




Ventanilla Electrónica

Preguntas y respuestas frecuentes

Versión: v02r00

Fecha: 06/05/2014

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 D.G. de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos</p>	<p>Ventanilla Electrónica Preguntas y respuestas frecuentes</p>
--	---	---

HOJA DE CONTROL

Título	Preguntas y respuestas frecuentes		
Entregable	Preguntas y respuestas frecuentes		
Nombre del Fichero	VEA200_FAQ_Preguntas_Frecuentes_v02r00		
Autor	UTE		
Versión/Edición	v02r00	Fecha Versión	06/05/2014
Aprobado por		Fecha Aprobación	
		Nº Total Páginas	13

REGISTRO DE CAMBIOS


Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio	Aceptación cliente
v02r00	Nueva versión del producto	UTE	20/03/2012	-
-	-	-	-	-

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área	Nº Copias
Manuel Perera Domínguez	Jefe de Servicio	Servicio de Coordinación de Administración Electrónica	1
Francisco González Guillén	Dirección del Proyecto	Servicio de Coordinación de Administración Electrónica	1
Francisco Mesa Villalba	Gte. Administración Electrónica	Servicio de Coordinación de Administración Electrónica	1
Pedro José Casanova Luis	Gerente	everis	1
Daniel Martínez Sevilla	Jefe de Proyecto	everis	1

ÍNDICE

Ventanilla Electrónica	1
1. INTRODUCCION	4
1.1 Objeto	4
1.2 Alcance	4
2 PREGUNTAS GENERALES	5
2.1 ¿Qué es la Ventanilla Electrónica?	5
2.2 ¿Qué necesito para poder acceder a la Ventanilla Electrónica?	5
2.3 ¿Cómo puedo acceder a la Ventanilla Electrónica?	5
2.4 ¿Cómo puedo iniciar un trámite?	6
2.5 ¿Qué tengo que cumplimentar para poder presentar un trámite?	6
2.6 ¿Qué es un documento de aportación obligatoria?	6
2.7 ¿Qué es un documento de aportación voluntaria?	6
2.8 ¿Cómo puedo presentar un trámite?	7
2.9 ¿Cómo puedo recuperar un borrador?	7
2.10 ¿Cómo puedo acceder a un trámite presentado anteriormente?	7
2.11 ¿En qué estado se encuentra la tramitación de un expediente?	7
2.12 ¿Cómo puedo aportar más documentación en un expediente?	7
2.13 ¿Cómo puedo realizar un pago telemático?	7
2.14 ¿Cómo puedo contactar con el organismo?	8
2.15 ¿Cómo puedo modificar mis datos de contacto para un expediente?	8
3 GLOSARIO DE TERMINOS	9
4 BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS	10

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Consejería de Hacienda y Administración Pública</p> <p>D.G. de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos</p>	<p>Ventanilla Electrónica</p> <p>Preguntas y respuestas frecuentes</p>
---	--	--

1. INTRODUCCION

1.1 Objeto

El objeto de este documento es proporcionar un conjunto de preguntas y respuestas frecuentes de carácter general 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, que se hagan con la relativa frecuencia para ser incluidas.

1.2 Alcance

Este documento va dirigido a los usuarios finales de los distintos organismos que implanten la Ventanilla Electrónica, de manera que dispongan de un manual de respuestas a preguntas frecuentes.

2 PREGUNTAS GENERALES

2.1 ¿Qué es la Ventanilla Electrónica?

La Ventanilla Electrónica 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 digital y registro telemático del trámite.
- **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 necesito para poder acceder a la Ventanilla Electrónica?

La Ventanilla Electrónica incorpora el cliente de @firma para la carga de certificados digitales 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 digital
- Máquinas virtual de java (JVM)
- Navegador web
- Adobe Reader

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 digital:** el usuario podrá acceder a la Ventanilla Electrónica para cumplimentación, firma y registro telemático de trámites.
- **Acceso con NIF/NIE:** sin necesidad de disponer de certificado digital, el usuario podrá acceder a la Ventanilla Electrónica para cumplimentación y obtención de un documento PDF que le facilitará la presentación del trámite en registro presencial.

- Acceso con localizador: mediante este tipo de acceso el usuario podrá acceder sin necesidad de disponer de certificado digital a una entrega en borrador iniciada con anterioridad.

2.4 ¿Cómo puedo iniciar un trámite?

Para poder iniciar un trámite, el usuario debe seleccionar un trámite del catálogo de trámites. A continuación se mostrará una breve descripción asociada al trámite y una lista de convocatorias de las cuales tendrá que seleccionar una de ellas. Pulsando el botón “Entrega de solicitudes” el usuario accederá a una pantalla con un enlace a “Nueva entrega” y un listado de borradores.

2.5 ¿Qué tengo que cumplimentar para poder presentar un trámite?

Un trámite se compone de una serie de documentación obligatoria de cumplimentar y otra opcional, el usuario deberá incorporar la documentación solicitada para que la Ventanilla Electrónica le permita la presentación del trámite. Se describen a continuación los documentos que componen una entrega:

- 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 ¿Cómo puedo presentar un trámite?

Para poder presentar un trámite, un usuario debe cumplimentar como mínimo toda la documentación obligatoria requerida por la administración pública. Una vez adjuntada dicha documentación, el usuario deberá “Firmar y presentar” la entrega, en este proceso podrá validar la documentación que se presentará telemáticamente y se le indicará que seleccione un certificado digital para realizar la firma digital de la documentación, tras este punto el usuario obtendrá un resumen de la presentación y un justificante de presentación de la entrega.

2.9 ¿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. Al listado de borradores se puede acceder desde el catálogo de trámites:

- Seleccionando un trámite
- Seleccionando una convocatoria y “Entrega de solicitudes”
- Si el usuario no está autenticado deberá autenticarse
- A continuación visualizará el listado de borradores

2.10 ¿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 “Mis trámites” 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.

2.11 ¿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.

2.12 ¿Cómo puedo aportar más documentación en un expediente?

En ocasiones un usuario deberá aportar documentación a un expediente que se encuentra en tramitación por la administración pública a petición de esta. Una forma de aportar documentación complementaria es mediante un enlace de subsanación que se habilitará en aquellos expedientes que lo requieran por su estado de tramitación. Este enlace de subsanación se mostrará en la pantalla de detalle del expediente accesible desde la sección “Mis trámites”.

2.13 ¿Cómo puedo realizar un pago telemático?

Para aquellas solicitudes que lleven asociado el pago del modelo 046 la aplicación ofrece la posibilidad de realizar el pago previo a la presentación telemática de la solicitud, para ello se deberá cumplimentar toda la documentación

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Consejería de Hacienda y Administración Pública</p> <p>D.G. de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos</p>	<p>Ventanilla Electrónica</p> <p>Preguntas y respuestas frecuentes</p>
---	--	--

obligatoria y pulsar “Pagar” en la sección pagos de la página de “Realización de una entrega”. Este enlace mostrará la web de la pasarela de pago encargada de hacer efectivo el pago telemático.

2.14 ¿Cómo puedo contactar con el organismo?

En todo momento la aplicación ofrece en el pie de página un enlace de contacto a través del cual se podrá enviar un mail a una cuenta de soporte al usuario.

2.15 ¿Cómo puedo modificar mis datos de contacto 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 “Mis trámites” y en el detalle de un trámite pulsar sobre el enlace “Modificar interesado”.

3 GLOSARIO DE TERMINOS

Término	Definición
Entrega	Conjunto de formularios, documentos y pagos que el usuario debe aportar para poder realizar una presentación telemática de un trámite en una determinada convocatoria.

4 BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Referencia	Documento
[1]	Dominio semántico w@ndA https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/download/2741