlo en su equipo, renombrarlo, moverlo a otra carpeta si se ha equivocado de carpeta destino o eliminarlo:

The screenshot displays the 'Documentación' (Documentation) section of a web application. At the top, a dark blue header bar contains a close icon (X) and the title 'Documentación'. A green notification banner on the right states 'Los archivos se han subido correctamente' (Files have been uploaded correctly). The main content area is divided into two sections. The first section, 'Documentación disponible (0)', shows a folder icon and the message 'La administración no ha aportado ningún documento.' (The administration has not provided any documents). Below this is a grey bar with an information icon and the text 'Formatos admitidos. Tamaño máximo: 15 MB'. The second section, 'Documentos aportados (3)', displays three document cards. Each card features a red square icon with a white 'D'. The first card is a large grey box with a blue circular upload icon and the text 'Arrastre aquí sus archivos o pulse para examinar' (Drag your files here or click to examine), with a 'CAPTURAR IMAGEN' button below. The second card is titled 'SOLICITUD DE PRUEBA' and shows a PDF file of 369.18 kB. The third card is titled 'CERTIFICADO CUENTA' and shows a PDF file of 148.46 kB. A fourth card, titled 'DNI DE PRUEBA', is partially visible at the bottom left, showing a PDF file of 377.49 kB. Each document card has a three-dot menu icon to its right. A final grey bar at the bottom repeats the 'Formatos admitidos. Tamaño máximo: 15 MB' information.



¿Cómo se celebra la videollamada?

Llegado el momento de la cita, cuando el profesional que va a atenderle ha procedido a abrir la sala segura de videoconferencia el portal se actualiza automáticamente y en la sección derecha se indica que la cita ha comenzado, el profesional se encuentra en la sala y un botón “ACCEDER AHORA”:



De forma simultánea, recibirás un correo electrónico con el asunto “Seguimiento en directo”.

Pulsando en el enlace accederás también al portal y podrás seguir los pasos anteriormente descritos de identificación mediante tu DNI o NIE

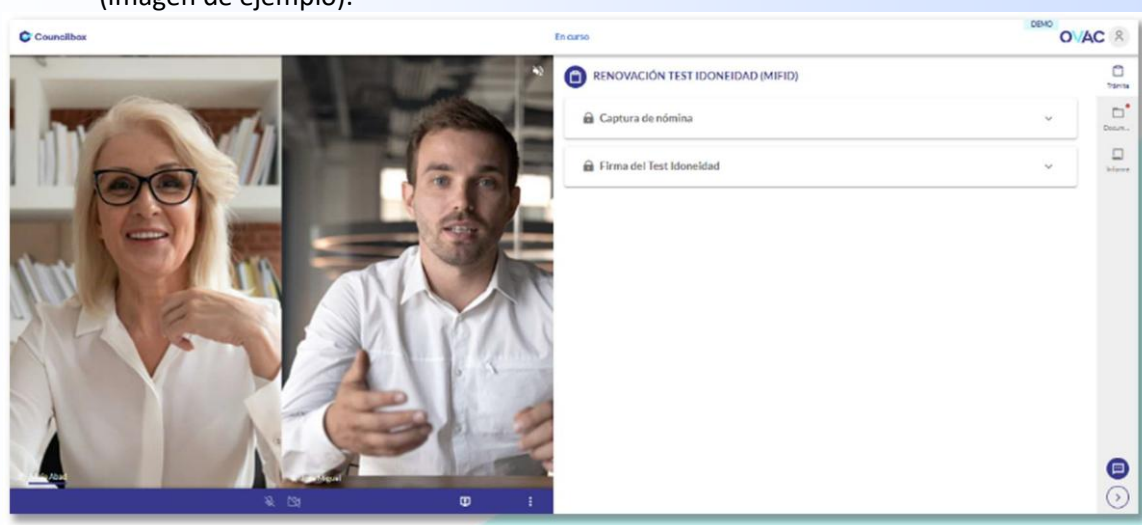


Será imprescindible aceptar, si se le solicitan, los permisos de cámara y micrófono

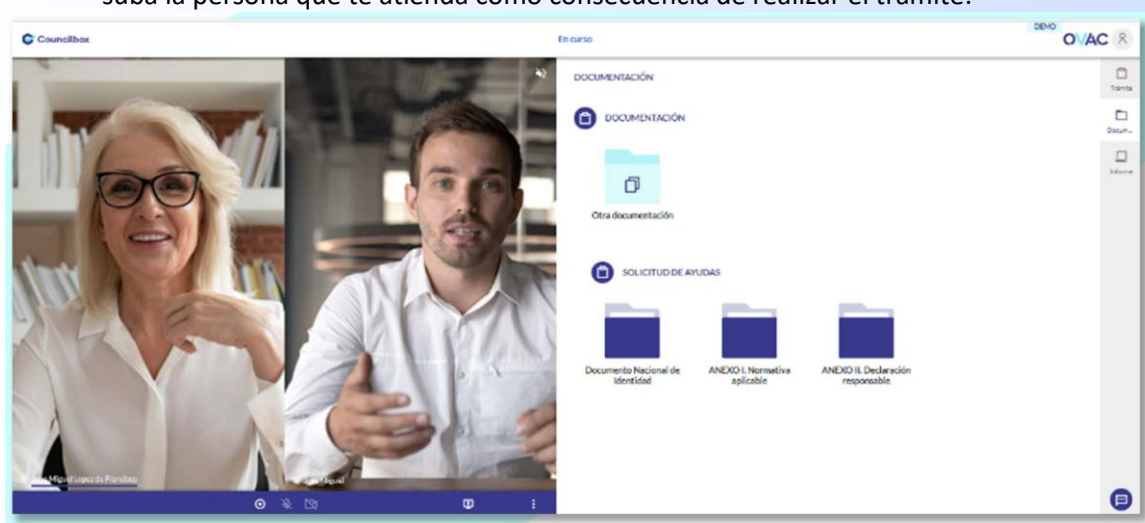


Tras la aceptación de la activación de cámara y micrófono, encontrarás la vista de la sala para la realización del trámite. Se presenta una pantalla dividida en dos secciones; en la sección izquierda se muestra el vídeo y en la derecha un menú lateral, con las siguientes opciones o pequeñas pestañas:

- **“Trámite”**: se muestran los pasos del trámite que se van a llevar a cabo durante la cita (imagen de ejemplo):



- **“Documentación”**: se accede a los documentos que se hayan subido al portal antes de la cita y se pueden subir nuevos documentos durante la cita y verás los documentos que te suba la persona que te atiende como consecuencia de realizar el trámite:



 Documentación disponible (2) 


Certificado participante 
 PDF - 148.46 kB


Justificante de presentación 
 PDF - 148.47 kB

Quando el funcionario le suba documentación recibirá igualmente un correo electrónico con el asunto **“Tiene nueva documentación en su portal”** al que podrá acceder para descargarla en cualquier momento.

The screenshot shows an email interface. At the top, there's a browser window title "Tiene nueva documentación en su portal". The email header indicates it's from "app=councilbox.com@notify.councilbox.com" and is addressed to the "Comunidad Autónoma de la Región de Murcia - CARM". A redacted recipient address is shown as "Para: [REDACTED]". On the right, the date and time are "Mié 2025-09-17 18:16". The main body features a logo for "SAC Servicio de Atención al Ciudadano CARM". The message reads: "Estimado/a [REDACTED], Su cita con referencia 453410 tiene nueva documentación, puede acceder a ella a través de su portal, clicando en el apartado 'Su documentación'." Below this, a folder icon is followed by the text: "Presentación de solicitudes, entrega de notificaciones y certificados. Consultas en carpeta ciudadana." A large black box obscures part of the email content. At the bottom, there's a date and time stamp: "Martes, 30 de Septiembre de 2025 11:00 CET (GMT +2:00)" and a prominent red button labeled "Acceder a mi portal" with a magnifying glass icon. A small note at the very bottom says: "Si no puede hacer click en el enlace, cópielo y péguelo en la barra de su navegador web" followed by a long URL.

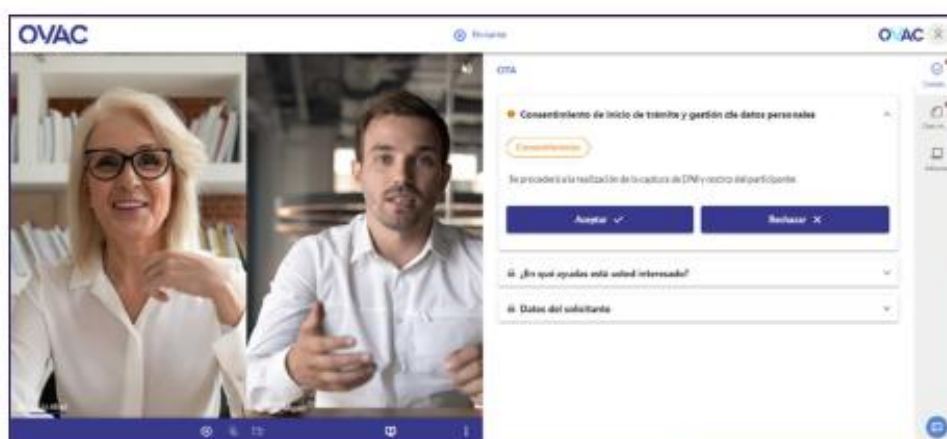
- **“Informe”**: Una vez finalizada la cita dispondrás de un informe sobre la videoasistencia, tal como se indica más adelante.

Ya dentro de la sala, el profesional irá guiando la cita y activando los pasos del trámite.

Hay distintas tipologías de pasos:

- **“Informativo”**: la entidad te presenta un texto a título informativo.
- **“Consentimiento”**: se te solicita la aceptación o rechazo de determinadas condiciones.
- **“Formulario”**: se te requiere la respuesta a una o varias preguntas.

Ejemplo de la vista de un paso del tipo “Consentimiento”:

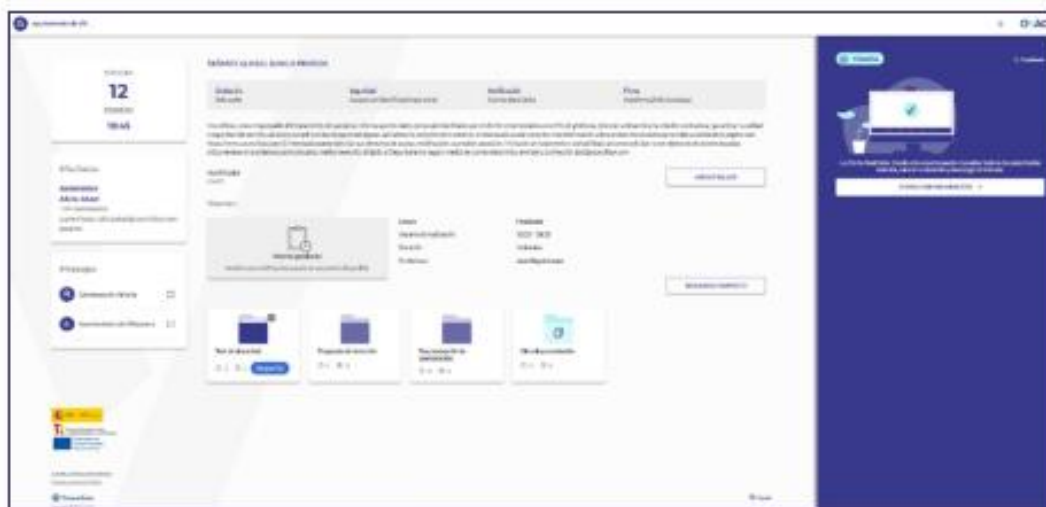


¿Se puede pausar la cita si ocurre alguna incidencia durante la videollamada?

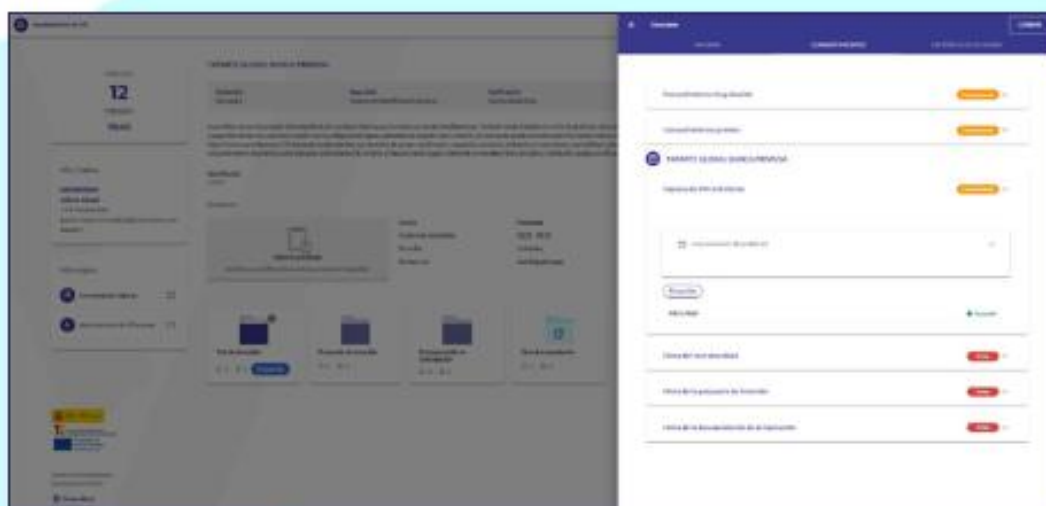
Sí. En caso de necesidad sobrevenida durante una cita, la realización del trámite se puede detener para ser completado en otro momento. En ese caso, el profesional le solicitará una nueva fecha y hora y recibirá una notificación con la nueva cita. Los pasos ya realizados en la cita detenida así como la documentación aportada quedan almacenados, y en esa segunda cita el trámite se retomará desde el punto en el que fue detenido.

Informe final

Una vez finalizada la cita en la sección central de su portal y antes de la documentación, aparecerá la información sobre el informe del trámite realizado. Estará como "Pendiente" hasta que el profesional lo apruebe:



Pulsando en el botón de **INFORME COMPLETO**, se despliega una ventana lateral en la que, además del informe en formato pdf, que se muestra en la primera pestaña una vez esté disponible, se pueden ver el estado de los consentimientos del trámite y las acciones llevadas a cabo:



Cuando sea aprobado el informe por parte del profesional que realiza la cita, recibirá un mensaje avisando de ello:



Y podrás acceder a él a través del apartado Documentación dentro de tu Portal.