

## **MANUAL USUARIO**

# PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Fecha:	23/05/2024
Versión:	3.0







## Contenido

1.	CON	NTROL DE VERSIONES3	;
2.	INTI	RODUCCIÓN4	!
3.	REQ	QUISITOS TÉCNICOS4	1
4.	CÓM	AO REALIZAR LA SOLICITUD6	í
	4.1.	ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA6	)
	4.2.	REALIZAR LA SOLICITUD7	<i>i</i>
5.	GUA	ARDAR SOLICITUD EN BORRADOR11	!
6.	SEG	GUIMIENTO DE SOLICITUDES12	<b>?</b>
<i>7</i> .	INCI	IDENCIAS MÁS COMUNES Y SUS SOLUCIONES15	;
	7.1. Consu	El certificado con el que intenta acceder no se admite para esta aplicación ulte lalista de certificados admitidos15	
	7.2. ested	Error del servidor 403: Prohibido acceso denegado no tiene permiso par lirectorio o esta página con las credenciales que ha proporcionado:16	
	7.3.	Actualizando datos Por favor, espere:19	,
	7.4.	Cómo saber si debo descargar Autofirma y Java de 32 o 64 bits?22	!
	7.5. prote	Al descargar Autofirma, figura mensaje: Esta aplicación se ha bloqueado	
	7.6.	Al acceder a la sede con DNI electrónico, figura Error0x8010001326	ó
		Al realizar firma de solicitud, figura mensaje: SAF19: No hay ningún icado válidoen su almacén. Compruebe las fechas de caducidad e instale icado válido:27	
		Cómo puedo exportar mi certificado de Firefox a Chrome?	)
	7.	.8.1.2. Cómo exportar certificados de Mac a Windows 7: 33	i
	7.	.8.1.3. Cómo realizar la copia del certificado en MAC : 34	ŀ
Q	C.	ODODTE SEDE ELECTDÓNICA	•





## 1. CONTROL DE VERSIONES

AUTOR	FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
IBERMATICA	06/11/2023	1.0	Versión inicial del documento
IBERMATICA	17/01//2024	2.0	Actualización de las capturas de pantalla y enlaces de acceso
IBERMATICA	23/05/2024	3.0	Revisión accesibilidad del documento.



#### 2. INTRODUCCIÓN

Este manual está destinado a cómo realizar la presentación de solicitudes, deforma telemática, a través de la Sede electrónica del consejo Superior de deportes.

Nos centraremos en cinco puntos:

- •Requisitos técnicos.
- •Cómo realizar la solicitud.
- •Guardar solicitud en borrador.
- •Seguimiento de solicitudes.
- •Incidencias más comunes y sus soluciones.

## 3. REQUISITOS TÉCNICOS

Para poder realizar una solicitud de forma telemática, se deben cumplir lossiguientes requisitos técnicos:

**Disponer de un certificado digital válido.** (Los más comunes son el DNIELECTRÓNICO y el certificado de la FNMT).

Si el acceso lo realizamos con un DNI electrónico debemos disponer de lacontraseña asociada al mismo y de un lector de tarjetas.



#### Para más información:

### Portal DNI electrónico

Sistema operativo Windows 7 o superior. Navegadores soportados:

- •Microsoft Edge.
- Firefox.
- •Google Chrome.



Para un correcto funcionamiento del servicio, su navegador debe ser capaz deejecutar **javascript** además de componentes cliente (**ActiveX o Applet**).

**Lector de documentos en formato PDF** Acrobat Reader 7.x o superior.



Resolución adecuada de pantalla 1024 x 768 o superior.

#### 4. CÓMO REALIZAR LA SOLICITUD

#### 4.1. ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA

Url de acceso: Sede del CSD

Comprobaciones previas: Antes de realizar la solicitud realizaremos una serie decomprobaciones previas, para confirmar si la configuración de nuestro equipo escorrecta y podemos realizar el proceso de firma.

Mediante el apartado Servicios, seleccionaremos el enlace Requisitos para iniciartrámites en la sede y cumplimentaremos, mediante la opción Continuar, continuar los 4 pasos que se muestran:





#### 4.2. REALIZAR LA SOLICITUD

El acceso se realiza mediante la pestaña Catálogo de trámites, seleccionando el procedimiento deseado.







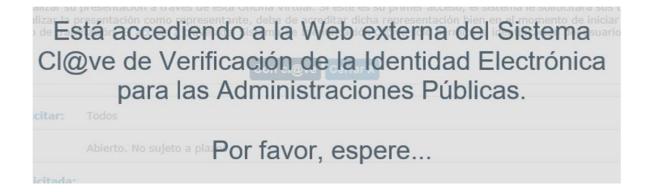
Introducimos los datos del procedimiento en el buscador y figurará el mismo (a modo de ejemplo, seleccionamos el 997180):



## Seleccionamos la opción Con certificado:



## Figurará la siguiente pantalla:

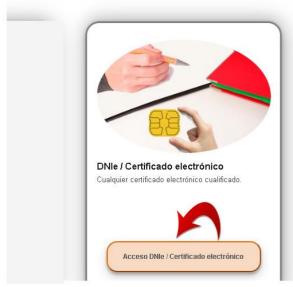






Y, a continuación, seleccionamos el certificado de identificación mediante la opción "Acceso DNIe/certificado":

#### Seleccione el método de identificación de Cl@ve



Datos del Solicitante/Rep	resentante 🔷
(*) Campos obligatorios	
N.I.F / N.I.E: (*)	5012
Nombre: (*)	MARIA DEL CARMEN
Primer apellido: (*)	SASTRE
Segundo apellido: (*)	DI

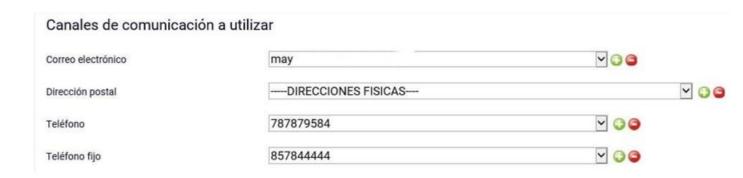
Una vez que hemos seleccionado el certificado, figurarán cumplimentados los datos asociados al mismo (NIF/NIE, nombre y apellidos):





En el apartado Canales de comunicación a utilizar, deben figurar, de formaobligatoria, dos datos básicos:

- Correo electrónico.
- Teléfono de contacto móvil



Si deseamos incluir nuevos canales de comunicación seleccionaremos la opción Nuevos datos de contacto.



Y una vez cumplimentados, guardaremos los cambios realizados, seleccionando Aceptar:



Mediante el icono eliminar podemos borrar el canal de comunicación deseado.



En el caso de que el canal de comunicación a eliminar esté asociado a unasolicitud anterior, figurará el siguiente mensaje:

No se puede eliminar forma de contacto porque ya está asignada a un expediente

#### 5. GUARDAR SOLICITUD EN BORRADOR

Una vez cumplimentada nuestra solicitud disponemos de varias opciones:

- •Guardar
- Enviar solicitud: Firmaremos la solicitud y la misma, figurará en estado Presentada.
- •Cancelar: Se eliminarán los datos introducidos.

r-3
La entidad colaboradora ha comprobado que los clubes participaron en la liga durante las temporadas 2019/2020 y 2020/2021
La entidad se encuentra al corriente en el cumplimiento de obligad ones por reintegro de subvenciones
GUARDAR BORRADOR ENVIAR SOLICITUD CANCELAR

Si el borrador se ha guardado correctamente, figurará el mensaje:





#### El borrador se ha guardado en el sistema

Recomendamos seleccionar Guardar borrador, para que en el supuesto de enviarla solicitud si figura algún error no sea necesario cumplimentar, de nuevo, nuestrasolicitud pudiendo retomar la misma, mediante la opción Seguimiento de solicitudes, disponible en el apartado número <u>6</u> de este documento.

Hay que tener en cuenta que las solicitudes en estado Borrador no figuran como presentadas hasta que no seleccionemos la opción Enviar solicitud.

#### 6. SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

El acceso se realiza mediante la pestaña Mis trámites:



## Mis trámites

Envío de solicitudes

Estado de mi solicitud

Seleccionando una de las tres formas de identificación disponibles:





Si desea finalizar la presentación de una solicitud en borrador, es necesario quese identifique mediante su Certificado. Seleccionamos la opción Acceso con certificado Validarse.

Figurando la pantalla, en la que seleccionaremos Seguimiento de solicitudes:

Perfil de acceso



Seleccionaremos Buscar:



Criterios de búsqueda



## Figurando el resultado de nuestra búsqueda:

Expediente	Convocatoria	Fecha de la solicitud	Solicitante	En representación de	Estado	Not.Telemática	Acciones
EXP_66175	2448177_2021 Ayudas a clubes participantes en la Liga ASOBAL. Convocatoria 2021.	10/11/2021 12:23:53	MARIA DEL CARMEN SASTRE	FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS	Borrador	SI	
EXP_66176	2447974_2021 Ayudas a clubes de la Liga ACB. Convocatoria 2021.	18/10/2021 17:02:43	MARIA DEL CARMEN SASTRE	FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS	Borrador	SI	
EXP_66158	2448177_2021 Ayudas a clubes participantes en la Liga ASOBAL. Convocatoria 2021.	13/10/2021 17:09:04	MARIA DEL CARMEN SASTRE	FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS	Solicitud presentada y actualizada	SI	

## Acciones disponibles:

• Acceso al formulario de la solicitud: Mediante la opción tramitar solicitud

permite el acceso a la solicitud para enviar la solicitud y/o adjuntar documentación a la misma.

• **Rectificar solicitud:** Mediante la opción modificar solicitud permite corregir el contenido del formulario asociado a la solicitud y proceder a su presentación telemática.





### 7. INCIDENCIAS MÁS COMUNES Y SUS SOLUCIONES.

7.1. El certificado con el que intenta acceder no se admite para esta aplicación. Consulte la lista de certificados admitidos.

Es un mensaje que figura en los casos en los que no estamos accediendo con uncertificado válido (los más comunes son El DNI electrónico y el certificado de la FNMT para personas físicas). La solución es realizar la validación del mismo, para ello accederemos a la url de valide:

#### Página incial de valide

Si el certificado es válido figurará el siguiente mensaje:



Además, debemos comprobar si el certificado con el que deseamos acceder se encuentra entre el listado de los certificados admitidos para el acceso a la Sede:



## Lista de certificados admitidos

7.2. Error del servidor 403: Prohibido acceso denegado no tiene permiso para ver este directorio o esta página con las credenciales que ha proporcionado:

Este mensaje figura por dos motivos principales:

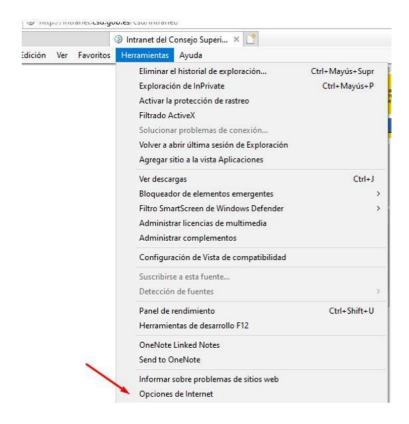
El más frecuente es que estamos accediendo a la Sede por primera vez, mediante la pestaña Mis trámites/Acceso con plataforma clave.

La solución es realizar el acceso mediante la pestaña Catálogo de trámites, si esla primera vez que accedemos a la Sede.

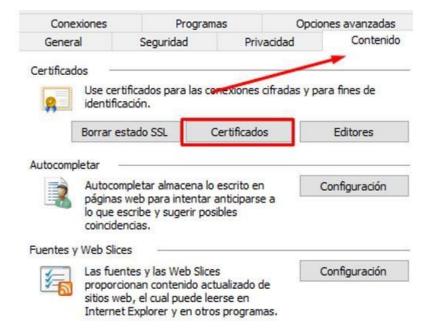
Si estamos accediendo de forma correcta a la Sede y, la incidencia persiste, la solución es comprobar que tenemos el certificado correctamente instalado. Paraello seguiremos los siguientes pasos:

Accederemos a: Herramientas/Opciones de Internet:





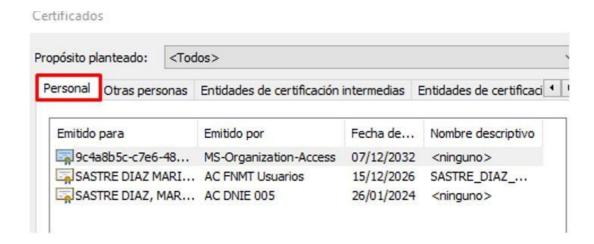
## Pestaña contenido/Certificados:







Confirmaremos si tenemos instalados los certificados en la pestaña Personal:



Si no figura en la pestaña Personal, seleccionaremos Importar para importar elcertificado a la Pestaña Personal:



Hay que comprobar, además, que el certificado esté instalado con la contraseña privada, (si figura solamente con la pública figurará un error) debiendo aparecerde la siguiente forma:





Si no se soluciona o si no tiene instalada la contraseña privada: eliminar el certificado, exportarlo e importarlo de nuevo (siempre seleccionando la opción Exportar la clave privada):



### 7.3. Actualizando datos.... Por favor, espere:

Es un mensaje que figura al realizar la prueba de firma y/o el envío de solicitudes. Se puede dar por dos motivos:





No tenemos instalada la aplicación de Autofirma.

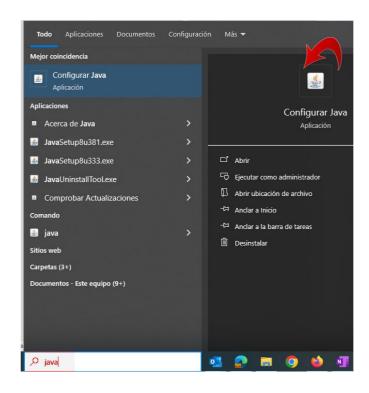
La solución es acceder al siguiente enlace para su descarga:

## Descarga firma electrónica

Descargamos la última versión disponible 1.8.2

**No tenemos instalado Java** o lo tenemos instalado y no disponemos de la última versión.

También sucede si tenemos varias versiones de Java. Para comprobarlo en el buscador de Windows escribimos el literal "Java" y accedemos a "Configurar Java" como mostramos:







La solución es comprobar si disponemos de la última versión de Java a través delsiguiente enlace:

#### <u>Descarga de Java</u>

Si la verificación es correcta, figurará el siguiente mensaje:

#### Versión de Java verificada



Enhorabuena.

Tiene instalada la versión de Java recomendada (Version 8 Update 201).

En el caso de que no tengamos instalada la última versión de Java, procederemos a la actualización de la misma.

Una vez instalada Autofirma y Java, realizaremos la prueba de firma en Sede. En caso de que no nos permita realizarla, comprobaremos que ambas figuran correctamente instaladas en nuestro panel de control/programas /programas y características.

Si figuran correctamente instaladas, comprobaremos que no figure más de un Java instalado (ver apartado 7.3 de este documento), en el caso de que esto ocurra, desinstalaremos el más antiguo.

Una vez instalada Autofirma y Java de forma correcta, realizaremos la prueba de firma.



En ocasiones se ha comprobado que tras haber desinstalado Java e instalarlo de nuevo no permite realizar la prueba de firma.

Para poder realizar correctamente la prueba de firma, es necesario desinstalar Autofirma y proceder a su instalación.

7.4. Cómo saber si debo descargar Autofirma y Java de 32 o 64 bits?

La descarga de Autofirma y Java debe ajustarse a nuestro sistema operativo. Existen dos tipos de Sistema:

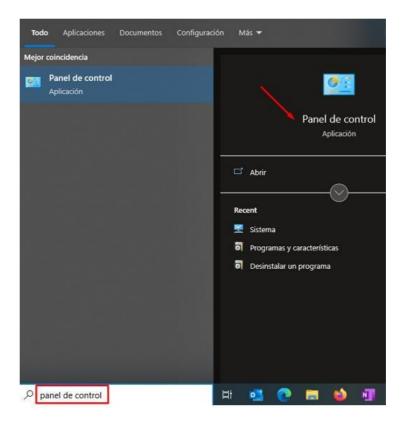
- •Sistema operativo de 32 Bits.
- •Sistema operativo de 64 Bits.

Es un dato a tener en cuenta a la hora de realizar la descarga de ambasaplicaciones para su correcto funcionamiento.

Para saber si nuestro equipo tiene un Sistema Operativo de 32 ó 64 bits, Seguiremos los siguientes pasos:

Mediante el buscador de Windows escribiremos el literal Panel de control:





Al seleccionar el panel de control, figurarán Todos los elementos del panel decontrol, Localizaremos el icono Sistema:







Y al acceder al mismo, comprobaremos si nuestro sistema operativo es de 32 ode 64bits:

Sistema

Procesador: Intel(R) Core(TM) i5-8400 CPU @ 2.80GHz 2.81 GHz

Memoria instalada (RAM): 16,0 GB (15,8 GB utilizable)

Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador x64

Lápiz y entrada táctil: La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

En este caso, nuestro sistema es de 64 bits, por tanto, debemos realizar ladescarga de Autofirma y Java de 64 bits.

7.5. Al descargar Autofirma, figura mensaje: Esta aplicación se ha bloqueado para protegerte.

Debemos seguir los siguientes pasos para realizar la descarga:

Seleccionar del menú Servicios, el literal Requisitos para iniciar trámites en la sede y realizar la descarga de mediante el Literal Aplicación de Autofirma (paraello iremos al paso número 3):

Pasos necesarios antes de iniciar un trámite a través de la Oficina Virtual del CSD

Paso 3: Verificar que está correctamente instalado Autofirma en el equipo para utilizar el programa de Firma AutoFirma.

Se han modificate las utilidades de firma, a partir de ahora es necesario realizar la descarga de Aplicación de Firma Electrónica para Windows desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas descargarla en este enlace APLICACIÓN DE AUTOFIRMA

Es aconsejable que antes de proceder a firmar elimine la caché del navegador y refresque la página. Pueden consultar el siguiente manual si les surge alguna duda técnica. MANUAL DE INSTALACIÓN

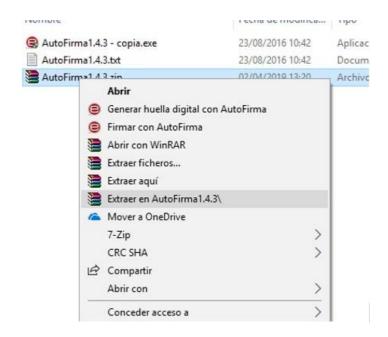




Seleccionamos Guardar y procedemos a guardar Autofirma en nuestro PC, enuna carpeta que seleccionaremos para posteriormente acceder a ella:



Accedemos a la carpeta donde se ha guardado Autofirma y con el botón derechoseleccionamos: Extraer Autofirma:



Se creará una carpeta:







Accedemos a la misma, figurando el archivo de Autofirma para ejecutarlo:



Cliqueamos con el botón derecho del ratón y seleccionamos la opción Ejecutarcomo administrador:



De esta forma se habrá realizado correctamente la descarga de Autofirma.

7.6. Al acceder a la sede con DNI electrónico, figura Error0x80100013

El error se produce por tener una clave que no entra en los parámetros fijados.

La solución es acudir a un puesto de actualización y cambiar el PIN acorde a las normas que le indicará en pantalla (teniendo en



cuenta que debe tener de 8 a 16 caracteres y algunos no están permitidos).

Una vez en el ordenador hay que eliminar las cookies y archivos temporales delnavegador antes de introducir el DNI en el lector.

7.7. Al realizar firma de solicitud, figura mensaje: SAF19: No hay ningún certificado válido en su almacén. Compruebe las fechas de caducidad e instale un certificado válido:

Este error suele suceder al haber realizado la instalación del certificado en Firefox. La solución es:

Hacer una copia de seguridad del certificado y guardarlo, por ejemplo, en elescritorio.

Ir al escritorio y localizar la copia del certificado y hacer doble click. Seguir los pasos del asistente para certificados.

7.8. Usuario no autorizado para acceder a la sede

Este mensaje se produce cuando un nuevo solicitante intenta acceder a la Sede del CSD a través de la opción de Mis trámites y no





desde el Catálogo de Trámites a través de la ficha de la convocatoria para la que quiere iniciar una nueva solicitud

7.9. Error de servidor de Aplicación

#### Error de servidor en la aplicación '/oficinavirtual'.

#### Referencia a objeto no establecida como instancia de un objeto.

Descripción: Excepción no controlada al ejecutar la solicitud Web actual. Revise el seguimiento de la pila para obtener más información acerca del error y dónde se originó en el código,

Detalles de la excepción: System, NullReference Exception: Referencia a objeto no establecida como instancia de un objeto,

#### Error de código fuente

Se ha generado una excepción no controlada durante la ejecución de la solicitud Web actual. La información sobre el origen y la ubicación de la excepción pueden identificarse utilizando la excepción del segulmiento de la pila siguiente.

#### Seguimiento de la pila:

```
[NullReferenceException: Referencia a objeto no establecida como instancia de un objeto.]

CSD.Core.Manager.Base.Web.Utils.GetSessionControlRolId() in F:\RepositorioGIt\Arquitectura\CSD\Core\Manager\Base\Web\Utils.cs:734
CSD.Core.Manager.Base.PageBase.GetSessionControlRolId() in F:\RepositorioGIt\Arquitectura\CSD\Core\Manager\Base\PageBase.cs:280
FichaConvocatoria.Page_Load(Object sender, EventArgs e) +231
System.Web.Util.CalliEventHandlerDelegateProxy.Callback(Object sender, EventArgs e) +52
System.Web.UI.Control.OnLoad(EventArgs e) +97
System.Web.UI.Control.LoadRecursive() +61
System.Web.UI.Page.ProcessRequestMain(Boolean includeStagesBeforeAsyncPoint, Boolean includeStagesAfterAsyncPoint) +693
```

Información de versión: Versión de Microsoft .NET Framework: 4.0.30319; Versión ASP.NET: 4.8.4762.0

Este error se produce cuando el navegador lleva mucho tiempo abierto con la sede abierta. Cierre el navegador con todas sus pestañas y vuelva a acceder

7.10.Cómo puedo exportar mi certificado de Firefox a Chrome?

-Se adjunta el enlace para seguir los pasos:

Exportar certificado de Firefox a Chrome

Cuando se proceda a guardar el certificado, tenemos que





# asegurarnos que en Tipode archivo, hemos seleccionado PK/P12

Una vez que se ha guardado el certificado en nuestro PC, basta con localizarlo yguardarlo en un pendrive para poder utilizarle en un ordenador con entorno Windows.

Una vez que tengamos instalado el certificado en el ordenador, debemos comprobar que está configurado de forma correcta para realizar la solicitud mediante valide:

#### Acceso a valide

#### 7.10.1.PARA SISTEMA OPERATIVO MAC:

Como hemos indicado en el apartado <u>3</u> de este Manual, uno de los requisitos técnicos para poder realizar las solicitudes a través de la Sede es que debemos contar con un sistema Operativo Windows 7 o superior.

No obstante hemos realizado una recopilación de las incidencias más comunesque nos han planteado los usuarios con MAC y sus posibles soluciones

7.10.1.1. Error no se ha podido conectar con Autofirma:





Realizaremos los siguientes pasos:

Accedemos al llavero de Mac:



Posteriormente, accederemos al Llavero de SISTEMA y a la opción deCertificados.

Dentro del acceso a Llaveros de su ordenador seleccione el

Llavero de Sistema yhaga clic en la opción de Certificados. Allí deberá tener varios certificados digitales instalados entre ellos dos que se llaman 127.0.0.1 y Autofirma ROOT.

El icono que se encuentra a la izquierda del nombre de cada uno de



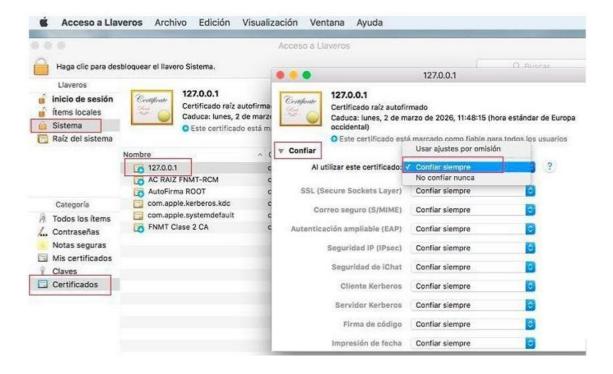


estos certificados debería tener un símbolo de más + . Si esto no es así deberá hacer clicen el nombre de cada uno de los certificados.

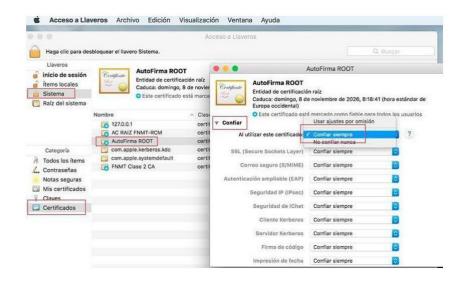
Se le mostrará una ventana de información en la que haya una opción de Confiar. Junto a ella, a la izquierda, hay un icono con un triángulo. Debe hacer clic en ese icono y se le muestran una serie de opciones.

Seleccione la primera opción que pone Al utilizar este certificado y dentro deldesplegable de opciones elegir la de Confiar siempre.





Una vez cerremos esa ventana haciendo clic en el círculo rojo de la esquina superior izquierda probablemente se nos pedirá que confirmemos los cambios introduciendo la contraseña de nuestro ordenador. Hay que repetir lo mismo parael certificado llamado Autofirma ROOT:







# Accedemos a Llavero de Inicio de sesión y a la opción Mis certificados.

A continuación seleccione el Llavero de Inicio de Sesión y haga clic en la opciónde Mis Certificados. Allí debería aparecer su certificado digital con su nombre y apellidos.

Aquí debemos volver a hacer lo que ya hemos hecho para los certificados

127.0.0.1 y Autofirma ROOT, es decir, seleccionar la opción de Confiar siempre. Para confirmar los cambios se le pedirá nuevamente la contraseña del ordenador.

Por último, Volveremos a intentar acceder a la Sede electrónica.

7.10.1.2.Cómo exportar certificados de Mac a Windows 7:

En el supuesto de que no nos permita realizar la solicitud desde Mac, aconsejamos que realizar la solicitud desde un PC que tenga un sistema operativo Windows 7 o superior.

Basta con seguir los siguientes pasos:





Primero, hay que realizar una copia de nuestro certificado y guardarlo en un pendrive, para posteriormente, realizar la descarga en el PC con Windows 7 osuperior.

7.10.1.3.Cómo realizar la copia del certificado en MAC :

Al guardarlo en el pendrive seleccionaremos la extensión .P12. En el enlace adjunto se indica cómo realizarlo:

Copia de certificado en MAC

Una vez que lo tengamos guardado en un pendrive, accederemos a un ordenador con Windows 7 o superior e importaremos el certificado a Chrome:

Importar certificado a Chrome



## 8. SOPORTE SEDE ELECTRÓNICA

Para problemas técnicos puede contactar con de informática del CSD a través de:

Correo electrónico: <a href="mailto:sede@csd.gob.es">sede@csd.gob.es</a>

Nuestro horario de atención es:

- De 16 de septiembre a 14 de junio:
  - o Lunes a jueves: de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 17:00h.
  - Viernes: de 09:00h a 14:00h
- De 15 de junio a 15 de septiembre:
  - o De lunes a viernes: de 09:00h a 14:00h

