

Guía de Ayuda Portal OPE

ÍNDICE

1 INFORMACIÓN GENERAL	2
1.1 DATOS OBLIGATORIOS.....	2
1.2 DESPLEGABLES	2
2 ACCESO A LA APLICACIÓN.....	3
2.1 DATOS PERSONALES.....	4
2.2 SEGUNDA VEZ Y SUCESIVAS.....	7
3 GESTIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR DESDE EL PORTAL OPE	8
3.1 CONSULTAS Y/O QUEJAS QUE YA HE PRESENTADO	9
3.1.1 <i>Resumen de los pasos de presentación de una queja ó consulta</i>	9
3.1.2 <i>Descripción detallada del proceso de presentación de la Primera o nueva consulta y/o queja</i>	11
3.1.2.1 Paso 1 de 3: Introducir expone y solicita.....	12
3.1.2.1.1 Modificar datos personales.....	14
3.1.2.1.2 Nuevo representado/s.....	16
3.1.2.2 Paso 2 de 3: Adjuntar documentos	17
3.1.2.3 Paso 3 de 3: Firmar solicitud y Presentar por Registro Electrónico	21
3.1.3 <i>Firma electrónica</i>	22
3.1.3.1 Pasos previos a la firma.	22
3.1.3.2 Instalación de AutoFirma.....	22
3.1.3.3 Firma con AutoFirma.....	25
3.1.4 <i>Presentación registro telemático</i>	28
3.2 CONSULTAS Y/O QUEJAS QUE YA HE PRESENTADO	30
3.2.1 <i>Crear una nueva aportación</i>	30

1 Información General

1.1 Datos obligatorios

Son aquellos que están marcados con un asterisco rojo (*) y es obligatorio rellenarlos.

1.2 Desplegables

En las pantallas aparecen  como los siguientes desplegados:

Provincia:

Localidad:

Desplegable 1: Listado de provincias. Hay que pinchar en la flecha y seleccionar una provincia.

Desplegable 2: Listado de localidades. Para que aparezca la localidad hay que seleccionar primero la provincia.

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Se selecciona el desplegable de provincias

Provincia:  

Localidad:

- Se pulsa el botón “Seleccionar”. Esto provoca que aparezca las provincias, se señala a modo de la provincia de Zaragoza en ese momento desaparece el botón de selección y aparece otro “Cambiar” por si se quiere cambiar de provincia.
- Una vez que se tenga la provincia se rellena la localidad que también tiene una relación de localidades hay que pinchar en ella.

Provincia:  

Localidad:

2 Acceso a la Aplicación

El acceso a la aplicación se realizará a través de la dirección:

<https://ope.mscbs.es/opeWebPE/inicioClave.action>

Para acceder al sistema OADIS se empleará la aplicación de Cl@ve, pulsando sobre el logotipo de Cl@ve que aparece al acceder a la aplicación, en la cual se dará la opción de acceder mediante DNIe/Certificado Electrónico, Cl@ve PIN o Cl@ve permanente.

También se ofrece la posibilidad de acceder a la aplicación mediante certificado electrónico, el cual se utilizará en caso de que no funcione Cl@ve.

Para presentar una queja/consulta como persona jurídica debe elegir acceso a la aplicación mediante certificado electrónico.



Bienvenidos a la Oficina de Atención a la Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Para poder acceder al Sistema debe identificarse a través de la plataforma Cl@ve mediante claves concertadas (usuario más contraseña), DNI-e o certificado electrónico.

La información sobre Protección de Datos, en este enlace: [ACCESO LOPD](#)

Para presentar una queja/consulta como persona jurídica debe elegir acceso a la aplicación mediante certificado electrónico

Pulse en el logo del portal Cl@ve y desde ahí elija el método de identificación deseado (en los casos de usuario más contraseña debe registrarse previamente en dicho portal). Una vez identificado accederá al Sistema.



Una vez elegido el modo de acceso el sistema redirigirá a la pantalla donde aparecen las funcionalidades que tiene accesibles el ciudadano.

2.1 Datos Personales

La primera vez que un ciudadano acceda a la aplicación, y por tanto no exista previamente en el sistema, deberá completar ciertos datos personales:

Si el ciudadano accede al portal como una persona física, podrá visualizar

GESTIÓN DE USUARIOS - ALTA

Persona Física

NIF:	<input type="text" value="87654321X"/>	*	Nombre:	<input type="text" value="CARMEN"/>	*
Primer Apellido:	<input type="text" value="ESPAÑOLA"/>	*	Segundo Apellido:	<input type="text" value="ESPAÑOLA"/>	
Fecha de Nacimiento:	<input type="text"/>		Sexo:	<input type="text"/>	*
Teléfono:	<input type="text"/>		Correo Electrónico:	<input type="text"/>	
Tipo de Vía:	<input type="text"/>	*	Nombre de la Vía:	<input type="text"/>	*
Portal/Piso/Puerta/etc.:	<input type="text"/>	*			
Provincia:	<input type="text" value="Seleccione provincia"/>	*	<input type="button" value="SELECCIONAR"/>		
Localidad:	<input type="text" value="Seleccione primero provincia"/>	*			
Tipo de Discapacidad:	<input type="text"/>				
Grado de Discapacidad:	<input type="text"/>				
Acepta Notif. Telemáticas:	<input type="text" value="Sí"/>	*	Más información sobre las notificaciones electrónicas		

De tratarse de una persona jurídica, deberá informar tanto los datos de esta como del representante legal:

GESTIÓN DE USUARIOS - ALTA

Persona Jurídica

CIF: * Tipo de CIF:

Razón social:

Teléfono: Correo Electrónico: *

Tipo de Vía: * Nombre de la Vía: *

Portal/Piso/Puerta/etc.: * Código Postal:

Provincia: *

Localidad: *

Acepta Notif. Telemáticas: * [Más información sobre las notificaciones electrónicas](#)

Representante Legal

NIF: * Nombre: *

Primer Apellido: * Segundo Apellido:

Fecha de Nacimiento: Sexo:

Teléfono: Correo Electrónico: *

Tipo de Vía: * Nombre de la Vía: *

Portal/Piso/Puerta/etc.: * Código Postal:

Provincia: *

Localidad: *

Tipo de Discapacidad:

Grado de Discapacidad:

Acepta Notif. Telemáticas: * [Más información sobre las notificaciones electrónicas](#)

Los pasos a seguir son los siguientes:

- El usuario introduce los campos obligatorios (los que tienen *)
- El usuario introduce los campos opcionales que desee (los que no tienen *)
- El usuario pulsa el botón **Guardar**
 - Una vez rellenado los datos puede aparecer en pantalla:
 - La palabra error porque debe corregir algún dato.
 - Si los datos introducidos por pantalla son correctos se dará de alta al ciudadano.

Deberá aceptar las condiciones de uso para continuar la navegación dentro de la aplicación

Aceptación de las condiciones de uso

El acceso a este sistema está RESTRINGIDO a los usuarios autorizados. De acuerdo con la legislación vigente, cualquier actividad en el mismo puede ser registrada. Si consiente en seguir usándolo, Usted acepta estas condiciones de uso.

ACEPTAR **SALIR**

2.2 Segunda vez y sucesivas

Una vez que se accede por segunda vez y sucesivas aparece la siguiente pantalla:

Consultas y/o quejas con certificado digital	Listado Consultas y/o quejas dadas de alta
Listado Consultas y/o quejas dadas de alta	
Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE	Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

3 Gestiones que se pueden realizar desde el portal OPE

El portal OPE permitirá realizar la *gestión de consultas y/o quejas con certificado digital*:

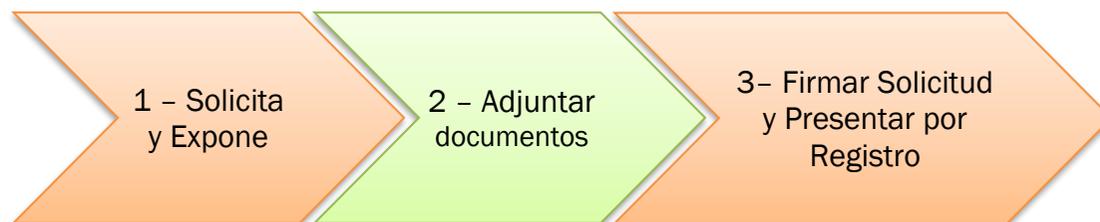
- Dar de alta nuevas consultas y/o quejas: Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE
- Consultar aquellas consultas y/o quejas que el usuario haya creado a través de la aplicación: Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Consultas y/o quejas con certificado digital	
Listado Consultas y/o quejas dadas de alta	Listado Consultas y/o quejas dadas de alta
Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE	Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

3.1 Consultas y/o quejas que ya he presentado

3.1.1 Resumen de los pasos de presentación de una queja ó consulta

La presentación de un una consulta o queja requiere de 6 pasos.



- 1. Solicita y Expone:** En este primer paso el usuario deberá escribir de forma breve el motivo de la consulta o queja y que solicitan. La extensión de lo que se escribe no puede superar los 500 caracteres.

Expone:

Que el Ayuntamiento de No me ha concedido una plaza de aparcamiento para persona con movilidad reducida

Solicita:

Se resuelva esta discriminación en el Ayuntamiento

(Observaciones: Hay que contar cada letra hasta el número de 500)

Sí necesita cambiar los datos personales deberán pulsar el botón “**Actualizar Datos Personales**”. Si necesita informar la queja/consulta se realiza en nombre de otra persona, su hijo/a, su padre o su madre etc. así como si desea recibir notificaciones de forma electrónica.

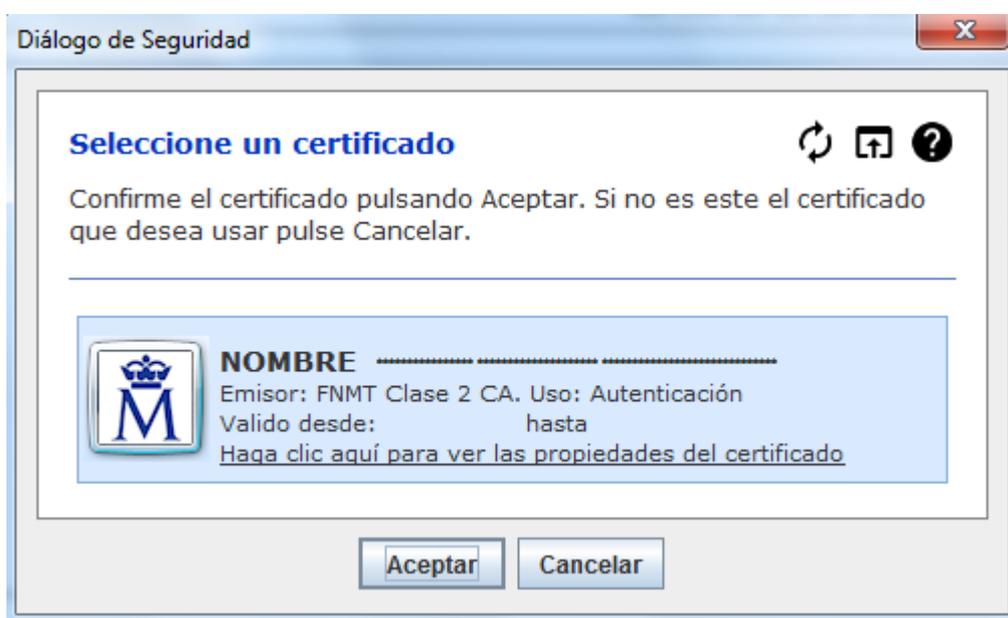
-
- 2. Adjuntar documentos:** Para adjuntar documentos a la solicitud de queja/consulta debe pinchar el botón “Adjuntar nueva documentación” si no está interesado puede pulsar el siguiente botón para continuar con los pasos. En caso de adjuntar documentos PDF se ofrece la posibilidad de firmarlos.
 - 3. Firmar Solicitud y Presentar por Registro:** Una vez firmada la petición de queja/solicitud con sus posibles documentos adjuntos se procederá a la presentación de la solicitud ante el registro electrónico del MDDSSA2030. **NOTA IMPORTANTE:** La solicitud no se entenderá como presentada hasta que se complete la presentación en el registro electrónico. (Esta parte es para presentar el escrito ya firmado en el registro del Ministerio). Se recibe el número y fecha/hora de la presentación de la solicitud en el registro, así como los ficheros obtenidos durante el proceso.

3.1.2 Descripción detallada del proceso de presentación de la Primera o nueva consulta y/o queja

El sistema permite dar de alta una consulta y/o queja a la OPE en unos sencillos pasos. La aplicación guía al usuario indicando los datos que debe introducir en cada momento.

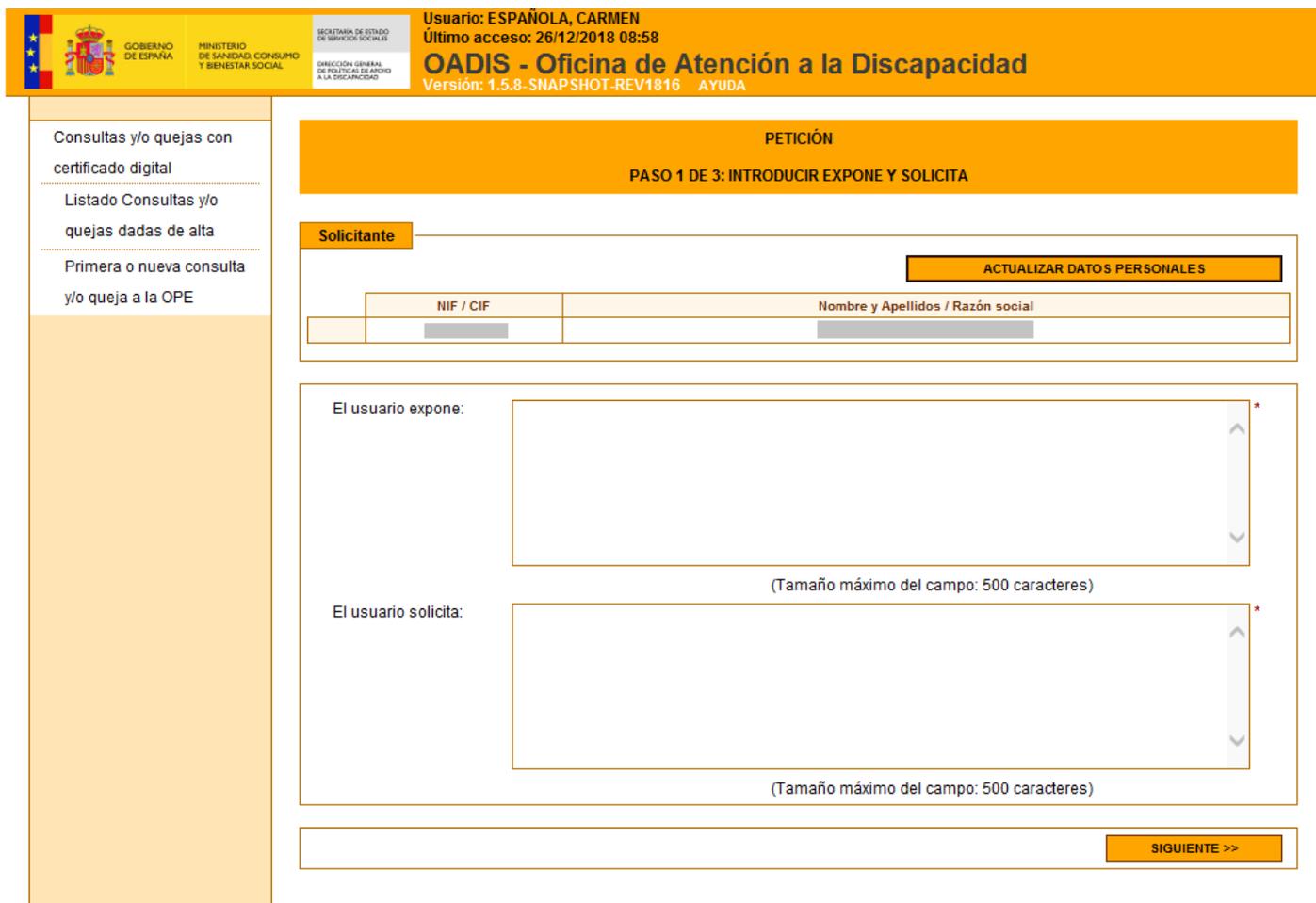
Hay que completar todos los pasos para presentar la consulta/queja por registro. Después no se puede modificar ningún dato, solo se puede consultar.

En diferentes puntos del proceso se le puede solicitar al usuario que vuelva a seleccionar el certificado con el que ha accedido a la aplicación, deberá seleccionarlo y pulsar el botón **Aceptar**:



A continuación se detalla cada uno de los pasos a seguir para crear una consulta y/o queja:

3.1.2.1 Paso 1 de 3: Introducir expone y solicita



The screenshot shows the OADIS application interface. At the top, there is a header with the user's name (ESPAÑOLA, CARMEN) and the last access time (26/12/2018 08:58). Below this, the title "OADIS - Oficina de Atención a la Discapacidad" and version "Versión: 1.5.8-SNAPSHOT-REV1816 AYUDA" are displayed. The main content area is titled "PETICIÓN" and "PASO 1 DE 3: INTRODUCIR EXPONE Y SOLICITA". On the left, there is a sidebar with navigation options: "Consultas y/o quejas con certificado digital", "Listado Consultas y/o quejas dadas de alta", and "Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE". The main form area contains a "Solicitante" section with a table for personal data and two text input fields for "El usuario expone:" and "El usuario solicita:". A "SIGUIENTE >>" button is located at the bottom right of the form.

La pantalla dispone de los campos que el usuario debe rellenar:

- **Actualizar datos personales.** Siempre aparece los datos del solicitante que son aquellos que ha facilitado la primera vez que ha entrado a la aplicación de OPE. Se ofrece la posibilidad de que el usuario modifique alguno de estos datos pulsando el botón correspondiente (ver apartado 3.2.1.1. Modificar datos personales).
- **El usuario expone.** Campo obligatorio. (* el asterisco indica que hay que rellenar el apartado)
- **El usuario solicita.** Campo obligatorio. (* el asterisco indica que hay que rellenar el apartado)

Los pasos a seguir son los siguientes:

- El usuario introduce los campos obligatorios (el que aparece el asterisco *)
- El usuario introduce los campos opcionales que desee
- El usuario pulsa el botón **Siguiente**

- Una vez rellenado los datos pueden aparecer en la pantalla
 - La palabra error porque debe corregir algún dato.
 - Si los datos introducidos por pantalla son correctos la aplicación conduce al siguiente paso a completar.

3.1.2.1.1 Modificar datos personales

Si el ciudadano se trata de una persona física

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

MODIFICAR SOLICITANTE: PERSONA FÍSICA

Datos personales

Representa a otros:	<input type="text" value="No"/>	*	Nombre:	<input type="text"/>	*
NIF:	<input type="text"/>	*	Segundo Apellido:	<input type="text"/>	*
Primer Apellido:	<input type="text"/>	*	Sexo:	<input type="text" value="Mujer"/>	*
Fecha de Nacimiento:	<input type="text"/>		Correo Electrónico:	<input type="text"/>	
Teléfono:	<input type="text"/>		Nombre de la Vía:	<input type="text" value="Otros"/>	*
Tipo de Vía:	<input type="text" value="Otros"/>	*	Código Postal:	<input type="text"/>	
Portal/Piso/Puerta/etc.:	<input type="text" value="Otros"/>	*			
Provincia:	<input type="text" value="MADRID"/>	*	<input type="button" value="CAMBIAR"/>		
Localidad:	<input type="text" value="MADRID"/>	*			
Tipo de Discapacidad:	<input type="text"/>				
Grado de Discapacidad:	<input type="text"/>				
Acepta Notif. Telemáticas:	<input type="text" value="No"/>	*			

De tratarse de una persona jurídica, la aplicación mostrará la siguiente información:

MODIFICAR SOLICITANTE: PERSONA JURÍDICA

Datos personales

Representa a otros:	<input style="width: 90%;" type="text" value="No"/>	*	
CIF:	<input style="width: 90%;" type="text" value="91111111"/>	*	Tipo de CIF: <input style="width: 90%;" type="text" value="Entidad"/>
Razón social:	<input style="width: 95%;" type="text" value="IZENPE S.A."/>		
Teléfono:	<input style="width: 90%;" type="text"/>		Correo Electrónico: <input style="width: 90%;" type="text" value="correo@correo.es"/>
Tipo de Vía:	<input style="width: 90%;" type="text" value="Plaza"/>	*	Nombre de la Vía: <input style="width: 90%;" type="text" value="plazoleta"/>
Portal/Piso/Puerta/etc.:	<input style="width: 90%;" type="text" value="1"/>	*	Código Postal: <input style="width: 90%;" type="text" value="1000"/>
Provincia:	<input style="width: 90%;" type="text" value="MADRID"/>	*	<input type="button" value="CAMBIAR"/>
Localidad:	<input style="width: 95%;" type="text" value="ALAMEDA DEL VALLE"/>		
NIF Representante Legal:	<input style="width: 90%;" type="text" value="91111111"/>	*	<input type="button" value="EDITAR"/>
Acepta Notif. Telemáticas:	<input style="width: 90%;" type="text" value="Sí"/>	*	

La pantalla dispone: de los diferentes apartados que deben rellenar cuando vean el * asterisco:

- **Representa a otros:** Tiene que introducir el dato si selecciona “sí”.
- **Acepta notificaciones telemáticas:** Campo obligatorio. Si pone “sí” tendrá que informar un correo electrónico para recibir las notificaciones telemáticas.

Los pasos a seguir son los siguientes:

- El usuario introduce los campos obligatorios (los que aparece el asterisco *)
- El usuario introduce los campos opcionales que desee
- El usuario pulsa el botón **Guardar**
- Una vez rellenado los datos pueden aparecer en la pantalla
 - La palabra error porque debe corregir algún dato.
 - Si los datos introducidos por pantalla son guardados el sistema informa al usuario de que la operación se ha realizado correctamente

3.1.2.1.2 Nuevo representado/s

Solicitante

MODIFICAR DATOS PERSONALES

NIF / CIF	Nombre y Apellidos / Razón social

Representado/s

HUEVO

El usuario expone:

En el caso de que el solicitante represente a otros hay que introducir como mínimo un representado.

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

ALTA REPRESENTADO

Datos personales

NIF:	<input type="text"/> *	Nombre:	<input type="text"/> *
Primer Apellido:	<input type="text"/> *	Segundo Apellido:	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento:	<input type="text"/>	Sexo:	<input type="text"/> ▼ *
Teléfono:	<input type="text"/>	Correo Electrónico:	<input type="text"/>
Tipo de Vía:	<input type="text"/> ▼ *	Nombre de la Vía:	<input type="text"/> *
Portal/Piso/Puerta/etc.:	<input type="text"/> *	Código Postal:	<input type="text"/>
Provincia:	<input type="text" value="Seleccione provincia"/> ▼ * SELECCIONAR		
Localidad:	<input type="text" value="Seleccione primero provincia"/> ▼ *		
Tipo de Discapacidad:	<input type="text"/> ▼		
Grado de Discapacidad:	<input type="text"/> ▼		
Acepta Notif. Telemáticas:	<input type="text" value="Sí"/> ▼ *		

GUARDAR
VOLVER

La pantalla dispone de los campos que el usuario debe rellenar para dar de alta al representado, los apartados que pone asterisco * son obligatorios.

Los pasos a seguir son los siguientes:

- El usuario introduce los campos obligatorios donde está el asterisco.
- El usuario introduce los campos opcionales que desee
- El usuario pulsa el botón **Guardar**
- Una vez rellenado los datos pueden aparecer en la pantalla
 - La palabra error porque debe corregir algún dato
 - Si los datos introducidos por pantalla son correctos el sistema da de alta a la persona e informa que la operación se ha realizado correctamente.

3.1.2.2 Paso 2 de 3: Adjuntar documentos

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

PETICIÓN
PASO 2 DE 3: ADJUNTAR DOCUMENTOS

La petición ha sido dado de alta

Los datos personales de los solicitantes se han modificado correctamente.

Esta petición no tendrá efecto alguno hasta que se presente por registro, para ello debe cumplimentar los siguientes pasos

Solicitante

NIF / CIF	Nombre y Apellidos / Razón social
00000000	XXXXXXXX-XXXXXX

El usuario expone:

El usuario solicita:

Documentación (Opcional)

ADJUNTAR NUEVA DOC.

SIGUIENTE >>

Este paso solo es para adjuntar documentos y las operaciones relacionadas con su gestión. El usuario pulsa el botón **ADJUNTAR NUEVA DOC.** y la aplicación muestra la siguiente pantalla:

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

Esta petición no tendrá efecto alguno hasta que se presente por registro, para ello debe cumplimentar los siguientes pasos

FICHERO

Nombre del fichero: * Examinar...

Descripción de fichero:

En la pantalla se ven unos apartados que se deben rellenar: pulsando el botón examinar, se selecciona el documento que quiera adjuntar y se guarda.

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

PETICIÓN
PASO 2 DE 3: ADJUNTAR DOCUMENTOS

Fichero pruebaope.pdf subido con éxito.
 Esta petición no tendrá efecto alguno hasta que se presente por registro, para ello debe cumplimentar los siguientes pasos

Solicitante

NIF / CIF	Nombre y Apellidos / Razón social
[REDACTED]	[REDACTED]

El usuario expone:

El usuario solicita:

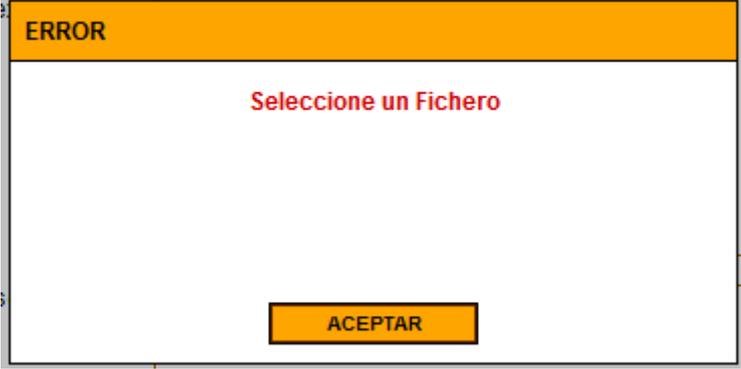
Documentación (Opcional)

ADJUNTAR NUEVA DOC.	VER/DESCARGAR DOC.	VER/DESCARGAR FIRMA
	ELIMINAR DOC.	FIRMAR DOC. (OPCIONAL)

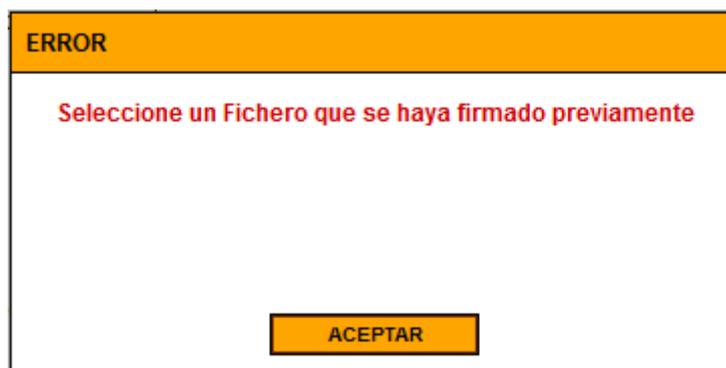
	Nombre	Firmado	Descripción
<input type="radio"/>	PDF	NO	DESCRIPCIÓN DEL FICHERO DE PRUEBA PRUEBAOPE.PDF

Una vez se ha adjuntado el documento la aplicación ofrece las siguientes funcionalidades:

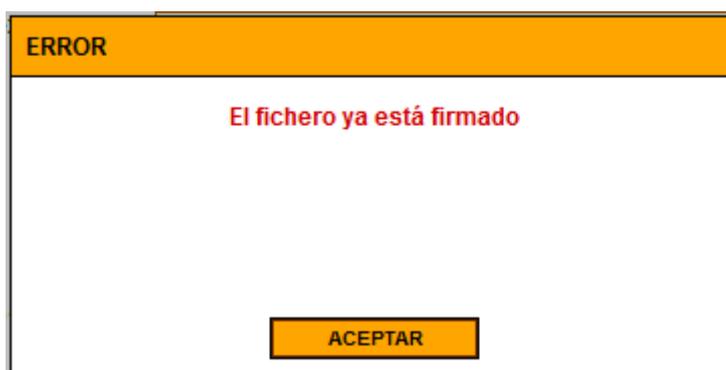
- **ADJUNTAR NUEVA DOC.:** accede a la pantalla para adjuntar nuevo documento, explicada anteriormente
- **VER/DESCARGAR DOC.:** descarga el documento seleccionado del listado.
 - Si no se selecciona un fichero se muestra el mensaje de error: "Seleccione un fichero".



- **VER/DESCARGAR FIRMA:** descarga la firma del documento firmado seleccionado del listado.
 - Si no se selecciona un fichero se muestra el mensaje de error: "Seleccione un fichero"
 - Si se selecciona un fichero que no se ha firmado muestra el mensaje de error "Seleccione un fichero que se haya firmado previamente"



- **ELIMINAR DOC.:** elimina el documento seleccionado del listado.
 - Si no se selecciona un fichero se muestra el mensaje de error: "Seleccione un fichero".
- **FIRMAR DOC. (OPCIONAL):** firma el documento con extensión .PDF seleccionado del listado. Para la funcionalidad de firma ver apartado 3.1.7.
 - Si no se selecciona un fichero se muestra el mensaje de error: "Seleccione un fichero".
 - Si se selecciona un fichero firmado previamente muestra el mensaje de error: "El fichero ya está firmado"



- El único formato admitido es .PDF. Si se selecciona un fichero con extensión distinta a pdf muestra el mensaje de advertencia: "La aplicación sólo permite firmar ficheros con extensión pdf"

La aplicación sólo permite firmar ficheros con extensión pdf

3.1.2.3 Paso 3 de 3: Firmar solicitud y Presentar por Registro Electrónico

La firma de la documentación y la solicitud se tiene que realizar antes de presentar por registro electrónico.

Esta petición no tendrá efecto alguno hasta que se presente por registro, para ello debe cumplimentar los siguientes pasos

Los pasos a seguir son los siguientes:

- El usuario pulsa el botón **Siguiente**
- La aplicación muestra diferentes pantallas para firmar la solicitud y presentarla por registro, ver apartado 3.1.3 y apartado 3.1.4

Cuando el proceso ha finalizado el usuario tiene opción de imprimir la información mostrada por pantalla a través del botón “Imprimir” o finalizar a través del botón finalizar:

Consultas y/o quejas con certificado digital Listado Consultas y/o quejas dadas de alta Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE	PRESENTAR DOCUMENTACIÓN REGISTRO TELEMÁTICO LA DOCUMENTACIÓN SE HA PRESENTADO CORRECTAMENTE EN EL REGISTRO ELECTRÓNICO: Nº de entrada: 201899900001368 Fecha y hora: 2018-04-09 10:46:47.000 Oficina en la que se ha presentado: 999 IMPRIMIR FINALIZAR
---	---

Descargar documentos de la petición presentada por registro PETICIÓN (PDF) ACUSE (PDF)

Petición (PDF): permite descargar el documento PDF de la solicitud firmada y presentada

Acuse (PDF): permite descargar el documento PDF del justificante de presentación

3.1.3 Firma electrónica

3.1.3.1 Pasos previos a la firma.

Cualquier firma realizada desde la aplicación hará uso de un certificado digital para la realización de ésta. Por ello para poder firmar un documento o presentar una solicitud vía telemática es necesario disponer de al menos un certificado digital o el DNle asociado al NIF correspondiente.

Cada día existen más problemas con la firma digital de documentos debido a los constantes cambios de los navegadores. Actualmente la aplicación realiza la firma de la siguiente manera:

- Aplicación AutoFirma del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP).

Dependiendo del navegador se ejecutará un modo u otro. A continuación se describe la compatibilidad de los navegadores más usados:

Navegador	AutoFirma
Internet Explorer versión 11 o superior sin vista de compatibilidad	Verde
Internet Explorer versión 11 o superior con vista de compatibilidad	Rojo
Internet Explorer 10 o anterior	Rojo
Google Chrome	Verde
Mozilla Firefox (*)	Verde

(*) La ejecución en Mozilla Firefox puede tardar algo más que en resto de navegadores.

Se explican a continuación los requisitos en los siguientes apartados.

3.1.3.2 Instalación de AutoFirma.

Para realizar una firma en la aplicación mediante AutoFirma necesita la instalación previa de ésta en su sistema. La aplicación detectará si la aplicación aún no ha sido instalada mostrando el siguiente mensaje de error:

Atención, va a proceder a **firmar digitalmente el documento**, para ello es necesario disponer de un **certificado digital asociado a su NIF**.

La firma digital del documento se hará a través de la aplicación **AutoFirma** del *Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*, para ello es necesario tener instalado éste. Si no dispone del programa AutoFirma puede descargárselo [aquí](#).

No se ha podido conectar con la aplicación AutoFirma del *Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas* para realizar la firma. Compruebe la **guía rápida** accesible para comprobar los requisitos mínimos de su equipo.

Firmar documento

En el siguiente enlace encontrará lo necesario para la instalación de la aplicación:
<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

GOBIERNO DE ESPAÑA PAE portal administración electrónica
constitución

Buscar

Ciudadanos | Empresas | Empleados-Públicos

Descargas

Desde aquí puedes descargarte aquellas aplicaciones que necesites para firmar electrónicamente y otras utilidades o documentos.

AutoFirma

autofirma@ Aplicación de firma electrónica desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Al poder ser ejecutada desde el navegador, permite la firma en páginas de Administración Electrónica cuando se requiere la firma en un procedimiento administrativo

- › AutoFirma para Windows 32 bits
- › AutoFirma para Windows 64 bits
- › AutoFirma para Linux
- › AutoFirma para Mac

Cliente @Firma (obsoleto) - Se recomienda usar Autofirma

Client @ Cliente @Firma es una aplicación de firma desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Al tratarse de una versión obsoleta se recomienda el uso de Autofirma.

- › Cliente @Firma

Política de Firma de la AGE

Define un modelo de esquema de referencia para la identificación y autenticación electrónica, recogidos en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos en el ámbito de la AGE

- › Política de Firma de la AGE

PAE portal administración electrónica Mapa Web | Accesibilidad

UNIÓN EUROPEA PROYECTO COFINANCIADO POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER) Una manera de hacer Europa

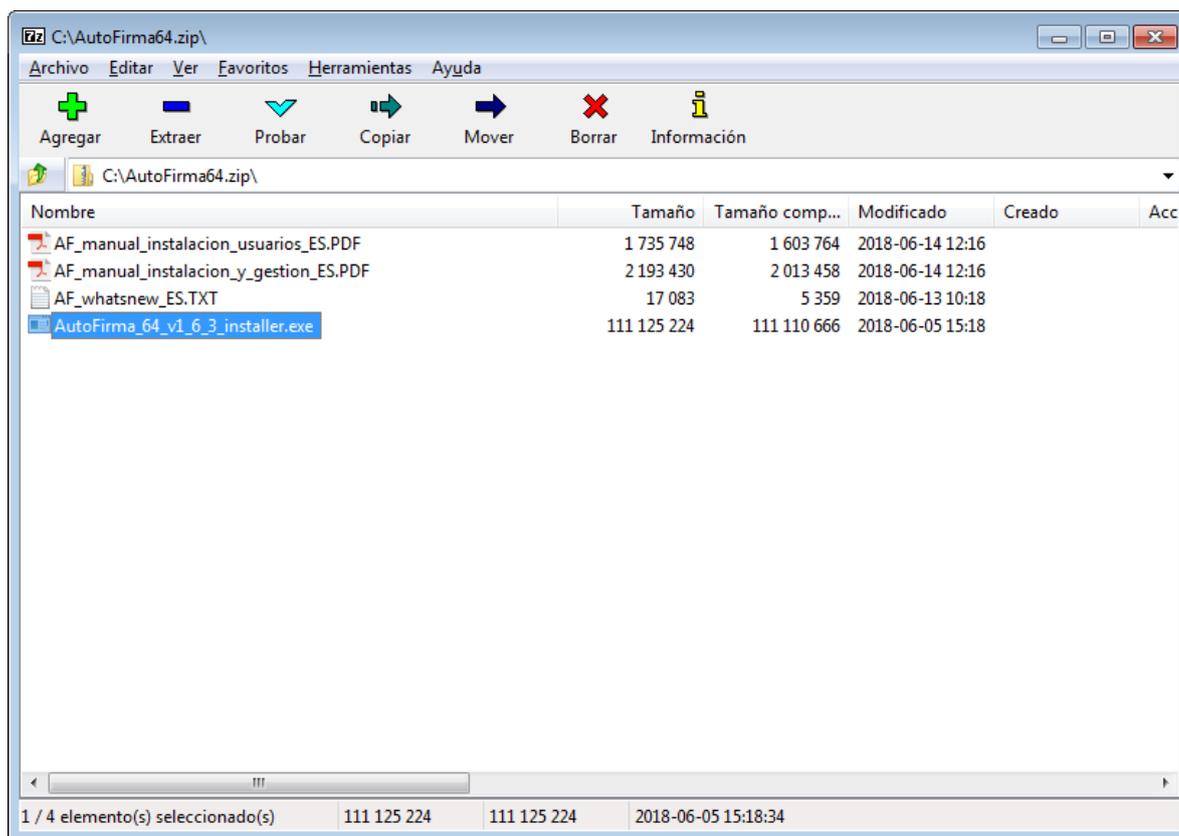
Ciudadanos
› Tutoriales
› Las cosas que deberías saber
› Este mes hablamos de

Empresas
› Tutoriales
› Las cosas que deberías saber
› Este mes hablamos de

Empleados Públicos

© Portal de Administración Electrónica Ministerio de Política Territorial y Función Pública Secretaría General de Administración Digital

Desde esta página puede descargar un fichero comprimido zip en el cual se incluye tanto el fichero ejecutable para la instalación como un manual de instalación. Casi todos los sistemas operativos integran de manera nativa un descompresor zip por lo que solo será necesario la apertura del fichero zip y ejecutar el fichero AutoFirma1.7.2.exe para la instalación.



3.1.3.3 Firma con AutoFirma.

Cuando se tiene instalada la aplicación de Autofirma del MINHAP (para la instalación de AutoFirma se deben seguir los pasos indicados en el apartado **Instalación AutoFirma**) y cumpliendo los requisitos para la ejecución del mismo aparecerá la siguiente pantalla:

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

ELECCIÓN CERTIFICADO FIRMA/PRESENTACIÓN

Atención, va a proceder a **firmar digitalmente el documento**, para ello es necesario disponer de un **certificado digital asociado a su NIF**.

La firma digital del documento se hará a través de la aplicación **AutoFirma** del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para ello es necesario tener instalado este. Si no dispone del programa AutoFirma puede descargárselo [aquí](#).

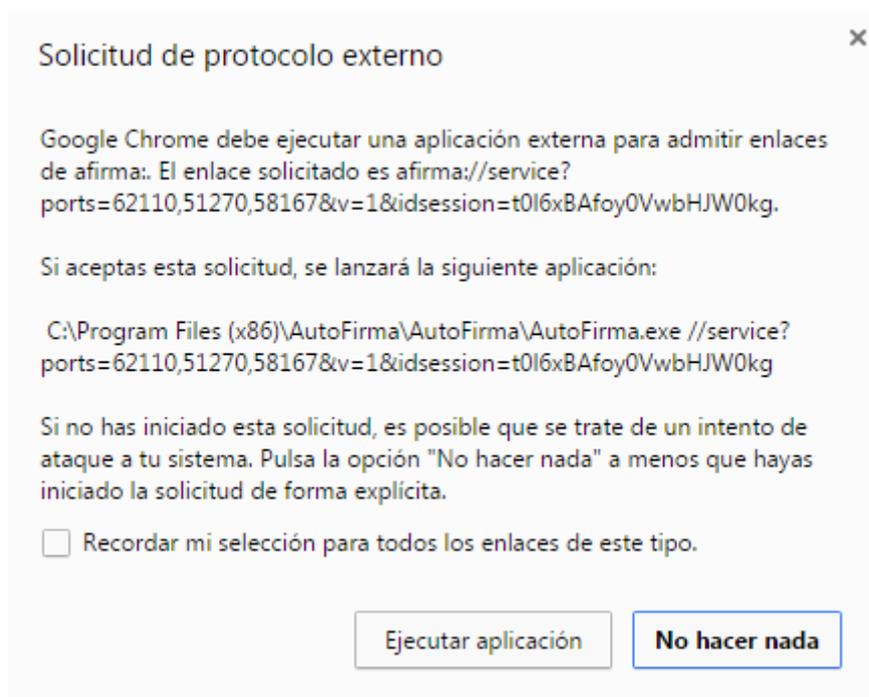
FIRMAR DOCUMENTO

VOLVER

Una vez realizado esto nos aparece un mensaje de alerta informando de que se ejecutará AutoFirma.

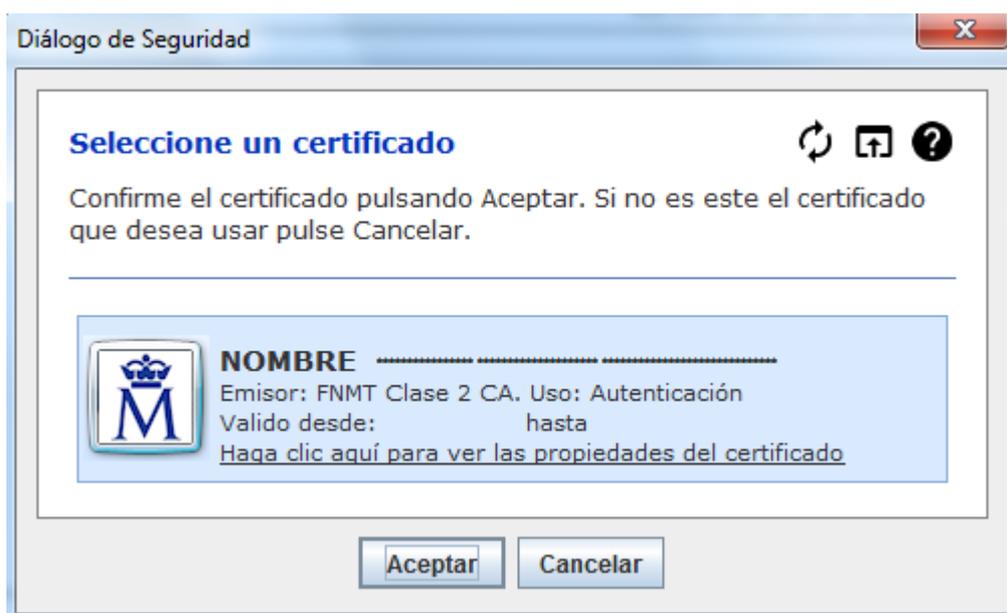
Dependiendo del navegador se mostrará la alerta de algún modo u otro:

Chrome:

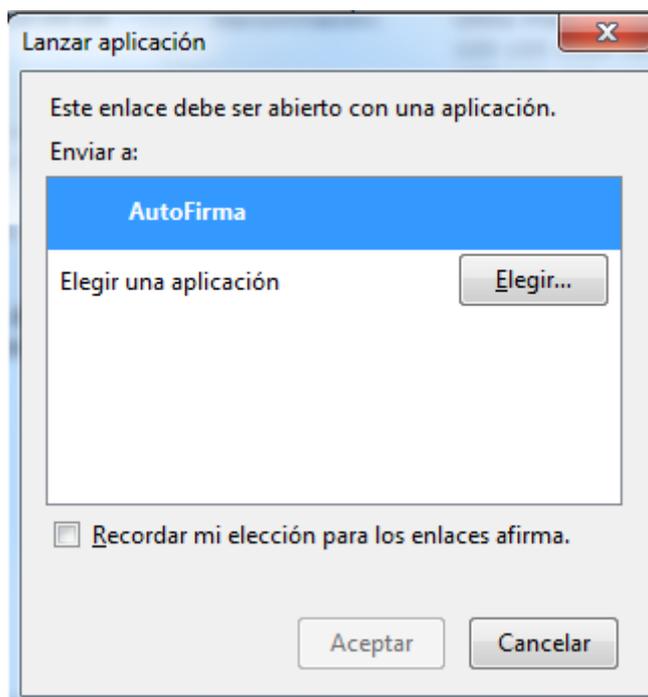


Se debe pulsar a **Ejecutar aplicación**.

Posteriormente nos pide el certificado con el que vamos a firmar. En este caso se pulsa Aceptar.

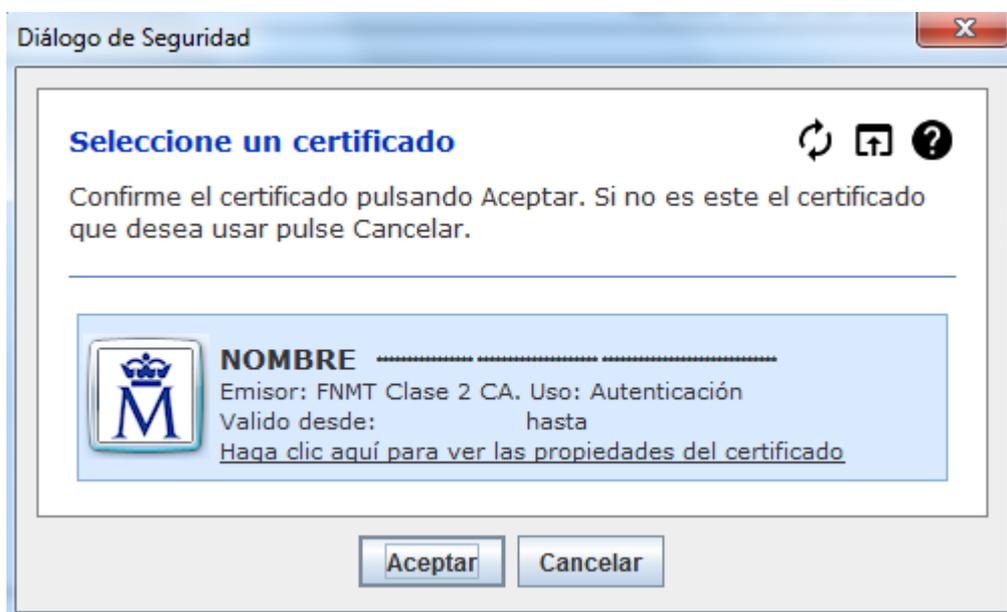


Firefox:

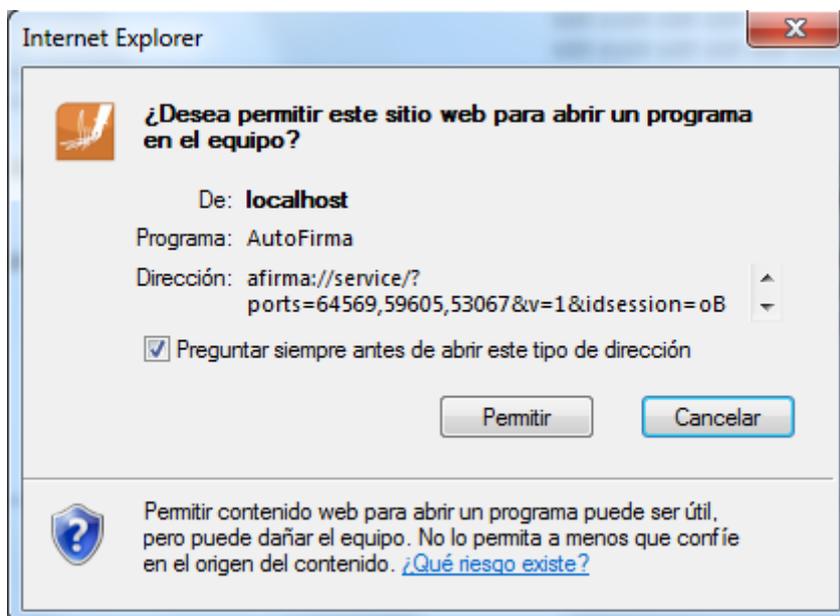


Una vez seleccionada la aplicación Autofirma se pulsa en **Aceptar**

Posteriormente nos pide el certificado con el que vamos a firmar. En este caso se pulsa Aceptar.

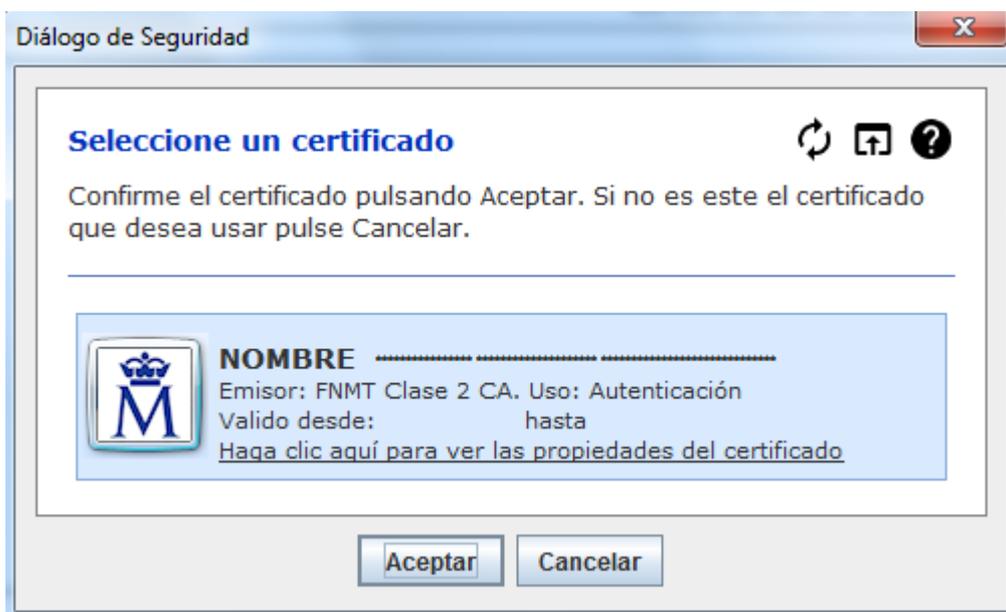


Internet Explorer:



Se debe pulsar a **Permitir**

Posteriormente nos pide el certificado con el que vamos a firmar. En este caso se pulsa Aceptar.



3.1.4 Presentación registro telemático

Una vez realizada la firma del documento/anexos de la solicitud se debe realizar la presentación por registro telemático. Para ello se pulsa el botón “Presentar por Registro Telemático” en la siguiente pantalla.

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

PRESENTACIÓN SOLICITUD REGISTRO TELEMÁTICO

Atención, va a proceder a **presentar** en el registro telemático, previa **firma digital** de la petición.

La firma digital de la petición se hará a través de un **applet** de firma.

Asunto:

OPE - Expediente 3388 - PETICION PORTAL EXTERNO

Remitente:

NIF [REDACTED] NOMBRE [REDACTED]

Petición Registro Telemático:

```

<ns2:elementoSolicitud
xmlns:ns2="http://www.msssi.es/Regtel/2015/1"><datos><tipoRegistro>E</tipoR
egistro><oficina>999</oficina><destino>EA0008480</destino><interesados><int
eresadoFisico><tipoDocumento>2</tipoDocumento><numeroDocumento>[REDACTED]</n
umeroDocumento><nombre>EMIL</nombre><primerApellido>[REDACTED]
</primerApellido><segundoApellido>[REDACTED]
</segundoApellido></interesadoFisico></interesados><tipoAsunto>TSOL</ti
poAsunto><resumen>OPE - Expediente 3388 - PETICION PORTAL
EXTERNO</resumen><refExpediente>201803388
</refExpediente></datos><ficheros><fichero><nombre>012042018090647250_PETIC
          
```

PRESENTAR POR REGISTRO TELEMÁTICO

VOLVER

Una vez se ha pulsado se procederá a la firma de la petición a registro telemático, ya sea a través de AutoFirma (ver apartado **Firma con AutoFirma**).

Después de presentar por registro aparece la pantalla de confirmación.

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

PRESENTAR DOCUMENTACIÓN REGISTRO TELEMÁTICO

LA DOCUMENTACIÓN SE HA PRESENTADO CORRECTAMENTE EN EL REGISTRO ELECTRÓNICO:

Nº de entrada: 201899900001368

Fecha y hora: 2018-04-09 10:46:47.000

Oficina en la que se ha presentado: 999

IMPRIMIR
FINALIZAR

Una vez realizado el registro, se envía un correo a los usuarios Gestores del Portal Interno avisándole de la petición registrada.

3.2 Consultas y/o quejas que ya he presentado

El sistema permite consultar aquellas consultas y/o quejas que el interesado ha introducido en el sistema.

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

BANDEJA DE ENTRADA

Resultados

DETALLE

	Número de expediente	Fecha	Estado	Tipo	Registro	Expone
<input type="radio"/>	201803388	12/04/2018	APERTURA	CONSULTA		USUARIO EXPONE
<input type="radio"/>	201803387	11/04/2018	APERTURA	CONSULTA		REV1700
<input type="radio"/>	201803386	11/04/2018	APERTURA	CONSULTA		REV1700
<input type="radio"/>	201803383	10/04/2018	APERTURA	CONSULTA		PRESENTAR AUTOFIRMA
<input type="radio"/>	201803381	09/04/2018	APERTURA	CONSULTA	201899900001368	PRUEBA 1697
<input type="radio"/>	201803378	02/04/2018	APERTURA	CONSULTA	201899900001275	EXPONE 1694
<input type="radio"/>	201803376	26/03/2018	APERTURA	CONSULTA	201899900001256	1693
<input type="radio"/>	201703369	15/12/2017	APERTURA	CONSULTA		EXPONE2
<input type="radio"/>	201703368	15/12/2017	CONCLUSIONE	CONSULTA	201799900005827	EXPONE
<input type="radio"/>	201703255	20/10/2017	APERTURA	CONSULTA		PRUEBA 20171020

Página 1 de 2

>
>>

Resultados totales: 18

Para acceder a la información de una consulta y/o queja debe seleccionarse en el listado y se debe pulsar el botón **DETALLE**.

En el caso de que no se seleccione ningún expediente se mostrará el siguiente mensaje de aviso:



Aquellas consultas y/o quejas que se hayan presentado por registro electrónico ya no pueden modificarse, salvo que se desee realizar una aportación, para el resto de acciones sólo se accede a ellas en modo consulta. Para diferenciar si una consulta y/o queja ya se ha presentado por registro electrónico basta comprobar si tiene número de registro en el listado.

3.2.1 Crear una nueva aportación

Se muestra el siguiente texto para informar de esta funcionalidad:

- Consultas y/o quejas con certificado digital
- Listado Consultas y/o quejas dadas de alta
- Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

NOVEDAD: Se podrá aportar documentación a su consulta/queja ya registrada
 Para que sea válida y se adjunte a su consulta/queja, **deberá firmarla y presentarla.**

Una vez accedido al DETALLE de la consulta/queja se mostrará un nuevo apartado denominado Aportaciones. En dicho apartado se podrá incluir cualquier documento que se desee adjuntar al expediente siempre que dicho expediente no se encuentre bloqueado.

- Consultas y/o quejas con certificado digital
- Listado Consultas y/o quejas dadas de alta
- Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

PETICIÓN

Esta petición ya se ha presentado por registro

Solicitante

NIF / CIF	Nombre y Apellidos / Razón social

El usuario expone:

El usuario solicita:

Aportación

Sin Documentación

[ADJUNTAR NUEVA DOC.](#)

Documentación (Opcional)

Sin Documentación

Num. Expediente: Num. registro:

Descargar documentos de la petición presentada por registro

PETICIÓN (PDF)

ACUSE (PDF)

El usuario pulsa el botón **ADJUNTAR NUEVA DOC.** y la aplicación muestra la siguiente pantalla:

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

Esta petición no tendrá efecto alguno hasta que se presente por registro, para ello debe cumplimentar los siguientes pasos

FICHERO

Nombre del fichero: * Examinar...

Descripción de fichero:

GUARDAR
VOLVER

En la pantalla se ven unos apartados que se deben rellenar: pulsando el botón examinar, se selecciona el documento que se desee adjuntar y se guardará en la aplicación.

Consultas y/o quejas con certificado digital

Listado Consultas y/o quejas dadas de alta

Primera o nueva consulta y/o queja a la OPE

Usuario: [redacted]
Último acceso: 16/11/2023 12:13

OADIS - Oficina de Atención a la Discapacidad

Versión: 1.5.16-SNAPSHOT-REV2251 AYUDA

PETICIÓN

Esta petición ya se ha presentado por registro

De adjuntar Aportación, no tendrá efecto alguno hasta que se presente por registro, para ello deberá pulsar Firmar/Registrar doc.

Solicitante

NIF / CIF	Nombre y Apellidos / Razón social
[redacted]	[redacted]

El usuario expone:

El usuario solicita:

Aportación

	Nombre	Descripción	Fecha	Presentado
<input type="radio"/>	APORTACION		16/11/2023	NO

Documentación (Opcional)

Sin Documentación

Num. Expediente:
Num. registro:

Descargar documentos de la petición presentada por registro

PETICIÓN (PDF)

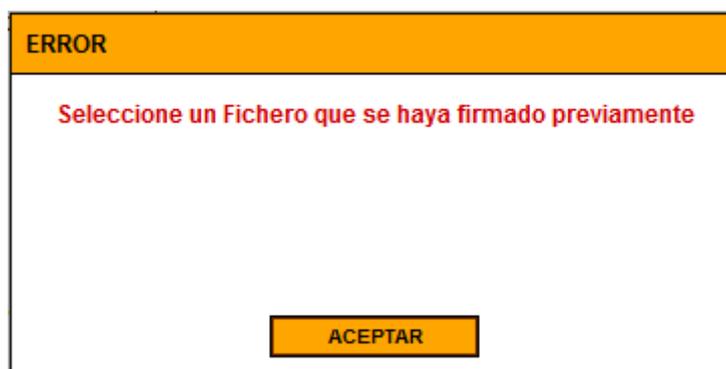
ACUSE (PDF)

Una vez se ha adjuntado el documento la aplicación ofrece las mismas funcionalidades que se indican en el apartado:

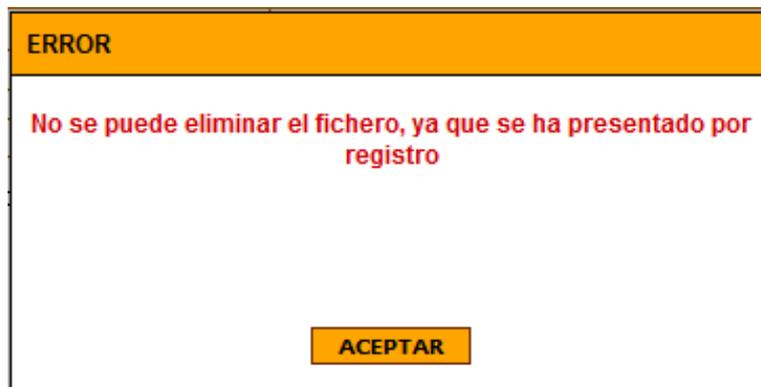
- **ADJUNTAR NUEVA DOC.:** accede a la pantalla para adjuntar una nueva aportación, explicada anteriormente
- **VER/DESCARGAR DOC.:** descarga el documento seleccionado del listado.
 - Si no se selecciona un fichero se muestra el mensaje de error: "Seleccione un fichero".



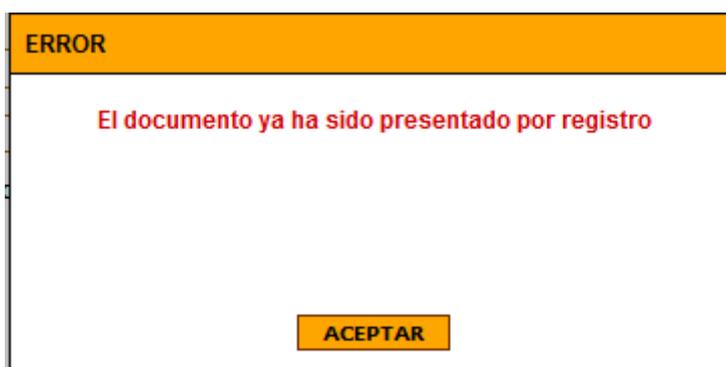
- **VER/DESCARGAR FIRMA:** descarga la firma del documento firmado seleccionado del listado.
 - Si no se selecciona un fichero se muestra el mensaje de error: "Seleccione un fichero"
 - Si se selecciona un fichero que no se ha firmado muestra el mensaje de error "Seleccione un fichero que se haya firmado previamente"



- **ELIMINAR DOC.:** elimina el documento seleccionado del listado.
 - Si no se selecciona un fichero se muestra el mensaje de error: "Seleccione un fichero".
 - Si intenta eliminar un fichero registrado, mostrará el mensaje de error "No se puede eliminar el fichero, ya que se ha presentado por registro".



- **FIRMAR/REGISTRAR DOC.:** firma y registra un documento con extensión .PDF seleccionado del listado. Para la funcionalidad de firma/regar registrar ver apartado 3.1.3.
 - Si intenta firmar un fichero registrado, mostrará el mensaje de error “El documento ya ha sido presentado por registro”.



Para que la aportación quede registrada y se muestre en el Portal Interno, se debe presentar por Registro Telemático.

PRESENTACIÓN SOLICITUD REGISTRO TELEMÁTICO

Atención, va a proceder a **presentar** en el registro telemático, previa **firma digital** de la petición.

La firma digital de la petición se hará a través de la aplicación **AutoFirma** del *Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*, para ello es necesario tener instalado éste. Si no dispone del programa AutoFirma puede descargárselo [aquí](#).

Asunto:

Remitente:

Petición Registro Telemático:

PRESENTAR POR REGISTRO TELEMÁTICO

VOLVER

Una vez realizado el registro del documento, se envía un correo a los usuarios Gestores del Portal Interno avisándole de la Aportación registrada.