Manual de usuario

SOLICITUD DE ABONO DE ATRASOS PARA EL PERSONAL DOCENTE DE CENTROS PRIVADOS CONCERTADOS EN PAGO DELEGADO

Versión 1.0

24 de marzo de 2017

Control del documento

Título	Manual de usuario
Nombre archivo con ubicación	L:\MGIMENO\Atrasos 2009_2013\Manual de usuario trámite de solicitud de atrasos_revisado.odt
Tipo	☒ Documento de trabajo ☐ Documento de referencia
Clasificación	☐ Público ☒ Interno ☐ Restringido ☐ Confidencial
Estado	☒ Borrador ☐ Aprobado ☐ Obsoleto

Control de cambios

Versión	Responsable	Organismo	Descripción del cambio	Fecha
01.01.01	JLQG	SIGE-DGTIC	Documento inicial	20/03/2017

Índice de contenido

1. Introducción....4
2. Objetivo del documento....4
3. Requisitos mínimos....4
4. Acceso al trámite....6
4.1. Acceso sin certificado digital....6
4.2. Acceso con certificado digital....9
5. Paso 1.- Debe saber....12
6. Paso 2.- Rellenar....14
6.1. Apartado A.- Datos de identificación....15
6.2. Apartado B.- Solicitud....19
6.3. Apartado C.- Declaración responsable....21
7. Paso 3.- Validar (para solicitud sin certificado digital)....22
8. Paso 3.- Registrar (para solicitud con certificado digital)....25
9. Paso 4.- imprimir (para solicitud sin certificado digital)....26
10. Paso 4.- Guardar (para solicitud con certificado digital)....28
11. Recuperar el trámite....30
12. Resolución de problemas....32

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los últimos meses se ha realizado el abono de atrasos al personal docente de centros privados concertados por diferentes conceptos, conceptos relacionados con la minoración salarial de diciembre de 2012, la aplicación del VI convenio en concepto de antigüedad y cargos directivos o la aplicación, también del VI convenio, en concepto de complemento de antigüedad.

Una vez realizado el abono de estas cantidades a los docentes dados de alta en la actualidad en la nómina de pago delegado de la Conselleria de Educación surge ahora la necesidad de abonar los atrasos a docentes que, aún habiendo devengado el derecho al abono, no se encuentran en la actualidad dados de alta en nómina.

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El objetivo de este manual es explicar el funcionamiento del trámite telemático desarrollado en la plataforma E-SIRCA para la:

'SOLICITUD DE ABONO DE ATRASOS PARA EL PERSONAL DOCENTE DE CENTROS PRIVADOS CONCERTADOS EN PAGO DELEGADO'.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

El trámite telemático diseñado puede ser utilizado de dos formas, con certificado digital o sin certificado digital.

Para poder realizar el trámite telemático con certificado digital es necesario cumplir los siguientes requisitos:

- Disponer de certificado de firma digital: son válidos el certificado de ciudadano, el certificado de entidad y el certificado de empleado público emitidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV) como el DNI electrónico. Para la tramitación de esta solicitud se aceptan todos los certificados admitidos por @firma y que aparecen en la relación publicada por el ministerio en el siguiente documento:

  http://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/190/Area%20descargas/aFirma-Anexo-PSC.pdf

- Tener correctamente instalado el certificado de firma digital

  - ✔ En http://www.accv.es/ciudadanos/ dispone de información sobre como instalar el certificado de la ACCV
  - ✔ En http://www.dnielectronico.es/ dispone de información sobre como instalar el DNI electrónico

- Tener correctamente configurado el equipo desde el cual se va a acceder al trámite: para ello se puede acceder al siguiente enlace

  https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe_requisitos.jsp donde se podrá comprobar si el equipo cumple con los requisitos necesarios:

COMPROBACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA EN LA GENERALITAT VALENCIANA

GENERALITAT VALENCIANA

Está accediendo a la página de validación de SAFE (Sistema de Autenticación y Firma Electrónica) en su equipo.

Requisitos mínimos SAFE

- Certificado digital de usuario instalado en el navegador / sistema operativo o disponible a través de un módulo PKCS#11 o CSP instalado en el navegador.
- JRE a partir de 1.6.0_38.
- Los requisitos a nivel de recursos del sistema (Memoria, procesador) vienen derivados directamente de la aplicación que las use.
- Cumplimiento de los requisitos mínimos:

REQUISITO	VALORES SOPORTADOS	VALORES ACTUALES	RESULTADO
Sistema Operativo	Windows XP SP3, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows Server 2008 SP2, Windows 8, Linux(Ubuntu), Mac OS Mavericks 10.9.5, Yosemite 10.10	Windows 7	✔
Navegador	Google Chrome 15 o superior hasta Chrome 41, Mozilla Firefox 5 o superior (En Windows únicamente se soporta en 32 bits), IE 8 o superior, Safari 6.2 o superior (soporte prestado únicamente para la versión OS X)	Explorer 8	✔
JRE's instalados	Máquina Virtual Java (JVM) 1.6.0_38 o superior en 32 bits (x86). Máquina Virtual Java (JVM) 1.7.0_10 o superior en 32 bits (x86) o 64 bits (x64/AMD64). Máquina Virtual Java (JVM) 1.8.0 o superior.	1.8.0_91	✔

- Cumplimiento de los requisitos adicionales de SAFE:

REQUISITO	DESCRIPCION		RESULTADO
Applet de Autenticación	Prueba de Autenticación en SAFE	Comprobar Autenticación	✔
Comprobar Certificado	El certificado debe ser válido para poder firmar		✔
Arquitectura Sistema	32 bits (Restricción a consecuencia del JRE 1.7 de Oracle)		✔
Versión JRE	Versión de JRE que el Navegador está ejecutando	1.8.0_91	✔

- Posibles errores graves detectados:

COMPROBACION	DETECTADO
Compatibilidad con otras librerías de Firma Electrónica	✔

© Generalitat Valenciana

Si todo está correcto aparecerán todos los *ticks* en color verde.

4. ACCESO AL TRÁMITE

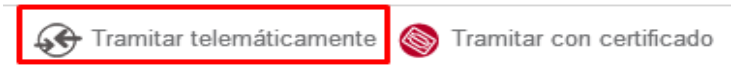
Se puede acceder al trámite a través de la página principal del PROP de la Generalitat. La dirección de esta página es :

http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/buscadores/tramites_servicios

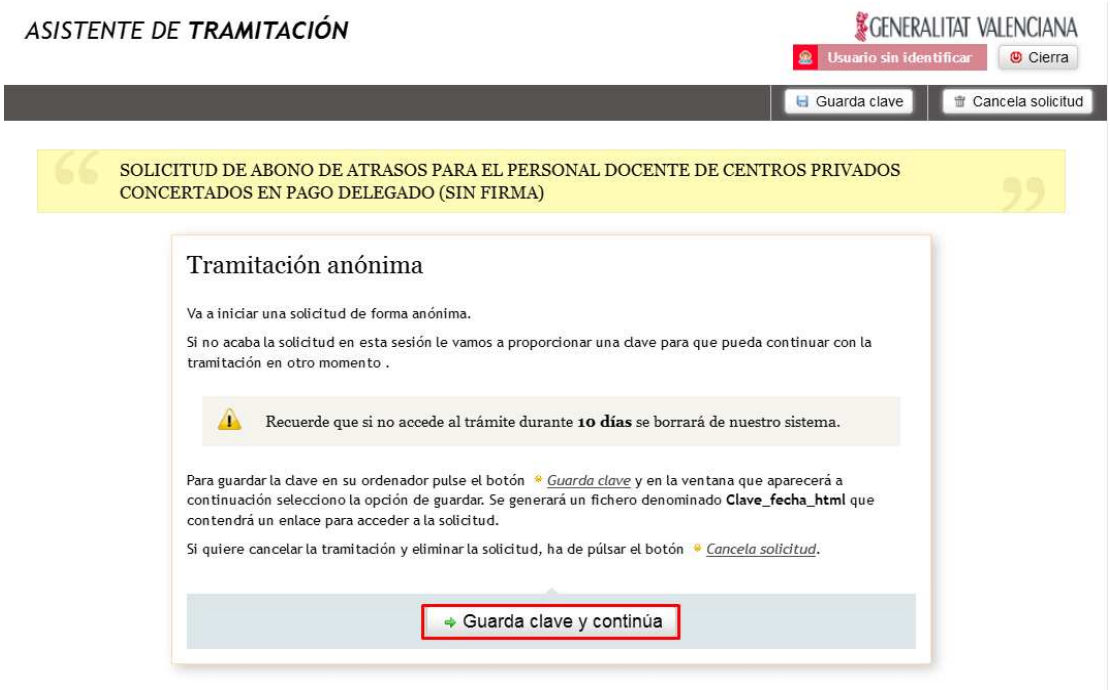
En ella se muestran una serie de campos de filtrado para encontrar el trámite que se busca.

4.1. ACCESO SIN CERTIFICADO DIGITAL

Al hacer clic sobre 'Tramitar telemáticamente'

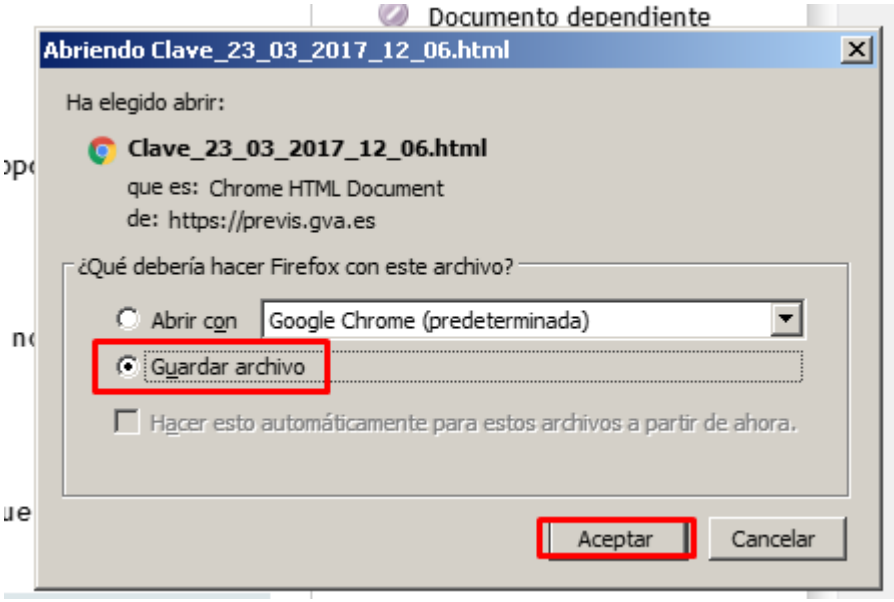


Se muestra una pantalla inicial como la de la imagen siguiente:



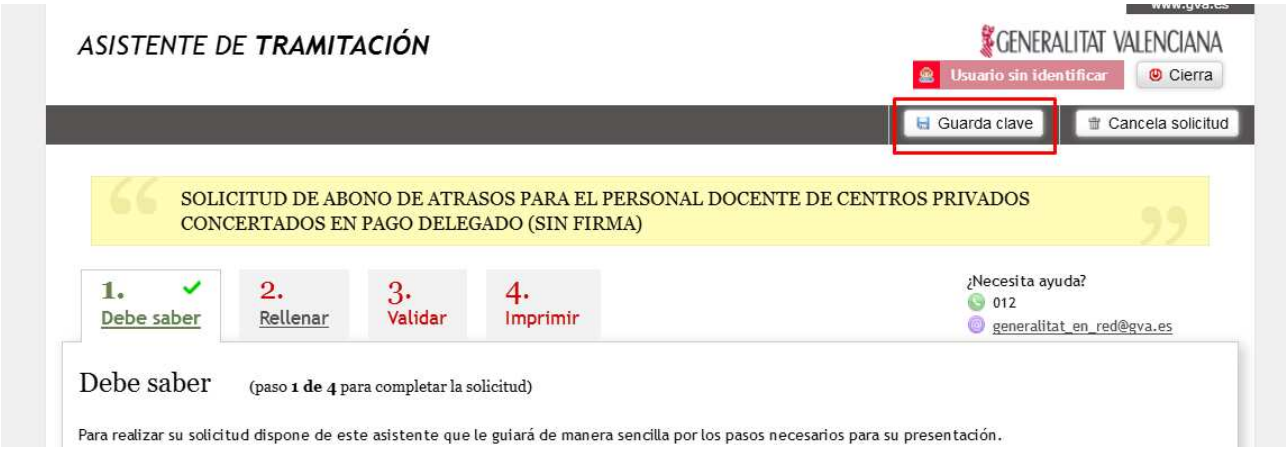
La explicación a esta pantalla está relacionada con la persistencia de los datos cumplimentados. El presente trámite no tiene una gran magnitud de información a cumplimentar, pero existen otros en los que, dada la gran cantidad de información a rellenar, puede surgir la necesidad de rellenar una parte y continuar con la cumplimentación a otra hora u otro día.

Al pulsar el botón 'Guardar clave y continúa' lo que se está haciendo es guardar un archivo que permita la continuación de la cumplimentación del trámite en caso de que el solicitante se haya quedado a mitad.

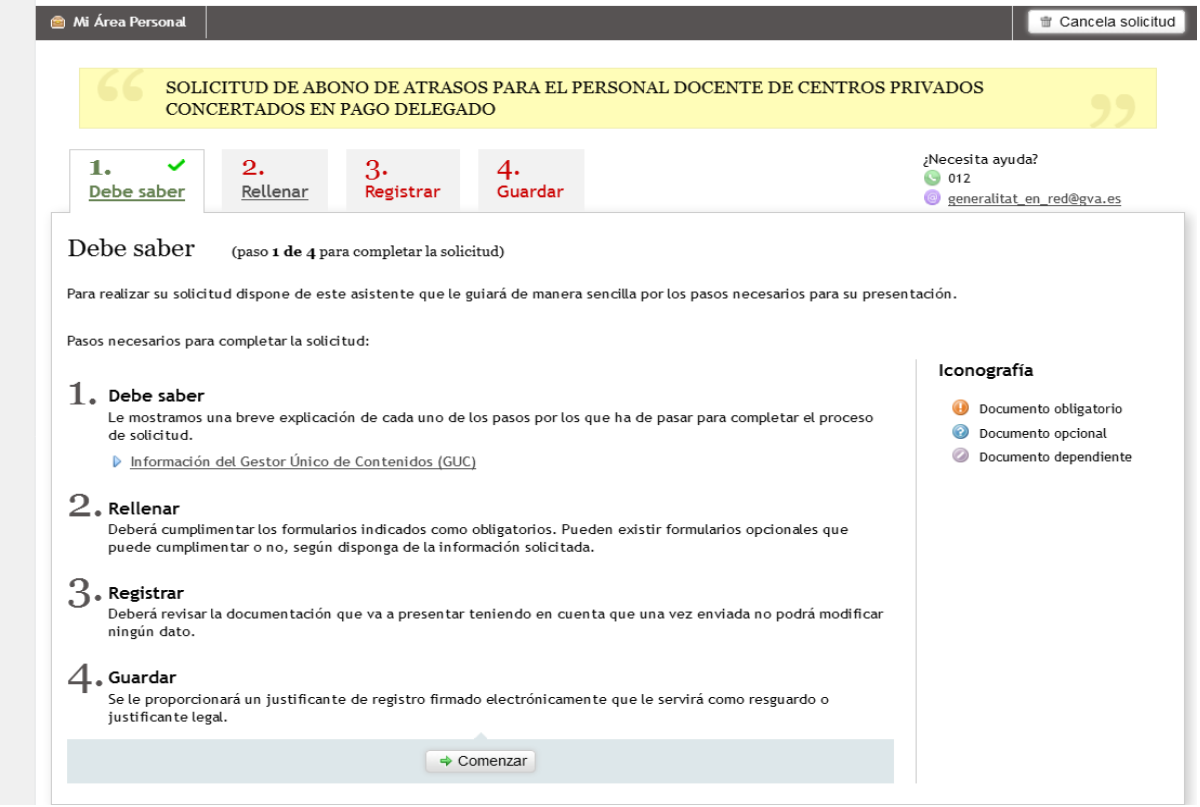


Para la tramitación con firma digital las solicitudes quedan guardadas en el área personal del ciudadano, a la cual se accede con el certificado digital. Este mecanismo de guardado de clave permite emular ese área personal para el caso de tramitación sin certificado digital.

Se puede realizar el guardado en cualquier momento de la tramitación sin certificado digital pulsando el botón 'Guarda clave'



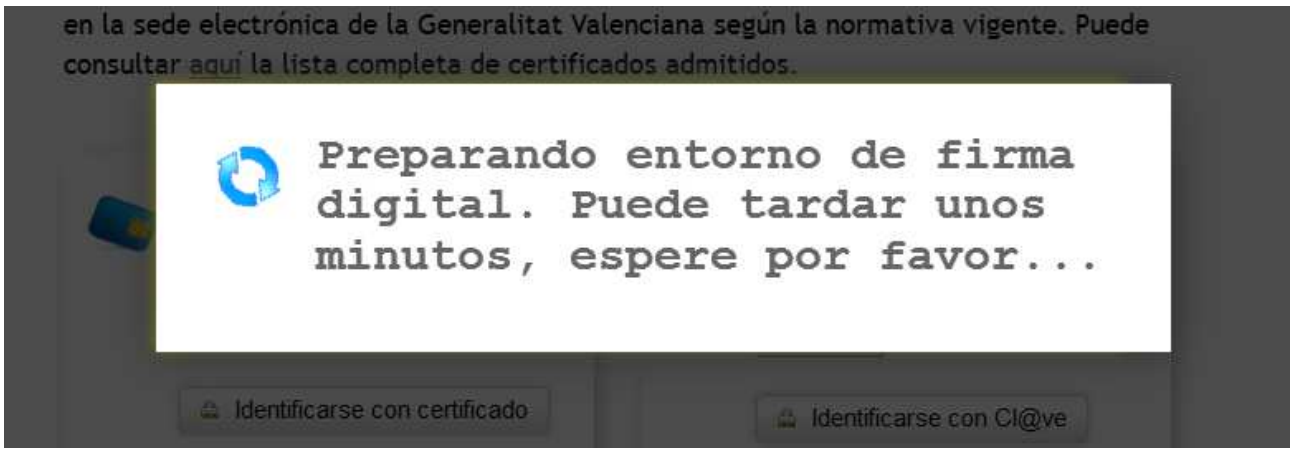
Una vez guardada la clave se presenta la pantalla principal del trámite, que igual que ocurría con el trámite con certificado, muestra directamente el asistente que informa sobre los pasos a realizar para tramitar correctamente la solicitud.



4.2. ACCESO CON CERTIFICADO DIGITAL

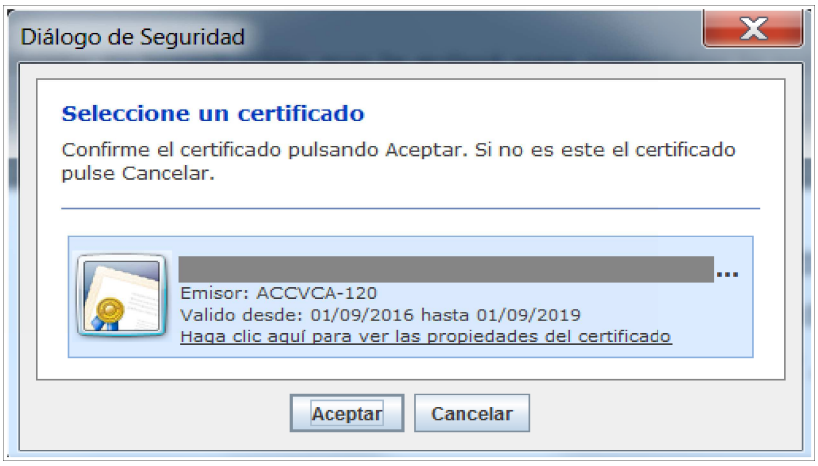
Al hacer clic sobre 'Tramitar con certificado' se mostrará la pantalla inicial de acceso al trámite, donde podrá identificarse con su certificado digital. Serán admitidos los certificados comentados en el punto 3.- requisitos mínimos

Para iniciar el trámite hay que pulsar el botón 'Identificarse con certificado' para comenzar el proceso de identificación en la plataforma.

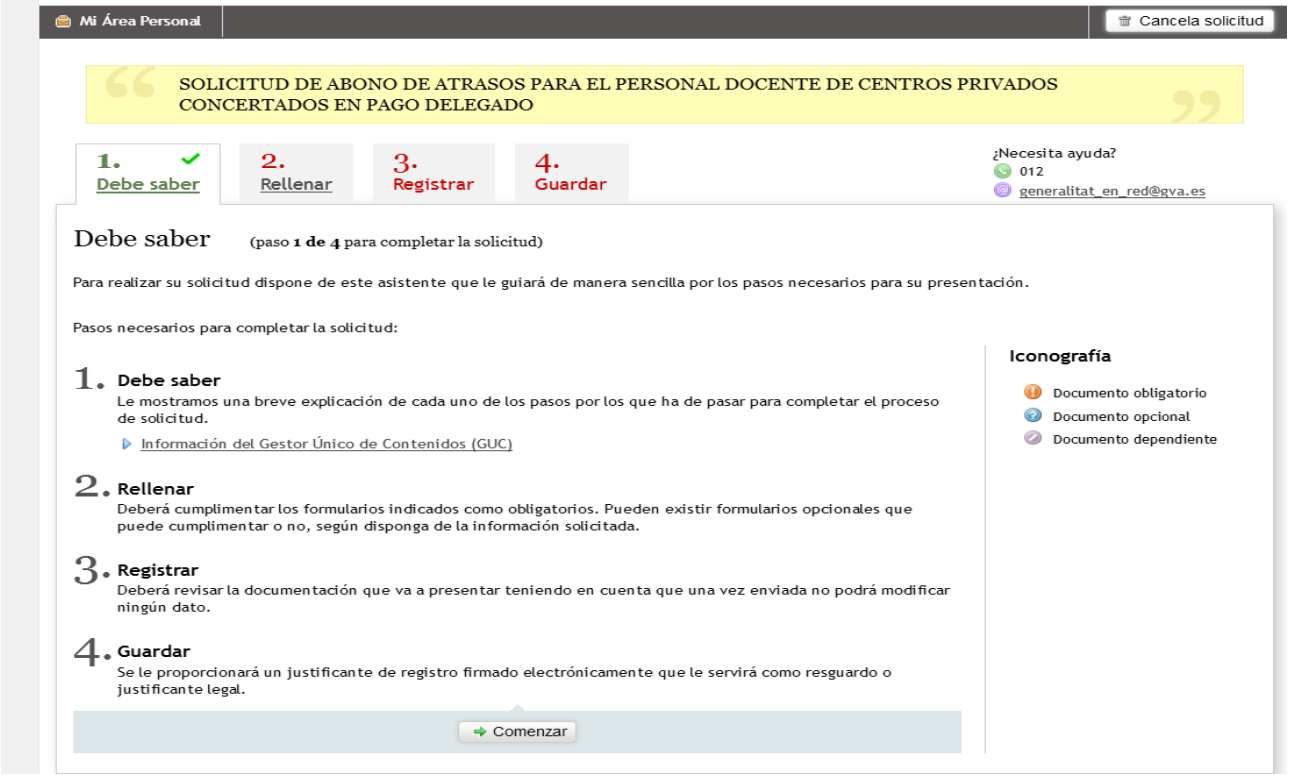


Puede ocurrir que aparezca una pantalla solicitando permiso para 'Ejecutar esta aplicación'
Hay que pulsar el botón de ejecutar para poder realizar la autenticación y la firma electrónica.

A continuación hay que seleccionar el certificado que a utilizar.



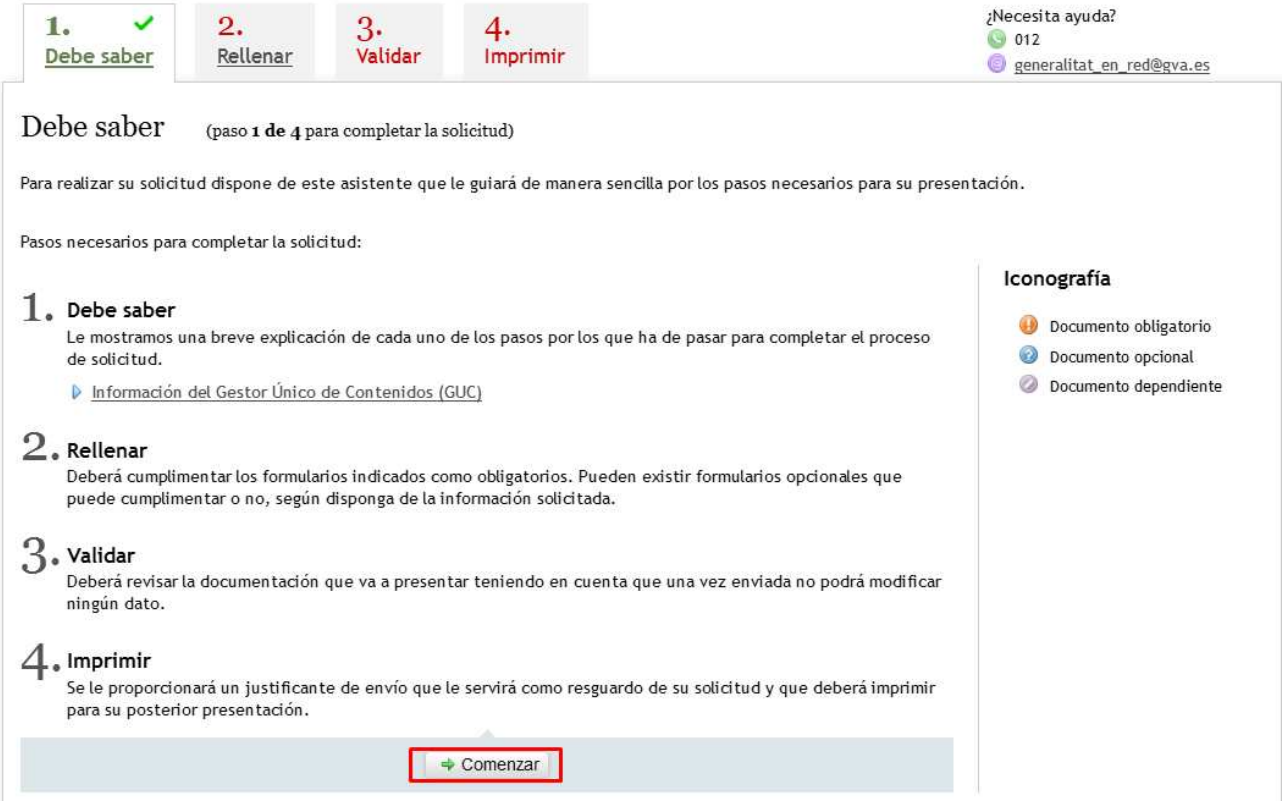
En este momento el usuario estará ya conectado a la plataforma e-SIRCA. Se le mostrará la pantalla con el asistente que le informará sobre los pasos a realizar para tramitar correctamente la solicitud.



Para realizar correctamente el trámite se deben de realizar todos los pasos.

5. PASO 1.- DEBE SABER

Es una explicación de las diferentes pestañas que componen la totalidad del trámite. Tras leer detenidamente la primera pestaña con los pasos a realizar hay que pulsar el botón 'Comenzar'.



Los pasos a realizar, sea cual sea la forma en la que el ciudadano se conecta con el trámite, con certificado digital o sin certificado digital, son los mismos.

La única diferencia entre las dos formas de tramitación es el paso número 3, que en caso de que el acceso sea haga con certificado digital se llama 'Registrar'...

y en caso de que el acceso se haga sin certificado digital se llama 'Validar'

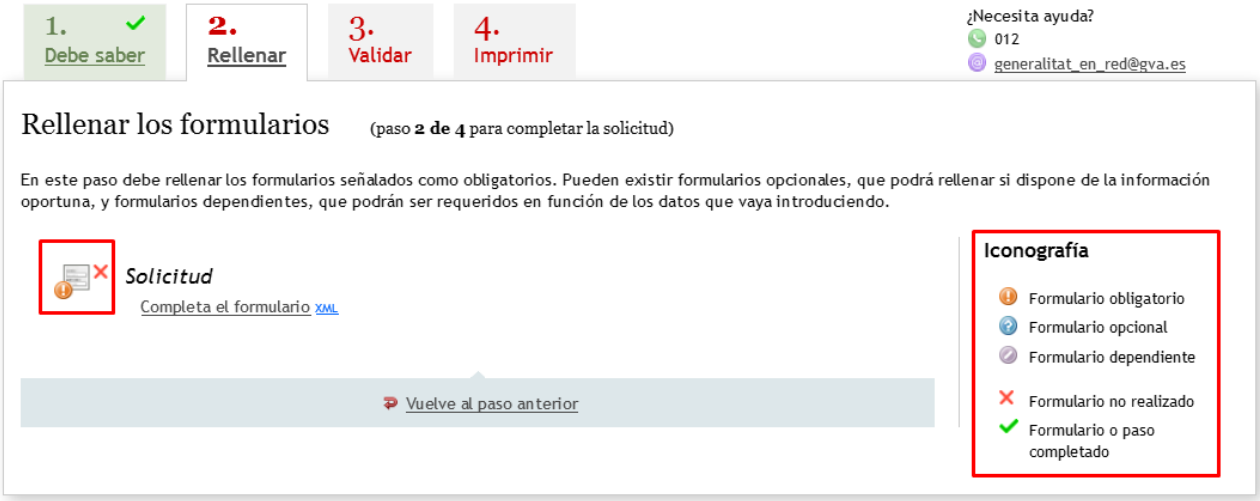
Y el paso número cuatro, que en caso de que el acceso sea haga con certificado digital se llama 'Guardar'

Y en caso de que el acceso se haga sin certificado digital se llama 'Imprimir'

Cuando en el presente manual se explique el paso número tres se describirán las diferencias entre 'Registrar' y 'Validar'. Así mismo cuando se explique el paso número cuatro también se describirán las diferencias entre 'Guardar' e 'Imprimir'.

6. PASO 2.- RELLENAR

Esta pestaña da acceso al formulario de solicitud. Es importante fijarse en la iconografía asociada ya que en la parte de la derecha de la pantalla se muestra la leyenda del significado de los iconos asociados al formulario.



Al hacer clic en 'Completa el formulario' se abre el formulario del trámite.

Es importante rellenar el formulario siguiendo el orden de los apartados y campos que se muestran en pantalla.

En cualquier apartado del formulario los campos marcados con un * son obligatorios. El resto de campos podrán ser obligatorios en función de las opciones marcadas (en este caso el formulario avisará de que será necesario su cumplimentación).

Los apartados a completar son:

- Apartado A: Datos de identificación.
- Apartado B: Solicitud.
- Apartado C: Declaración responsable.

NOTA:
Hacer notar que en este Paso 2 'Rellenar' no se está enviando la solicitud a Conselleria de Educación, simplemente se está guardando en la plataforma como salvaguarda de la información. No será enviada al registro de entrada de Conselleria hasta el Paso 4 'Registrar' o 'Validar'. Por ello es tan importante que complete los pasos de los que consta el trámite.

6.1. APARTADO A.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN

En este apartado se cumplimentan los datos que identifican a la persona que va a realizar la solicitud.

- En el caso de que se haya accedido al trámite con certificado digital.

En este caso el formulario recupera los datos del NIF/NIE, nombre, apellidos y correo electrónico a efectos de notificaciones de forma automática de la información contenida en el certificado digital usado para entrar en el trámite.

Los datos del NIF/NIE y nombre y apellidos no podrán ser modificados.

El dato del correo electrónico sí que podrá modificarse porque puede ocurrir que el solicitante desee que las notificaciones se envíen a una cuenta de correo electrónico diferente a la que está relacionada con el certificado digital.

La casilla de verificación llamada 'Deseo recibir notificación electrónica en el correo electrónico indicado' está marcada y no puede modificarse. Esto es así porque al entrar con certificado digital la tramitación es totalmente electrónica.

- En el caso de que se haya accedido al trámite sin certificado digital.

En este caso el solicitante debe rellenar los datos del NIF/NIE, nombre y apellidos.

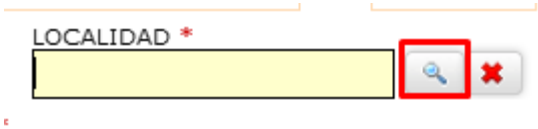
El formulario ofrece la posibilidad de usar el correo electrónico a efectos de notificaciones. Si el solicitante desea que se le notifique por esta vía electrónica debe marcar la casilla 'Deseo recibir notificación en el correo electrónico indicado'. Al marcarla se habilita el campo 'Correo electrónico a efectos de notificaciones' para indicar el dato. Hay que indicar que este campo es de obligado cumplimiento cuando esté marcada la casilla.

Si el solicitante desea recibir las notificaciones de la forma habitual, por comunicación en papel, entonces no marcará la casilla 'Deseo recibir notificación en el correo electrónico indicado'

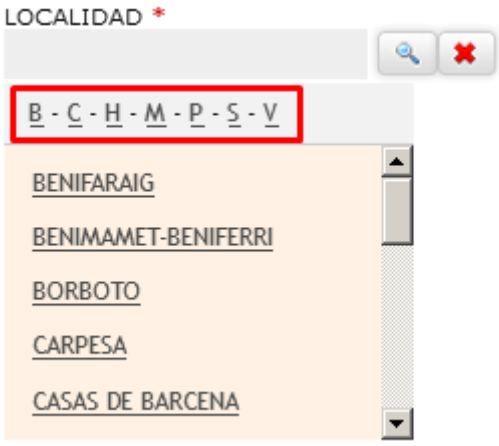
El resto de campos del apartado A.- Datos de identificación son comunes tanto para la opción con certificado digital o sin certificado digital. El solicitante, de forma obligatoria tiene cumplimentar los siguientes campos:

- Dirección
- Código postal (campo CP)

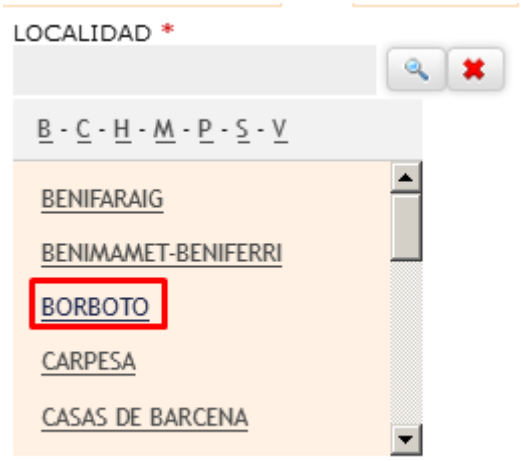
- Teléfono
- Provincia: Se seleccionará de la lista desplegable de valores. Basta con hacer clic en el campo para que la lista se despliegue.
- Municipio: Esta lista desplegable de valores mostrará los municipios pertenecientes a la provincia seleccionada en el campo anterior. Basta con hacer clic en el campo para que la lista se despliegue.
- Localidad: Esta lista desplegable mostrará las localidades pertenecientes a la provincia y municipio seleccionados en los campos anteriores. El funcionamiento de este tipo de lista desplegable es:
    - Pulsar el botón de búsqueda, cuyo icono es una lupa para que se muestre la lista de localidades



La lista se muestra agrupada por la letra inicial de la localidad. Por ejemplo, la siguiente imagen muestra las localidades pertenecientes a la provincia de Valencia y al municipio de Valencia. El solicitante selecciona la letra (enmarcada en rojo) por la que empieza la localidad y se le muestran las localidades que empiezan por dicha letra. Si el municipio tiene solamente una localidad entonces se muestra directamente al pulsar el botón de búsqueda.

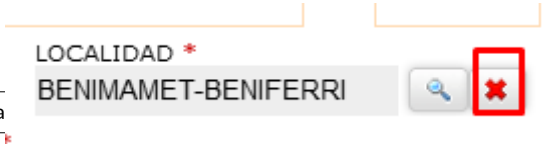


Para seleccionar la localidad basta con hacer clic en el nombre de la misma. En ese momento la localidad seleccionada se refleja en el campo.

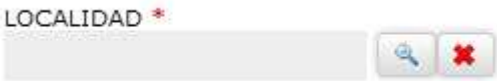


- En el caso de que, por equivocación, el solicitante haya seleccionado una localidad incorrecta, hay que pulsar el icono con el aspa roja.

  Por ejemplo, el solicitante ha seleccionado 'Benimamet-Beniferri' y en realidad quería seleccionar Borbotó.



Al pulsar el aspa roja el dato de BENIMAMET-BENIFERRI desaparece

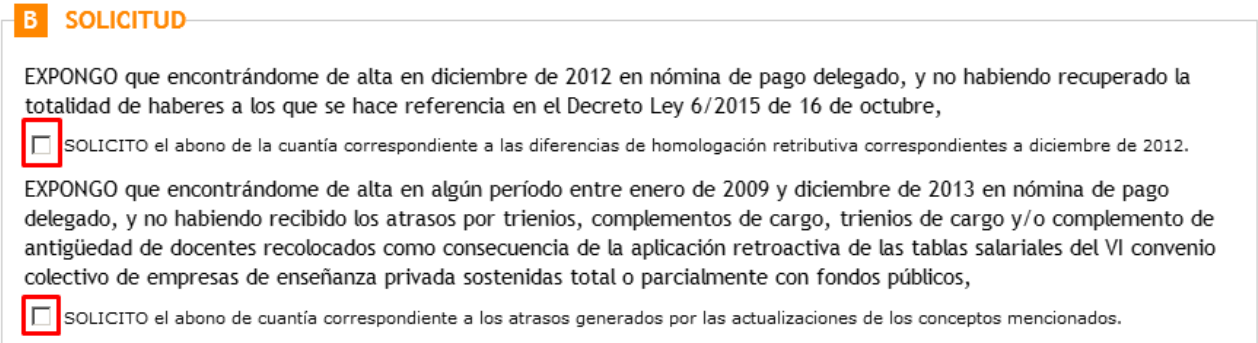


Pudiendo volver a seleccionar la localidad correcta usando el botón de búsqueda (la lupa) tal y como se ha explicado en el punto anterior.

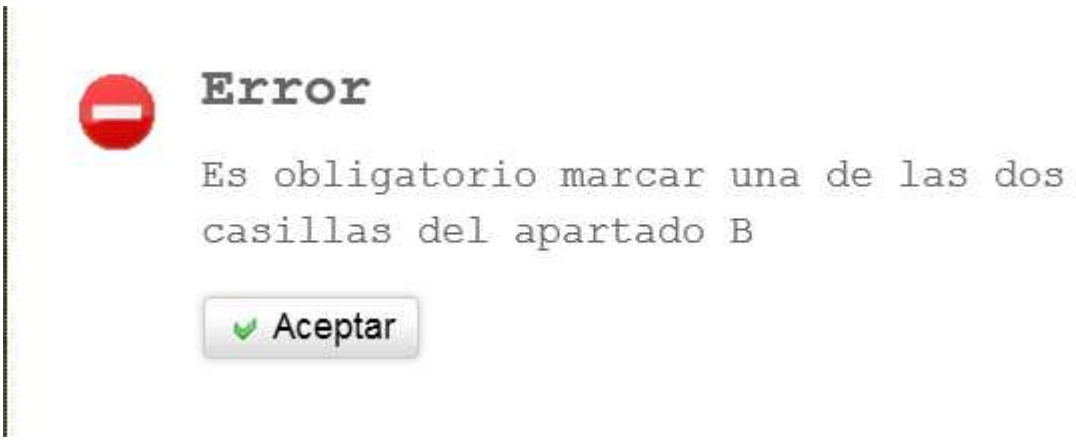
6.2. APARTADO B.- SOLICITUD

Corresponde a los datos propios de la solicitud. El formulario ofrece dos posibilidades: por una parte la solicitud del abono de la cuantía correspondiente a las diferencias de homologación retributiva correspondientes a diciembre de 2012 y por otra parte la solicitud del abono de la cuantía correspondiente a los atrasos generados por las actualizaciones de los conceptos relacionados con la aplicación del VI convenio colectivo de empresas de enseñanza privada sostenidas total o parcialmente con fondos públicos.

El solicitante puede marcar una o las dos casillas disponibles, <u>pero de forma obligatoria tiene que marcar alguna.</u>



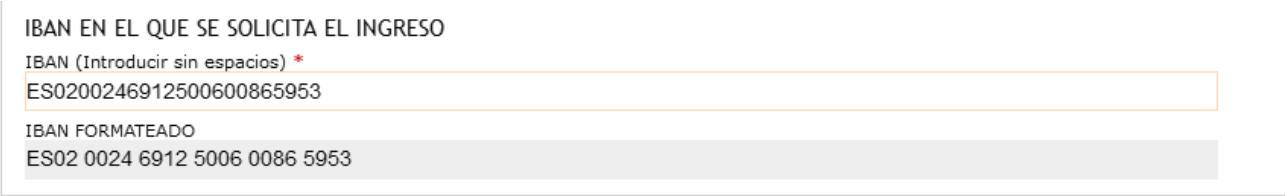
En caso de que no marque ninguna, cuando el formulario se valide se muestra un error indicando este hecho:



El siguiente campo que debe de cumplimentar el solicitante es el IBAN en el que desea que se le ingresen los atrasos solicitados, en caso de que, tras revisión de la solicitud por parte de los técnicos de la Conselleria de Educación, proceda el abono de los mismos.

El campo en el que tiene que cumplimentar el dato del IBAN es 'IBAN en el que se solicita el ingreso'

El usuario introducirá el dato del IBAN y se validará su validez.



En caso de que el IBAN introducido no sea válido aparecerá un mensaje indicándolo.

Es importante comentar que el formulario también comprueba si la entidad bancaria en la que se solicita el abono de los atrasos es una entidad activa para la Tesorería de la Generalitat

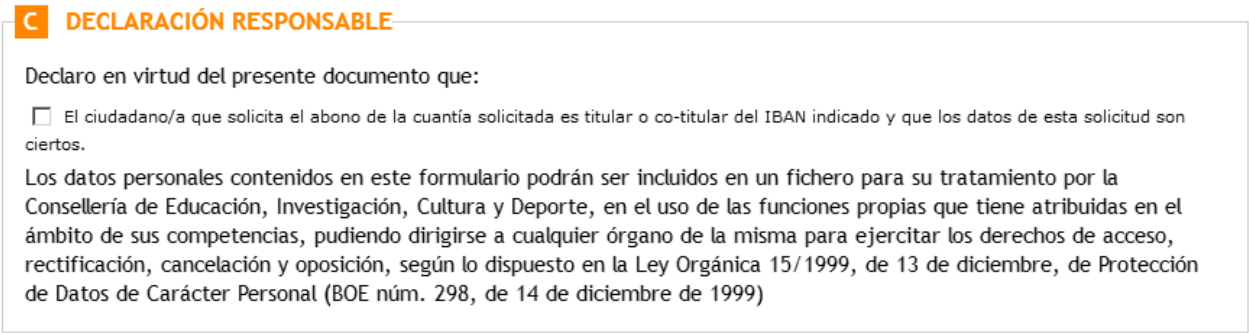
Valenciana. En caso de que no lo sea, se informa también al solicitante para introduzca un IBAN que sí que corresponda a una entidad activa.

En caso de que el número IBAN sea correcto se muestra formateado en el campo 'IBAN formateado'. Este campo es informativo, no puede modificarse. Únicamente se muestra el dato introducido por el solicitante, pero formateado conforme a la norma SEPA, que recomienda, para mayor claridad, agrupar los caracteres en seis grupos de cuatro caracteres cada uno.

6.3. APARTADO C.- DECLARACIÓN RESPONSABLE

El apartado C.- Declaración responsable contiene un campo de tipo casilla que el solicitante obligatoriamente tiene que marcar para poder continuar con la solicitud.

Con esta acción, el solicitante declara por una parte que es titular o co-titular del número IBAN señalado y por otra parte declara que los datos reflejados en la solicitud son ciertos.


C DECLARACIÓN RESPONSABLE

Declaro en virtud del presente documento que:

☐ El ciudadano/a que solicita el abono de la cuantía solicitada es titular o co-titular del IBAN indicado y que los datos de esta solicitud son ciertos.

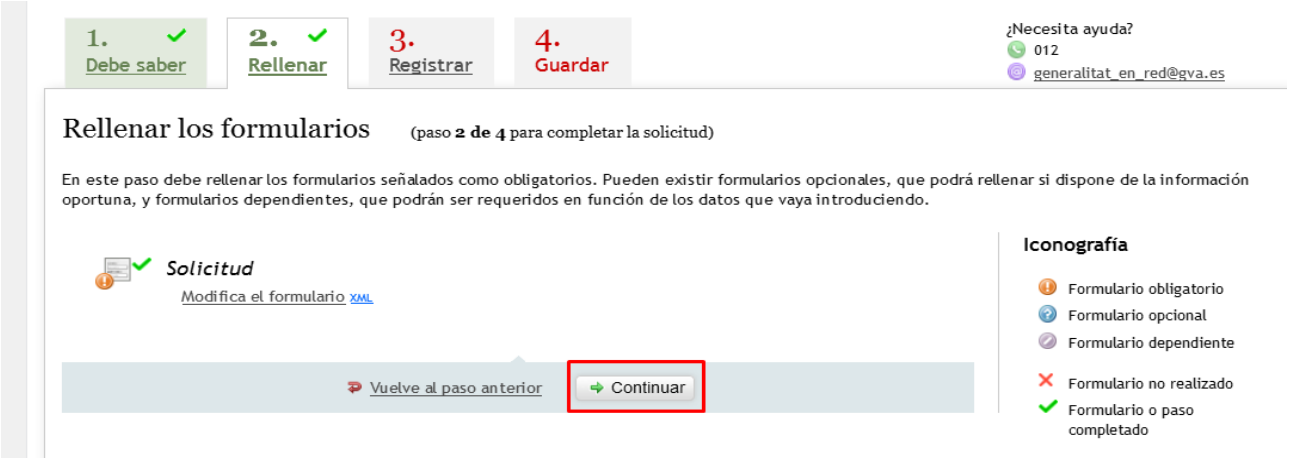
Los datos personales contenidos en este formulario podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas en el ámbito de sus competencias, pudiendo dirigirse a cualquier órgano de la misma para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999)

Una vez completado el formulario hay que hacer clic en el botón 'Enviar Solicitud' para validar el contenido del formulario y guardarlo.

Si durante el proceso de validación se detectan errores se mostrará un mensaje informando del error. Hay que ir corrigiendo los errores detectados para poder continuar.

En el caso que todo este correcto, se muestra de nuevo la pestaña del paso 2.

Desde aquí se puede acceder a visualizar cualquiera de los apartados del formulario cumplimentado para verificarlo y, en caso de ser necesario, realizar modificaciones.

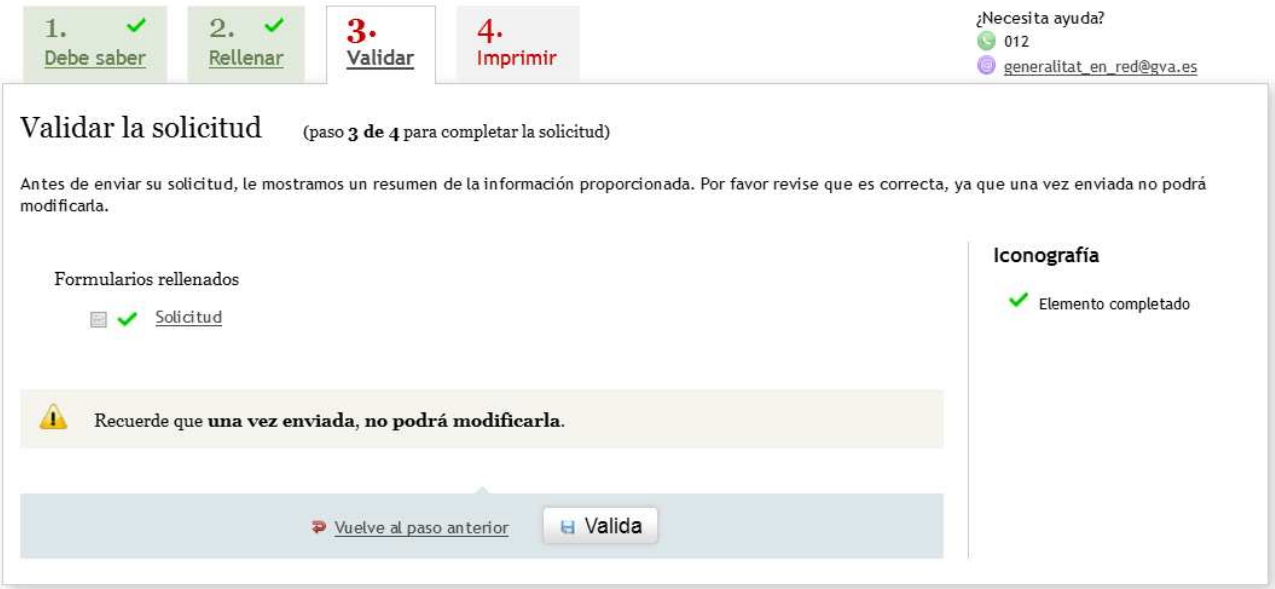


Si está todo correcto, pulsar el botón 'Continuar' para seguir al paso 3 del trámite, que en función del tipo de solicitud, con o sin certificado digital, se llamará 'Registrar' o 'Validar'

7. PASO 3.- VALIDAR (PARA SOLICITUD SIN CERTIFICADO DIGITAL)

En esta pestaña se muestra un resumen de la información proporcionada para que sea revisada ya que una vez validada, en el siguiente paso, ya no se podrá modificar.

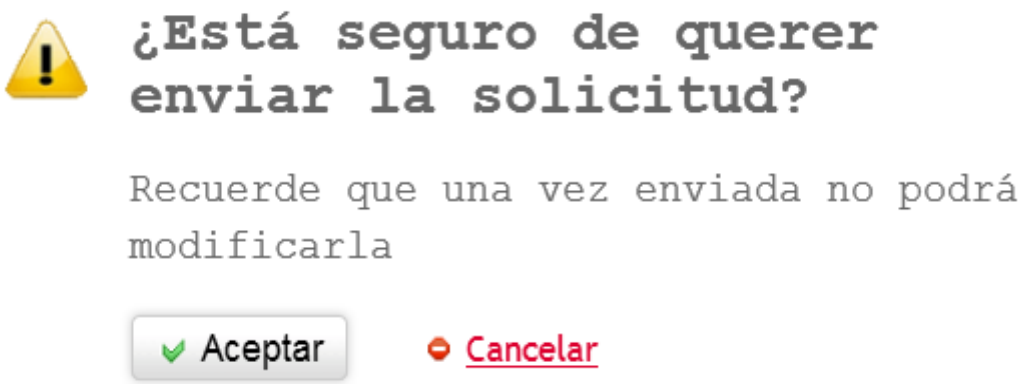
Hay que hacer clic sobre el enlace 'Solicitud' para que se vuelva a mostrar el formulario de la solicitud.



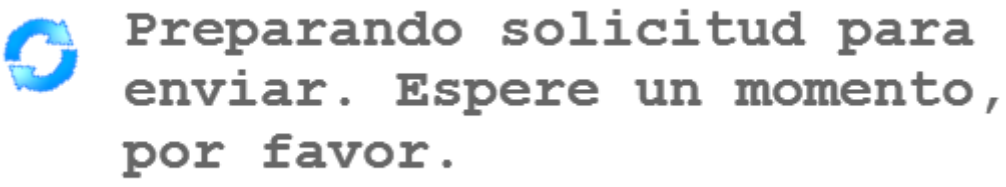
Una vez que el solicitante tenga claro que toda la información es correcta debe pulsar el botón 'Valida'.

El hecho de ser un trámite sin certificado digital implica que no lleva registro de entrada relacionado. Lo que sí que se hace al pulsar el botón 'Valida' es asignar a la solicitud un número de transacción que justifica la realización del trámite.

Aparece el mensaje de confirmación:



Al pulsar el botón 'Aceptar' se mostrará el mensaje de la plataforma eSIRCA en el que se informa de la preparación del entorno para enviar la solicitud realizada.



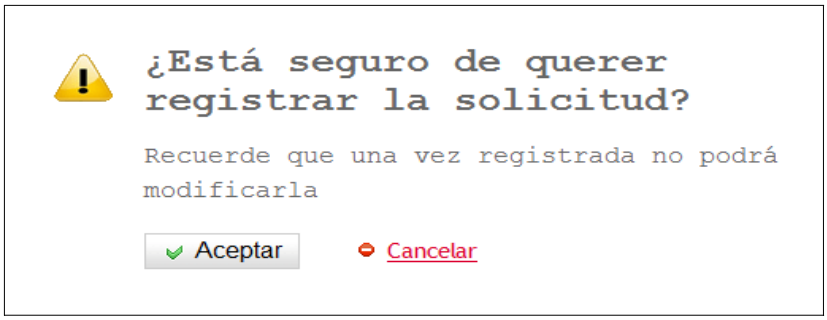
Finalmente aparece el mensaje en el que se comunica que el envío se ha realizado correctamente.

Si todo ha funcionado correctamente se muestra un mensaje informativo y a continuación aparece la pantalla correspondiente al paso '4.Imprimir'

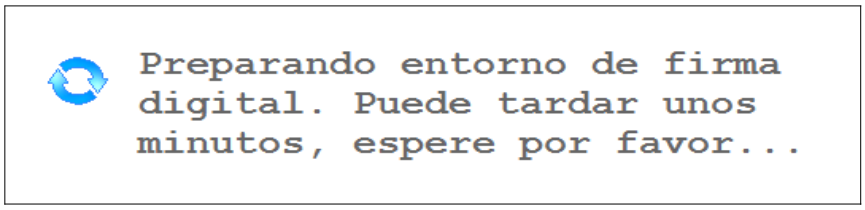
8. PASO 3.- REGISTRAR (PARA SOLICITUD CON CERTIFICADO DIGITAL)

Al 'Registrar' se está enviando la solicitud a la Conselleria de Educación y además se le está asignando un asiento registrar en el registro de entrada.

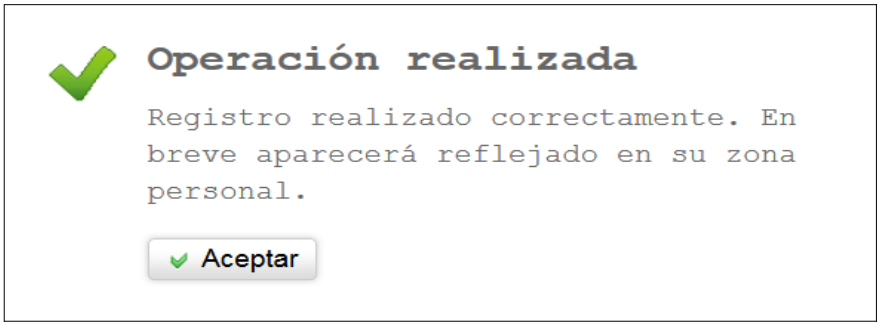
Al pulsar en 'Registrar' aparece el siguiente mensaje de confirmación:

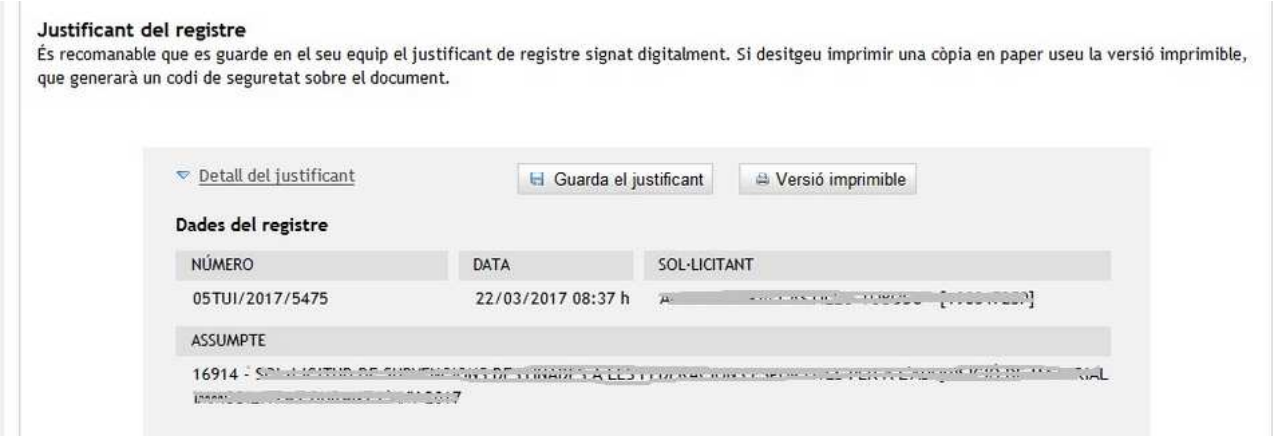


Hay que pulsar 'Aceptar' para continuar con el proceso de registro.



Si todo ha funcionado correctamente se muestra un mensaje informativo y a continuación aparece la pantalla correspondiente al paso '5.Guardar', desde donde se podrá guardar y/o imprimir un justificante del trámite realizado. De esta forma el trámite estará finalizado.





9. PASO 4.- IMPRIMIR (PARA SOLICITUD SIN CERTIFICADO DIGITAL)

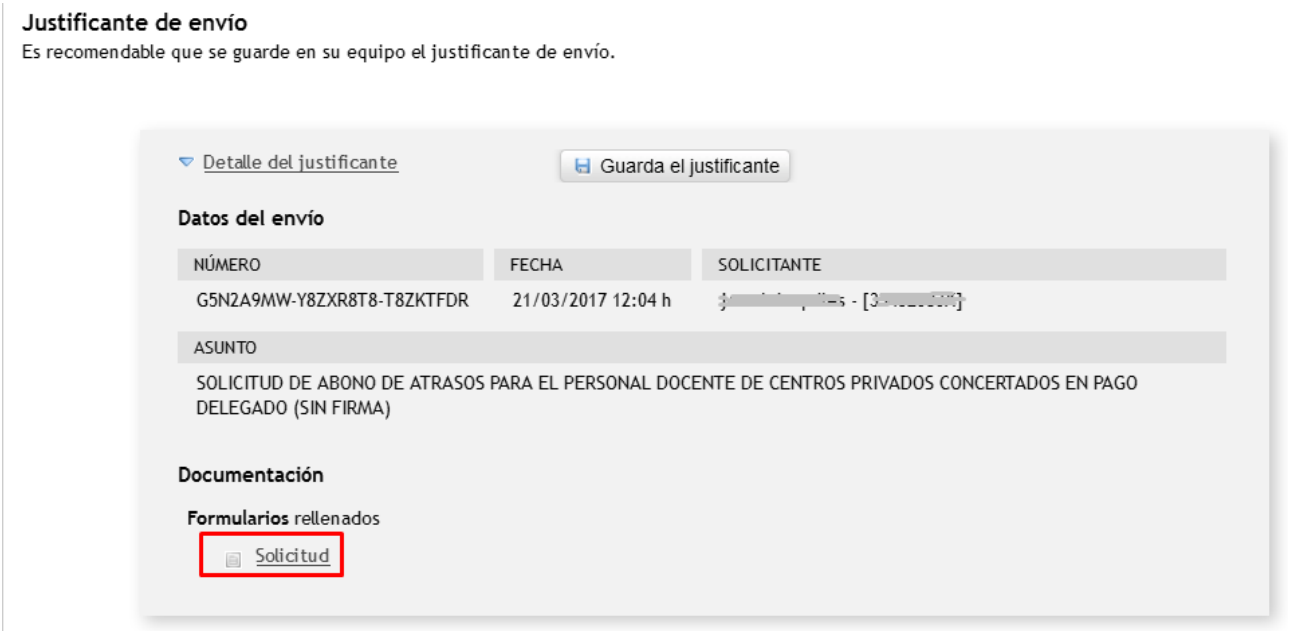
Una vez validada la solicitud se pasa al paso 'Imprimir' desde donde se puede guardar y/o imprimir un justificante del trámite realizado. De esta forma el trámite estará finalizado.

Al hacer clic sobre 'Detalle del justificante' se muestra en pantalla la información relacionada con la solicitud realizada así como un enlace al propio formulario de la solicitud.

El botón 'Guarda el justificante' permite mostrar en formato pdf el justificante pudiéndose imprimir o bien guardar.

El último paso que tiene que hacer el solicitante en el caso de la tramitación sin certificado digital es imprimir el justificante y entregarlo en el registro de entrada.

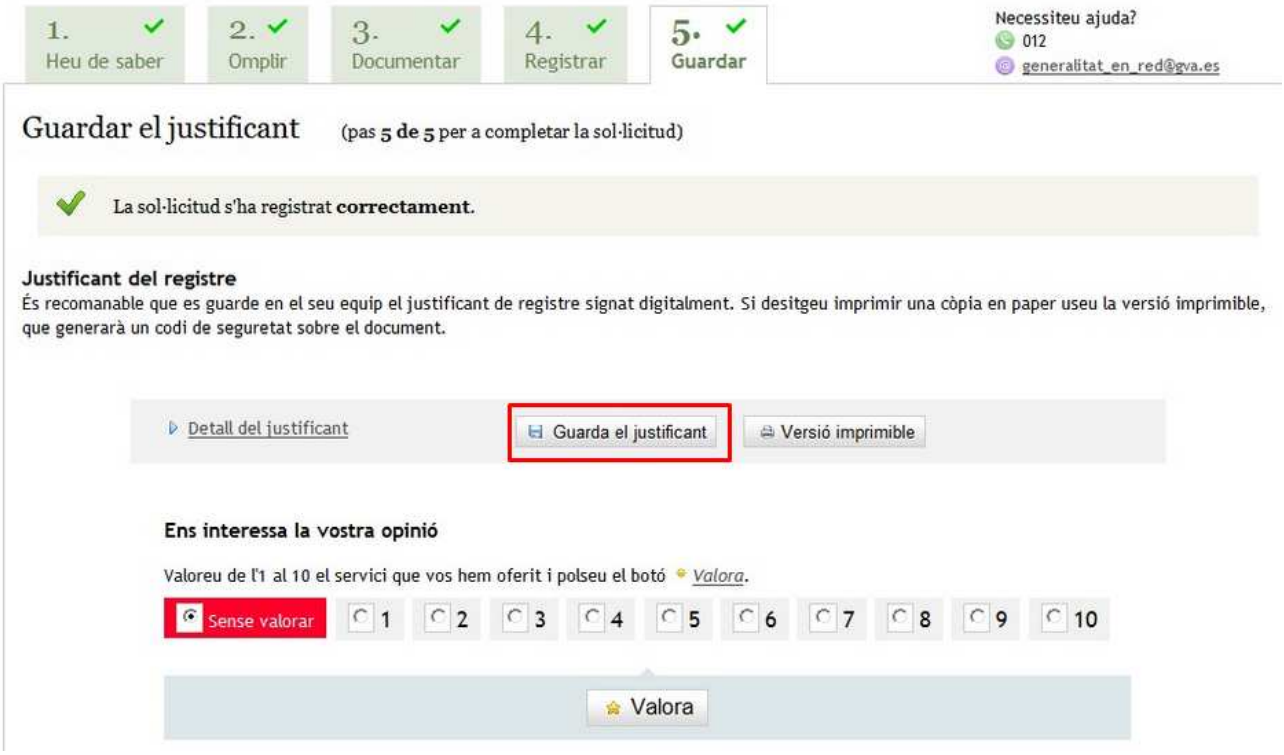
En ese momento se considerará que la solicitud está entregada.

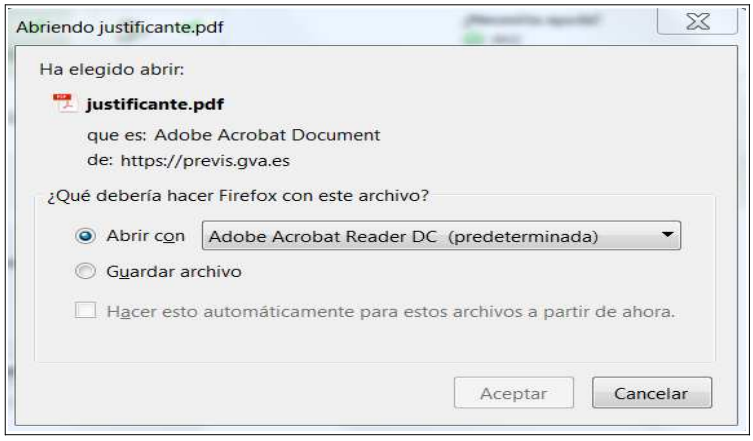


NOTA: A tener en cuenta. Las solicitudes tramitadas sin certificado digital se entiende que están entregadas cuando se han llevado al registro de entrada y se les ha asignado un número de registro.

10. PASO 4.- GUARDAR (PARA SOLICITUD CON CERTIFICADO DIGITAL)

En el último paso del trámite se le proporciona al solicitante un justificante de registro firmado electrónicamente. Este justificante sirve como resguardo o justificante legal.





El justificante es un documento en formato *pdf* que contiene el impreso de solicitud rellenado, con copia para la administración y para el interesado.
Este justificante NO es necesario presentarlo por registro de entrada, la solicitud ya se ha registrado telemáticamente.

Una vez descargado el justificante se podrá cerrar la ventana del asistente de tramitación.

GENERALITAT VALENCIANA

JUSTIFICANTE DE REGISTRO DE ENTRADA
JUSTIFICANT DE REGISTRE D'ENTRADA

Organismo / Organisme:	CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, INVESTIGACIÓ, CULTURA I ESPORT
N.I.F.:	334[redacted]
Presentador / Presentador:	JOSE [redacted] GARCIA
Fecha / Data:	08/03/2017 12.40.10
Número Registro / Número Registre:	05TUI/2017/128
Asunto / Assumpte:	SOLICITUD DE ABONO DE ATRASOS PARA EL PERSONAL DOCENTE DE CENTROS PRIVADOS CONCERTADOS EN PAGO DELEGADO

DOCUMENTACIÓN / DOCUMENTACIÓ

Huella electrónica / Empremta electrònica	Descripción / Descripció
8430eed23f5b9a0b7ce56c30fcee260c74e284fe	(PDF)-Solicitud

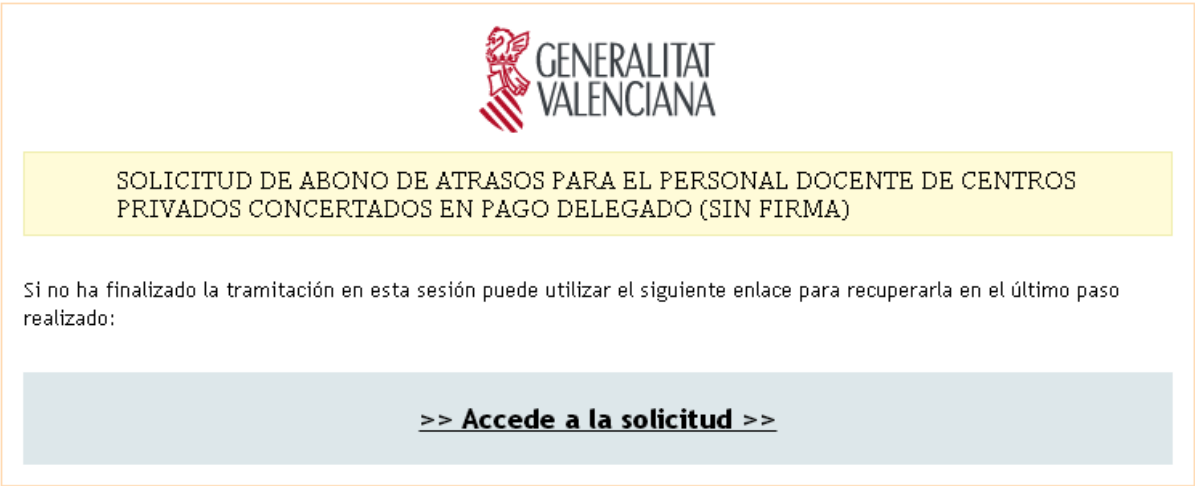
11. RECUPERAR EL TRÁMITE

En ambos casos, tramitación con o sin certificado digital, el solicitante dispone de diez días para acceder a las solicitudes guardadas. De esta forma, si por cualquier causa el solicitante ha quedado a mitad de la tramitación entonces puede recuperar la misma en el mismo punto en el que quedó la solicitud la última vez que los datos fueron enviados al servidor.

- Para el caso de trámite sin certificado digital

En este caso hay que abrir el fichero de clave comentado en el apartado '4.1 Acceso sin certificado digital' comentado anteriormente.

Este fichero muestra una pantalla similar a la de la imagen siguiente:



Al hacer clic sobre 'Accede a la solicitud' se muestra el trámite en el estado en el que estaba la última vez que se han enviado los datos al servidor.

A partir de ese momento se puede continuar con la cumplimentación del trámite.

- Para el caso de trámite sin certificado digital

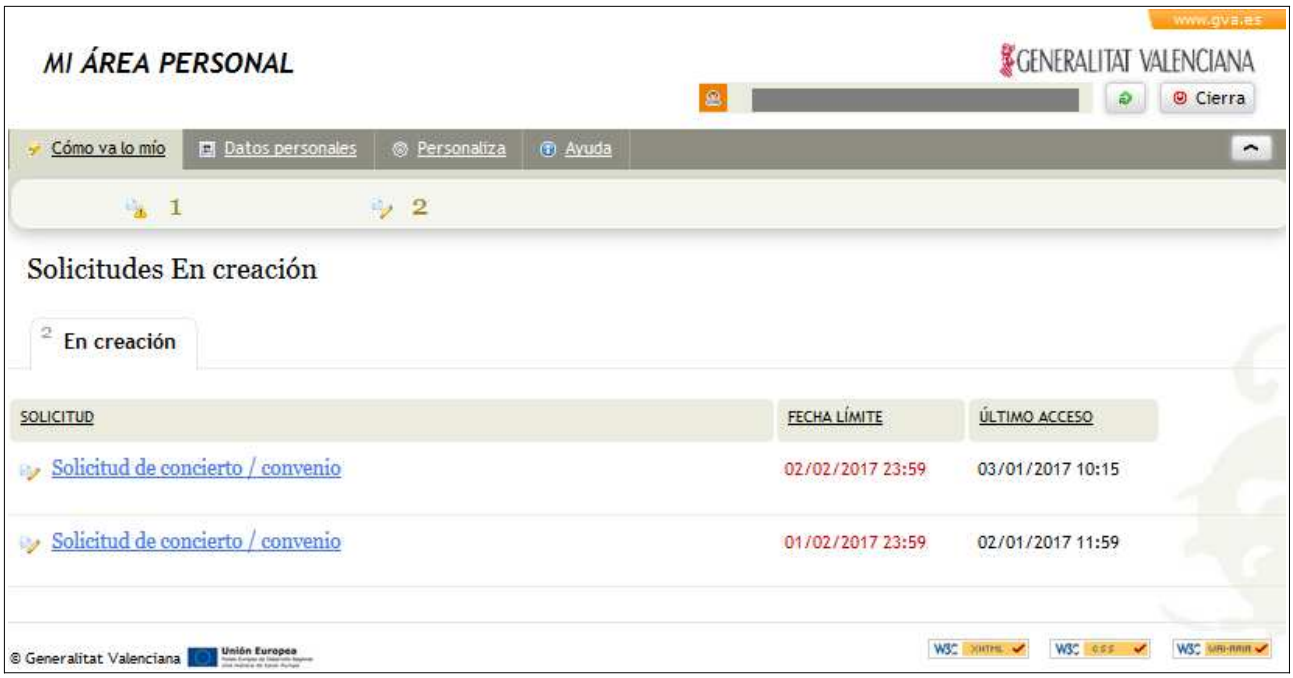
En el caso de que la ejecución del trámite se deba de interrumpir, por ejemplo debido a un error en la plataforma, se hace clic sobre el botón 'Cierra' (de la esquina superior derecha del asistente). De esta forma durante el período de presentación de solicitudes se podrá recuperar el trámite iniciado y continuar con su ejecución.

NOTA: El asistente guarda la información sólo de aquellos pasos que se han completado totalmente

Para recuperar el trámite, se accederá al área personal de la gva; hay que ir a la dirección siguiente:

https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html

(Con el mismo certificado con el que se estaba completando la solicitud) y una vez dentro del área personal, se hay que hacer clic sobre el icono '**Como va lo mio'** y a continuación sobre '**Solicitudes en Creación'** donde se muestra la solicitud en curso.



Haciendo clic sobre la solicitud se accede de nuevo al asistente para continuar con la tramitación.

12. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- **Al intentar entrar al trámite aparece ventana de "Conexión No Verificada"**

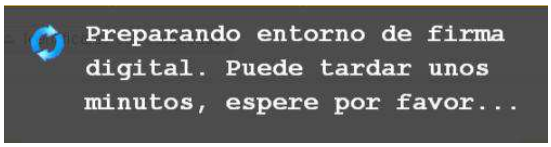
En ocasiones al intentar acceder al trámite puede que se muestre la siguiente ventana

En este caso para poder acceder al trámite habrá que hacer clic sobre **“Entiendo los riegos”** y a continuación sobre **“Añadir excepción”.**

Se abrirá una ventana en la que se hará click sobre **“Obtener certificado”** y sobre **“Confirmar excepción de seguridad”.**

- Mensaje “Preparando entorno…. “ no desparece de la pantalla

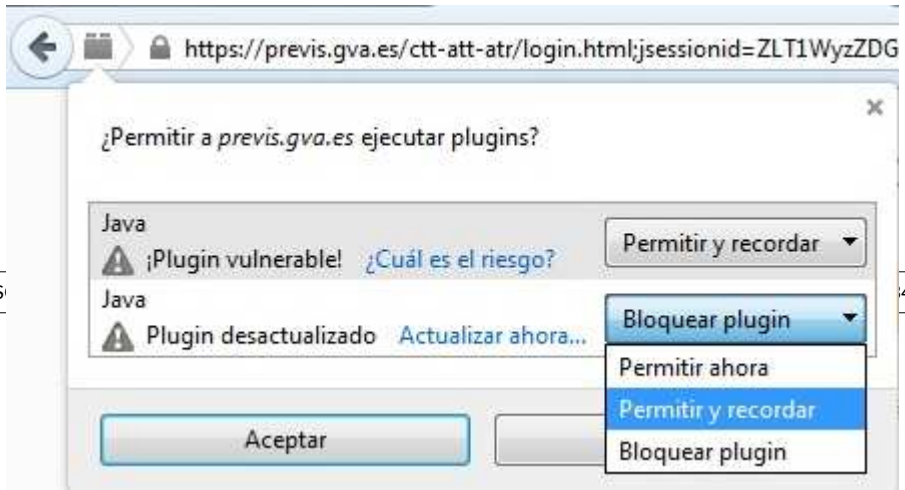
En ocasiones al intentar entrar al trámite telemático, al área personal o al registrar o enviar a la firma aparece el siguiente mensaje en pantalla que impide continuar.



Para descartar que se trata de un error en la configuración del equipo, y así poder continuar con el trámite será necesario realizar las siguientes comprobaciones

- La ventana para seleccionar el certificado no ha quedado oculta: para ello se minimizarán todas las ventanas abiertas para verificar si la ventana del certificado se ha cargado o no. Si se ha cargado el certificado se podrá seleccionar y de esta forma la tramitación podrá seguir.
- El plugin de Java esta desactivado: algunos navegadores por seguridad desactivan el plugin de Java lo que impide el funcionamiento correcto de Java.

Si se utiliza Mozilla Firefox, habrá que comprobar si junto a la barra de direcciones aparece un icono rojo. Si es así se hará clic sobre él para activar el plugin de Java y así poder continuar con la tramitación.



Si se utiliza Google Chrome, habrá que comprobar si debajo de la barra de direcciones aparece un mensaje como el que se muestra en la figura. Si es así se hará clic sobre “Ejecutar esta vez” para poder continuar con el trámite