

PREGUNTAS FRECUENTES

GENERALES

1. ¿Qué requisitos son necesarios para el acceso a la Sede Electrónica?

La Sede Electrónica se encuentra dividida en dos partes:

- **Parte pública:** cualquier usuario podrá acceder sin ningún tipo de requisitos, utilizando un navegador compatible.
- **Parte privada:** sólo aquellos ciudadanos, empresas o Entidades Locales que previamente se identifiquen tendrán acceso a la información y servicios (“Carpeta del Ciudadano” > “Carpeta de la Entidad Local” > “Presentación de Solicitudes”).

2. ¿Qué requisitos técnicos son necesarios para el acceso a la parte privada de la Sede?

- Un ordenador con conexión a internet y navegador compatible debidamente configurado.
- Un certificado electrónico reconocido (instalado en el navegador), DNI Electrónico (con lector adecuadamente configurado) ó Certificado en tarjeta.
 - La aplicación “Autofirma 1.4.2” o superior del “Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas” (MINHAFP).

3. ¿Cómo se puede obtener e instalar la aplicación “Autofirma”?

Desde el portal de Firma Electrónica (<http://firmaelectronica.gob.es>)

- “Zona de descargas” > “AutoFirma”

4. ¿Cómo obtener el DNI Electrónico o un Certificado Electrónico?

Consulte el portal de Firma Electrónica (<http://firmaelectronica.gob.es>)

- DNI Electrónico: “El DNI Electrónico” > “Leer más”
- Certificado Electrónico: “Certificados electrónicos” > “Leer más” > “Obtención del Certificado”

5. ¿Qué navegador se debe utilizar para el uso de la Sede Electrónica?

Se recomienda el uso de “Google Chrome”.

La Sede Electrónica es compatible con los siguientes navegadores:

- Internet Explorer: versión 10.0 o superior.
- Mozilla Firefox: versión 38.7.1 o superior.
- Google Chrome: versión 41.0.2272 o superior.

El navegador debe tener habilitada la ejecución de **javascript (habilitada por defecto)** para poder realizar las operaciones de firma.

6. ¿Qué requisitos debe de tener la documentación que acompaña a una solicitud?

Se admite un **tamaño máximo de 10 MB** para cada uno de los documentos adjuntos a las solicitudes que se presenten a través de la Sede Electrónica.

A tal efecto, se admiten los siguientes formatos de documento:

- **pdf**: Documento PDF
- **doc**: Documento de Microsoft Office (95, 97, 2003)
- **odt**: Documento de OpenOffice
- **txt**: Fichero de texto (Estos ficheros deberán estar codificados en UTF-8 para poder ser almacenados correctamente)
- **rtf**: Documento de Wordpad
- **jpg/jpeg**: Imagen JPEG
- **png**: Imagen PNG

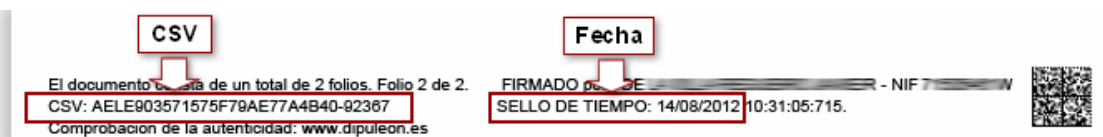
Ver apartado de “requisitos técnicos” de la Sede.

7. ¿Los documentos firmados a través de la sede electrónica son auténticos?

- Si. Por cada documento firmado se genera un documento en PDF con un CSV (código seguro de verificación, que representa la firma electrónica, y se localiza al final del documento junto con el sello del tiempo.

8. ¿Cómo comprobar que un documento electrónico con el código CSV (código seguro de verificación) es auténtico?

- En la sede electrónica en el apartado “VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS”.
- Aquí se podrán obtener los documentos electrónicos asociados al CSV que figura en los documentos emitidos desde la Sede Electrónica de la Diputación de León.
- Se rellenarán los campos “CSV” y la “Fecha de firma o sello del tiempo”, que se localizan al final del documento y se mostrarán los documentos electrónicos asociados.



9. ¿Qué trámites se pueden realizar en la Sede Electrónica de la Diputación de León?

Los trámites están relacionados en el CATÁLOGO DE SERVICIOS, en este catálogo existen dos bloques:

- Ciudadanos: se relacionan los trámites disponibles.
- Entidades Locales: se relacionan los trámites disponibles.

En el caso que el trámite que necesiten no esté disponible en la sede, pueden utilizar el formulario de:

- Instancia genérica de Ciudadano
- Instancia genérica de Entidad Local

Se rellenará la solicitud, se puede seleccionar al Servicio que va dirigido y se puede adjuntar documentación.

10. ¿Cómo saber que la solicitud se ha presentado a través de la Sede Electrónica en el Registro General de la Diputación?

Una vez firmada y presentada la solicitud se genera un justificante del Registro Electrónico presentado que puede descargar, en dicho justificante figura el número de registro.

11. ¿Cómo consultar los registros presentados?

- Ciudadano, empresas: accederá a la **Carpeta del Ciudadano** con su certificado electrónico, y accede a los Registros.
- Entidades locales: accederá a la **Carpeta de la Entidad Local**, tanto un usuario REPRESENTANTE y usuario TRAMITADOR y accederá a sus registros.

12. ¿Qué hacer si aparece un error o cualquier otra incidencia en la Sede Electrónica ?

El usuario debe abrir una incidencia enviando un breve mensaje explicativo en el que conste como mínimo:

- El NIF del usuario.
- El CIF de la Entidad, en su caso.

al correo electrónico: consultas.aele@dipuleon.es

RELATIVAS A LAS ENTIDADES LOCALES

13. ¿Cómo darse de alta en el Registro de Autorizados de Entidades Locales de la Sede Electrónica de la Diputación de León?

Para la tramitación electrónica es necesario que la Entidad Local solicite previamente el alta en el Registro de Autorizados, mediante el correspondiente formulario, que deberá rellenarse, al menos, con los datos de la Entidad Local, del Alcalde-Presidente (REPRESENTANTE) y del Secretario (TRAMITADOR).

El usuario debe solicitar el formulario para darse de alta en el registro de autorizados de Entidades Locales de la Diputación de León, en el correo electrónico.

consultas.aele@dipuleon.es

14. ¿Quién puede ser usuario REPRESENTANTE de una entidad local ante la Sede Electrónica?

- En un Ayuntamiento: El Alcalde-Presidente o Concejal Delegado que acceden con su certificado de representación o de empleado público.
- En una Mancomunidad o Junta Vecinal: El Presidente que accede con su certificado de representación o de empleado público.

15. ¿Quién puede ser usuario TRAMITADOR de una entidad local ante la Sede Electrónica?

El Secretario de la Entidad Local o persona/s que designe el mismo que tengan la condición de empleado público y accederán con su certificado de empleado público.

16. ¿Un usuario REPRESENTANTE puede rellenar una solicitud?

Sí. Puede:

- Completar la solicitud. “Paso 1”
- Adjuntar documentación “Paso 2”
- Continuar una solicitud en borrador creada por un tramitador.
- Firmar y presentar “Paso 3”

17. ¿Puede un usuario TRAMITADOR (Secretario, Administrativo ...) de una entidad local firmar y presentar una solicitud ante la Sede Electrónica?

No. La firma únicamente la puede realizar el usuario REPRESENTANTE, con su certificado de representación o de empleado público. “Paso 3”

Un usuario TRAMITADOR puede realizar los: “Pasos 1 y 2”

- Rellenar la solicitud, con los datos del representante de la Entidad.
- Adjuntar la documentación.

La solicitud ha quedado almacenada en **Solicitudes en borrador dentro de la Carpeta de la Entidad Local**. Si se desea, posteriormente se puede completar los datos de la solicitud y añadir o borrar documentos. Ver siguiente pregunta.

18. ¿Cómo firma un usuario REPRESENTANTE una solicitud elaborada por un usuario TRAMITADOR?

El usuario REPRESENTANTE accede a la **Carpeta de la Entidad Local** con su certificado electrónico y accede a:

- Solicitudes en Borrador
- Seleccionar la solicitud, que desea firmar y presentar.
 - o Paso 1: Revisar el formulario de solicitud y pulsar en Continuar
 - o Paso 2: Revisar la documentación adjunta y pulsa en Continuar.
 - o Paso 3: Firmar y presentar la solicitud.

19. ¿Cómo saber que la solicitud se ha presentado a través de la Sede Electrónica en el Registro General de la Diputación?

Una vez firmada y presentada la solicitud se genera un justificante del Registro Electrónico presentado, que puede descargar, en el que figura el número de registro. Ver pregunta siguiente, 20.

20. ¿Cómo consultar los registros presentados?

Tanto un usuario TRAMITADOR como un usuario REPRESENTANTE pueden consultar los registros de:

- Entrada: Los presentados por su Entidad en la Diputación.
- Salida: Los emitidos desde la Diputación de León a su entidad.

Para consultar todos los registros, se seguirán los siguientes pasos:

- Acceder a la **Carpeta de la Entidad Local** con su certificado electrónico, se accede a los Registros y puede seleccionarlos tanto de entrada como de salida.

21. ¿Qué sucede si se accede a carpeta de ciudadano estando autenticado como autorizado de Entidad Local o se accede a carpeta de entidad local estando autenticado como ciudadano?

Aparecerá un texto indicado *"para realizar esta acción debe cerrar la sesión actual a través del enlace superior derecho ("salir") y debe acceder nuevamente a la funcionalidad requerida"*, es decir hay que salir y volver a entrar con el certificado correcto.

22. ¿Qué hacer si aparece un error tipo *"usuario no posee permisos de acceso"*?

El usuario debe solicitar el formulario para darse de alta en el registro de autorizados de Entidades Locales de la Diputación de León, en el correo electrónico.

consultas.aele@dipuleon.es

23. ¿Qué hacer si aparece otro error o cualquier otra incidencia en la Sede Electrónica?

El usuario debe abrir una incidencia enviando un breve mensaje explicativo en el que conste como mínimo:

- El NIF del usuario.
- El CIF de la Entidad.

al correo electrónico: consultas.aele@dipuleon.es

24. ¿Se puede remitir un expediente administrativo a través de la Sede Electrónica de la Diputación de León?

No. No es el cauce adecuado para enviarlo.