



Junta de Andalucía


Preguntas frecuentes sobre la presentación electrónica general

VEAJA



ÍNDICE

<u>1</u>	<u>Autofirma</u>	<u>3</u>
1.1	¿Qué es autofirma?.....	3
1.2	¿Qué requisitos tiene autofirma?.....	3
1.3	¿Dónde puedo descargar Autofirma?	3
<u>2</u>	<u>Presentación electrónica</u>	<u>4</u>
2.1	¿Puedo dirigir solicitudes a otras administraciones públicas?	4
2.2	¿Cuáles son los requisitos técnicos para realizar la presentación electrónica?.....	4
2.3	Al tratar de acceder me muestra el error ‘Certificado digital no presentado en proceso de autenticación Web.’	4
2.4	Error: “Ha cancelado el proceso de firma al no seleccionar ningún certificado”.....	4
2.5	Error: “El certificado seleccionado para firmar no se corresponde con el que se seleccionó para autenticarse”.....	5
2.6	¿Por qué cuando voy a firmar la solicitud se pide varias veces el código pin de acceso al certificado?	5
2.7	Al proceder a firmar y presentar la solicitud el navegador no responde	5
<u>3</u>	<u>Aportación de documentos</u>	<u>6</u>
3.1	¿Qué documentos puedo incorporar?	6
3.2	¿Cómo se acredita la documentación aportada?	6
<u>4</u>	<u>Soporte técnico</u>	<u>7</u>

	Agencia Digital de Andalucía.	Preguntas frecuentes sobre la presentación electrónica general VEAJA
--	-------------------------------	---

1 Autofirma

1.1 ¿Qué es autofirma?

Autofirma es una aplicación de firma electrónica para entornos de escritorio desarrollada por el actual Ministerio de Política Territorial y Función Pública y adaptada por la Junta de Andalucía. Esta aplicación permite la firma electrónica desde navegadores que no soportan Java en los procedimientos administrativos.

Autofirma hace uso de las claves privadas asociadas a los certificados del usuario y no permite que estos salgan en ningún momento del almacén (tarjeta, dispositivo USB o navegador) ubicado en su PC. Autofirma no almacena ningún tipo de información personal del usuario, ni hace uso de cookies ni ningún otro mecanismo para la gestión de datos de sesión.

1.2 ¿Qué requisitos tiene autofirma?


Autofirma es compatible con las siguientes versiones de sistemas operativos: Windows XP o superior, Ubuntu 14.04 o superior, Guadalinex v9 o superior, Mac OS X 10.11 o superior.

Para su instalación el usuario deberá tener permisos de administración sobre el equipo (en Windows XP y Windows 7 el usuario podrá instalar AutoFirma sin permisos de administración, pero solo habilitará la aplicación para dicho usuario).

Autofirma es compatible con los siguientes navegadores: Google Chrome, Internet Explorer 11, Microsoft Edge y Mozilla Firefox.

1.3 ¿Dónde puedo descargar Autofirma?

Para realizar trámites relacionados con la Administración de la Junta de Andalucía que requieran la ejecución de operaciones de firma debe obtener la última versión de la aplicación Autofirma desarrollada por el gobierno de España desde la siguiente dirección web: <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

	Agencia Digital de Andalucía.	Preguntas frecuentes sobre la presentación electrónica general VEAJA
--	-------------------------------	---

2 Presentación electrónica

2.1 ¿Puedo dirigir solicitudes a otras administraciones públicas?

No. No producirán efectos las presentaciones dirigidas a otras Administraciones Públicas (Administración General del Estado, administraciones locales, etc.).

2.2 ¿Cuáles son los requisitos técnicos para realizar la presentación electrónica?

Para poder acceder y presentar una solicitud en esta aplicación deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- En caso de utilizar el DNI electrónico o un certificado en tarjeta criptográfica, deberá contar con un lector de tarjetas compatible y deberá tenerlo todo correctamente instalado y configurado para su equipo y navegador, dependiendo los controladores y pasos a seguir del fabricante de la tarjeta criptográfica y del lector utilizado.
- En cuanto a sistema operativo, se requiere disponer de Windows XP o superior, Guadalinex 7 o superior o Ubuntu 10.10 o superior.
- En cuanto a navegador, se requiere Internet Explorer 7 o superior, Firefox 4 o superior o Google Chrome 14 o superior
- En cuanto a Java, se requiere disponer de JRE 1.6 o superior, aunque se recomienda el uso de JRE 1.6 https://www.java.com/es/download/ie_manual.jsp.
- Para poder visualizar correctamente el justificante de entrega y los documentos anexos deberá tener instalado algún software de visualización del formato PDF, recomendándose el uso de Adobe Reader <https://get.adobe.com/es/reader/>.
- Si va a incorporar documentos anexos que no estén ya en formato PDF, deberá utilizar una herramienta para este fin. Se recomienda el uso de PDFCreator.

2.3 Al tratar de acceder me muestra el error 'Certificado digital no presentado en proceso de autenticación Web.'


Este error aparece cuando no dispone de un certificado accesible desde el navegador. Asegúrese de que dispone de un certificado válido en el almacén de certificados del navegador o si lo tiene en una tarjeta criptográfica compruebe que se encuentra correctamente introducida e instalada en su ordenador.

Este error también puede aparecer cuando al desplegarse la ventana de selección del certificado no seleccionó ninguno pulsando el botón "Cancelar". En este caso debe cerrar todos los navegadores abiertos y volverlo a intentar.

2.4 Error: "Ha cancelado el proceso de firma al no seleccionar ningún certificado".

Para poder firmar y presentar una solicitud es necesario que la firme con su certificado electrónico. Este ocurre cuando usted no ha seleccionado ningún certificado para realizar la firma, pulsando el botón "Cancelar" o tecla "ESC" en la ventana que se le mostró de selección del certificado.

También puede darse este error cuando ha seleccionado un certificado diferente al que utilizó para identificarse en la aplicación.

	Agencia Digital de Andalucía.	Preguntas frecuentes sobre la presentación electrónica general VEAJA
--	-------------------------------	---

Vuelva a pulsar el enlace de "Firmar y Presentar" asegurándose de seleccionar el certificado correcto (el mismo que utilizó para identificarse en la aplicación).

2.5 Error: “El certificado seleccionado para firmar no se corresponde con el que se seleccionó para autenticarse”.

Para poder firmar y presentar una solicitud es necesario que la firme con su certificado electrónico. Este ocurre cuando usted ha seleccionado un certificado diferente al que utilizó para identificarse en la aplicación.


Vuelva a pulsar el enlace de "Firmar y Presentar" asegurándose de seleccionar el certificado correcto (el mismo que utilizó para identificarse en la aplicación).

2.6 ¿Por qué cuando voy a firmar la solicitud se pide varias veces el código pin de acceso al certificado?

La aplicación realiza la firma de la solicitud y una firma por cada documento anexo. Si está usando el certificado FNMT-RCM, sólo se le solicitará el pin de acceso una vez, pero si está utilizando el DNI electrónico, se le solicitará el pin de acceso tantas veces como firmas se realicen. De esta forma, si su solicitud incorpora tres documentos anexos, se le pedirá el pin cuatro veces, una por cada firma de documento anexo y otra correspondiente a la solicitud.

2.7 Al proceder a firmar y presentar la solicitud el navegador no responde

La firma electrónica de la solicitud y de su documentación adjunta es un proceso que puede requerir un cierto tiempo, en función principalmente del número y tamaño de los documentos. La documentación adjunta ha de "subirse" por Internet desde el equipo de la persona usuaria hasta el sistema informático de registro de la Administración de la Junta de Andalucía, donde queda almacenada. Por favor, no refresque ni cierre la pantalla del navegador mientras se realiza el proceso.

	Agencia Digital de Andalucía.	Preguntas frecuentes sobre la presentación electrónica general VEAJA
--	-------------------------------	---

3 Aportación de documentos


3.1 ¿Qué documentos puedo incorporar?

1. Documentos que incorporan firma electrónica, códigos u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a un archivo electrónico de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.
2. Copias digitalizadas de un documento original en soporte papel. Realiza dicha digitalización siguiendo estas recomendaciones:
 - Resolución de digitalización: 100 a 150 ppp.
 - Escala de grises (8 bits).
3. Una vez digitalizados dichos documentos, deberán ser transformados a cualquiera de los formatos permitidos.
4. También se podrá incorporar documentos en los siguientes formatos: pptx, jpeg, txt, xml, xlsx, odg, odt, ods, pdf, odp, png, svg, tiff, docx, rtf. Si dispones de un documento en cualquier otro formato, deberá de ser transformado en cualquiera de los formatos mencionados anteriormente.
5. La imagen electrónica resultado del proceso de digitalización será fiel al documento origen, para lo cual representará su aspecto y contenido, respetará su geometría en tamaños y proporciones, y no contendrá caracteres o gráficos que no figurasen en el mismo. Solo se deberá escanear a color cuando el documento origen se presente con color y contenga información asociada al mismo, de manera que el color suponga información relevante para la interpretación del documento y se considere necesario para garantizar que la imagen electrónica sea fiel al documento. Se debe comprobar que no se ha "perdido" ninguna hoja del documento ni que se han introducido en la imagen electrónica, debido al proceso de digitalización, nuevas "hojas en blanco" (por ejemplo, por estar configurado el escáner en modo de doble cara y el documento únicamente presenta contenido por una sola cara).

Los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

3.2 ¿Cómo se acredita la documentación aportada?

El justificante de entrega de la presentación electrónica realizada debe garantizar plenamente la autenticidad, la integridad y el no repudio por la Administración del contenido de los documentos presentados, así como de los anexos a los mismos. Para ello, en el mismo figura la enumeración y denominación de los documentos adjuntos al formulario de presentación o documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos. A estos efectos se entiende por la huella electrónica el resumen que se obtiene como resultado de aplicar un algoritmo matemático de resumen (hash) a la información de que se trate. Se utiliza el conocido algoritmo SHA- 1 codificándose el resultado en Base64 para facilitar su impresión y manejo.

	Agencia Digital de Andalucía.	Preguntas frecuentes sobre la presentación electrónica general VEAJA
--	-------------------------------	---

4 Soporte técnico

En caso de problemas técnicos con la presentación electrónica, tiene a su disposición el Centro de Información y Servicios (CEIS) de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, de la Junta de Andalucía, en la dirección de correo ceis.chap@juntadeandalucia.es. Para ayudar en la correcta atención de su problema, el campo de "Asunto" del mensaje debe comenzar con el acrónimo PEG y a continuación su nombre y apellidos. Por ejemplo: PEG JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL. En el mensaje indique con claridad su problema y su información de certificado electrónico, entidad emisora de este, sistema operativo de su ordenador, navegador, etc.