

# 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 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.
- Un certificado electrónico reconocido instalado en el navegador o DNI Electrónico (con lector adecuadamente configurado) o certificado en tarjeta.
- La aplicación “Autofirma 1.6.3” o superior del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

## 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”.

El acceso a la zona privada de la Sede Electrónica es compatible con los siguientes navegadores:

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

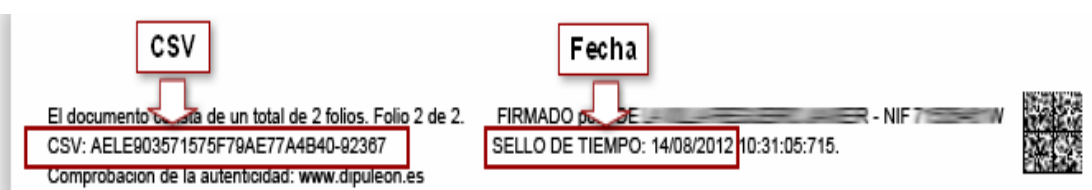
Ver apartado de “requisitos técnicos” en la Sede Electrónica.

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

- Sí. 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.
- Si se adjuntan documentos firmados electrónicamente a una solicitud (ej. XADES), no es necesario firmarlos de nuevo al presentarlos

### 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, donde existen dos bloques:

- Ciudadanos. (incluidos los correspondientes a empresas, asociaciones y autónomos)
- Entidades Locales.

En el caso que el trámite que desee realizar no esté disponible en la Sede, pueden utilizar el formulario de:

- Instancia general de Ciudadano (ciudadanos, empresas, asociaciones y autónomos)
- Instancia general de Entidad Local

Se rellenará la solicitud seleccionando el Servicio al que va dirigido, adjuntando la documentación correspondiente.

#### 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: accediendo a la Carpeta del Ciudadano > Registros.
  - Entidades locales: accediendo a la Carpeta de la Entidad Local > Registros.
- Ver preguntas frecuentes EELL.

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

a) **Si el usuario es un ciudadano, empresa o asociación**, abrirá una incidencia enviando un breve mensaje explicativo al correo electrónico: [consultas.aele@dipuleon.es](mailto:consultas.aele@dipuleon.es) en el que conste:

- El NIF del titular del certificado con el que se accede a la SEDE
- El NIF de la empresa, asociación ...
- Si han realizado anteriormente algún trámite en la SEDE de forma satisfactoria.
- El número y tamaño de los ficheros/documentos que se adjuntan al trámite.
- El punto en el que se produce el error. P.ej.: “Adjuntar documentación” o “Firmar y presentar”; si es posible enviar una captura de pantalla.

b) **Si es una Entidad Local**, debe solicitar asistencia siguiendo las instrucciones de las “*preguntas frecuentes de Entidades Locales*”.

---