



# Sede electrónica

[INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA](#)[LA SEDE-E](#)[SERVICIOS DE LA SEDE-E](#)[Obtener copia auténtica](#)

Usted está aquí: [Inicio](#) [Ayuda](#)

## SERVICIOS DE LA SEDE-E

► [OFERTA DE OCUPACIÓN PÚBLICA](#)

[Calendario de días inhábiles](#)

[Interrupciones previstas del servicio](#)

[Registro de publicación](#)

[Buzón de sugerencias](#)

[Ayuda](#)

# PREGUNTAS MÁS FRECUENTES DE LA SEDE ELECTRÓNICA

## AYUDA GENERAL

### ¿Qué es la Sede electrónica?

La Sede Electrónica de EMSERFUMT es el lugar a Internet desde el cual los ciudadanos pueden ejercer su derecho de acceso a la información, a los servicios y a los trámites de la Administración pública de manera telemática, con garantía de la integridad y veracidad del contenido, ya que, tal como dispone la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, el titular de la Sede (en este caso, EMSERFUMT) es responsable de la veracidad, la integridad y la actualización del contenido.

La información que se puede encontrar a la Sede es la relativa a:

Normativa, documentos públicos, diarios **oficiales**, convocatorias de ofertas de trabajo, perfil del contratante, actos y edictos, etc. de EMSERFUMT

Los trámites y las gestiones que se pueden hacer con EMSERFUMT a través de Internet, sin haber de desplazarse hasta sus dependencias. Los trámites en línea facilitan la relación entre la ciudadanía y el EMSERFUMT y acercan la Administración a las personas.

### ¿A quien va dirigida?

A todos los ciudadanos que opten para interactuar con EMSERFUMT a través de Internet.

### ¿Qué se puede hacer a la Sede electrónica?

Presentar documentación al Registro, consultar el estado de los expedientes, recibir notificaciones electrónicas y realizar gestiones que hasta ahora se realizaban de forma presencial. Consultar información referente a normativa, subvenciones, documentos públicos, diarios oficiales, convocatorias de oferta de trabajo, perfil de contratante, etc.

### ¿Tienen la misma validez las gestiones realizadas a la Sede que de forma presencial?

Sí, tienen la misma validez los trámites realizados a través de la Sede Electrónica que los efectuados de forma presencial.

### ¿Es seguro utilizar los servicios de la Sede?

La comunicación entre usted y la Sede es segura. Toda la información viaja cifrada, los certificados electrónicos garantizan la identidad de las dos partes. Los datos personales que usted envía por Internet están cifrados y, una vez guardados en nuestros sistemas, utilizamos los medios necesarios para protegerlos, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y de su normativa de desarrollo.

### ¿Cuándo se puede utilizar la Sede electrónica?

Se puede acceder a ella para realizar trámites y consultar información durante 24 horas los 365 días del año des de cualquier lugar.

Cal tener en cuenta que los trámites realizados en días inhábiles se entenderán efectuados el primer día hábil siguiente.

### ¿Que fecha y hora se tienen en cuenta para el cómputo de términos?

Para el cómputo de términos de cualquier trámite, la fecha y la hora que tendrán validez legal serán las oficiales de la Sede y no las del equipo des del cual se realice el trámite (tal como dispone el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos). Por lo que hace a la fecha y hora, se tendrán en cuenta las de confirmación del trámite, cuando el ciudadano confirma la solicitud y/o los documentos y recibe el recibo correspondiente del Registro. Por ejemplo, suponemos un trámite administrativo el término del cual acaba el 20 de septiembre. Si usted comienza a rellenar su solicitud a les 23:50 horas pero acaba a les 00:10 horas del día siguiente la solicitud estará fuera de término.

A más, cal tener en cuenta que los trámites realizados en días inhábiles se entenderán efectuados el primer día hábil siguiente.

### ¿Qué es la copia electrónica auténtica?

La copia electrónica auténtica es un documento electrónico, firmado digitalmente, que es idéntico y tiene la misma eficacia jurídica que el documento electrónico original que aparece en la Sede Electrónica en el momento en que se hace la consulta. Cal tener en cuenta que la validez legal la tiene el documento digital, no la copia impresa en papel.

La copia electrónica auténtica o autorizada es el equivalente electrónico de la copia auténtica o autorizada en papel, y se encuentra regulada por los artículos 43 al 46 del

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el cual se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

#### ¿Qué es el registro electrónico de publicaciones?

El registro de publicaciones de la Sede Electrónica recoge las evidencias electrónicas en relación a la publicación y la disponibilidad de los contenidos de la Sede.

Las evidencias electrónicas son el rastro que deja el contenido dentro la Sede. Permiten demostrar el momento en qué ha estado publicado cada uno de los contenidos y el tiempo que ha estado disponible a la Sede. También permiten demostrar que si durante este tiempo el contenido ha variado. En cualquier caso, las evidencias electrónicas permiten demostrar quien ha llevado a término cada una de las acciones.

La otra característica de las evidencias electrónicas es la correcta preservación de la cadena de custodia, de manera que existen garantías que la prueba no puede ser manipulada y, por tanto, puede ser presentada delante un tribunal como prueba fehaciente y verídica. De esta manera, quedan garantizados los derechos de los ciudadanos y la independencia y la transparencia de los contenidos de la Sede Electrónica.

#### ¿Qué es la firma electrónica?

La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica (consignadas juntamente con otras o asociadas a ellas) que permiten identificar el signatario, intercambiar información con otras personas y entidades de manera segura y firmar electrónicamente los datos que se envían, de tal forma que se puedan comprobar su integridad y procedencia.

La firma electrónica reconocida tiene, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor que la firma manuscrita en relación a los datos consignados en los documentos en papel (Art. 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica).

#### Recomendaciones de seguridad

- ▶ Nunca le pediremos por correo electrónico ni su certificado ni su código PIN. Desconfíe si alguien se los pide.
- ▶ Mantenga actualizado su sistema operativo, antivirus y navegador.
- ▶ Acceda a la Sede Electrónica de EMSERFUMT desde un web fiable. No acceda desde enlaces que encuentre a correos electrónicos ni a otros webs.
- ▶ No escriba el código PIN de su certificado si hay alguien cerca que pueda distinguir qué teclea.
- ▶ Nunca no guarde el código PIN de su certificado si se encuentra en un ordenador que no es habitual.
- ▶ Cierra correctamente el navegador si utiliza ordenadores de lugares públicos o a los cuales tengan acceso terceras personas.
- ▶ Escoja un código PIN difícil de acertarlo para reforzar su seguridad. No utilice datos fácilmente deducibles como la fecha de nacimiento, o que lleve anotadas en algún lugar.

#### Si no encuentra lo que busca o necesita ayuda

A la parte superior derecha de la pantalla encontrará un buscador que le facilitará el acceso a los contenidos.

## AYUDA DE CERTIFICADOS

#### ¿Qué es un certificado digital?

Es un documento electrónico que garantiza la identidad de una persona en un sistema informático y permite realizar trámites telemáticos con plenas garantías técnicas y jurídicas en diferentes portales o plataformas.

Los certificados han de ser emitidos por una entidad de certificación (entidad de confianza que se encarga de verificar las identidades certificadas, como por ejemplo, la Generalitat de Catalunya).

#### ¿Que aspecto tiene un certificado digital?

Como que se trata de un fichero electrónico, el certificado puede encontrarse en una memoria USB, en un CD, instalado en un ordenador o contenido en una tarjeta con un chip integrado.

Para saber si ya tenemos algún certificado instalado al ordenador, lo podemos buscar al navegador web:

#### En el caso que el navegador sea Internet Explorer habréis de acceder a:

Herramientas - Opciones de Internet - A la pestaña "Contenido", clicar el botón "Certificados". Si el certificado está correctamente instalado, aparecerá a la pestaña "Personal" de esta ventana.

#### En el caso que el navegador sea Mozilla Firefox habréis de acceder a:

Herramientas - Opciones - Avanzado - En la pestaña "Cifrado", clicar el botón "Visualiza los certificados". Si el certificado está correctamente instalado, aparecerá a la pestaña "Vuestros certificados" de esta ventana.

#### ¿Para qué sirve un certificado digital?

Un certificado digital permite:

- ▶ Identificarse y garantizar la identidad del usuario a Internet.
- ▶ Signar documentos electrónicos con validez legal.
- ▶ Enviar información entre dos partes de forma segura y íntegra.
- ▶ Acceder al servicio de una forma más directa, ya que no es necesario recordar el usuario y la llave.
- ▶ Acceder a información personal y/o contenidos restringidos.

#### ¿Como se puede obtener un certificado digital?

A Cataluña, el principal proveedor de certificados digitales es la Agencia Catalana de Certificación, CATCert. A través de su web [www.idcat.net](http://www.idcat.net), se puede iniciar el trámite para obtener el certificado. El proceso consta de tres pasos muy sencillos:

- ▶ Solicitar el certificado a través de Internet.
- ▶ Validarlo en cualquier Entidad de Registro Validadora, donde se comprobará la veracidad de los datos.
- ▶ Instalarlo al ordenador.

El certificado idCAT, que emite la Agencia Catalana de Certificación, es gratuito. Su principal ventaja es su portabilidad, ya que el certificado se puede utilizar en cualquier ordenador.

Los nuevos DNI ya incorporan certificados electrónicos. En este caso, para utilizarlos, es indispensable un lector de tarjetas. Se puede encontrar más información al web oficial del DNI electrónico <http://www.dnielectronico.es>.

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre también ofrece un certificado digital ampliamente reconocido A través de su web <http://www.fnmt.es> se puede iniciar el trámite por solicitarlo.

#### ¿Como se utiliza un certificado digital?

Para utilizar un certificado se necesita:

1. Disponer de un certificado digital reconocido por la Carpeta de servicios y trámites (idCAT, DNIe ...).
2. Tener un dispositivo USB o lector de tarjetas chip compatible con el certificado.

3. Tener instalados correctamente los componentes de software que ha proporcionado la entidad emisora del certificado y los drivers del dispositivo USB o lector de tarjetas.

#### ¿Que validez legal tiene un certificado digital?

Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, "la firma electrónica reconocida tendrá respeto a los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con las consignadas en papel".

#### ¿Que certificados se admiten?

Los ciudadanos que se relacionen a través de mediadores telemáticos con EMSERFUMT podrán utilizar, en cualquier caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad (DNIe). Toda la información relacionada con este dispositivo se puede encontrar a <http://www.dnielectronico.es/>

También se pueden utilizar cualquiera de los siguientes certificados emitidos por alguna de las Autoridades de Certificación clasificadas para la Agencia Catalana de certificación (CATCert):

- ▶ IdCat (Agencia Catalana de Certificación)
- ▶ Ceras Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT - RCM)

#### ¿Se pueden utilizar diversos certificados?

Usted puede tener más de un certificado en su ordenador y en el momento de utilizarlo se le preguntará cual de ellos quiere utilizar.

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

#### ¿Qué cal hacer si no se puede acceder con certificado?

- ▶ Comprobar que el navegador conozca el certificado
- ▶ Si no se encuentra el certificado al navegador:
  - ▶ Si se utiliza una tarjeta con chip o un llavero USB, cal asegurarse que está correctamente conectada.
  - ▶ Asegurarse de haber seguido correctamente las instrucciones de utilización proporcionadas por la entidad emisora del certificado.
  - ▶ Si a pesar de todo no se encuentra el certificado, contactar con el servicio técnico del emisor del certificado.
- ▶ Si encuentras el certificado al navegador pero:
  - ▶ Si es navega con Firefox y se tiene más de un certificado, cal marcar la opción: Herramientas – Opciones – Avanzado – Cifrado – Seleccionando uno automáticamente.
  - ▶ Comprobar que el certificado no haya caducado.
  - ▶ Comprobar que el certificado no muestra ningún error de comprobación.
  - ▶ Comprobar que sea uno de los certificados admitidos a la web.
  - ▶ Cerrar y reiniciar el navegador.
  - ▶ Reiniciar el ordenador y volverlo a probar.

#### ¿Qué cal hacer si no se puede acceder con el llavero IdCat?

Instalar el programario del llavero.  
Para Internet Explorer:

- ▶ Instalar las claves públicas de idCAT des de <http://www.idcat.net>

Para Mozilla Firefox:

- ▶ Instalar el soporte para Mozilla Firefox des de el Inicio – programas – CATcert –llavero idCAT o instalar las claves públicas de idCAT des de <http://www.idcat.net>

Cal asegurarse que se tiene el llavero conectado i que el ordenador lo reconoce.

Asegurarse que el certificado no está revocado, bloqueado o que ha caducado.

Si continúa fallando, reiniciar el ordenador.

Resolución de problemas del llavero idCAT:

<http://www.idcat.net>

902 901 080

[info@catcert.net](mailto:info@catcert.net)

#### ¿Qué cal hacer si no se puede acceder con el DNI electrónico?

- ▶ Asegurarse que se ha instalado el programario correcto de <http://www.dnielectronico.es>
- ▶ Asegurarse que se ha instalado les claves públicas necesarias des de <http://www.dnielectronico.es>
- ▶ Asegurarse que el ordenador tiene correctamente instalado un lector de tarjetas criptográficas.
- ▶ Asegurarse de tener el DNIe correctamente inserido dentro el lector de tarjetas criptográficas.
- ▶ Comprobar que el certificado no haya caducado o que este revocado o bloqueado.
- ▶ Si continúa fallando, probar de reiniciar vuestro ordenador.

Resolución de problemas del DNIe al Servicio de Atención a la Ciudadanía  
<http://www.dnielectronico.es>

900 364 463

[sac@dnielectronico.es](mailto:sac@dnielectronico.es)



