

Requisitos técnicos para la presentación de solicitudes telemáticas.

La presentación de solicitudes realizarse en alguno de los siguientes sistemas operativos: Windows XP SP3 / 7 SP1 / 10, usando de manera preferente el navegador Web Internet Explorer 7 o superior, siendo necesario una resolución mínima de pantalla de 1024x768.

Para poder realizar la firma electrónica de las solicitudes, es necesario que permita la ejecución de Applets y JavaScript en su navegador y que tenga la plataforma Java instalada en su equipo (JRE 7u07 o superior recomendado)

- Descargar Java
- Verificar qué versión de Java tengo instalada

El Operador deberá disponer de un Certificado Digital de la FNMT (Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre, que se puede solicitar en: www.fnmt.es) instalado en el ordenador que se vaya a utilizar para hacer las solicitudes. En caso de que se disponga de DNI digital, se deberán seguir las instrucciones descritas en www.dnielectronico.es. Cualquiera de estos dos documentos es válido para poder realizar las solicitudes.

Al acceder a la Solicitud Telemática el sistema leerá automáticamente los posibles Certificados digitales presentes en el ordenador. Si no hay ninguno, o el que se selecciona no es válido, no se podrá acceder en ningún caso a la Solicitud

Certificación Electrónica (FNMT Clase 2CA)

Debe reconocer en su navegador a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre como Autoridad de Certificación y solicitar el Certificado de Clase 2CA.

 <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica>

Certificación Electrónica (DNIe)

Debe reconocer en su navegador a DNI electrónico como Autoridad de Certificación.

 https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_076&id_menu=68

Requisitos para la FIRMA ELECTRÓNICA

- Revise las condiciones del sistema operativo/navegador:
 - EL entorno optimo es Windows 7 32 bits con la última versión de Java de 32 bits disponible (>= 1.8.91).
 - El navegador tiene que ser Internet Explorer 32 bits (Internet Explorer 11)
- La primera vez que firme una solicitud asegúrese de haber entrado en su ordenador con permisos de administrador para que se cargue correctamente el "Applet" de firma.
- Si aun después de revisar los puntos anteriores sigue experimentando dificultades técnicas en el proceso de firma electrónica, por favor, instale el programa "autofirma" para realizar la firma electrónica. AutoFirma es una herramienta de escritorio con interfaz gráfica que permite la ejecución de operaciones de firma en entornos de escritorio (Windows, Linux y Mac OS X). Autofirma está disponible en el siguiente enlace para su descarga:
<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.
- Si al abrirse la ventana de firma, tras pasar unos minutos, no se muestra el documento a firmar, compruebe que tenga instalado un visualizador de PDF como puede ser Adobe Acrobat Reader:
<https://get.adobe.com/es/reader>
- Puede comprobar si la configuración de su ordenador es adecuada para que funcione la firma electrónica ejecutando el test de firma disponible en el enlace siguiente:
<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/ecotest/RuntestAfirma.aspx>
- Si después de revisar esta información continúa teniendo dificultades para firmar puede enviar un correo electrónico al Buzón citado a continuación, detallando el problema y adjuntando, según el caso, las pantallas de error, el resultado del test de firma y cualquier otro dato que considere de utilidad. Indique también su nombre y número de teléfono para poder contactar con Ud.

oficionavirtual@mincotur.es

Adjuntar documentación a su solicitud

Cuando necesite adjuntar documentación o completar la información del formulario de solicitud en un anexo, deberá:

- Para completar la información del formulario de solicitud puede generar archivos de texto.
- Si escanea documentos es recomendable generar ficheros en formato .pdf, con una resolución no superior a 200 y color black and white.
- Toda la documentación de **Anexo** generada (ficheros escaneados y ficheros de texto) deberá comprimirse en un único fichero .zip mediante la herramienta de compresión **WinZip** y con un tamaño máximo de **2 Mb**. Este fichero .zip lo anexará al final del formulario de solicitud en el apartado destinado a este fin

 <http://www.winzip.com/es/index.htm>

Pasarela de pago de la AEAT

- La pasarela de pago de la AEAT redirige al ciudadano a la siguiente URL para que realice el pago. Por favor, compruebe que tiene acceso:

<https://www1.agenciatributaria.gob.es/es13/h/pagatas2.html>

- La Agencia Tributaria dispone de la siguiente página de soporte:

<http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/ayuda/soporte.shtml>

- Dudas sobre cuestiones técnicas informáticas:

Teléfono: 901 200 347 o 91 757 57 77. Para información en catalán: 93 442 27 64.

Horario: De lunes a viernes, de 9 a 19 horas (hasta las 15 horas en agosto).

Servicios disponibles: Información sobre dudas o cuestiones informáticas.