

JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta
de Andalucía**

Preguntas frecuentes

Versión: v01r04
Fecha: 07/03/2017

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.

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Consejería de Hacienda y Administración Pública</p> <p>D.G. de Política Digital</p>	<p>Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía</p> <p>Preguntas frecuentes</p>
--	--	---

HOJA DE CONTROL

Título	Preguntas frecuentes		
Entregable	Preguntas frecuentes		
Nombre del Fichero	VEA_FAQ_Preguntas_Frecuentes_v01r04.odt		
Autor	UTE		
Versión/Edición	v01r04	Fecha Versión	07/03/2017
Aprobado por		Fecha Aprobación	
		Nº Total Páginas	22

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
v01r00	Creación del documento	UTE	15/03/2016
v01r01	Actualización del documento	UTE	16/03/2016
v01r02	Actualización del documento	UTE	22/03/2016
v01r03	Actualización del documento	UTE	28/03/2016
v01r04	Actualización del documento	UTE	07/03/2017

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área	Nº Copias
Manuel Perera Domínguez	Jefe de Servicio	CHAP	1
Francisco González Guillén	Dirección del Proyecto	CHAP	1
Francisco Mesa Villalba	Dirección del Proyecto	CHAP	1
Pedro José Casanova Luis	Jefe de Proyecto	everis	1

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1	Objeto.....	5
2	PREGUNTAS FRECUENTES.....	6
2.1	¿Qué es la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía?.....	6
2.2	¿Qué requisitos técnicos se necesitan para poder acceder a la Ventanilla Electrónica?.....	6
2.2.1	¿Cómo resolver problemas con el acceso a través de certificado electrónico de persona física? .7	
2.2.2	¿Qué actuación hay que realizar si se comprueba que el certificado electrónico es correcto pero sigue teniendo problemas para acceder al Sistema?.....	8
2.2.3	¿Puedo utilizar el DNI electrónico?.....	9
2.2.4	¿Puedo utilizar un certificado electrónico de persona jurídica o de persona física representante de persona jurídica?.....	9
2.2.5	¿Qué navegador puedo utilizar?.....	10
2.2.6	¿Qué debo configurar en mi navegador ?.....	10
2.2.7	¿Cómo comprobar que se dispone de una máquina virtual?.....	13
2.2.8	¿Cómo activar el plugin de java desde el navegador?.....	14
2.2.9	¿Cómo instalar la aplicación de firma electrónica de escritorio?.....	16
2.2.10	¿Cómo puedo comprobar los requisitos técnicos para realizar la firma electrónica?.....	16
2.2.11	¿Qué hacer si persiste el error en el proceso de firma electrónica?.....	17
2.3	¿Cómo puedo acceder a la Ventanilla Electrónica?.....	18
2.4	¿Cómo puedo iniciar la solicitud de un trámite?.....	18
2.5	¿Qué es una entrega o el detalle de una entrega?.....	18
2.6	¿Qué es un documento de aportación obligatoria?.....	19
2.7	¿Qué es un documento de aportación voluntaria?.....	19
2.8	¿Qué tengo que cumplimentar para poder presentar telemáticamente un trámite?.....	19
2.9	¿Cuándo finaliza el proceso de presentación telemática de un trámite?.....	19
2.10	¿Cómo puedo recuperar un borrador?.....	19
2.11	¿Cómo puedo acceder a un trámite presentado anteriormente?.....	20

2.12¿Cómo obtengo el acuse de recibo o justificante de entrega de una solicitud?.....	20
2.13¿En qué estado se encuentra la tramitación de un expediente?.....	21
2.14¿Cómo puedo consultar las notificaciones telemáticas dirigidas a un solicitante / representante de un expediente?.....	21
2.15¿Cómo puedo modificar los datos de contacto de un solicitante para un expediente?.....	21
2.16¿Qué pasos seguir si se encuentran problemas de usabilidad y/o accesibilidad en el Sistema? ...	21

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

El objeto de este documento es proporcionar un conjunto de preguntas frecuentes de carácter general de ámbito funcional y técnico que permita a los distintos usuarios de la aplicación obtener respuestas a la operativa básica del sistema.

Este documento estará en constante evolución, según las cuestiones que se vayan realizando por el colectivo de usuarios finales sobre el producto Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía, que se hagan con la relativa frecuencia para ser incluidas.

2 PREGUNTAS FRECUENTES

2.1 ¿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 trámite, 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.

2.2 ¿Qué requisitos técnicos se necesitan para poder acceder a la Ventanilla Electrónica?

La Ventanilla Electrónica incorpora el cliente de @firma para la carga de certificados electrónicos de usuario durante el proceso de firma electrónica de documentación, por lo que el usuario deberá 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

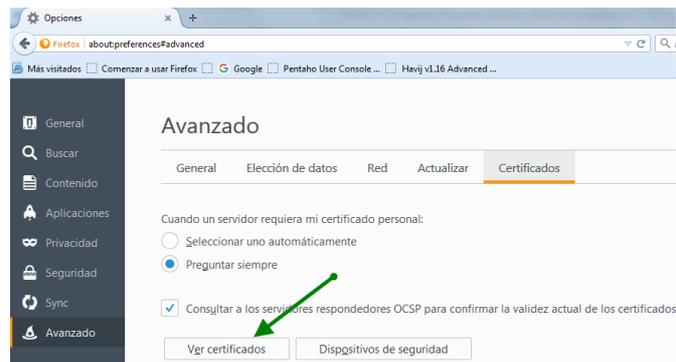
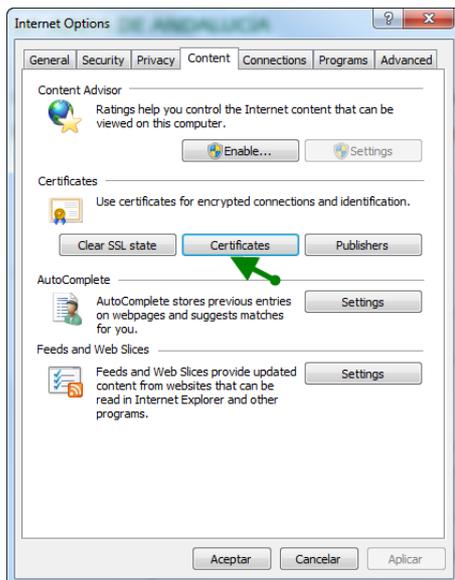
2.2.1 ¿Cómo resolver problemas con el acceso a través de certificado electrónico de persona física?

Si el usuario no 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>.

En el caso de que el usuario indique que 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”



Los certificados electrónicos más utilizados por los usuarios son los emitidos por la FNMT:

Certificado electrónico de identidad de persona física Clase 2.

Emitido por: FNMT Clase 2 CA

Válido desde 23/ 10/ 2013 **hasta** 23/ 10/ 2016

Certificados AC Usuarios de persona física de FNMT (emitidos desde marzo de 2015)

Emitido por: AC FNMT Usuarios

Válido desde 04/ 11/ 2015 **hasta** 04/ 11/ 2018

2.2.2 ¿Qué actuación hay que realizar si se comprueba que el certificado electrónico es correcto pero sigue teniendo problemas para acceder al Sistema?

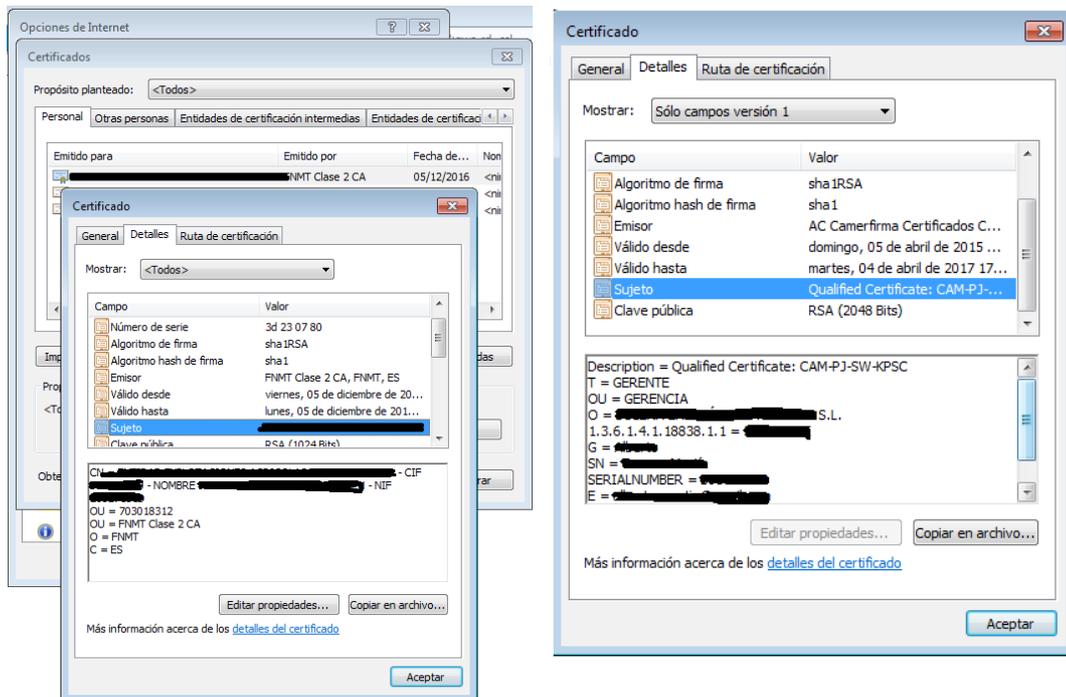
En este caso se ha de verificar que el tipo de certificado electrónico esté admitido por el Sistema.

Para ello el personal de atención y soporte a usuarios finales realizará los siguientes pasos:

1. Solicitar al usuario una captura de pantalla en la que se vea la entidad emisora y el tipo de certificado. A modo de ejemplo se muestran dos capturas de pantallas que muestran esta información:

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

(Seleccionar el certificado y en la pestaña “Detalles”, campo “Sujeto”)

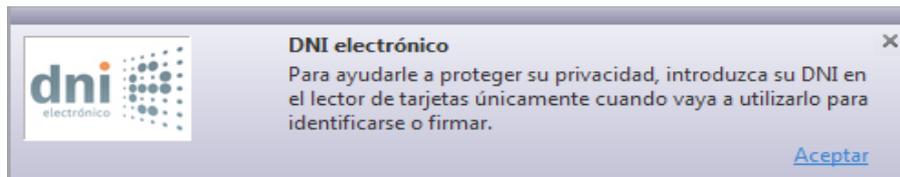


2. Registrar incidencia en la herramienta de incidencias, consultas y solicitudes iTracker [<https://ws025.juntadeandalucia.es/itracker/inicio.jsp>], concretamente en el proyecto VEA, indicando en el campo “Descripción” el valor “Tipo de certificado electrónico admitido en la plataforma” y adjuntado la/s captura/s de pantalla enviada/s por el usuario. Solicitar al usuario que en el campo “Descripción detallada” indique algunos datos de contacto, como teléfono y/o dirección de correo electrónico.

2.2.3 ¿Puedo utilizar el DNI electrónico?

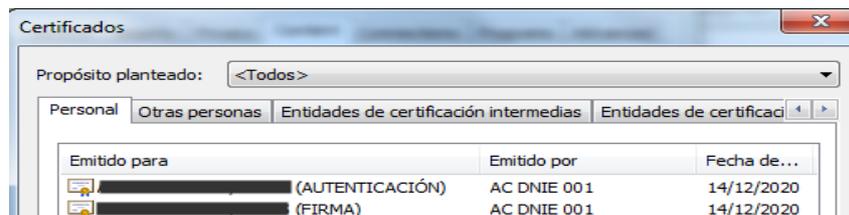
Si. Para ello el usuario ha de contar con un DNI electrónico, conocer el PIN de los certificados electrónicos alojados en el mismo y disponer en el equipo cliente de los programas o drivers precisos para operar con el DNI electrónico, que se establecen en la página oficial de la Dirección General de 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

2.2.4 ¿Puedo utilizar un certificado electrónico de persona jurídica o de persona física representante 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.

El funcionamiento de este tipo de certificado en el Sistema es el siguiente:

- Un solicitante accede a un trámite con este tipo de certificado. Al acceder, el Sistema añade automáticamente como interesado los datos correspondientes a la persona física responsable/custodio/representante.

ENTIDAD 1 PRUEBAS  

Está en: [Inicio](#) > [Detalle del trámite](#) > [Detalle de la entrega](#)

Siga las instrucciones para la cumplimentación de los datos de la entrega. Recuerde que es necesario hacer clic en el botón inferior "Presentar" para hacer efectiva la presentación telemática de su solicitud. Una vez realice esta operación, se le mostrará la pantalla de confirmación de presentación, con los datos del registro realizado. ✖

Registro de licitadores de la Comunidad Autónoma de Andalucía - Convocatoria permanente

Número de entrega: 183840

Interesados de la entrega:

- SOLICITANTE - ENTIDAD 1 PRUEBAS (A99999989)
- REPRESENTANTE LEGAL - PRUEBASPF APELLIDO1PF APELLIDO2PF (00000000T)

– Automáticamente en el formulario de solicitud, se cargan los datos correspondientes a los datos del solicitante (persona jurídica), en este caso razón social y NIF, y los datos del representante (persona física), nombre, apellidos y NIF. Toda esta información se recupera del certificado electrónico de persona jurídica.

1. DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL LICITADOR Y DE SU REPRESENTANTE

DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL LICITADOR							
NOMBRE/ RAZÓN SOCIAL (*)	ENTIDAD 1 PRUEBAS (*)	PRIMER APELLIDO (*)	SEGUNDO APELLIDO (*)	SEXO	Seleccione ▼ (*)	NIF	A99999989
TIPO VÍA	Seleccione tipo de vía ▼ (*)	NOMBRE VÍA			NÚMERO		
PROVINCIA	Seleccione p. ▼ (*)	LOCALIDAD	Seleccione municipio ▼ (*)	CÓDIGO POSTAL		PAÍS	ESPAÑA ▼ (*)
TELÉFONO			FAX			CORREO ELECTRÓNICO	ejemplo@ejemplo.com (*)
WEB DE LA EMPRESA O ENTIDAD, EN SU CASO							
DATOS DEL/DE LA REPRESENTANTE							
PRIMER APELLIDO	APELLIDO1PF	SEGUNDO APELLIDO	APELLIDO2PF	NOMBRE	PRUEBASPF	SEXO	Seleccione ▼
TIPO VÍA	Seleccione tipo de vía ▼		NOMBRE VÍA			NÚMERO	
PROVINCIA	Seleccione p. ▼	LOCALIDAD	Seleccione municipio ▼	CÓDIGO POSTAL		PAÍS	ESPAÑA ▼
TELÉFONO FIJO			MOVIL			CORREO ELECTRÓNICO	

2.2.5 ¿Qué navegador puedo utilizar?

Los navegadores soportados por la Ventanilla Electrónica son:

- Internet Explorer en sus versiones 9, 10 y 11.
- Firefox.
- Google Chrome. (Requiere de la instalación de la aplicación AutoFirma). En el apartado 2.2.9 - ¿Cómo instalar la aplicación de firma electrónica de escritorio? se explica como realizar la instalación de dicha aplicación.
- Safari.

2.2.6 ¿Qué debo configurar en mi navegador ?

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

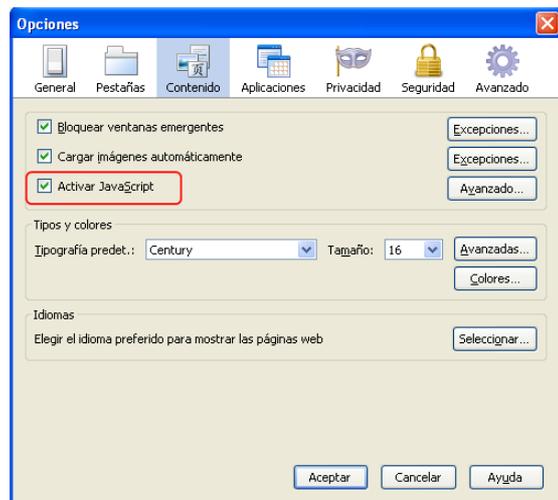
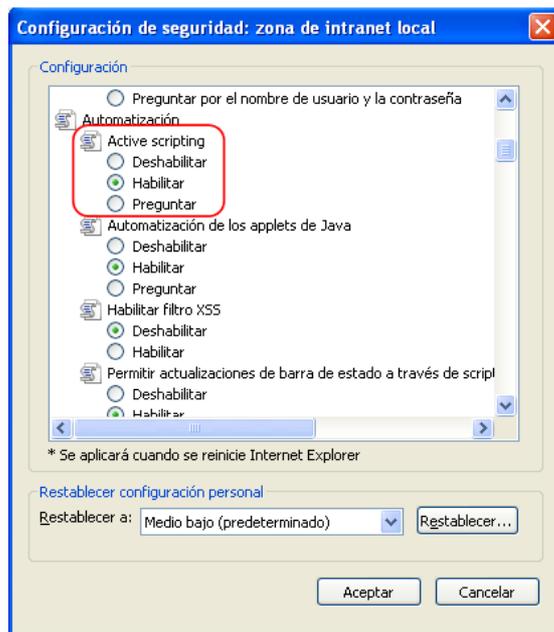
1. **Tener activado JavaScript:** el navegador tiene que tener activado Javascript. A modo de ejemplo:

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"



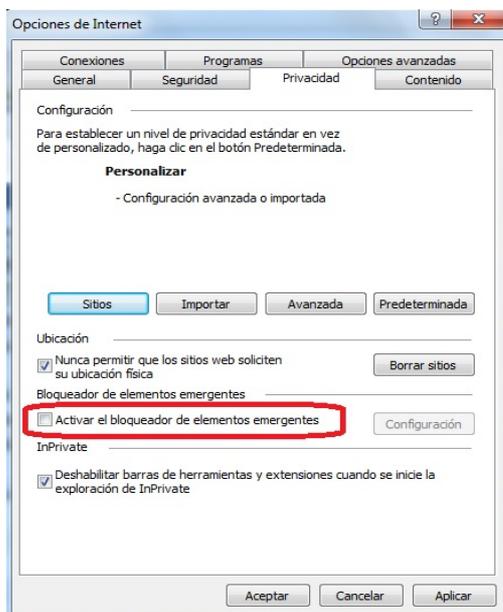
2. **Tener el bloqueo de ventanas emergentes desactivado :** el navegador tiene que tener desactivado el bloqueo de ventanas emergente. A modo de ejemplo:

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"

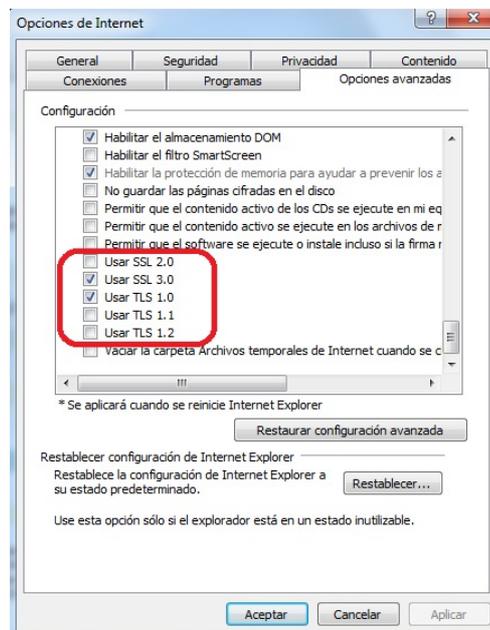


Si adicionalmente el navegador dispone de una Barra de Herramientas de Google, Yahoo u otro servicio similar hay que comprobar que esta barra de herramientas tampoco bloquea las ventanas emergentes. A modo de ejemplo:



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 siguiente apartado de este documento se describen los pasos para comprobar que se dispone de una máquina virtual de java.

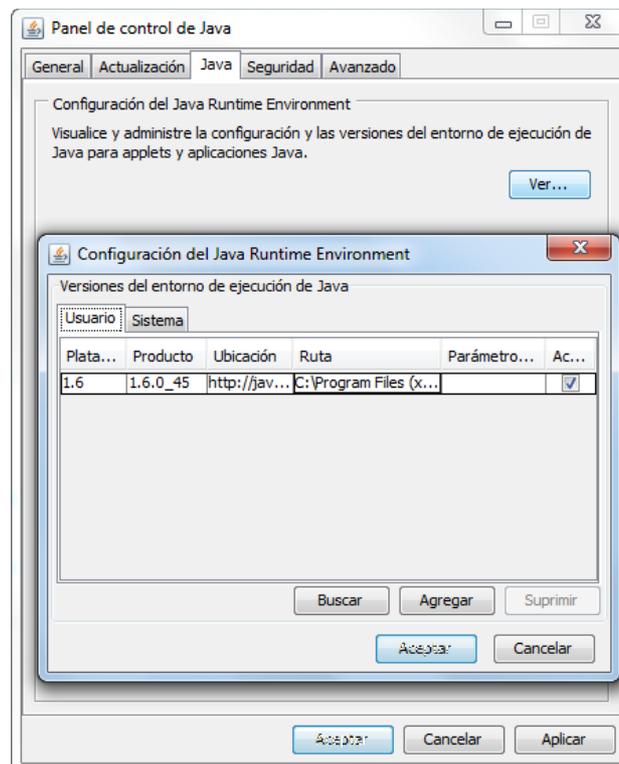
2.2.7 ¿Cómo comprobar que se dispone de una máquina virtual?

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 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:

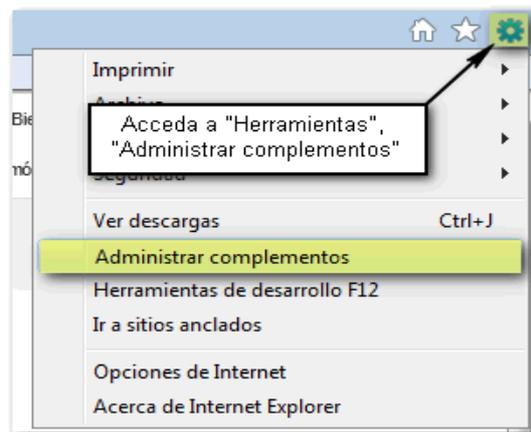
- [Configuración de nivel de Seguridad Java.](http://java.com/es/download/help/jcp_security.xml)
[http://java.com/es/download/help/jcp_security.xml]
- [Consejos para la solución de problemas relativos a la ejecución de Java.](http://java.com/es/download/help/troubleshoot_java.xml)
[http://java.com/es/download/help/troubleshoot_java.xml]

2.2.8 ¿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".



[View and manage your Internet Explorer add-ons](#)

Add-on Types	Name	Publisher	Status	Load time	Navigat
Toolbars and Extensions	Enviar para o OneNote	Not Available	Enabled		
Search Providers	Notas Ligadas do OneNote	Not Available	Enabled		
Accelerators	Sun Microsystems, Inc.				
Tracking Protection	Java(tm) Plug-In SSV Helper	Sun Microsystems, Inc.	Enabled		
	Java(tm) Plug-In 2 SSV Helper	Sun Microsystems, Inc.	Enabled		
	TechSmith Corporation				
	Snagit	TechSmith Corporation	Disabled		
	Snagit Toolbar Loader	TechSmith Corporation	Disabled		

Show: **Currently loaded add-ons**

Java(tm) Plug-In SSV Helper
Sun Microsystems, Inc.

Version: 6.0.450.6 Type: Browser Helper Object

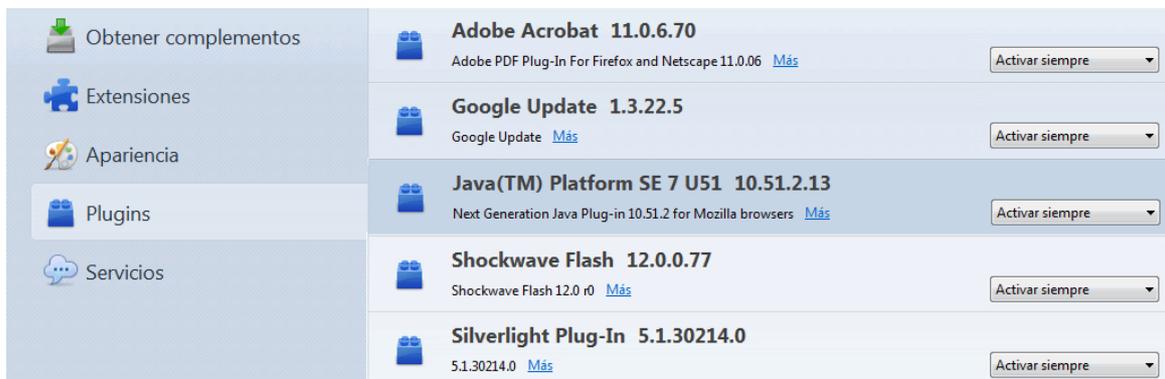
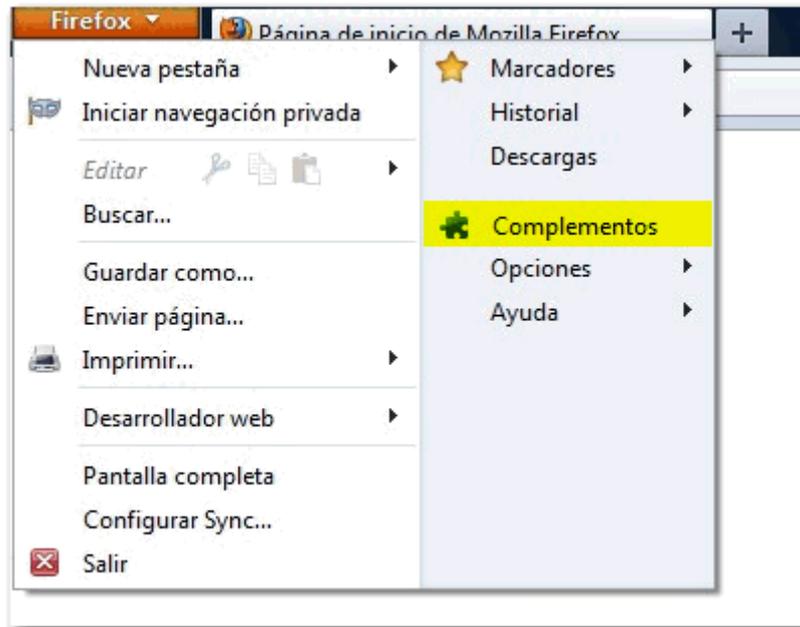
File date: Search for this add-on via default search provider

[More information](#)

[Find more toolbars and extensions...](#)

[Learn more about toolbars and extensions](#)

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



2.2.9 ¿Cómo instalar la aplicación de firma electrónica de escritorio?

Para instalar en el equipo la aplicación de escritorio que permite realizar la firma electrónica en los casos en los que el navegador no permite la ejecución de applets, es necesario acceder a la URL de área técnica de la aplicación AutoFirma: <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/adminelec/areatecnica/autofirma> y descargar la última versión de la aplicación de acuerdo al sistema operativo utilizado.

Una vez finalizada la instalación, será necesario reiniciar el navegador en caso de tenerlo abierto, limpiar archivos temporales y volver a acceder a VEA.

2.2.10 ¿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:



Componentes necesarios detectados

Sistema Operativo	Windows 7 (Win32)	✓
Navegador	Internet Explorer (7.0)	?
Máquina virtual Java	Java HotSpot(TM) 1.6.0_45 (Sun Microsystems Inc.)	?

No se ha podido determinar si la configuración de su equipo es compatible con el componente de firma electrónica. Realice una prueba de firma para comprobar la compatibilidad.

Prueba de firma electrónica

Para completar el proceso de verificación de su equipo, por favor realice una prueba de firma electrónica.

Para esta prueba se requiere disponer de un certificado digital válido y reconocido por la Junta de Andalucía para la realización de firmas electrónicas instalado en su equipo.

Pulse el siguiente botón para continuar con la comprobación de compatibilidad de su sistema:

Firmar **Finalizar análisis**

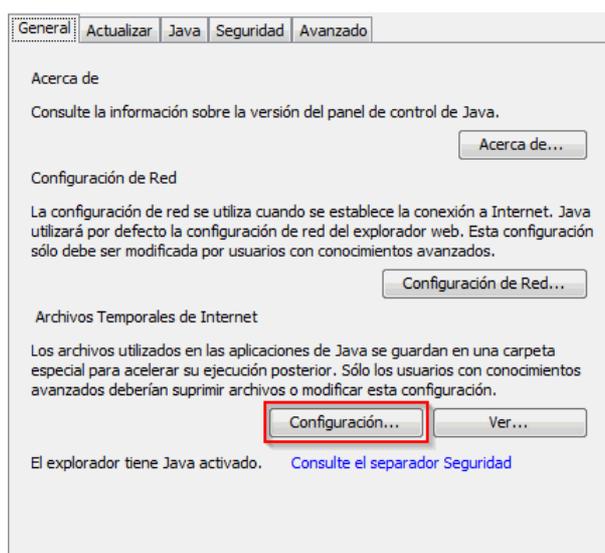
El resultado de la firma es correcto

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.

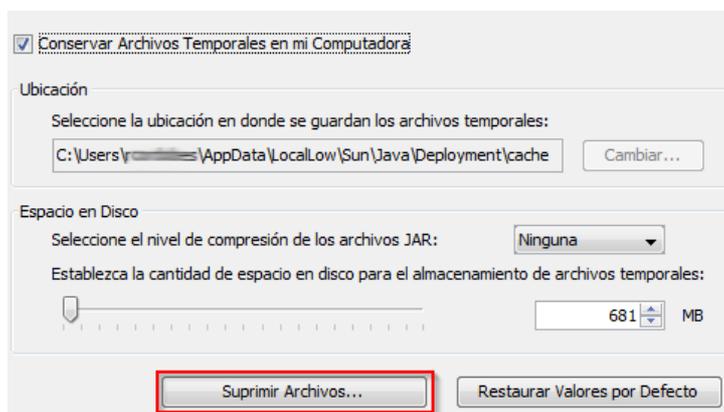
2.2.11 ¿Qué hacer si persiste el error en el proceso de firma electrónica?

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**.

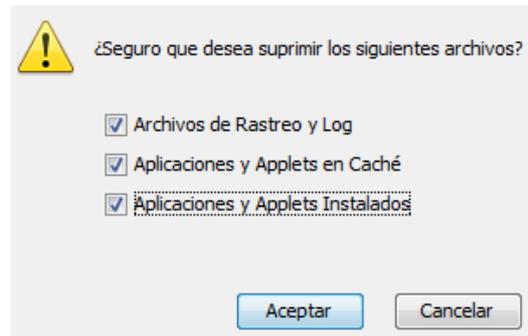
Acceder a: "Panel de Control de Java", en la pestaña "General", bajo el epígrafe "Archivos Temporales de Internet", seleccionar "Configuración":



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.

2.3 ¿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.

2.4 ¿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.

2.5 ¿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.

2.6 ¿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.

2.7 ¿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.

2.8 ¿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.

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

Una vez cumplimentada, como mínimo, todos los formularios y documentos obligatorios, el usuario deberá 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 el usuario no 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.

2.10 ¿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.

2.11 ¿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.

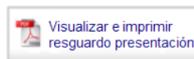
Desde esta sección el usuario podrá realizar la búsqueda de un expediente concreto, podrá realizar el seguimiento de la tramitación de un expediente, podrá aportar documentación complementaria y acceder a la documentación generada por la administración pública en la que figure como interesado.

2.12 ¿Cómo obtengo el acuse de recibo o justificante de entrega de una solicitud?

Al presentar un trámite, al usuario se le presenta una pantalla con la documentación que ha presentado, desde donde se puede descargar el acuse de recibo o justificante de entrega:

Está en: [Inicio](#) > [Borradores](#) > **Justificante de la entrega**

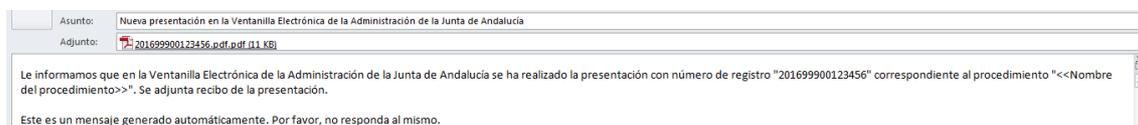
Nº de registro: 20153000000105
Fecha de registro: 19/05/2015



Documentación obligatoria		
	Formulario de solicitud de Subvención, Beca o Premio	Original Justificante
Documentación opcional		
	Anexo de la Subvención	Original Justificante
	Aportación de datos de identidad	Original Justificante
	Documento de autorización	Original Justificante



Quando se realiza una presentación electrónica de un trámite, si el Sistema se ha configurado correctamente (en el diseño del formulario, las casillas han de seguir la nomenclatura 'SOL1_EMAIL' o 'REPR1_EMAIL'), remite un correo electrónico automático a la dirección de correo del solicitante y del representante con el acuse de recibo como documento adjunto. Un ejemplo del correo recibido se muestra a continuación:



Si el usuario no ha recibido el correo con el acuse de recibo como documento adjunto o requiere obtener el acuse de recibo de un trámite presentado anteriormente, podrá acceder a él 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:



VENTANILLA ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

22 / 03 / 2016 09 : 10 : 58 Ventanilla Electrónica de la Administración

Está en: Inicio > Expedientes > Tramitación del expediente > Histórico del expediente

Número de expediente: ES_A01002823_2016_EXP_TREWACHAP/2016/000000000000010

SOLICITUD TELEMÁTICA		Fecha de entrada: 25/01/2016	Fecha de salida: En fase	
▶ Solicitud de inicio de trámite para la presentación electrónica general				
Formulario de autorización de documentos SCSP	25/01/2016 20:33:00	Original	Firmado	
Formulario de solicitud telemática	25/01/2016 20:33:00	Original	Firmado	
Documento de aportación libre	25/01/2016 20:33:00	Original	Informe de firma	
Justificante de entrega	25/01/2016 20:33:00		Justificante	

2.13 ¿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.

2.14 ¿Cómo puedo consultar las notificaciones telemáticas dirigidas a un solicitante / representante de un expediente?

La práctica de las notificaciones telemáticas se realiza a través del sistema de notificaciones telemáticas de la Junta de Andalucía (Notific@) mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de una dirección electrónica habilitada.

El punto de acceso electrónico de la Junta de Andalucía para la práctica de la notificación electrónica es <http://www.andaluciajunta.es/notificaciones>.

Desde la zona personal de la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía se muestra un mensaje informativo acerca de las notificaciones pendientes de leer en el sistema de notificaciones de la Junta de Andalucía, incluyendo un enlace al punto de acceso electrónico para la práctica de la notificación electrónica.

2.15 ¿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".

2.16 ¿Qué pasos seguir si se encuentran problemas de usabilidad y/o accesibilidad en el Sistema?

En el caso de que se identifiquen problemas de usabilidad y/o accesibilidad por parte de los usuarios, el personal de atención y soporte a usuarios finales realizará los siguientes pasos:

1. Solicitará la descripción del problema identificado, incluso si es necesario solicitando alguna captura de pantalla con el problema encontrado.

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Consejería de Hacienda y Administración Pública</p> <p>D.G. de Política Digital</p>	<p>Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía</p> <p>Preguntas frecuentes</p>
---	--	---

2. Registrará incidencia en la herramienta de incidencias, consultas y solicitudes iTracker [<https://ws025.juntadeandalucia.es/itracker/inicio.jsp>], concretamente en el proyecto VEA, indicando en el campo "Descripción" el valor "Problema detectado de usabilidad/accesibilidad", describiendo el problema de usabilidad y/o accesibilidad encontrado, incorporando información sobre el navegador utilizado, versión del mismo, resolución de pantalla, etc., y en su caso adjuntado la/s captura/s de pantalla enviada/s por el usuario.