JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía

Preguntas frecuentes

Versión: v03r00
Fecha: 30/03/2016

Queda prohibido cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

ÍNDICE

1PREGUNTAS FRECUENTES.....3

1.1¿Qué es la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía? 3

1.2¿Qué requisitos técnicos necesito para poder acceder a la Ventanilla Electrónica?.....3

1.2.1¿Cómo resolver problemas con el acceso a través de certificado electrónico de persona física?.4

1.2.2¿Puedo utilizar el DNI electrónico?.....5

1.2.3¿Puedo utilizar un certificado electrónico de persona jurídica ?.....5

1.2.4¿Qué navegador puedo utilizar?.....5

1.2.5¿Qué debo configurar en mi navegador ?.....6

1.2.6¿Cómo comprobar que se dispone de una máquina virtual?.....8

1.2.7¿Cómo activar el plugin de java desde el navegador?.....9

1.2.8¿Cómo puedo comprobar los requisitos técnicos para realizar la firma electrónica?.....11

1.2.9 ¿Qué hacer si persiste el error en el proceso de firma electrónica?.....12

1.3¿Cómo puedo acceder a la Ventanilla Electrónica?.....13

1.4¿Cómo puedo iniciar la solicitud de un trámite?.....13

1.5¿Qué es una entrega o el detalle de una entrega?.....13

1.6¿Qué es un documento de aportación obligatoria?.....14

1.7¿Qué es un documento de aportación voluntaria?.....14

1.8¿Qué tengo que cumplimentar para poder presentar telemáticamente un trámite?.....14

1.9¿Cuándo finaliza el proceso de presentación telemática de un trámite?.....14

1.10¿Cómo puedo recuperar un borrador?.....14

1.11¿Cómo puedo acceder a un trámite presentado anteriormente?.....15

1.12¿Cómo obtengo el acuse de recibo o justificante de entrega de una entrega presentada?.....15

1.13¿En qué estado se encuentra la tramitación de un expediente?.....15

1.14¿Cómo puedo modificar los datos de contacto de un solicitante para un expediente?.....15

1 PREGUNTAS FRECUENTES

1.1 ¿Qué es la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía?

La Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía es un sistema web que permite a cualquier usuario acceder a un conjunto de trámites administrativos sobre los que el usuario puede realizar las siguientes funcionalidades:

- **Presentación de solicitudes**: Acceso a formularios de solicitud para su cumplimentación, posibilidad de adjuntar documentación requerida por la administración y voluntaria, firma electrónica y registro telemático de la solicitud.
- **Consulta de documentos**: Acceso al listado de documentos incorporados por el usuario en cualquier trámite presentado en el organismo. Acceso al listado de documentos generados por la administración en los que el usuario figura como interesado de cualquier trámite presentado en el organismo.
- **Acceso a trámites presentados**: Acceso al listado de trámites presentados por el usuario en el organismo. Consulta y descarga de documentación asociada a cada tramite, tanto de inicio de entrega como de tramitación.
- **Seguimiento de expedientes**: Consulta de estado de tramitación de un expediente. Posibilidad de incorporar documentación adicional requerida por la administración o de aportación voluntaria.

1.2 ¿Qué requisitos técnicos necesito para poder acceder a la Ventanilla Electrónica?

Debe asegurarse que los siguientes componentes se encuentran instalados en su máquina:

- Certificado electrónico [sólo para realizar la firma y presentación telemática de las solicitudes]
- Navegador web
- Máquina virtual de java (JVM)
- Adobe Reader

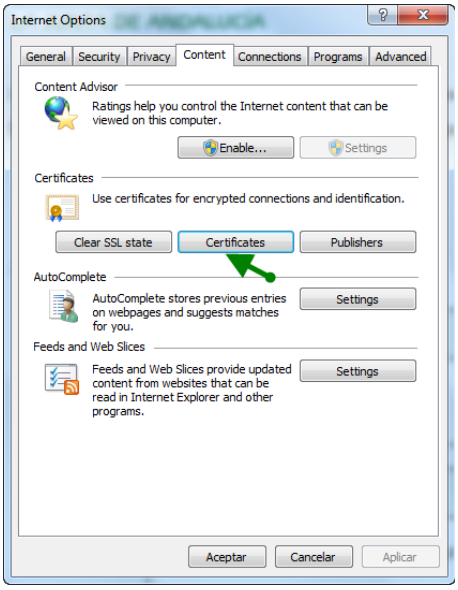
1.2.1 ¿Cómo resuelvo problemas con el acceso a través de certificado electrónico de persona física?

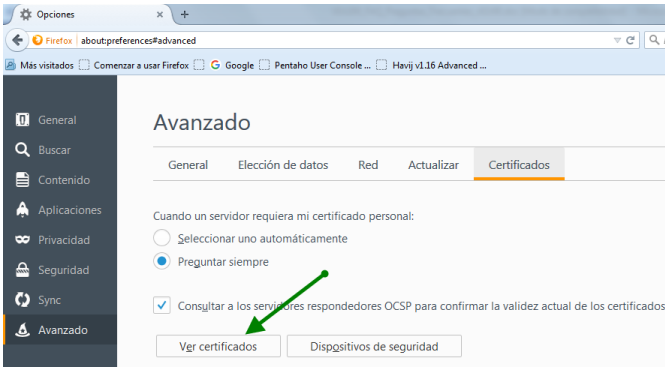
Si no se dispone de certificado electrónico ha de solicitar e instalar en el navegador un certificado electrónico conforme a los pasos e instrucciones que se detallan en la página Web http://www.cert.fnmt.es/certificados.

Si dispone de certificado electrónico, se dispone de un servicio automático en la siguiente URL de la FNMT: https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica/verificar-estado , a partir de la cuál se puede verificar y confirmar que el certificado electrónico de la FNMT es válido y no esté caducado o revocado.

De forma manual, también se puede verificar que el certificado electrónico se encuentre instalado correctamente en el navegador y no esté caducado:

- En Internet Explorer, "Herramientas → Opciones de internet → Contenido → Certificados"
- En Firefox, "Herramientas → Opciones → Avanzado → Certificados"

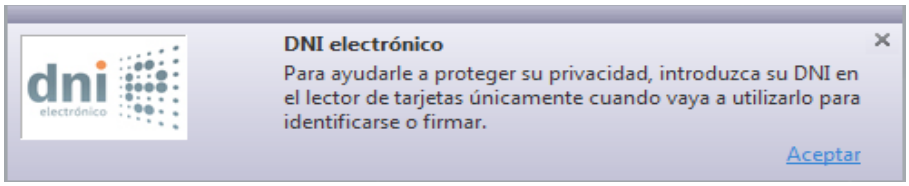




1.2.2 ¿Puedo utilizar el DNI electrónico?

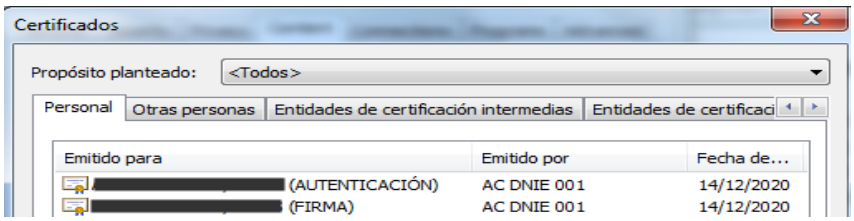
Si. Para ello debo disponer de un DNI electrónico, conocer el PIN de los certificados electrónicos alojados en el mismo y disponer en el equipo cliente de los programas o drivers precisos para operar con el DNI electrónico, que se establecen en la página oficial de la Dirección General de la Policía: http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/

Si la configuración de equipo cliente correcta, al introducir el DNI electrónico debe aparecer un mensaje como el siguiente:



De forma manual, también se puede verificar que los certificados alojados en el DNI electrónico se encuentren instalado correctamente en el navegador y no estén caducados:

- En Internet Explorer, "Herramientas → Opciones de internet → Contenido → Certificados"
- En Firefox, "Herramientas → Opciones → Avanzado → Certificados"



Para verificar el correcto funcionamiento de la instalación del DNI electrónico, la Dirección General de la Policía pone a disposición la siguiente URL: http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_320

1.2.3 ¿Puedo utilizar un certificado electrónico de persona jurídica ?

Si. Para ello se ha disponer de un certificado de persona jurídica válido.

En el caso de la FNMT, pone a disposición la siguiente URL: https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica/verificar-estado , a partir de la cuál se puede verificar y confirmar que el certificado electrónico de persona jurídica de la FNMT es válido y no esté caducado o revocado.

1.2.4 ¿Qué navegador puedo utilizar?

Los navegadores soportados por la Ventanilla Electrónica son:

1. Internet Explorer en sus versiones 9, 10 y 11.
2. Firefox.

El navegador Google Chrome NO se puede utilizar para realizar la firma electrónica, ya que a partir de la versión 42 del navegador Google Chrome, se ha deshabilitado por defecto la ejecución de applets java.

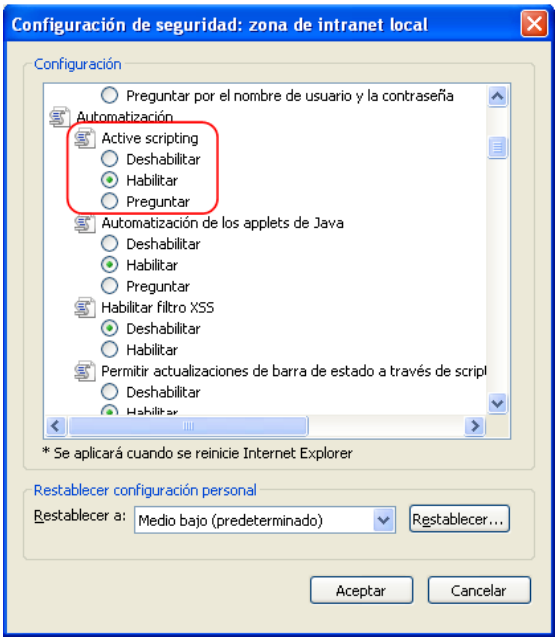
1.2.5 ¿Qué debo configurar en mi navegador ?

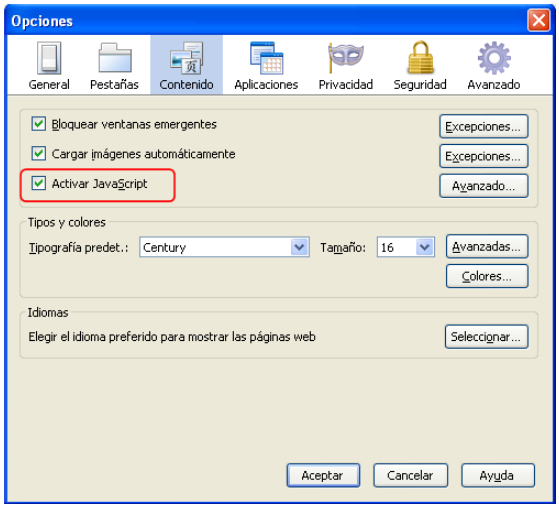
Hay varias cosas que se han de tener configuradas correctamente en el navegador:

1. **Tener activado JavaScript**: el navegador tiene que tener activado Javascript. A modo de ejemplo:

Para activar Javascript en el navegador Internet Explorer:
- En la barra de menú, pulsar "Herramientas" y luego "Opciones de Internet"
- Seleccionar la pestaña "Seguridad"
- Pulsar el botón "Nivel personalizado..."
- Desplazarse hasta las opciones de "Automatización" y a ctivar la casilla "Habilitar" dentro de "Active scripting"
- Pulsar "Aceptar"

Para activar Javascript en el navegador Mozilla Firefox (versiones anteriores a la 23, en posteriores esta opción ya viene activada por defecto y no se puede cambiar):
- En la barra de menú, pulsar "Herramientas" y luego "Opciones...".
- Seleccionar la pestaña "Contenido"
- Activar la casilla "Activar JavaScript"
- Pulsar "Aceptar"

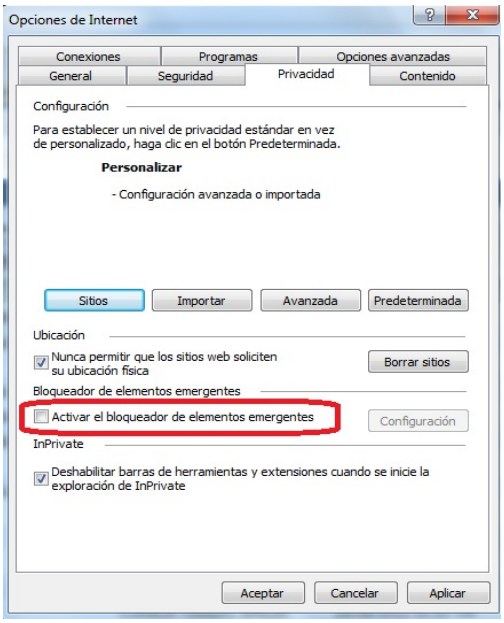


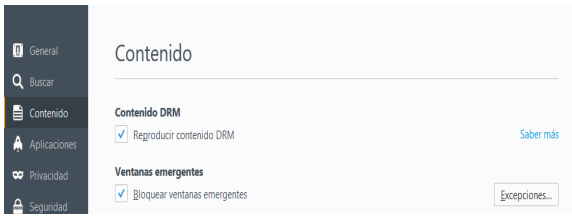


2. **Tener el bloqueo de ventanas emergentes desactivado** : el navegador tiene que tener desactivado el bloqueo de ventanas emergente. A modo de ejemplo:

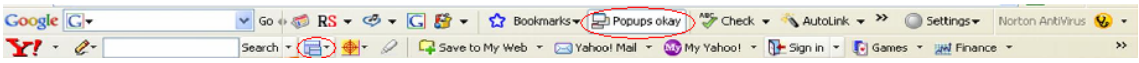
Para quitar el bloqueo en el navegador Internet Explorer
- En la barra de menú, pulsar "Herramientas" y luego "Opciones de Internet"
- Seleccionar la pestaña "Privacidad"
- Desactivar la casilla "Activar el bloqueador de elementos emergentes"
- Pulsar "Aceptar"

Para quitar el bloqueo en el navegador Mozilla Firefox
- En la barra de menú, pulsar "Herramientas" y luego "Opciones...".
- Seleccionar la pestaña "Contenidos"
- Desactivar la casilla "Bloquear ventanas emergentes"
- Pulsar "Aceptar"





Si adicionalmente el navegador dispone de una Barra de Herramientas de Google, Yahoo u otro servicio similar hay que comprobar que esta barra de herramientas tampoco bloquea las ventanas emergentes. A modo de ejemplo:



3. **No usar el protocolo de transporte seguro TLS 1.1 ni TLS 1.2**: si está usando Internet Explorer, el navegador tiene que tener desactivado estos protocolos. Para ello:

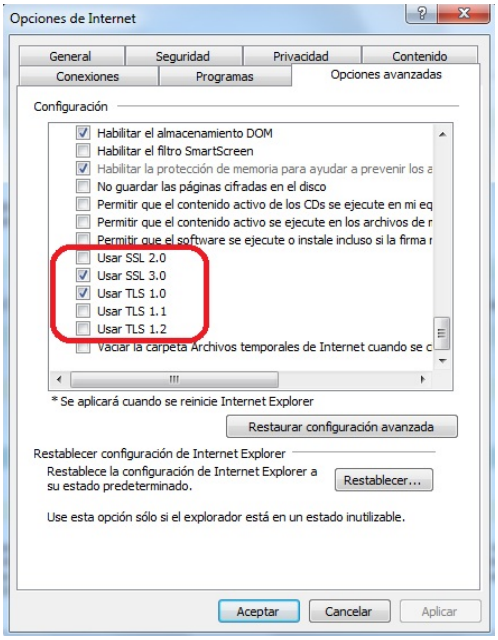
- En la barra de menú, pulsar "Herramientas" y luego "Opciones de Internet"

- Seleccionar la pestaña "Opciones avanzadas"

- Desplazarse hasta las opciones de "Seguridad"

- Desactivar las casillas "Usar TLS 1.1" y "Usar TLS 1.2"

- Pulsar "Aceptar"



4.**Tener instalada una máquina virtual java (JVM)**: para poder realizar el trámite, es necesario tener instalado en el navegador una máquina virtual de Java. En el el siguiente apartado de este documento se describen los pasos para comprobar que se dispone de una máquina virtual de java.

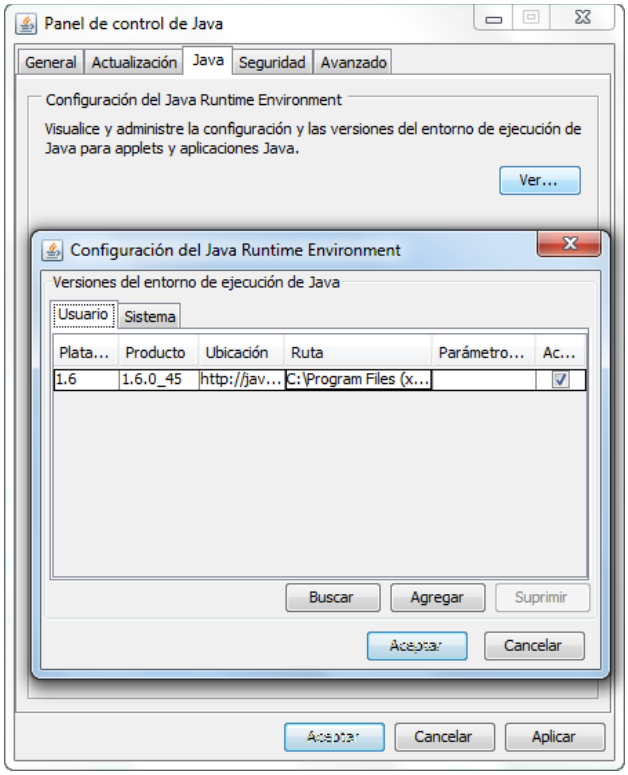
1.2.6 ¿Cómo comprobar que se dispone de una máquina virtual?

Para comprobar la máquina virtual Java que tiene y, en su caso, actualizarla a una versión soportada, visite la página web: http://www.java.com/es/download/installed.jsp .

En esta página, pulsado el botón "Verificar la versión de Java", se puede conocer la versión de JVM que tiene en la actualidad y, en su caso, la posibilidad de actualizar a la última versión estable compatible con este servicio. Si ya la tiene instalada, y tiene problemas al firmar la solicitud, puede optar por desinstalarla e instalarse una versión compatible, disponible en: http://www.java.com/es/.

Se recomienda dejar únicamente una versión de Java, desinstalando las que no se usen, para evitar posibles problemas de incompatibilidad.

De forma manual, para sistemas operativos Windows se puede comprobar que dispone de una máquina virtual de java, accediendo a través del panel de control, pestaña java, comprobando que dispone de una máquina virtual activa.



Entre las máquinas virtuales certificadas se encuentran las Jre 1.6.0_45, Jre 1.7.0_40, Jre 1.7.0_67 y Jre 1.8.0_73 tanto para arquitectura de 32 y 64 bits; no obstante, el disponer de otra versión (a partir de la 1.6.0_22) no quiere decir que no sea compatible y válida.

Para cualquier información adicional sobre niveles de seguridad de Java visiten las siguientes URLs:

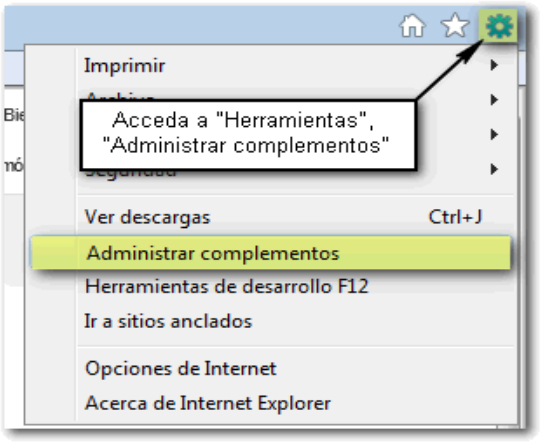
- Configuración de nivel de Seguridad Java.
  [http://java.com/es/download/help/jcp_security.xml]
- Consejos para la solución de problemas relativos a la ejecución de Java.
  [http://java.com/es/download/help/troubleshoot_java.xml]

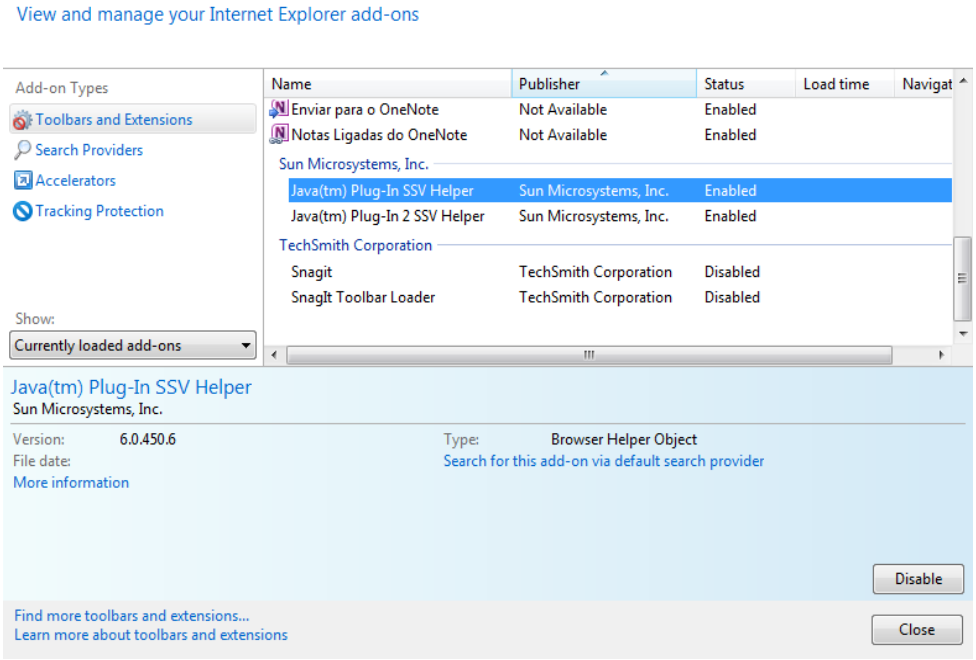
1.2.7 ¿Cómo activar el plugin de java desde el navegador?

Para el **navegador Internet Explorer**, hacer clic en Herramientas y, a continuación en Opciones de Internet

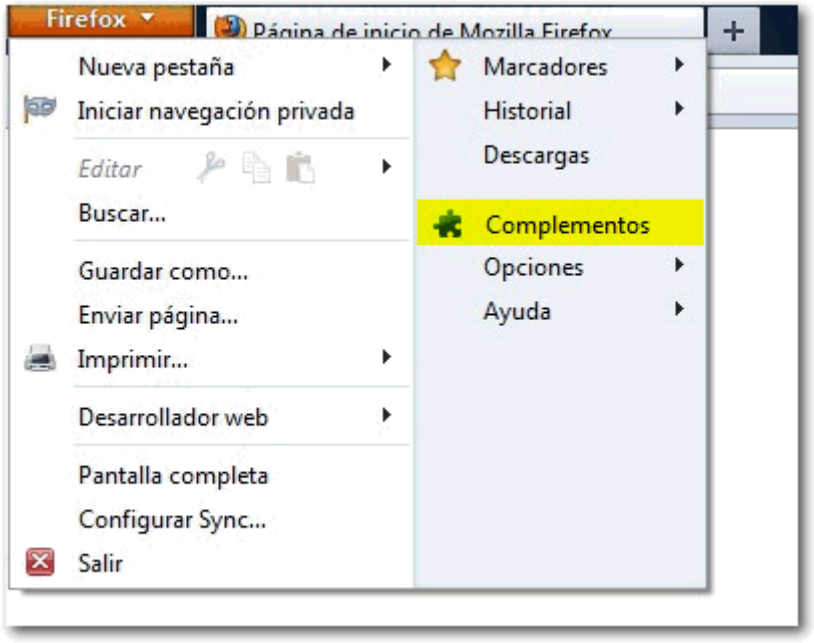
- Seleccionar el separador Seguridad y pulse el botón Nivel personalizado
- Buscar "Automatización de los applets de Java"
- Seleccionar el botón de radio "Habilitar"
- Hacer clic en "Aceptar" para guardar sus preferencias
- Una vez realizado lo anterior:

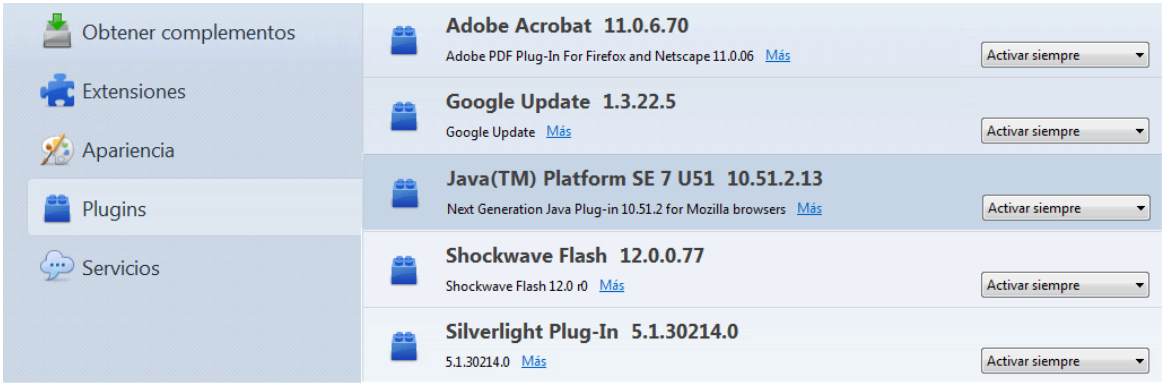
Acceder al menú del navegador "Herramientas", "Administrar complementos", seleccionar la opción "Todos los complementos" en el desplegable "Mostrar" y comprobar que el estado del plugin de la versión de Java en uso es "Habilitado".





Para el **navegador Firefox**, acceder al menú del navegador "Firefox", "Complementos", "Plugins". En el desplegable de la derecha seleccionar "Activar Siempre"

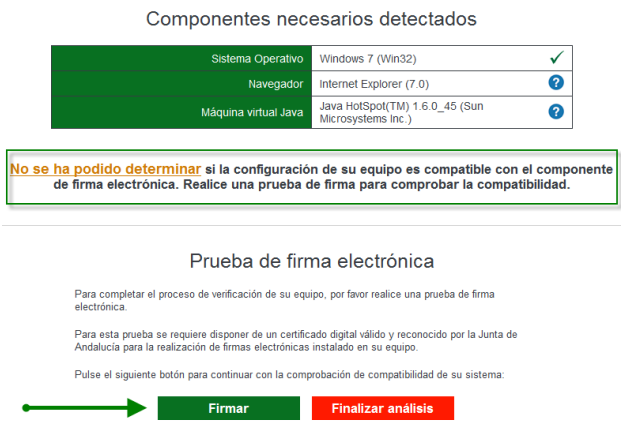




1.2.8 ¿Cómo puedo comprobar los requisitos técnicos para realizar la firma electrónica?

El sistema de Ventanilla Electrónica dispone su propio mecanismo para comprobar la compatibilidad del equipo para realizar la operaciones de firma electrónica. El acceso a esta comprobación se encuentra en el acceso a un trámite, concretamente en el epígrafe "Requisitos técnicos":

Al acceder a esta opción se realizará un análisis del equipo para determinar su compatibilidad con las capacidades de firma electrónica, mostrando a continuación las características e incluso permitiendo al usuario realizar una prueba de firma electrónica:

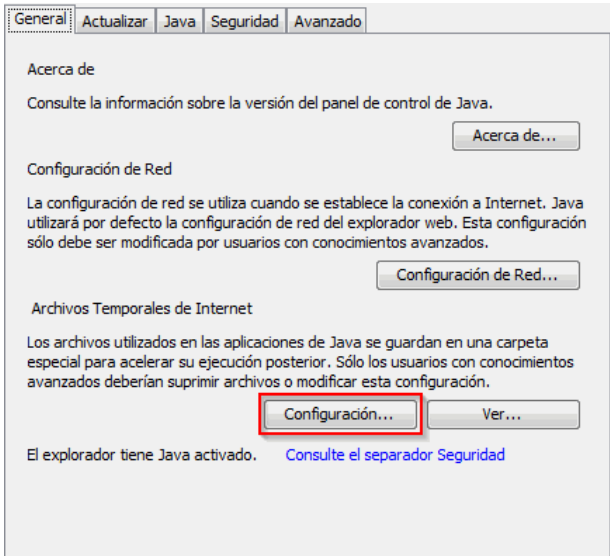


Nota.- Esta comprobación no es definitiva para asegurar la compatibilidad con la firma electrónica., ya que se pueden dar "falsos/negativos", es decir, que al realizar la firma mediante esta opción puede que no se permita o se produzca algún error, mientras que desde la aplicación si pueda firmar correctamente.

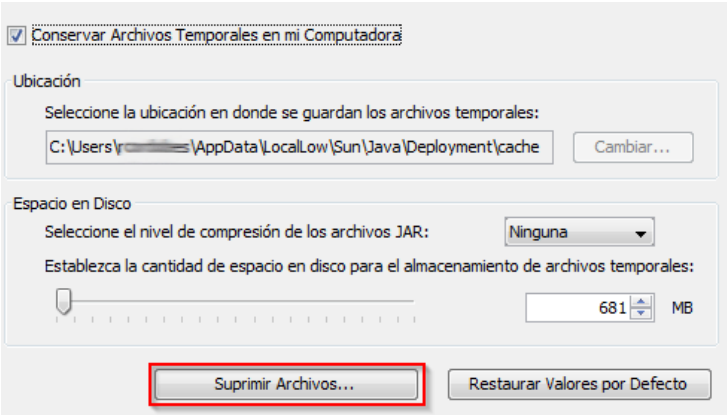
1.2.9 ¿Qué hacer si persiste el error en el proceso de firma electrónica?

Si durante el proceso de firma de documentos se producen errores, aun habiendo permitido la ejecución de todos los complementos y comprobaciones de los apartados anteriores, se debe proceder a **eliminar los archivos temporales de Java**.

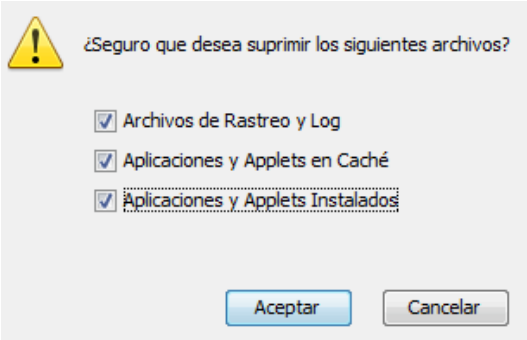
Acceder a: "Panel de Control de Java", en la pestaña "General", bajo el epígrafe "Archivos Temporales de Internet", seleccionar "Configuración":



En la parte inferior, seleccionar "Suprimir Archivos.."



Ante la pregunta "¿Seguro que desea suprimir los siguientes archivos?", seleccionar todas las opciones y hacemos clic en "Aceptar":



Una vez finalice el borrado de los archivos, proceder a iniciar de nuevo el proceso de firma de documentos.

1.3 ¿Cómo puedo acceder a la Ventanilla Electrónica?

La Ventanilla Electrónica ofrece al usuario tres modos de acceso, se describen a continuación:

- Acceso con certificado electrónico: el usuario podrá acceder a la Ventanilla Electrónica para cumplimentar los formularios de solicitud correspondientes a un trámite, adjuntar la documentación requerida u opcional y realizar la firma y presentación telemática de los mismos.

- Acceso con NIF/NIE: sin necesidad de disponer de certificado electrónico, el usuario podrá acceder a la Ventanilla Electrónica para cumplimentación y obtención (impreso) de un documento PDF que le facilitará la presentación de la solicitud en registro presencial.

- Acceso con localizador: mediante este tipo de acceso el usuario podrá acceder sin necesidad de disponer de certificado electrónico a un formulario de solicitud en estado borrador iniciado con anterioridad, para poderlo modificar e imprimir.

1.4 ¿Cómo puedo iniciar la solicitud de un trámite?

Para poder iniciar la solicitud de un trámite, el usuario debe seleccionar un trámite del catálogo de trámites. A continuación se mostrará una breve descripción asociada al trámite y en el caso de que el trámite disponga de más de una convocatoria, se mostrará al usuario una lista de convocatorias de las cuales tendrá que seleccionar una de ellas; si solo dispone de una convocatoria se accede directamente a la misma.

A través de la opción de "Nueva Solicitud" se accede a la pantalla del detalle de la entrega para poder cumplimentar la información.

1.5 ¿Qué es una entrega o el detalle de una entrega?

La entrega o detalle de la entrega es el conjunto de información que conforma un trámite, esta información puede ser obligatoria u opcional. Por tanto, una entrega se compone de la siguiente información:

- Formularios: como su propio nombre indica son un conjunto de formularios web que el usuario deberá cumplimentar para poder presentar el trámite. Estos formularios pueden tener asociadas validaciones de datos y obligatoriedad de campos que el usuario deberá corregir antes de que la Ventanilla Electrónica le permita presentar.

- Documentos obligatorios: se trata de un conjunto de documentos que la administración pública requiere al usuario para la tramitación del expediente.

- Documentos voluntarios: se trata de un conjunto de documentos que el usuario puede aportar porque considere que es necesario para la tramitación de su expediente.

1.6 ¿Qué es un documento de aportación obligatoria?

Un documento de aportación obligatoria es aquel documento que la administración pública requiere al usuario y que este debe aportar obligatoriamente para poder presentar telemáticamente un trámite. Hasta que no se ajunte dicho documento el usuario no podrá presentar el trámite y su entrega permanecerá en estado borrador careciendo de validez legal.

1.7 ¿Qué es un documento de aportación voluntaria?

Un documento de aportación voluntaria es aquel documento que el usuario puede aportar en una entrega sin que la administración pública lo requiera y que el usuario considere que es necesario para la tramitación de su expediente. Los documentos de aportación voluntaria se agrupan en dos tipos.

- Documentos voluntarios catalogados: son aquellos documentos que la administración pública sugiere al usuario como posibles documentos que podría adjuntar en la entrega pero que no son obligatorios para la presentación telemática del trámite.

- Otros documentos voluntarios: son aquellos documentos que el usuario puede aportar voluntariamente en una entrega sin que la administración pública lo sugiera.

1.8 ¿Qué tengo que cumplimentar para poder presentar telemáticamente un trámite?

Para poder presentar un trámite telemáticamente el usuario deberá completar todos los formularios y documentos obligatorios, y posteriormente realizar la firma de ellos.

1.9 ¿Cuándo finaliza el proceso de presentación telemática de un trámite?

Una vez cumplimentada, como mínimo, todos los formularios y documentos obligatorios, el usuario debe en primera instancia "firmar" la entrega, en este proceso el usuario deberá seleccionar su certificado electrónico (el mismo con el que accedió al sistema) para realizar la firma electrónica de la documentación. En segunda instancia, el usuario debe "presentar" la entrega, sobre la que obtendrá un resumen de la presentación y un justificante de presentación de la entrega.

Mientras que no se realice la acción de "presentar" el trámite se encuentra en estado "borrador" y la información NO quedará presentada en el Registro electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía.

1.10 ¿Cómo puedo recuperar un borrador?

Cada vez que un usuario accede a la aplicación para iniciar una nueva entrega, se genera un borrador, al que podrá acceder en cualquier momento hasta que se presente telemáticamente.

Para acceder al listado de borradores, el usuario debe estar autenticado con certificado electrónico. Desde el listado de borradores, haciendo click sobre el borrador seleccionado pasará al detalle de la entrega, donde el usuario podrá continuar cumplimentando su trámite.

1.11 ¿Cómo puedo acceder a un trámite presentado anteriormente?

Una vez que un usuario ha registrado telemáticamente un trámite podrá acceder a él a través del enlace "Expedientes" situado en el menú lateral izquierdo.

Desde esta sección el usuario podrá realizar la búsqueda de un expediente concreto, podrá realizar el seguimiento de la tramitación de un expediente, podrá aportar documentación complementaria y acceder a la documentación generada por la administración pública en la que figure como interesado.

1.12 ¿Cómo obtengo el acuse de recibo o justificante de entrega de una entrega presentada?

Desde la propia Ventanilla Electrónica, a través del enlace "Expedientes" situado en el menú lateral izquierdo. Desde esta sección el usuario podrá realizar la búsqueda del expediente concreto sobre el que requiere el acuse de recibo, accediendo al mismo y desde la opción "Consultar histórico"podrá acceder al acuse de recibo o justificante de su presentación:

1.13 ¿En qué estado se encuentra la tramitación de un expediente?

Para un trámite presentado anteriormente, un usuario podrá acceder al detalle del mismo y a través del enlace "Consultar histórico" podrá obtener el detalle de la evolución de la tramitación del expediente, así como la documentación asociada en cada fase de evolución.

1.14 ¿Cómo puedo modificar los datos de contacto de un solicitante para un expediente?

Para un trámite presentado con anterioridad el usuario podrá modificar los datos de contacto (dirección, vía, número, población, provincia, etc.) en los que desea recibir notificaciones fehacientes, para ello deberá acceder a "Expedientes" y en el detalle de un trámite pulsar sobre el enlace "Modificar datos de contacto".