

Preguntas frecuentes para soporte a los ciudadanos

Índice de contenidos

Preguntas frecuentes para soporte a los ciudadanos.....	1
1. Introducción.....	1
2. Problemas en el acceso a la plataforma.....	1
3. Un candidato ha rellenado una solicitud y en el proceso no se le ha devuelto el justificante.....	2
4. Conectarse a la plataforma de tramitación.....	3
5. Mi área personal.....	5
6. Volver a generar un justificante.....	6
7. Solicitud de inscripción / actualización en bolsa.....	6

1. Introducción

La plataforma de tramitación de la Generalitat, permite al usuario rellenar solicitudes o aportar documentación, todo ello en formato electrónico. El objetivo de este documento es resolver las dudas más habituales que se formulan los ciudadanos al hacer uso de este servicio.

2. Problemas en el acceso a la plataforma

2.1 ¿Qué certificado necesito para acceder a la solicitud?

Se precisa una firma electrónica avanzada como indica en la convocatoria del programa. En <http://www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario> se indican los puntos de registro donde pueden obtener el certificado.

Los certificados válidos son tanto el de persona física de la ACCV y entidades compatibles, como el DNI electrónico. Si hay problemas con el DNI electrónico, lo mejor es que comprueben primer si les funciona correctamente aquí:

[http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_300&id_menu=\[17\]](http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_300&id_menu=[17])

Para comprobar que funciona la firma con el certificado de ACCV y asimilados, puede realizarse una prueba de firma en la dirección:

https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe_requisitos.jsp

2.2 Error: existe un problema con el certificado de seguridad del sitio web



Existe un problema con el certificado de seguridad de este sitio web.

El certificado de seguridad de este sitio web no fue emitido por una entidad de certificación de confianza. Este sitio web presentó un certificado de seguridad emitido para una dirección de sitio web diferente.

Los problemas con los certificados de seguridad pueden indicar un intento de engañarle o de interceptar cualquier dato enviado al servidor.

Le recomendamos que cierre esta página web y no vaya a este sitio web.

-  Haga clic aquí para cerrar esta página web.
-  Vaya a este sitio web (no recomendado).
-  Más información

Indicarle al usuario que seleccione “Vaya a este sitio web (no recomendado)”. Lo recomendable es instalarse los certificados raíz e intermedios de la ACCV.

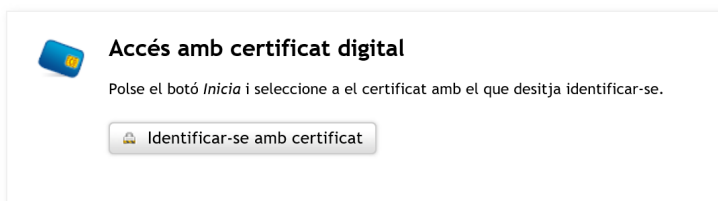
2.3 Diagnóstico general

- Abrir la página de acceso al área personal (<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html>)
- Pinchar en el enlace “Página de requisitos”
- Pinchar en "Comprobar Autenticación"
- Si se producen problemas en la autenticación, pueden comprobar si está resuelto en la lista de preguntas más frecuentes de la plataforma de tramitación:

Enlace “nuestra lista de problemas frecuentes”, accesible desde la página de entrada al trámite http://www.gva.es/ca/inicio/atencion_ciudadano/at_ciud_faq/at_ciud_faq_tramitacion


Identificació

Per a poder utilitzar esta aplicació ha de disposar d'un **certificat electrònic** reconegut en la seu electrònica de la Generalitat Valenciana segons la normativa vigent. Pot consultar [ací](#) la llista completa de certificats admesos.



Accés amb certificat digital

Polse el botó *Inicia* i seleccione a el certificat amb el que desitja identificar-se.

 Identificar-se amb certificat

Problemes?

- ▶ Pot comprovar que compleix amb els requisits mínims necessaris per a l'ús del Component de Signatura de la GVA a través de la [pàgina de requisits](#).
- ▶ Si després de comprovar els requisits segueix amb problemes d'accés, per favor, consulte la [nostra llista de Problemes Freqüents](#).

En caso de persistir los problemas, enviar captura de pantalla con el problema que se muestra a la cuenta generalitat_en_red@gva.es.

3. Un candidato ha rellenado una solicitud y en el proceso no se le ha devuelto el justificante.

Normalmente, si la solicitud ha sido enviada correctamente (aunque a veces puede dar un error debido a tiempos excesivos por saturación de la red), el ciudadano solicitante podrá recuperarlo desde su área personal dentro de la plataforma de tramitación de la Generalitat.

Desde la página <http://www.gva.es>, haciendo clic en la opción Mi Área Personal, el usuario accede a su bandeja de solicitudes donde tendrá que identificarse de nuevo con su certificado electrónico o dni-e. Una vez dentro, si tiene solicitudes completadas, le aparecerá la opción "Solicitudes entregadas", a través de la cual puede comprobar si está la que acaba de tramitar. Puede comprobar el estado en que está la solicitud pulsando sobre ella, y si está disponible para su descarga el PDF de Justificante, eso significará que sí se ha registrado correctamente.

Solicitudes Entregadas



Usted se encuentra en: [Solicitudes Entregadas](#) > [Detalle de la solicitud](#)

Detalle de la solicitud

Datos del registro

NÚMERO	FECHA	PRESENTADOR
[REDACTED]	12/08/2016 10:01	[REDACTED]

ASUNTO
Solicitud de inscripción/actualización en la bolsa de trabajo de las instituciones sanitarias de la conselleria de sanidad universal y salud pública

Documentación

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO ELECTRÓNICO	DOCUMENTO PARA IMPRIMIR
(PDF)-Solicitud de inscripción/actualización en la bolsa de trabajo de las insti		

Justificante del registro

[Descarga](#) [Descarga](#)

[Diferencias entre documento electrónico y documento para imprimir](#)


4. Conectarse a la plataforma de tramitación

Cuando se accede a un trámite telemático, lo primero que aparece es la pantalla para identificarse en la plataforma (si no se ha identificado anteriormente).

“ Solicitud de inscripción/actualización en la bolsa de trabajo de las instituciones sanitarias de la conselleria de sanidad universal y salud pública ”

Bienvenido al asistente de tramitación que le guiará para completar la solicitud.

Para poder utilizar esta aplicación debe disponer de un **certificado electrónico** reconocido en la sede electrónica de la Generalitat Valenciana según la normativa vigente. Puede consultar [aquí](#) la lista completa de certificados admitidos.



Certificado digital

Pulse sobre el botón y seleccione el certificado con el que desea identificarse.

¿Problemas?

- ▶ Puede comprobar que cumple con los requisitos mínimos necesarios para el uso del componente de Firma de la GVA a través de la [página de requisitos](#).
- ▶ Si después de comprobar los requisitos sigue teniendo problemas de acceso, por favor, consulte [nuestra lista de Problemas Frecuentes](#).

Para identificarse y acceder al trámite telemático, es necesario disponer un certificado digital expedido por la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV) y tenerlo instalado en el equipo. Los tipos de certificado ACCV admitidos son los de Ciudadanos.

También es posible conectarse mediante el DNI electrónico.

Después de tener instalado el certificado digital, se identifica en la plataforma pulsando en el botón “Identificarse con certificado”.

Aparece una ventana con los certificados digitales que están instalados en el equipo. Se debe seleccionar el certificado correspondiente para acceder al sistema y pulsar el botón Aceptar.

Una vez identificado en el sistema, el usuario debe seguir los pasos de la pantalla inicial del trámite.

Solicitud de inscripción/actualización en la bolsa de trabajo de las instituciones sanitarias de la conselleria de sanidad universal y salud pública

1.  **Debe saber**

2. **Rellenar**

3. **Registrar**

4. **Guardar**

¿Necesita ayuda?

012

generalitat_en_red@eva.es

Debe saber (paso 1 de 4 para completar la solicitud)

Para realizar su solicitud dispone de este asistente que le guiará de manera sencilla por los pasos necesarios para su presentación.

Pasos necesarios para completar la solicitud:

1. Debe saber

Le mostramos una breve explicación de cada uno de los pasos por los que ha de pasar para completar el proceso de solicitud.

2. Rellenar

Deberá cumplimentar los formularios indicados como obligatorios. Pueden existir formularios opcionales que puede cumplimentar o no, según disponga de la información solicitada.

3. Registrar




Deberá revisar la documentación que va a presentar teniendo en cuenta que una vez enviada no podrá modificar ningún dato.

4. Guardar

Se le proporcionará un justificante de registro firmado electrónicamente que le servirá como resguardo o justificante legal.

Comenzar

Iconografía

-  Documento obligatorio
-  Documento opcional
-  Documento dependiente

5. Mi área personal

El área personal es un espacio donde el usuario que se conecta a la plataforma puede consultar y actualizar sus datos personales y preferencias, continuar cumplimentando trámites pendientes, consultar los justificantes generados con anterioridad o informarse de las notificaciones que haya recibido.

Está accesible mediante certificado digital en el Área Personal del portal de la Generalitat, en la siguiente dirección:

<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html>




Las acciones que pueden realizarse en el buzón personal vienen representadas por un menú de enlaces situado en la parte superior de la página.



Para acceder a los trámites solicitados, se debe pulsar a la sección “Cómo va lo mío” / “Com va això meu”, que muestra todas las solicitudes entregadas y aquellas pendientes de entregar.

Com va això meu

 **37** [sol·licituds entregades](#)

 **4** [sol·licituds en creació](#)

6. Volver a generar un justificante

Una vez se completa y entrega telemáticamente un trámite con firma electrónica, se genera un justificante. Para volver a consultar el justificante que se generó para una solicitud basta con acceder a la pantalla de Solicitudes Entregadas dentro de Mi Área personal (Opción “Cómo va lo mío” / “Com va aixó meu”) y pulsar sobre una solicitud. Se abrirá la pantalla con la información de la misma, y ahí se encontrará, dentro del apartado de Documentación, el botón correspondiente para la descarga e impresión del justificante.

Solicitudes Entregadas



Usted se encuentra en: [Solicitudes Entregadas](#) > [Detalle de la solicitud](#)

Detalle de la solicitud

Datos del registro

NÚMERO	FECHA	PRESENTADOR
[Redacted]	12/08/2016 10:01	[Redacted]

ASUNTO
Solicitud de inscripción/actualización en la bolsa de trabajo de las instituciones sanitarias de la conselleria de sanidad universal y salud pública

Documentación

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO ELECTRÓNICO	DOCUMENTO PARA IMPRIMIR
(PDF)-Solicitud de inscripción/actualización en la bolsa de trabajo de las insti	Descarga	Descarga

[Diferencias entre documento electrónico y documento para imprimir](#)

7. Solicitud de inscripción / actualización en bolsa

7.1 ¿Cuántas categorías y departamentos puedo solicitar?

Los candidatos deben indicar un máximo de tres categorías (entre categorías de instituciones sanitarias y de salud pública), así como un máximo de tres departamentos por categoría. El número mínimo de categorías a solicitar es una. Esta selección debe incluir tanto las categorías en las que desea inscribirse como aquellas en las que ya estuviera inscrito y desee mantener. Al cumplimentar una solicitud, las categorías que no se incluyan se darán de baja en el momento de la publicación de la lista definitiva de bolsa. La lista de categorías que puede seleccionar está descrita en la convocatoria de bolsa, disponible en la web de la Conselleria.

<http://www.san.gva.es/web/dgrhs/inscripcion-actualizacion-de-meritos>

7.2 Ya estoy inscrito en ediciones anteriores pero quiero inscribirme en una categoría nueva o modificar la selección de departamento de una categoría a la que estoy inscrito, ¿qué debo indicar en la solicitud?

Los candidatos deben indicar en el apartado D tanto las categorías y departamentos en los que quieren inscribirse en la nueva convocatoria de bolsa, como las categorías en las que desean permanecer en caso de que ya estuvieran inscritos en anteriores ediciones de bolsa, hasta completar un máximo de tres categorías en la inscripción. Esta elección de categorías y departamentos **sustituirá por completo su inscripción en ediciones anteriores**, pasando a ser estas las categorías en las que estará inscrito. Esto significa que si, por ejemplo, un candidato tiene actualmente tres categorías solicitadas en una edición de bolsa anterior y quiere inscribirse a una nueva que está ofertada en la nueva convocatoria, deberá indicar dos categorías de las tres que ya tenía, y sustituir la sobrante por la nueva categoría deseada, dejando de estar disponible en dicha categoría.

Para las categorías que están incluidas en la nueva convocatoria de bolsa y en las que el candidato no estuviera inscrito con anterioridad, deben seleccionarse obligatoriamente los departamentos (mínimo uno) en los que se desea inscribir.

Para las categorías en las que el candidato ya estaba inscrito anteriormente y que desea mantener, **no se puede seleccionar el departamento**, ya que se mantendrá su selección de departamentos de bolsas anteriores.

7.3 No puedo seleccionar departamentos para una categoría

Los candidatos deben indicar en el apartado D tanto las categorías y departamentos en los que quieren inscribirse en la nueva convocatoria de bolsa, como las categorías en las que desean permanecer en caso de que ya estuvieran inscritos en dicha categoría en ediciones de bolsa anteriores.

Para las categorías que están incluidas en la nueva convocatoria de bolsa, deben seleccionarse obligatoriamente los departamentos (mínimo uno) en los que se desea inscribir.

Para las categorías en las que el candidato ya estaba inscrito anteriormente y que desea mantener, **no se puede seleccionar el departamento**, ya que se mantendrá su selección de departamentos de bolsas anteriores. Este es el comportamiento normal del trámite.

7.4 ¿Qué ocurre si no indico una categoría en la que ya estoy inscrito?

Los candidatos deben indicar en el apartado D tanto las categorías y departamentos nuevos en los que quieren inscribirse en la nueva convocatoria de bolsa, como las categorías en las que desean permanecer en caso de que ya estén inscritos.

Si actualmente el candidato está inscrito en una categoría, y en la presente convocatoria de bolsa no la incluye, **su inscripción en dicha categoría será anulada**.

7.5 ¿Cómo debo rellenar el teléfono / medios de localización?

Los teléfonos del apartado B (Datos personales) corresponden a información personal de los candidatos, mientras que los teléfonos del apartado C (Medios de localización) son los teléfonos que se utilizarán en la aplicación de bolsa para notificar a los candidatos sobre su asignación a nuevas ofertas de trabajo.

El Teléfono de Trabajo (Apartado B) solo puede completarse en el caso de que la solicitud sea para el turno de Promoción Interna Temporal.

7.6 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios.

Los campos que están marcados con un asterisco rojo son obligatorios, por lo que deben tener obligatoriamente un valor indicado.

Hay otros campos que son obligatorios pero no están marcados por el asterisco:

- Medios de localización: hay que indicar dos medios (a elección del usuario)
- Categorías: hay que indicar mínimo una categoría
- Departamentos: para las categorías que están ofertadas en la nueva convocatoria, se debe indicar como mínimo un departamento. Para las categorías no ofertadas pero que desean mantenerse en la bolsa, no se indicará ningún departamento.
- Dirección territorial: Debe indicarse la dirección territorial a la que irá destinada la solicitud.
- Datos de firma del apartado "F - DECLARACIONES RESPONSABLES DE LA PERSONA SOLICITANTE", Lugar y fecha de firma, Nombre y DNI del firmante. También es necesario aceptar las declaraciones responsables con una casilla de verificación a su izquierda.