



AYUNTAMIENTO de
Arroyo de la Encomienda

MANUAL DE REQUISITOS Y PREGUNTAS FRECUENTES DE VENTANILLA VIRTUAL

Versión: 2.0
Fecha: Febrero del 2020
Autor: Departamento de Informática

Introducción

Esta Ventanilla Virtual de Servicios Telemáticos del Ayuntamiento de Arroyo de la Encomienda está desarrollada en tecnología Java, así como cumpliendo los requisitos de accesibilidad establecidos por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, para los sitios web de Administraciones Públicas.

¿Qué resolución de pantalla necesito para poder trabajar correctamente con la Ventanilla Virtual?

Este Portal de Servicios Telemáticos necesita de una resolución de pantalla mínima de 1024x768 píxeles.

¿Qué navegadores puedo utilizar para realizar los trámites?

Para su correcta utilización deberá acceder a él mediante:

- Internet Explorer versión 10 o superior. En versiones anteriores a IE 10 pueden producirse deficiencias visuales en la representación de los elementos de la Ventanilla Virtual.
- Mozilla Firefox versión 10 o superior.
- Google Chrome versión 26 o superior.

¿Debo hacer algún tipo de configuración en el navegador?

Actualmente existe una gran cantidad de navegadores web y cada uno de ellos cuenta con un amplio número de versiones. Sería imposible incluirlos todos en esta ayuda y contemplar todas sus versiones, por ello nos basaremos en el navegador más empleado hasta el momento: Internet Explorer, y en la versión 10.

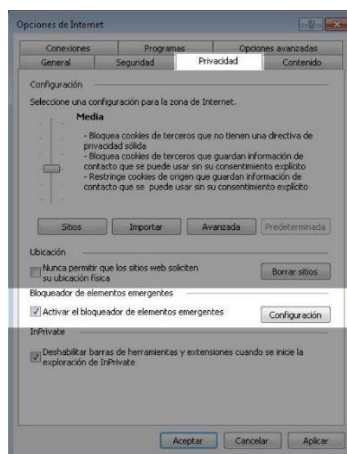
Desactivar el Bloqueador de elementos emergentes

El bloqueador de elementos emergentes es una característica de Internet Explorer que permite limitar o bloquear la mayoría de los elementos emergentes. Es necesario deshabilitar esta característica en el navegador ya que interfiere en el correcto funcionamiento de esta Ventanilla Virtual.

El bloqueador de elementos emergentes está activado de forma predeterminada en Internet Explorer, por lo que debe ser desactivado.

Para desactivar Bloqueador de elementos emergentes en Internet Explorer 10 u 11 debemos:

1. Acceder a Internet Explorer
2. Haga clic en el botón Herramientas, haz clic en Opciones de Internet y, a continuación, haz clic en la ficha Privacidad.
3. En Bloqueador de elementos emergentes, desactiva la casilla Activar el bloqueador de elementos emergentes y, luego, haz clic en Aceptar.



¿Qué tamaño máximo y formato deben tener los documentos que adjunte?

Los documentos que se pueden adjuntar en la realización de los trámites tienen limitado su tamaño a 50Mb por archivo y 100Mb en total.

¿Se puede utilizar la firma digital en la Ventanilla Virtual?

Este portal de servicios telemáticos emplea la firma electrónica mediante la aplicación de firma **Autofirma**.

Autofirma es una aplicación de firma realizada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Su principal objetivo es ofrecer al usuario un sistema de firma en el que éste pueda firmar cualquier tipo de documento de manera sencilla.

La aplicación hace uso de los certificados digitales X.509 y de las claves privadas asociadas a los mismos que estén instalados en el repositorio o almacén de claves y certificados (KeyStore) del sistema operativo, así como de los que estén en dispositivos (tarjetas inteligentes, dispositivos USB) configurados en el mismo (el caso de los DNI-e).

La aplicación Autofirma se puede descargar desde los siguientes enlaces según su sistema operativo:

<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

Autofirma en sí mismo tiene algunos requisitos específicos.

Sistema Operativo

- Microsoft Windows 7 o superior. Soportado directamente en 7, 8.x y 10.
- Apple OS X Mavericks, Yosemite y El Capitán
- Linux. Guadalupe X, Ubuntu

Navegadores Web

- Microsoft Windows: Google Chrome 64 o superior. Mozilla Firefox 41.0.1 o superior (no se admiten los modos de compatibilidad con versiones anteriores, ni ninguna otra versión anterior. Microsoft Edge v20).
- Linux: Mozilla Firefox 41.0.1 o superior
- Apple OS X: Apple Safari 9.0 o superior

En entornos OS X y Windows no se necesita que el usuario tenga instalado un entorno de ejecución de Java. En Linux se necesita un entorno de ejecución de Java de Oracle u OpenJDK (marcado como dependencia en el instalador integrado de Autofirma).

¿Qué tipos de certificados digitales puedo utilizar?

Para la realización de algunos trámites es necesaria la utilización de certificados digitales, que aportan mayor seguridad y fiabilidad a los trámites que mediante el mismo se pueden llevar a cabo. Los certificados que actualmente admite este Portal de Servicios Telemáticos son:



Si usted usa el navegador Firefox y dispone de un certificado digital emitido por la FNMT en tarjeta criptográfica pero su navegador no detecta dicho certificado, necesita descargar e instalar el paquete que proporciona la propia FNMT. Puede descargarlo desde aquí.

<https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>



Recomendamos el uso del Asistente de Instalación del DNIe de la siguiente URL que le permitirá configurar su sistema para la correcta utilización del DNIe:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/DNI-Electronico.html>



La Ventanilla Virtual es totalmente compatible con los certificados digitales emitidos por esta entidad. Si dispone de un certificado emitido por la ACCV y desea comprobar si existe algún inconveniente a la hora de poder utilizarlo puede realizar una comprobación a través del siguiente enlace:

<https://www.accv.es/ayuda/comprobacion-de-la-firma-electronica/>



Para mayor información al respecto visitar el siguiente enlace:

<https://www.camerfirma.com/camerfirmaPublic/index/certificados.html>

Programas y Plugins adicionales



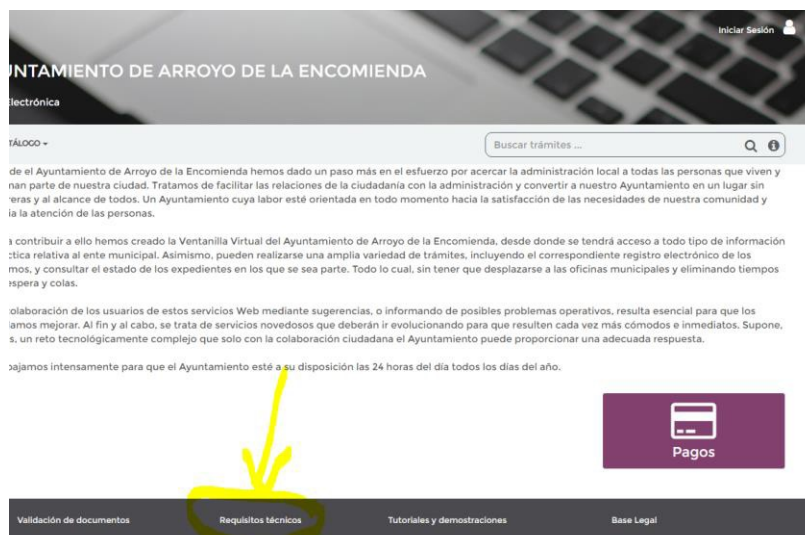
Aunque no se requiere de ningún software especial para la mayoría de los trámites on-line que se pueden realizar desde el Portal de Servicios Telemáticos, sí necesitará tener instalado en su ordenador el programa Adobe Reader, para poder visualizar e imprimir algunos documentos. Podrá descargárselo gratuitamente aquí:

<https://www.adobe.com/es/products/acrobat/readstep2.html>

Test de cumplimiento de Requisitos Técnicos

Si después de revisar esta guía sigue teniendo problemas, acceda a la Ventanilla Virtual y elija la opción inferior de "Requisitos técnicos".

<https://sede.aytoarroyo.es:8443/ventanilla/web/inicioWebc.do?opcion=noreg>



Realice una simulación de firma:

← → ↻ No es seguro | www.aytoarrojo.es/reqae2/

▼ **Comprobación de Requisitos de Firma**

Para poder utilizar los servicios del cliente firma electrónica, se requiere:
Disponer de un certificado digital válido o DNI Electrónico. Este certificado puede estar instalado en el navegador web o alojado en tarjeta criptográfica. Pulse [aquí](#) para ver la lista de certificados permitidos.
En caso de usar tarjeta criptográfica o DNIE debe tener instalados correctamente los controladores de acceso tanto del lector como de la tarjeta y/o DNIE. Cumplir los requisitos previos exigidos en el equipo para poder ejecutar el cliente de firma.

Mediante este servicio podrá consultar la configuración que necesita su equipo. También le informará de los pasos a seguir para subsanar las posibles carencias detectadas.

COMPONENTE	VALORES SOPORTADOS	VALOR DETECTADO
Sistema Operativo	Microsoft Windows XP / Vista / Server 2003 / Server 2008 / 7 / 8 / Windows 10, Google Android 4.0.3 o superiores, Linux 2.6 o superiores, Apple OS X 10.10.5 o superiores	Windows 10 64bits
Navegador	Explorer 10.0 o superior, Firefox 4.0 o superior, Chrome 15.0 o superior, Safari 6.0 o superior, Opera 10.0 o superior, Edge 14.0 o superior	Chrome 70.0.3538.77
Lector de Documentos PDF	Para poder cumplimentar directamente en su navegador formularios PDF debe tener instalado Adobe Reader. Se requiere la versión 10.0 o superior. Puede descargarse en http://www.adobe.es NOTA: Solamente Microsoft Internet Explorer y Safari soportan Adobe Reader como complemento a su navegador.	Chrome PDF Viewer
Cliente de Firma	Versión: MiniApplet 1.4 o superior	1.6 (3.9.20181022)
Aplicación AutoFirma	Se requiere tener instalada la aplicación AutoFirma para Windows 64 bits . Puede descargar e instalar AutoFirma desde el enlace anterior.	AutoFirma Windows
Mi Certificado Digital	Debe realizar una simulación de firma para verificar el estado de su certificado digital	-

Simular Firma Excluir certificados caducados Selección automática con solo un certificado

Acciones Propuestas
Lector de documentos PDF no soportado. Versión no válida o navegador sin soporte de Acrobat Reader como complemento. No ha sido posible detectar en su dispositivo el cliente de @firma **Aplicación AutoFirma** o **Cliente móvil**. Intente **Simular Firma** y si le diera problemas puede descargar e instalar la aplicación desde el enlace del cuadro superior.

Para poder utilizar los servicios del cliente firma electrónica, se requiere:
Disponer de un certificado digital válido o DNI Electrónico. Este certificado puede estar instalado en el navegador web o alojado en tarjeta criptográfica. Pulse [aquí](#) para ver la lista de certificados permitidos.
En caso de usar tarjeta criptográfica o DNIE debe tener instalados correctamente los controladores de acceso tanto del lector como de la tarjeta y/o DNIE. Cumplir los requisitos previos exigidos en el equipo para poder ejecutar el cliente de firma.

Mediante este servicio podrá consultar la configuración que necesita su equipo. También le informará de los pasos a seguir para subsanar las posibles carencias detectadas.

COMPONENTE	VALORES SOPORTADOS	VALOR DETECTADO
Sistema Operativo	Microsoft Windows XP / Vista / Server 2003 / Server 2008 / 7 / 8 / Windows 10, Google Android 4.0.3 o superiores, Linux 2.6 o superiores, Apple OS X 10.10.5 o superiores	Windows 10 64bits
Navegador	Explorer 10.0 o superior, Firefox 4.0 o superior, Chrome 15.0 o superior, Safari 6.0 o superior, Opera 10.0 o superior, Edge 14.0 o superior	Chrome 70.0.3538.77
Lector de Documentos PDF	Para poder cumplimentar directamente en su navegador formularios PDF debe tener instalado Adobe Reader. Se requiere la versión 10.0 o superior. Puede descargarse en http://www.adobe.es NOTA: Solamente Microsoft Internet Explorer y Safari soportan Adobe Reader como complemento a su navegador.	Chrome PDF Viewer
Cliente de Firma	Versión: MiniApplet 1.4 o superior	1.6 (3.9.20181022)
Aplicación AutoFirma	Se requiere tener instalada la aplicación AutoFirma para Windows 64 bits . Puede descargar e instalar AutoFirma desde el enlace anterior.	AutoFirma Windows
Mi Certificado Digital	Debe realizar una simulación de firma para verificar el estado de su certificado digital	09316249F

Simular Firma Excluir certificados caducados Selección automática con solo un certificado

✓ La simulación de firma se ha realizado correctamente.
Su navegador puede realizar trámites con la Administración Electrónica de la Junta de Castilla y León con el certificado electrónico seleccionado.

DATOS DEL CERTIFICADO
Emitted por : AC Camerfirma SA (CAMERFIRMA PF Representante de PJ para AAPP)
Firmante : [REDACTED] (R: P4701100B) (AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA)
NIP: [REDACTED]
CIF : P4701100B
Fecha Caducidad : 22 de julio del 2020

Mándenos un pantallazo de ese resultado a dpto.informatica@aytoarrojo.es y nos pondremos a la mayor brevedad posible en contacto con usted.

Problemas conocidos

Si todos los test de simulación son correctos, es posible que su antivirus este bloqueando la conexión al portal. Es conocido que los usuarios del antivirus Kaspersky en ocasiones tienen problema de acceso al portal debido a la configuración del antivirus. Si es su caso añada la dirección <https://sede.aytoarrojo.es> a las exclusiones del antivirus, o **deshabilite temporalmente** el mismo en lo que realiza los trámites en la sede.