

PREGUNTAS FRECUENTES SEDE ELECTRÓNICA DE EOI

ÍNDICE

1. ¿Qué es la Sede Electrónica u Oficina Virtual?	2
2. ¿Es seguro utilizar los servicios de la Sede Electrónica?.....	2
3. ¿Puedo realizar un trámite un día festivo?	2
4. ¿Qué fecha y hora se debe tener en cuenta para el cómputo de plazos?	2
5. ¿Qué tamaño máximo permitido pueden tener los ficheros?.....	2
6. Error al acceder a la sede electrónica o al intentar realizar una solicitud de subvención (“alta solicitud”).....	2
7. ¿Cómo saber si tengo instalado AutoFirma?	3
8. Al intentar acceder al formulario ¿dónde está la ventana de AutoFirma?	3
9. ¿Cómo saber si tengo instalado un certificado digital vigente?.....	3
10. Sistemas operativos admitidos	3
11. Navegadores de internet.....	4
12. Alta interesado.....	4
13. ¿Cómo puedo registrarme como firmante en la Oficina Virtual?	5
14. ¿A qué email llegarán las notificaciones de mis expedientes?.....	5
15. ¿Cómo puedo modificar mis datos personales?	5
16. ¿Puedo iniciar una solicitud y luego continuarla en otro momento?	5
17. ¿Qué persona puede iniciar el alta de la solicitud de subvención?	5
18. ¿Cómo puedo nombrar a un representante para que realice mis trámites?.....	6
19. ¿Cómo se firma cuando los representantes son mancomunados?	6
20. Empecé un trámite, pero no lo terminé, ¿dónde puedo encontrarlo?.....	6
21. Error al firmar.....	7
22. ¿Qué hacer cuando no aparecen firmantes?	7
23. ¿Qué hacer si nos sale a firma “NIF no asignado a un firmante” o no válido?	8
24. ERROR SAF_03	8
25. ERROR SAF_16	9
26. ERROR SAF_19	9
27. ERROR SAF_20	9
28. Otros errores.....	10

1. ¿Qué es la Sede Electrónica u Oficina Virtual?

Es el instrumento legal del que dispone la Administración y que permite que los ciudadanos puedan relacionarse electrónicamente con aquella.

2. ¿Es seguro utilizar los servicios de la Sede Electrónica?

Sí, toda la información que viaja desde la sede electrónica está cifrada.

3. ¿Puedo realizar un trámite un día festivo?

Sí, ¡la sede electrónica siempre está operativa!

4. ¿Qué fecha y hora se debe tener en cuenta para el cómputo de plazos?

La sede electrónica estará disponible durante las 24 horas los 365 días del año. Para el cómputo de plazos en cualquier trámite, será la fecha y hora oficial de la Oficina la que tendrá validez legal. A estos efectos se tendrá en cuenta la fecha y hora del momento en el que se realice el asiento registral.

Teniendo en cuenta que los escritos y solicitudes pueden realizarse en la oficina durante las 24 horas todos los días del año, es importante destacar que para los trámites que se realicen en un día inhábil, a efectos legales esta presentación se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente.

5. ¿Qué tamaño máximo permitido pueden tener los ficheros?

El tamaño de los ficheros anexados no puede superar 500 Mb de manera individual. En caso de existir varios ficheros para un mismo tipo de documento no se podrán superar los 1000 Mb.

6. Error al acceder a la sede electrónica o al intentar realizar una solicitud de subvención (“alta solicitud”)

Compruebe que tiene correctamente instalada y actualizada la aplicación “AutoFirma” (ver pregunta ¿Cómo saber si tengo instalado AutoFirma?).

Compruebe que tiene correctamente instalado un certificado digital vigente (ver pregunta ¿Cómo saber si tengo instalado un certificado digital vigente?).

Compruebe que tiene un sistema operativo admitido (ver pregunta Sistemas operativos admitidos)

Utilice el navegador Chrome (ver pregunta Navegadores de internet).

Borre la cache

(<https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=es-419&co=GENIE.Platform%3DAndroid>).

Acceda a la SEDE ELECTRÓNICA poniendo en el navegador <https://sede.eoi.es/> o desde el enlace en la parte superior derecha de la web de EOI (www.eoi.es).

Pulse en el apartado “subvenciones” y luego en el procedimiento correspondiente.

Una vez en esa página pulse el botón azul: alta de solicitud.

En ocasiones el navegador pide permisos para utilizar los certificados digitales abriendo una nueva ventana que se queda en segundo plano debajo de las ya abiertas y puede no verse en pantalla. Si la pantalla se queda en blanco, como pensando, mucho rato, compruebe si se le ha abierto alguna ventana del navegador (se puede ver en la barra inferior de aplicaciones abiertas normalmente) pidiendo permiso para utilizar el certificado y, en ese caso, conceda el permiso.

7. ¿Cómo saber si tengo instalado AutoFirma?

Para verificar si tiene instalado AutoFirma, revise si aparece una entrada en la lista de aplicaciones del panel de inicio con la denominación "AutoFirma", o ejecute desde línea de comandos "AutoFirma.exe".

Puede descargarse AutoFirma pinchando en el siguiente enlace:
<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

8. Al intentar acceder al formulario ¿dónde está la ventana de AutoFirma?

A veces la ventana se puede haber situado en el pie de la pantalla, donde está anclado su navegador.

9. ¿Cómo saber si tengo instalado un certificado digital vigente?

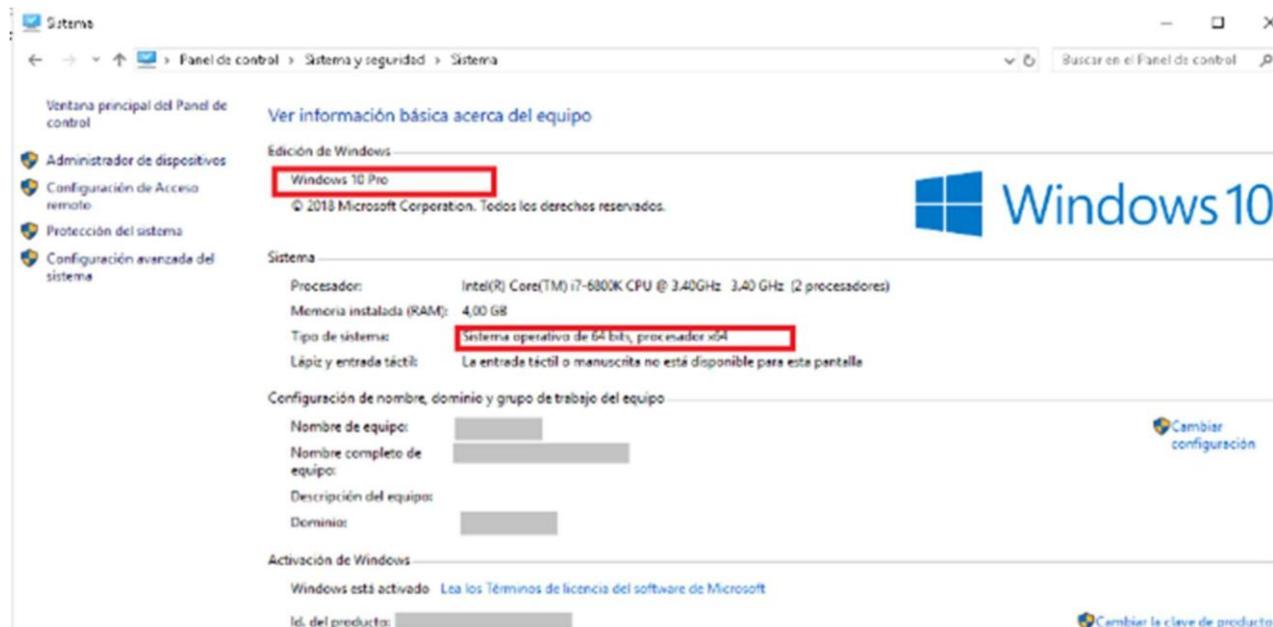
Puede comprobar si dispone de un certificado digital emitido por un prestador de servicios de certificación reconocido y su validez pinchando en el siguiente enlace:
<https://valide.redsara.es/valide/validarCertificado/ejecutar.html>.

10. Sistemas operativos admitidos

Los sistemas operativos sobre los que se ha validado el sistema son:

- Microsoft Windows 10 (32 o 64 bits)
- Microsoft Windows 11 (32 o 64 bits)
- Ubuntu 16.04
- Ubuntu 18.04.2 LTS
- Apple OS X Yosemite o superior

Para comprobar el sistema operativo del ordenador ir al menú: Inicio –Panel de Control –Sistema y aparecerá las características del sistema operativo, como se muestra a continuación:



11. Navegadores de internet

Los navegadores de internet sobre los que se ha validado el sistema son:

- **Microsoft Edge v20 o superior.** Para comprobar la versión, abre el navegador, pulsa sobre el menú 'Configuración y más' – 'Configuración' – 'Acerca de esta aplicación'.
- **Google Chrome 46 o superior.** Para comprobar la versión, abrir Chrome y pinchar en el botón superior derecho 'Información de Google Chrome'.
- **Mozilla Firefox 41.0.1 o superior.** Para comprobar la versión, abrir Firefox y pulsar en 'Ayuda' – 'Acerca de Firefox'.
- **Apple Safari 9.0 o superior.** Para comprobar la versión, abrir Safari y pinchar sobre el menú 'Acerca de Safari'.

12. Alta interesado

La primera vez que acceda a la sede electrónica con un certificado se le abrirá la pantalla "Alta interesado". Mediante esta pantalla se da de alta el acceso a la sede electrónica con el certificado que se esté usando en ese momento.



Esto solo se hace la primera vez que se accede a la sede electrónica y no se vuelve a requerir en el futuro.

En caso de utilizar varios certificados digitales, por ejemplo, uno de persona física y otro de representante de persona jurídica, el “alta interesado” se realiza para cada uno de los certificados.

13. ¿Cómo puedo registrarme como firmante en la Oficina Virtual?

Para registrarse en la Oficina Virtual bastará con acceder con su Certificado digital a la pantalla de acceso pulsando sobre la opción **Acceder a Mi carpeta** del menú superior **Carpeta Ciudadana**:



14. ¿A qué email llegarán las notificaciones de mis expedientes?

Los avisos del expediente se enviarán a la dirección de correo electrónico del interesado que figura en CARPETA CIUDADANA – “Mis datos de contacto” (artículo. 41.1 de la Ley 39/2015).

15. ¿Cómo puedo modificar mis datos personales?

En el menú "Carpeta Ciudadana" en el apartado "Mis Datos de Contacto".

16. ¿Puedo iniciar una solicitud y luego continuarla en otro momento?

La solicitud se puede guardar en borrador y continuar más adelante.

Así como los documentos, éstos se pueden ir subiendo poco a poco y guardando.

17. ¿Qué persona puede iniciar el alta de la solicitud de subvención?

La solicitud debe iniciarla una persona que tenga un certificado de representación legal (certificado electrónico cualificado de representante de persona jurídica de acuerdo con

lo previsto en los artículos 32.4 y 34.1 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos).

Esta persona deberá darse de alta previamente (ver pregunta Alta interesado), y nombre a un representante, que puede ser un técnico, para que continue cumplimentándola solicitud.

La persona que inicie el alta de la solicitud será la única con acceso al formulario hasta que no añada otros representantes o firmantes. Es la única que puede añadirlos.

Esta persona, una vez lo necesite, enviará los documentos a firmar a través del PortaFirmas. Se deberán enviar por orden de añadir firmantes. Hasta que no firme el primero añadido, no puede firmar el segundo y así sucesivamente.

18. ¿Cómo puedo nombrar a un representante para que realice mis trámites?

Una vez registrado e identificado en la Oficina en el menú "Carpeta Ciudadana" se habilitará un apartado "Representación" donde podrá gestionar los representantes.

Tendrán que darse de alta como interesados en la sede electrónica tanto la persona que va a realizar los trámites como el representante o representantes de la entidad (ver pregunta **Alta interesado**).

Es aconsejable que se den de alta todos antes de empezar la solicitud para que, después a la hora de añadir los firmantes, no surjan complicaciones por este motivo.

Ej. Si el representante legal no está de alta previamente, el sistema no te va a dejar que lo añadas como firmante.

Información importante

La persona que primeramente inicie el alta de la solicitud, en representación de la entidad solicitante, será la única con acceso al formulario y, por tanto, la única que puede añadir a los firmantes.

19. ¿Cómo se firma cuando los representantes son mancomunados?

En representaciones mancomunadas, es necesario registrar a todos los representantes firmantes antes de completar la solicitud, para así poder añadirlos como firmantes durante el proceso de firma de la solicitud.

El representante que inicie el alta de la solicitud será la única persona con acceso al formulario y, por tanto, la única persona que podrá añadir al resto de firmantes.

Esta persona, enviará los documentos a firmar a través de la Oficina Virtual. Las peticiones de firma se enviarán por el orden de firma que se haya establecido en la pantalla de Añadir firmantes. Por tanto, hasta que no firme el primer firmante añadido, no puede firmar el segundo y así sucesivamente.

20. Empecé un trámite, pero no lo terminé, ¿dónde puedo encontrarlo?

Los trámites no presentados puede encontrarlos en el apartado "Mi carpeta", aquellos que están en estado borrador.

21. Error al firmar

Si al firmar se produce algún error, compruebe que tiene instalado en su equipo AutoFirma y un certificado digital vigente.

22. ¿Qué hacer cuando no aparecen firmantes?

Pasos que comprobar:

1. En el apartado de “Datos solicitante” debemos comprobar que en el campo “Tipo” hemos puesto si el representante es solidario, apoderado, presidente. En el caso de ser socios mancomunados, es importante rellenar los datos de ambos socios y que, ambos se hayan registrado previamente en la sede electrónica, es decir, que ambos hayan entrado una vez en la sede para cumplimentar el formulario de registro y hecho el paso de “alta interesado” (ver pregunta Alta interesado). En el caso de ser **firma mancomunada**, es importante rellenar los datos de todos los firmantes y que, todos los firmantes se hayan registrado previamente en la sede electrónica (ver pregunta Alta interesado).
2. Si no salen firmantes, tal y como se muestra en la pantalla, se debe dar a “Añadir”

Si lo desea, puede añadir un interesado que ya se encuentra en el expediente

<input type="button" value="[Seleccionar]"/>	
Tipo de identificador	NIF
Número de identificación	
Nombre	
Primer apellido	
Segundo apellido	
Correo electrónico	
Orden de firma	1
<input type="button" value="Cancelar"/> <input checked="" type="button" value="Guardar cambios"/>	

Firmantes”, y se llega a la siguiente pantalla.

Aquí, deberá rellenar de modo manual las casillas nº de identificación, nombre, primer apellido... PERO NO DEBE ABRIR EL DESPLEGABLE DE SELECCIONAR. Una vez introducidos los datos, entonces se pulsa **Guardar Cambios**, y entonces saldrá el nombre del representante, se pulsa siguiente y sale la opción de firma.

23. ¿Qué hacer si nos sale a firma “NIF no asignado a un firmante” o no válido?

Lo primero es eliminar a todos los firmantes que aparecen y a continuación, si no salen firmantes, se debe dar a “**Añadir Firmantes**” y se llega a la siguiente pantalla:

Paso (7 de 8)

Si lo desea, puede añadir un interesado que ya se encuentra en el expediente

[Seleccionar]	
Tipo de identificador	NIF
Número de identificación	
Nombre	
Primer apellido	
Segundo apellido	
Correo electrónico	
Orden de firma	1

Cancelar Guardar cambios

Aquí, debe rellenar de modo manual las casillas nº de identificación, nombre, primer apellido... PERO NO DEBE ABRIR EL DESPLEGABLE DE SELECCIONAR. Una vez introducidos los datos, entonces se pulsa **Guardar Cambios** y entonces aparecerán los datos del representante como firmante. A continuación, ya se podrá pasar al siguiente paso y continuar con la firma.

24. ERROR SAF_03

Puede deberse a dos varias cuestiones:

1. Debe instalar el **AutoFirma del Ministerio** e intentar acceder con ese AutoFirma (ver pregunta ¿Cómo saber si tengo instalado AutoFirma?).
2. **Error en el navegador.** El navegador no está de entre los soportados por el sistema. En este caso el usuario tendrá que asegurarse de que la versión del navegador es la correcta (ver pregunta Navegadores de internet).
3. **Possible error en la configuración de los proxys de AutoFirma.** Es posible que la red a la que está conectada haga uso de un proxy y este no se haya configurado correctamente en la aplicación AutoFirma. Se puede comprobar accediendo a la Oficina Virtual desde una red WIFI independiente, o haciendo uso de una conexión de datos móviles.

4. Si desde una red diferente puede acceder, debe cambiar **la configuración de los proxys de AutoFirma** de la siguiente forma:

- Abrir la aplicación AutoFirma y entrar en Herramientas y en Preferencias.
- En la pestaña General, en el apartado de configuración de red pulsa sobre la opción "Configurar proxy" y en la ventana que se abre seleccionar la opción "Usar un servidor proxy para las conexiones de red" y pulsar sobre Autodetectar.
- Una vez que se completen los datos del proxy, le da a aceptar en las sucesivas pantallas y salir de AutoFirma e intentar acceder de nuevo a la sede electrónica. (En caso de que no se completen los datos de forma automática, se deberá poner en contacto con su equipo técnico para que se lo configuren manualmente.)

25. ERROR SAF_16

Suele deberse a una configuración del proxy. Se debe revisar los proxys entrando en AutoFirma, herramientas, preferencias y configurar proxy; pulsar sobre Autodetectar y si no se completan los datos del proxy tendrá que acudir al servicio técnico o informático de su empresa para que le configuren el proxy.

26. ERROR SAF_19

Suele deberse a que el certificado no está correctamente instalado en el navegador.

Como se instalan los certificados en los diferentes navegadores:

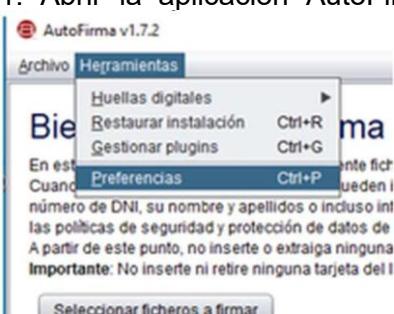
- En Mozilla: Opciones / Privacidad y Seguridad / Ver certificados / Importar.
- En Chrome: Configuración / Privacidad y seguridad / gestionar certificados / Importar.

27. ERROR SAF_20

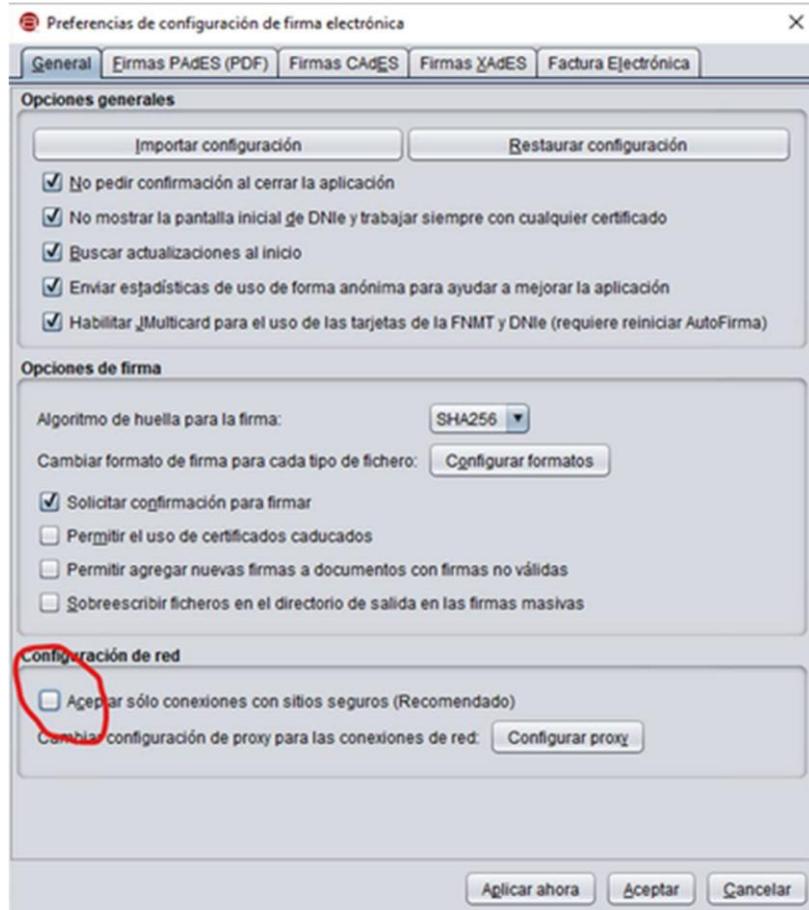
Error en el proceso local del lote de firma.

Cuando ya ha introducido toda la documentación y llega al último paso, firmarla, es necesario configurar AutoFirma puesto que no es válida la configuración que hace por defecto el instalador.

1. Abrir la aplicación AutoFirma y acceder a **Preferencias** en el Menú superior:



En la pantalla siguiente desmarque la casilla "**Aceptar sólo conexiones de sitios seguros (Recomendado)**"



Finalmente pulse "Aceptar".

28. Otros errores

En caso de tener un error que no responde a ninguno de los recogidos en este documento, enviar un correo electrónico al correo electrónico de atención del programa aportando la siguiente información:

- Fecha y hora del intento.
- Nombre completo y NIF del solicitante.
- Mensaje de error.
- Captura de pantalla del momento del error. Si la captura contiene los datos solicitados no es necesario que estos se indiquen por escrito.
- Breve descripción del proceso previo al error.

El plazo estimado de respuesta al correo electrónico es de 2 días laborables.