



**Manual de usuario de la aplicación
para la presentación de solicitudes
de ayudas para el Programa de
Extensión de la Banda Ancha de
Nueva Generación**



Índice.

1.	Introducción	3
2.	Requisitos para ejecutar la aplicación	4
3.	Descarga de la aplicación	5
4.	Funcionamiento general de la aplicación	6
4.1.	La ventana de la aplicación	6
4.2.	Creación de una nueva solicitud	8
4.3.	Abrir una solicitud creada	10
4.4.	Rellenar tablas	10
4.5.	Carga masiva de datos de ámbito geográfico del proyecto mediante ficheros CSV	11
5.	Presentación telemática	12
6.	Programas de años anteriores	22
7.	Problemas conocidos	23
7.1	No se ha podido iniciar la aplicación	23
7.2	No se ejecuta la aplicación	26
7.3	No crea la solicitud	27
7.4	No se abre en navegador en el momento de realizar el envío	28
7.5	Problemas con la firma digital	29
8.	Anexo I	31
9.	Soporte Técnico	32



1. Introducción

Estas instrucciones se refieren exclusivamente al uso del programa informático disponible para cumplimentar el cuestionario de solicitud de ayudas para el Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación.

Las explicaciones generales sobre las ayudas, los tipos de proyecto subvencionables, posibles beneficiarios, conceptos susceptibles de ayuda, contenido de las memorias, etc. se encuentran en el Portal de Ayudas, disponible en:

<https://www.mincotur.gob.es/PortalAyudas/banda-ancha>

Para enviar la solicitud y su documentación asociada es necesario seguir los siguientes pasos:

- a) Descargar la aplicación informática para cumplimentar la solicitud y el cuestionario.
- b) Cumplimentar todos los datos y validar el cuestionario completo.
- c) Preparar la documentación que deba adjuntar junto con la solicitud (memoria, poderes,...).
- d) Proceder al envío electrónico del cuestionario y su documentación asociada. Para ello desde la aplicación informática, deberá utilizar la opción de Envío->Presentación Telemática. Se lanzará el navegador predeterminado y a continuación deberá adjuntar el cuestionario junto con los documentos que debe adjuntar, y firmar electrónicamente su solicitud siguiendo las instrucciones que aparecen en pantalla y que se detallan en el apartado 5 de este documento. La presentación se realizará con firma electrónica.



2. Requisitos para ejecutar la aplicación

El PC donde se ejecutará el programa debe tener instalado el sistema operativo Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 y Windows 10 con al menos 512MB de memoria RAM.

Para poder realizar la presentación telemática de la solicitud y documentación asociada, alguno de los siguientes navegadores:

- Internet Explorer 7 o superior
- Mozilla FireFox
- Google Chrome

Adobe Acrobat Reader 8 o superior, o cualquier programa que permita leer documentos en formato 'pdf'. Puede obtener gratuitamente la versión de Acrobat Reader más adecuada para su equipo en la siguiente dirección:

<http://www.adobe.es/products/acrobat/readstep2.html>

Maquina Virtual de Java (JVM) en la versión:

- Java 1.6 (java 1.6.0_7 o superior)
- Java 1.7 (hasta java 1.7.0_13 y java 1.7.0_51 o superior), **no son válidas las versiones intermedias a las indicadas, por ejemplo: 1.7.0_20, 1.7.0_25 o 1.7.0_40**, en caso de disponer de alguna de estas versiones deberá actualizar a la última versión a través de la página www.java.com
- Java 1.8



3. Descarga de la aplicación

1. Entre en la página web:

<https://www.mincotur.gob.es/PortalAyudas/banda-ancha>

2. Una vez en el sitio web de la ayuda, pulse “*Solicitudes*” en el menú de la izquierda y, en la nueva página, utilice el enlace “*Descarga de la aplicación informática*”.

3. Una vez descargado el programa se ejecuta automáticamente en su PC.

Al finalizar la instalación se mostrará la página inicial de la aplicación.



La aplicación usa “*Java Web Start*” que permite actualizaciones automáticas, de manera que cada vez que se ejecuta la aplicación a través de los accesos directos descritos se garantiza el acceso a la última versión del programa.



4. Funcionamiento general de la aplicación

La aplicación permite cumplimentar el modelo de solicitud de subvenciones. Está formada por los siguientes apartados:

- **Solicitud.**
- **Datos de la Entidad solicitante.**
- **Datos del Proyecto.**

4.1. La ventana de la aplicación

La ventana de la aplicación consta de varias partes:

En la parte superior aparece un menú con tres elementos a partir de los que se puede acceder a las funcionalidades de la aplicación, guardar, importar, exportar, ver ayuda...

Justo debajo se encuentra una barra con botones que nos permite un acceso rápido a las funcionalidades más frecuentes:



Permite crear una nueva solicitud



Permite abrir una solicitud previamente creada y guardada



Permite guardar un cuestionario que no tiene por qué estar completo ni correcto, lo guarda en el estado en que se encuentre. Permite realizar la cumplimentación en varias sesiones sin perder datos



Permiten mostrar u ocultar la parte izquierda de la ventana donde se muestra el árbol de apartados, se trata del mismo botón que adopta diferentes nombres dependiendo de la situación.



Este botón permite realizar una validación global del cuestionario, realiza las validaciones de cada uno de los apartados y validaciones adicionales, será imprescindible activarlo antes de realizar el envío. También guarda los datos de la solicitud en el estado en el que se encuentre cuando se pulsa.



Este botón se habilitará cuando el resultado de la validación total realizada con el botón anterior sea correcto y permite acceder a las funcionalidades de envío telemático, que se verán más adelante.



Permite generar un pdf con la visión del cuestionario relleno en el formato que se muestra en la Orden de Bases para el Plan Nacional de I+D+i, el documento generado no puede ser presentado, y aparece con la palabra "BORRADOR" en la cabecera



Permite salir de la aplicación. Este botón **NO guarda** los datos que no hayan sido almacenados.



Permite desplazarnos por las hojas del árbol definido a continuación.

En la parte izquierda de la ventana se muestra una estructura en forma de árbol con cada uno de los apartados de los que consta el formulario. Pulsando de forma sencilla (no hace falta que sea "doble clic") sobre cada uno de los apartados, en la parte derecha de la ventana aparece la información que hay que cumplimentar para ese apartado. Cada apartado se encuentra precedido de un símbolo y es de un color.

- Verde → indica que el apartado se ha rellenado y se ha pulsado el botón de la parte inferior del mismo con resultado correcto.
- Rojo → indica que el apartado se encuentra incompleto o erróneo.
- Gris → indica que el apartado no se ha validado, puede ser porque no esté relleno o por que no se halla realizado la validación.

La zona derecha de la ventana muestra el contenido de cada uno de los apartados del formulario a rellenar. Cada uno de ellos consta de una serie de campos, variables entre apartados y un botón en la parte inferior:





Debe pulsarlo una vez rellenos los datos para cada apartado. Este botón se encarga de guardar los datos introducidos y validar que se ha introducido la información de los datos de obligada cumplimentación, y que se cumple unos requisitos mínimos, por ejemplo que los teléfonos y faxes tienen los dígitos adecuados, que el formato de las direcciones de correo es correcto...

4.2. Creación de una nueva solicitud

Cuando se crea una nueva solicitud, se debe introducir una información que no se va a poder modificar a lo largo de la cumplimentación del cuestionario ya que dependiendo de esta información se generará un árbol de apartados determinado. Se ha de tener cuidado por tanto al introducir estos datos, un error en ellos implicaría tener que generar una nueva solicitud introduciendo de nuevo todos los datos. Para ir avanzando por las diferentes ventanas tendremos que ir pulsando el botón '*Siguiente*' una vez rellenos los datos solicitados.

La imagen muestra una ventana de diálogo con el título "Nueva Solicitud". En el centro hay un campo de texto etiquetado "Nombre de la solicitud:". Debajo del campo, se encuentra un texto explicativo: "El campo Nombre de la solicitud es simplemente un identificador de la solicitud dentro del programa. No es el título del proyecto o actuación que se pedirá más adelante. Sólo admite letras, dígitos y el carácter '_' con un máximo de 30 caracteres." En la parte inferior de la ventana, hay dos botones: "Siguiente >>" y "Cancelar".

Después aparece una pantalla en la que se piden datos sobre la entidad que realiza la solicitud. Si la empresa ya rellenó algún cuestionario para la convocatoria, se ofrece la posibilidad de usar los datos ya cumplimentados para lo cual se debe seleccionar la entidad en la lista que aparece al pulsar el botón '*Recuperar datos ...*' que se habilitará al seleccionar la opción de "*Recuperar datos de una Empresa o Entidad ya dada de alta en el programa*". En este caso no tendrá que rellenar todos los apartados del cuestionario relativos a la entidad.



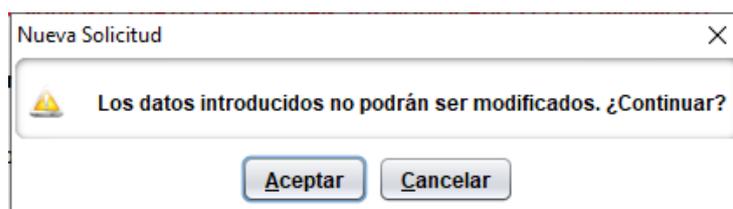
Esta ventana de diálogo, titulada "Nueva Solicitud - Datos Básicos Solicitud", permite configurar los datos básicos de una nueva solicitud. Presenta un grupo de radio buttons con la opción "Dar de alta en el programa una Empresa o Entidad solicitante" seleccionada. Dentro de este grupo, hay dos campos de texto etiquetados "Razón Social" y "NIF". Una segunda opción de radio button, "Recuperar los datos de una Empresa o Entidad ya dada de alta en el programa", está desactivada y tiene un botón "Recuperar datos ..." asociado. En la parte inferior de la ventana, hay tres botones de navegación: "<< Anterior", "Siguiente >>" y "Cancelar".

Deberá seleccionar la provincia de realización del proyecto. Esta información no se permitirá modificar a posteriori.

Esta ventana de diálogo, titulada "Nueva Solicitud - Datos Proyecto", muestra un solo campo de selección etiquetado "Provincia de realización del proyecto:". El campo es un cuadro de texto con una flecha hacia abajo a la derecha. En la parte inferior de la ventana, hay tres botones de navegación: "<< Anterior", "Siguiente >>" y "Cancelar".

Por último, se muestra un resumen de la información introducida y un recordatorio de que estos datos no van a ser modificables.

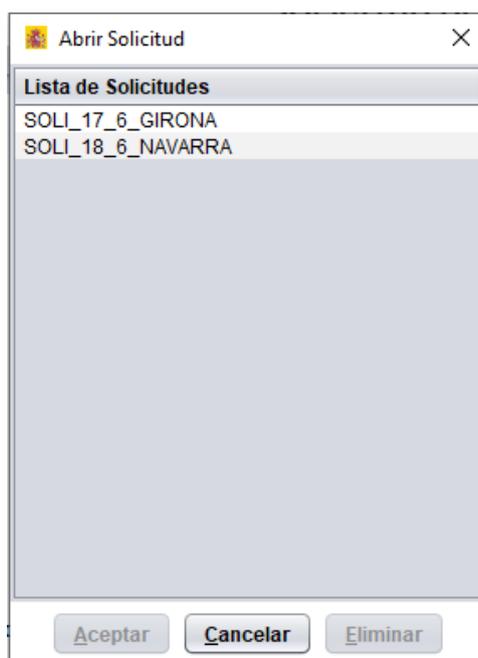
Esta ventana de diálogo, titulada "Resumen de los datos básicos de la solicitud", muestra un resumen de la información introducida. En la parte superior, un mensaje en rojo indica: "LOS SIGUIENTES DATOS NO PODRAN SER MODIFICADOS POSTERIORMENTE". A continuación, se muestran dos campos de texto: "Nombre de la solicitud:" con el valor "SOLL_18_6_NAVARRA" y "Provincia de realización del proyecto:" con el valor "NAVARRA/NAFARROA". En la parte inferior de la ventana, hay tres botones de navegación: "<< Anterior", "Confirmar" y "Cancelar".



4.3. Abrir una solicitud creada

Se debe haber introducido información previa de una solicitud, ya sea completa o parcial. Para recuperar esta información se debe seleccionar la solicitud de la lista de solicitudes existentes que aparece al pulsar el botón 'Abrir' o acceder a través del menú principal en la opción 'Archivo' → 'Abrir...'

Sólo se mostrarán los datos que se guardaron antes de cerrar la solicitud, por eso se recomienda pulsar el botón 'Validar y guardar' de cada apartado, para poder recuperar toda la información introducida.



4.4. Rellenar tablas

Si aparecen los siguientes botones bajo una tabla se debe tener en cuenta que:



- Para añadir una línea se pulsará el botón 'Añadir', aparecerá una ventana en la que se introducirán los datos de la nueva línea de la tabla.



- Para editar los datos de una línea existente se seleccionará dicha línea y se pulsará 'Editar' realizando los cambios deseados.
- Para eliminar una línea se seleccionará y se pulsará 'Eliminar'. Solamente en el apartado 2.4 "Ámbito geográfico del proyecto" del cuestionario, permitirá también 'Eliminar' sin seleccionar una línea, de este modo se eliminará toda la información incluida.

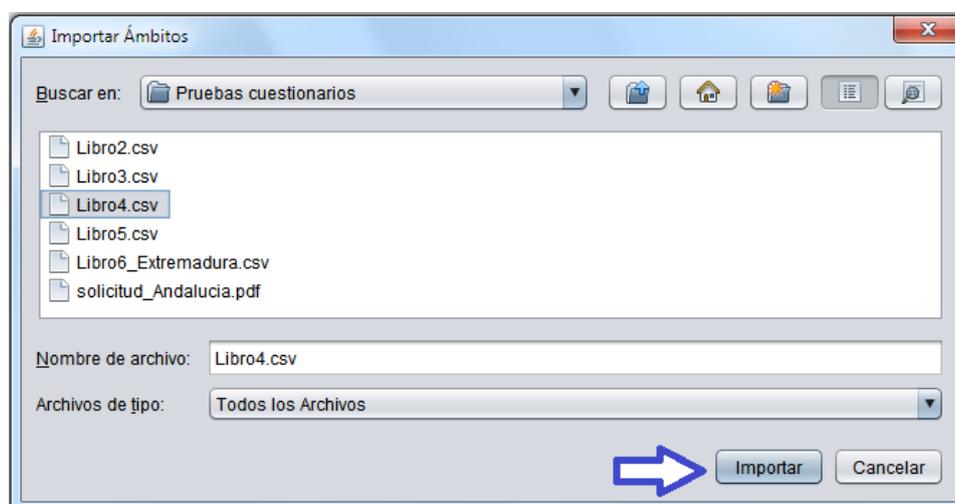
El desplazamiento entre casillas de una tabla se puede realizar mediante el tabulador que nos permite movernos por las tablas de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

4.5. Carga masiva de datos de ámbito geográfico del proyecto mediante ficheros CSV

Para facilitar la introducción de los datos de ámbito geográfico del proyecto en la aplicación, se ofrece la posibilidad de cargar los mismos mediante ficheros CSV (Comma Separated Values), a través de la opción "Importar CSV Ámbito" del menú "Archivo" de la aplicación.



Una vez seleccionada la opción, le aparecerá la siguiente pantalla, para que importe el fichero CSV.



Si no hay mensaje de error será debido a que ha sido cargado el fichero CSV correctamente, vaya al apartado 2.4 "Ámbito geográfico del proyecto" y visualizar todos los datos del fichero CSV.



A continuación se indica una serie de pautas que debe de tener en cuenta a la hora de importar el fichero CSV:

1. Cada fichero sólo debe incluir ámbitos geográficos pertenecientes a la misma provincia con la que se crea la solicitud.
2. Si al cargar el fichero CSV hay algún error, no se cargarán ningún dato, por tanto, deberá ser corregido el fichero CSV para volver a ser importado. Si no hay mensaje de error será debido a que ha sido cargado el CSV correctamente.
3. Los ámbitos geográficos no deben repetirse.
4. Una vez cargado los datos del fichero CSV, se pueden modificar, de la misma forma que si se hubieran introducido los datos manualmente.
5. Una vez cargados los datos del fichero CSV, se pueden borrar todos los datos, si no se selecciona ningún ítem, en caso contrario eliminaría el ítem seleccionado.
6. Los ficheros CSV son ficheros de texto plano que pueden verse con un editor de texto (como por ejemplo, el Bloc de notas). También pueden ser visualizados cómodamente en hojas de cálculo (como por ejemplo, Excel). No obstante si tiene problemas para cargarlos en la aplicación, abra el fichero con un editor de texto para ver si hay caracteres no esperados o líneas en blanco.

5. Presentación telemática

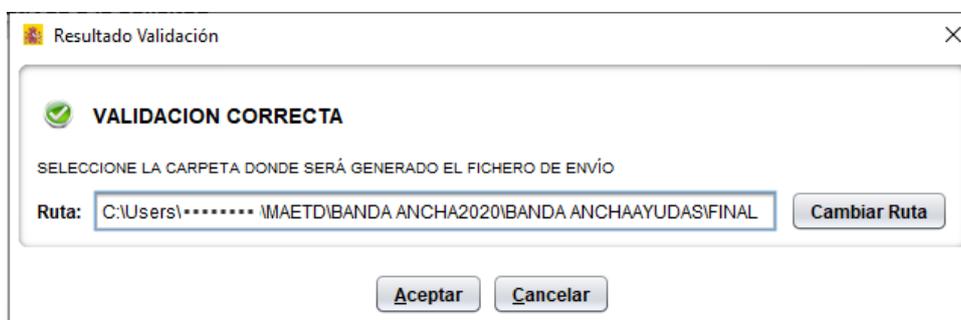
Para poder realizar la presentación telemática el cuestionario debe estar relleno de manera “formalmente” correcta, esto implica que se cumplen los requisitos mínimos para poder presentar la solicitud, marcados a tal efecto en la Orden de Bases y en la correspondiente convocatoria. Para verificar esta condición se debe realizar una validación global del cuestionario una vez relleno mediante uno de los dos procedimientos siguientes:

- Pulsando el botón ‘Validar Todo’ :



- Usando la opción del menú principal: ‘Envío’ → ‘Verificar Solicitud’

Para poder realizar el envío, el resultado de la validación debe ser la siguiente ventana.



Esto implica que no hay errores, si aparecen errores hay que subsanarlos antes de continuar.

Se ofrece la posibilidad de usar una carpeta por defecto o introducir uno, que será donde se genere el documento que se enviará de manera telemática.

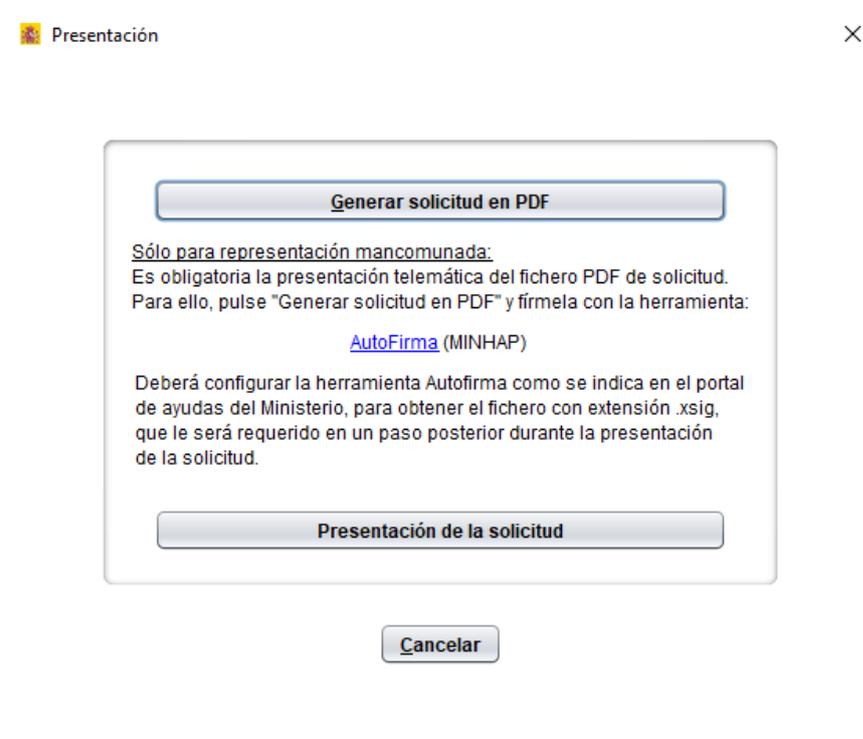


En este momento se habilita la posibilidad de realizar la presentación telemática o con el Botón de la parte superior de la ventana (que ya se mostró anteriormente) o mediante el menú 'Envío' → 'Presentación Telemática', de la parte superior. Hasta este punto la opción de realizar el envío se encuentra deshabilitada.

Solicitudes con firma mancomunada

Se ofrece la posibilidad de generar la hoja de solicitud, sobre un archivo en formato PDF, que deberá ser firmado por todos los representantes mediante la aplicación AutoFirma.

Si en la solicitud se ha indicado que hay representación mancomunada, una vez validado el cuestionario, al realizar el envío telemático aparecerá la siguiente pantalla:



Será necesario generar la solicitud en PDF. Este archivo deberán firmarlo con AutoFirma a los representantes mancomunados.

El fichero XSIG generado con AutoFirma (ver Anexo I del manual) se adjuntará como un documento más al realizar la presentación telemática de la solicitud.

Presentación Telemática con Firma Electrónica

Presentación Telemática, sólo se podrá hacer con firma electrónica, para lo que se requiere que la persona que presenta la solicitud en nombre de la empresa la firme con su certificado digital de usuario, que debe estar admitido por el Ministerio.

Al pulsar el botón de 'Presentación Telemática' aparecerá una pantalla de seguridad, en la que se pide que se teclee en una casilla un número que se muestra borroso en la misma pantalla. Esta pantalla evita envíos automáticos.



Envío de Ficheros de Solicitud de Ayudas al Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación

Nuevo envío de Ficheros

Introduzca el código que aparece a continuación:

63700972

NOTA: El código anterior es un número aleatorio cuya única función es evitar la entrada de procesos automáticos.

Pulsando el botón '*Nuevo Envío*' aparece la pantalla en la que se deben introducir los ficheros que se van a presentar telemáticamente:

- El fichero con extensión .xml con los datos del cuestionario, generado por el propio programa, cuyo nombre y localización se indica en la pantalla bajo el cuadro de texto correspondiente al cuestionario.
- El resto de ficheros tendrán tamaño máximo de 8 MB y el formato debe ser PDF o XSIG.

Solicitud sin firma mancomunada



Envío de Ficheros de Solicitud de Ayudas al Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación

Ficheros a enviar

* Cuestionario	<input type="text"/>	Examinar...
(Debe elegir C:\Users\ \MAETD\BANDA_ANCHA2020\BANDA ANCHAAYUDAS\FINAL\SOLICITUD_7_7_GIRONA_9609110629.xml)		
* Memoria del proyecto	<input type="text"/>	Examinar...
Poderes del solicitante	<input type="text"/>	Examinar...
* Acreditación de operador habilitado	<input type="text"/>	Examinar...
* Inversiones realizadas en los 3 últimos ejercicios	<input type="text"/>	Examinar...
* Relación de proyectos similares	<input type="text"/>	Examinar...
* Declaración plantilla media anual	<input type="text"/>	Examinar...
* Titulaciones académicas y profesionales	<input type="text"/>	Examinar...
Archivo CSV con datos de cobertura	<input type="text"/>	Examinar...
Resguardo de constitución de garantía	<input type="text"/>	Examinar...
Otros documentos asociados a la Solicitud	<input type="text"/>	Examinar...

(Los ficheros marcados con * son obligatorios)

[Continuar](#)

Solicitud con firma mancomunada



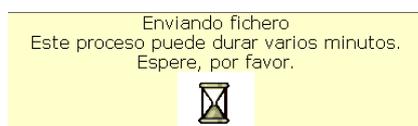
Envío de Ficheros de Solicitud de Ayudas al Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación

Ficheros a enviar

* Cuestionario	<input type="text"/>	Examinar...
<small>(Debe elegir C:\Users\ \MAETD\BANDA ANCHA2020\BANDA ANCHAAYUDAS\FINAL\SOLICITUD_7_7_GIRONA_9955341682.xml)</small>		
* Memoria del proyecto	<input type="text"/>	Examinar...
Poderes del solicitante	<input type="text"/>	Examinar...
* Acreditación de operador habilitado	<input type="text"/>	Examinar...
* Inversiones realizadas en los 3 últimos ejercicios	<input type="text"/>	Examinar...
* Relación de proyectos similares	<input type="text"/>	Examinar...
* Declaración plantilla media anual	<input type="text"/>	Examinar...
* Titulaciones académicas y profesionales	<input type="text"/>	Examinar...
Archivo CSV con datos de cobertura	<input type="text"/>	Examinar...
Resguardo de constitución de garantía	<input type="text"/>	Examinar...
Otros documentos asociados a la Solicitud	<input type="text"/>	Examinar...
* Solicitud con firma mancomunada	<input type="text"/>	Examinar...

(Los ficheros marcados con * son obligatorios)

En todos los casos pulsaremos el botón ‘Examinar..’, para añadir el fichero correspondiente. Este proceso puede durar unos minutos dependiendo del tamaño del fichero y de la velocidad de conexión a Internet, apareciendo la pantalla siguiente:

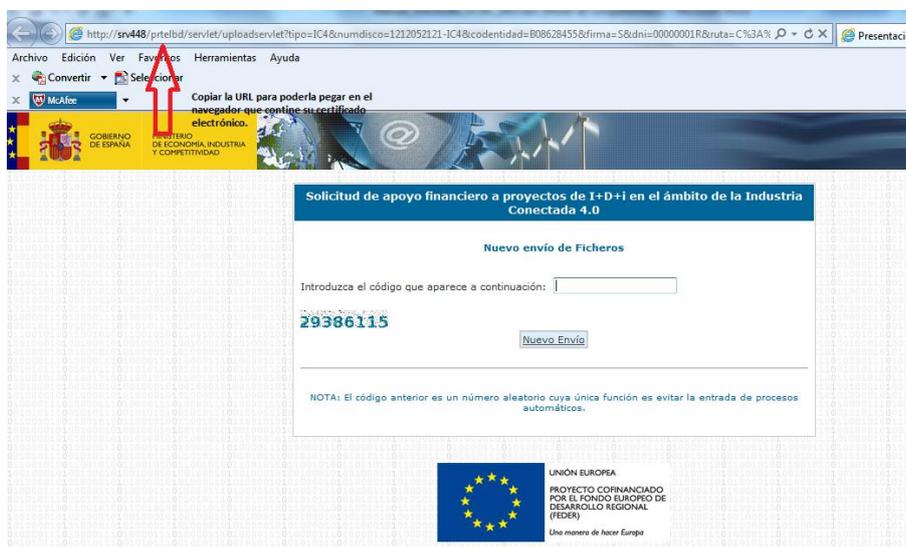


Una vez enviados todos los ficheros se debe pulsar el botón ‘Continuar’, que aparece en la parte inferior central, para continuar con el proceso de firma electrónica y envío de la solicitud asegúrese que el navegador con el que ha anexo la documentación, dispone de certificado electrónico, si no fuera así, podrá cerrar la ventana y realizar lo siguiente:

- Ponga como navegador predeterminado, el navegador que contempla el certificado, se explica en el punto 7.4 de este manual y vuelva a realizar la “presentación telemática”, seguirá en el proceso que lo haya dejado.



- O bien, copie la dirección de la página, que aparece al dar al botón '*presentación telemática*' para poderla pegar en el navegador que contenga el certificado:



Una vez que hemos anexado la documentación, hemos seleccionado '*Continuar*' con el proceso, seleccionaremos '*Firmar y terminar*'.



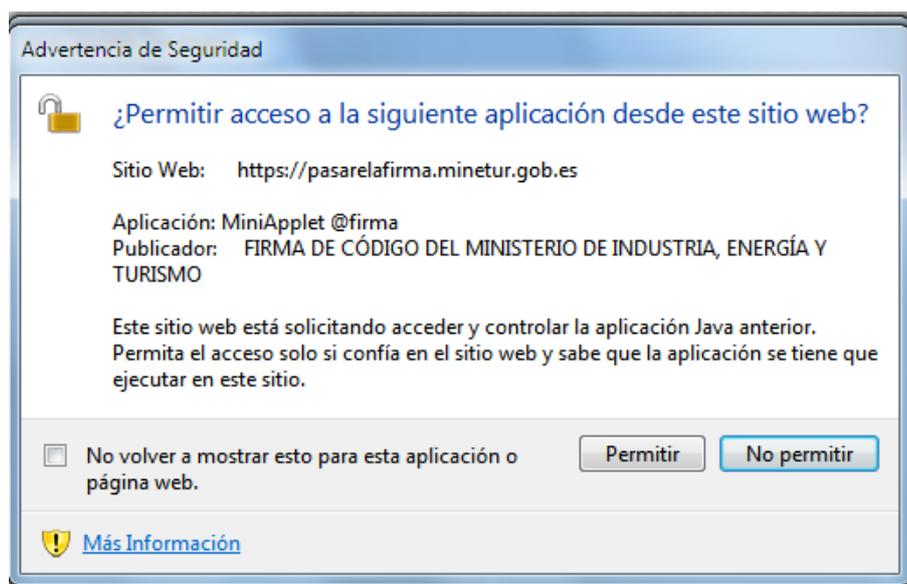
Proceso de firma

Dependiendo del navegador a utilizar, el proceso de firma se ejecutará de modo distinto, así por ejemplo, si nuestro navegador es:

- *Internet Explorer*: Al seleccionar el botón '*Firmar y terminar*', aparecerá una ventana donde se solicita autorización para ejecutar el miniapplet de Java:

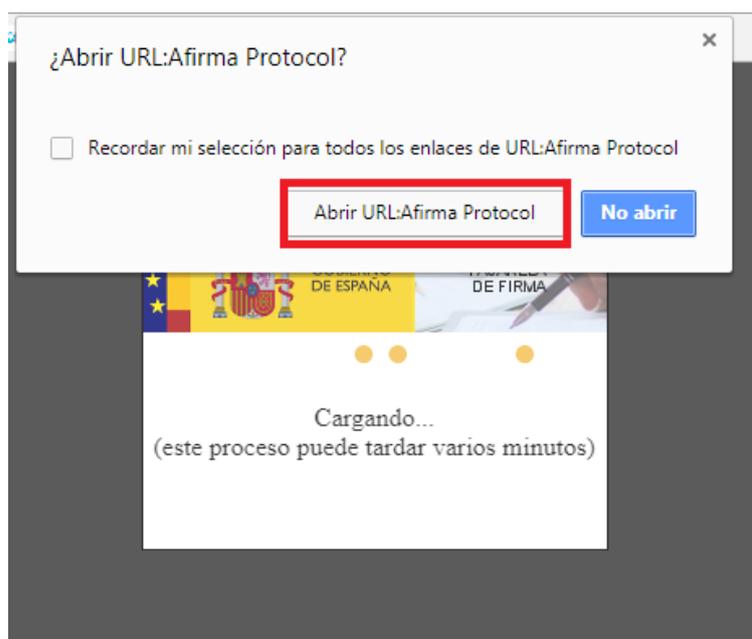


Deberemos ejecutar dicha aplicación y posteriormente se solicitará permiso para acceder a la aplicación, la cual deberemos permitir:



A continuación le aparecerá una ventana para que elija el certificado con el que desea firmar la solicitud. Según la configuración de su certificado, es posible que se le pida la introducción de una clave antes de realizar la firma.

- *Google Chrome*: Al seleccionar el botón 'Firmar y terminar', deberá tener instalado el programa AutoFirma (si no fuera así, visite el punto 7.5 del manual) de tal modo que se habilitará la siguiente pantalla:

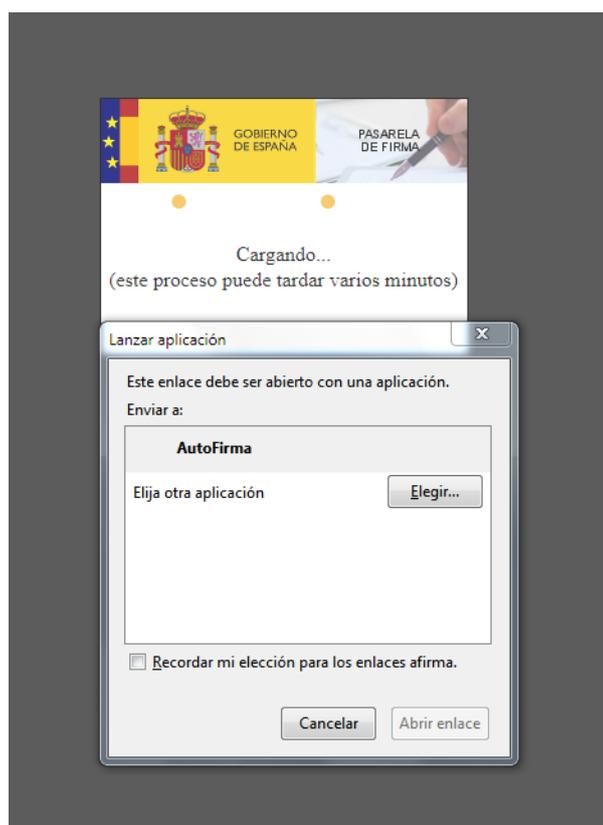


Deberá seleccionar el botón 'Abrir [URL:Afirma Protocol](#)', de tal modo que se inicia el proceso con autofirma, este proceso puede tardar varios minutos y se visualizará las siguientes pantallas:



A continuación le aparecerá una ventana para que elija el certificado con el que desea firmar la solicitud. Según la configuración de su certificado, es posible que se le pida la introducción de una clave antes de realizar la firma.

- **Mozilla Firefox:** Al seleccionar el botón 'Firmar y terminar', deberá tener instalado el programa AutoFirma (si no fuera así, visite el punto 7.5 del manual) de tal modo que se habilitará la siguiente pantalla:



Deberá seleccionar el botón 'Abrir enlace', de tal modo que se inicia el proceso con autofirma, visualizará la siguiente pantalla:



A continuación, le aparecerá una ventana para que elija el certificado con el que desea firmar la solicitud. Según la configuración de su certificado, es posible que se le pida la introducción de una clave antes de realizar la firma.

Por último, tras firmar la solicitud, aparece la siguiente pantalla en la que se confirma el envío y se ofrece la posibilidad tanto de obtener un comprobante del mismo, como de imprimir los datos que se muestran en pantalla.

Es importante que conserve la clave que le aparece en esta pantalla ya que es la clave de acceso a su expediente en el registro electrónico del Ministerio y le será de utilidad para trámites posteriores.



Referencia de Envío: 9955341682-EBANGG99999997

Envío de Ficheros de Solicitud de Ayudas al Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación

Se han recibido los siguientes ficheros como parte de su solicitud de ayudas a este programa, y se ha presentado su solicitud en el registro electrónico.

Memoria de ficheros transferidos
Referencia de registro: 202000050005576
Fecha y hora de registro: 09/07/2020 09:22:49
Contraseña para consulta de su expediente en el registro electrónico: FKDLMRBVG2B88LN

* Cuestionario	<input type="text"/>	33432 bytes
* Memoria del proyecto	<input type="text"/>	85087 bytes
* Acreditación de operador habilitado	<input type="text"/>	1200214 bytes
* Inversiones realizadas en los 3 últimos ejercicios	<input type="text"/>	932365 bytes
* Relación de proyectos similares	<input type="text"/>	209850 bytes
* Declaración plantilla media anual	<input type="text"/>	2890773 bytes
* Titulaciones académicas y profesionales	<input type="text"/>	857959 bytes
Solicitud con firma mancomunada	<input type="text"/>	203771 bytes

La solicitud ha sido registrada con éxito.

[Comprobante de registro electrónico](#)

La presentación queda finalizada y se le asigna una clave para consultar el expediente en la oficina virtual.

- El enlace **Comprobante** de esta pantalla le permite descargar un fichero zip que puede guardar en su PC y le servirá como justificante ante la Administración de haber hecho la presentación telemática.
- Si intenta volver a presentar una solicitud ya presentada, el programa lo detectará y le volverá a mostrar la pantalla de confirmación de los datos recibidos.



6. Programas de años anteriores

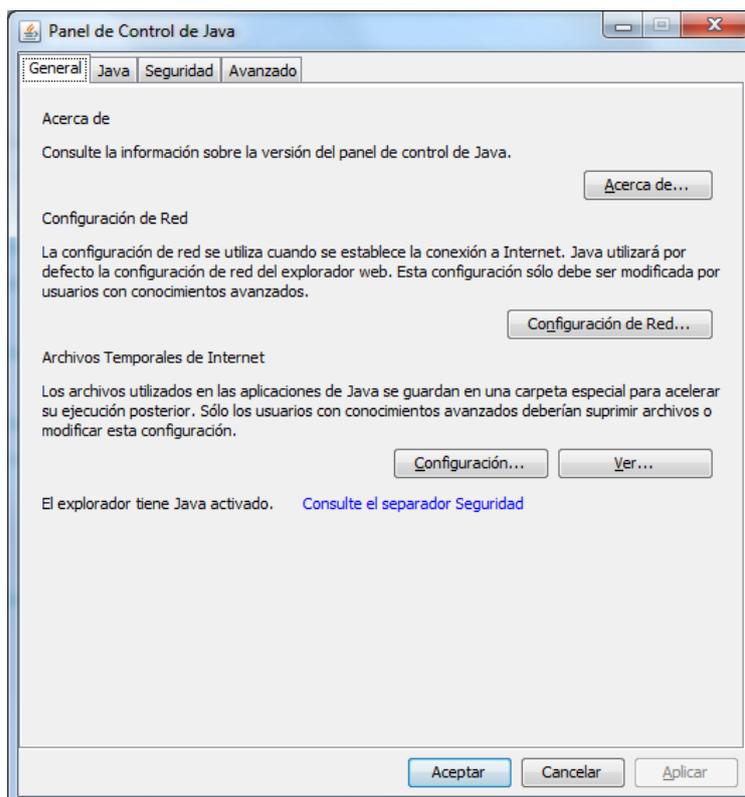
Si usted se presentó a convocatorias anteriores es posible que siga teniendo instalados programas de presentación de solicitudes antiguos.

Los programas que no correspondan a la convocatoria actual no pueden utilizarse para rellenar solicitudes de esta convocatoria. Sólo podrá utilizarlos para consultar solicitudes antiguas.

Es recomendable que si ya no va a utilizar los programas antiguos, los desinstale para evitar confusiones. La solicitud presentada, junto con toda la documentación asociada, podrá seguir consultándola en el Registro Electrónico del Ministerio, donde además se le mantendrá informado del estado de tramitación de su expediente.

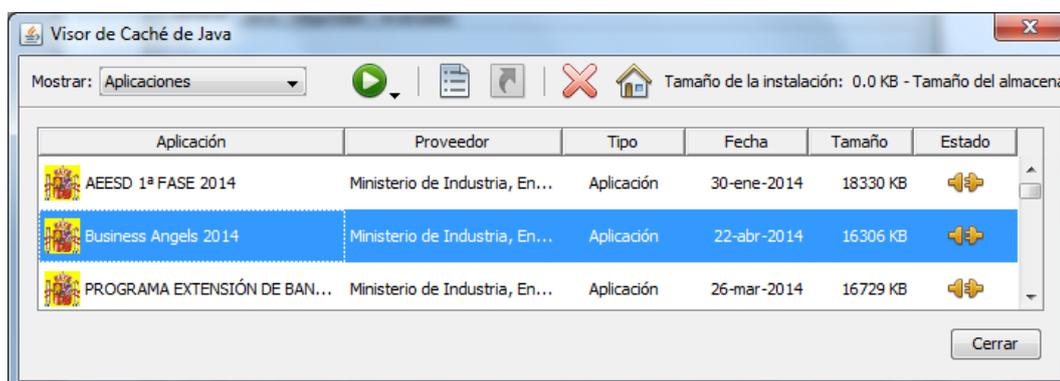
Para desinstalar los programas de convocatorias anteriores, proceda del siguiente modo:

- Pulse 'Inicio' → 'Panel de control' y pulse sobre el icono:  Java
- En la siguiente pantalla seleccione 'Ver':





- Seleccione la aplicación que desea desinstalar y pulse la 'X' roja:



7. Problemas conocidos

Si se han seguido los pasos de los apartados anteriores, no debería tener problemas para realizar correctamente la presentación telemática. No obstante, a continuación se indica la forma de resolver otras posibles incidencias.

7.1 No se ha podido iniciar la aplicación

Si cuando intenta lanzar la aplicación obtiene un mensaje como el siguiente, es necesario desinstalar la aplicación informática y volver a instalarla:

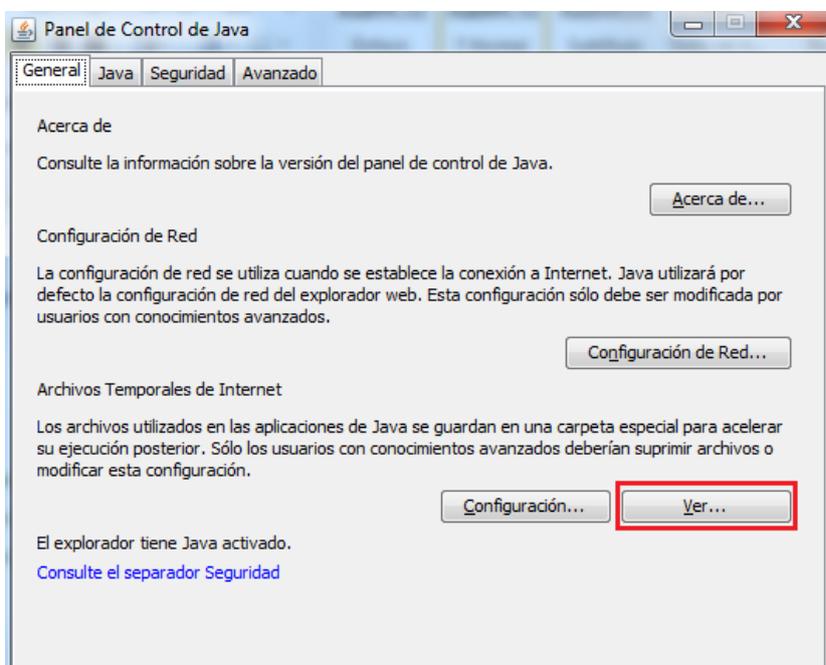


IMPORTANTE: El proceso de desinstalación e instalación de la aplicación no afecta a los datos que hubiese guardados en los cuestionarios grabados. No se perderá ninguna solicitud ya guardada.

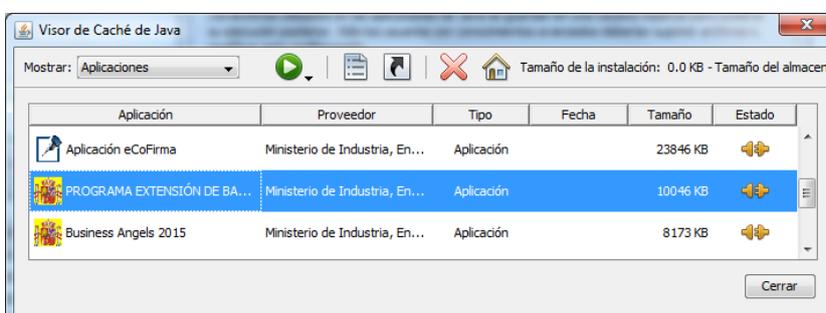
Para desinstalar la aplicación siga los siguientes pasos:



- Acceda a la consola de Java desde Inicio → Configuración → Panel de Control → Java.
- Una vez que se abra el panel de control de Java, pulse el botón 'Ver':



- Elija la aplicación informática que desea desinstalar hasta que quede marcada en azul y pulse el botón con el aspa roja para desinstalarla (Quitar los elementos seleccionados):



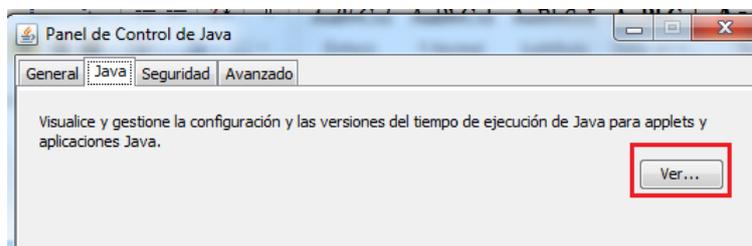
A continuación, acceda al Portal de Ayudas (<https://www.mincotur.gob.es/PortalAyudas/banda-ancha>) para instalar de nuevo la aplicación informática y ver si ha desaparecido el error.



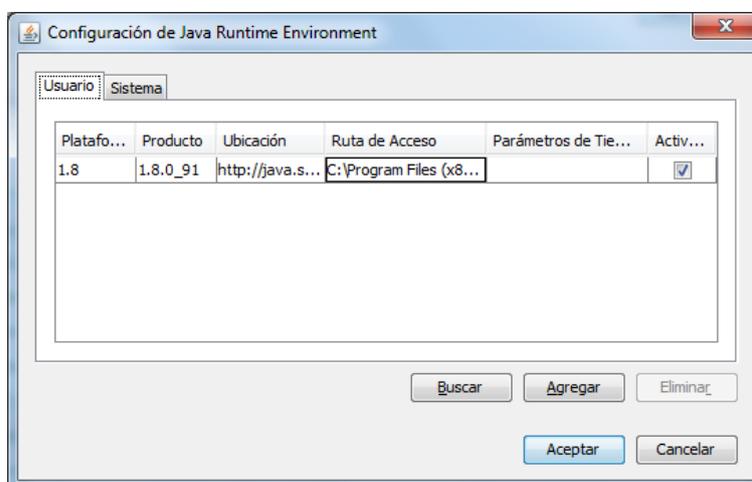
Si le sigue apareciendo el mensaje 'No se ha podido iniciar la aplicación', es necesario que verifique la versión de Java que tiene instalada a través del enlace "¿Tengo Java?" y, si es preciso, instale la última versión disponible en la página www.java.com.



Cuando tenga instalada la última versión, acceda a la consola de Java desde Inicio → Configuración → Panel de Control → Java. Elija la pestaña 'Java' y pulse el botón 'Ver':



En la ventana que aparece a continuación, verifique que solamente tiene instalada una versión de java.

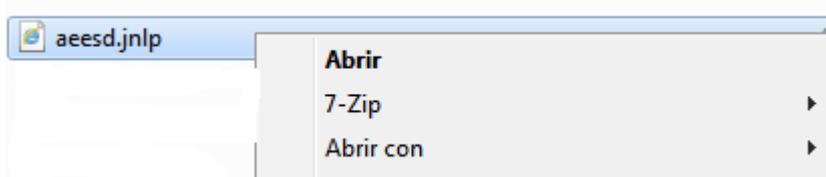




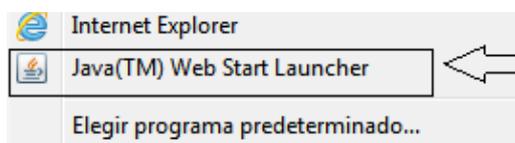
7.2 No se ejecuta la aplicación

Si al intentar abrir la aplicación, no se ejecuta y se ha verificado que cumple con lo indicado en el punto 7.1 de esta guía, puede ocurrir que no se tenga asociado el fichero .jnlp de la aplicación al programa Java(TM) Web Start Launcher. Las siguientes líneas se describen las pautas a seguir para poder asociar el fichero al programa predeterminado que vamos a indicarle.

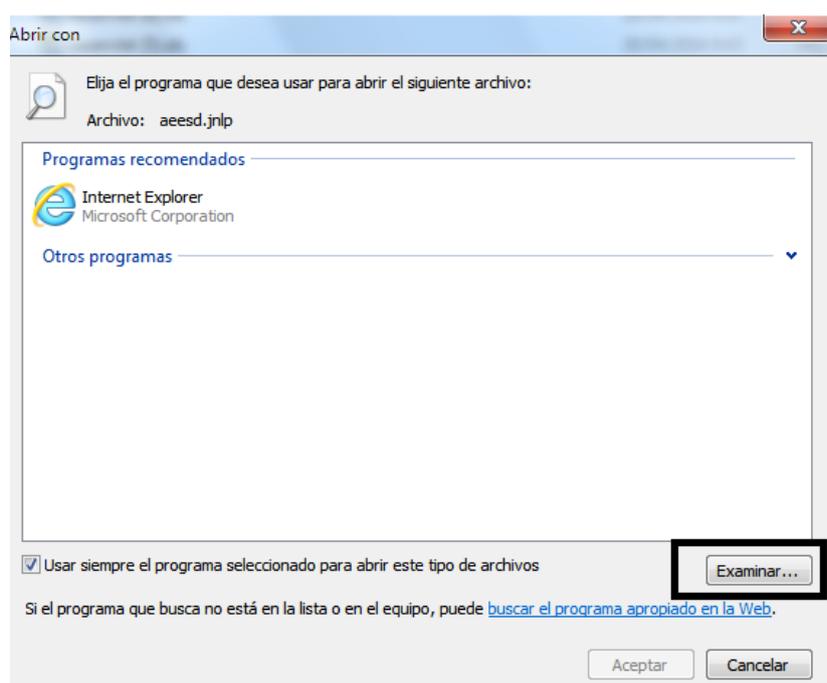
Buscar la aplicación descargada, ubicarse con el ratón en la misma y con el botón derecho del ratón seleccionar la opción "Abrir con", como se muestra en la siguiente imagen:



Si al seleccionar la opción 'Abrir con' apareciera "Java(TM) Web Start Launcher", como se muestra en la imagen, seleccione dicho programa y se abrirá el cuestionario sin problema alguno.



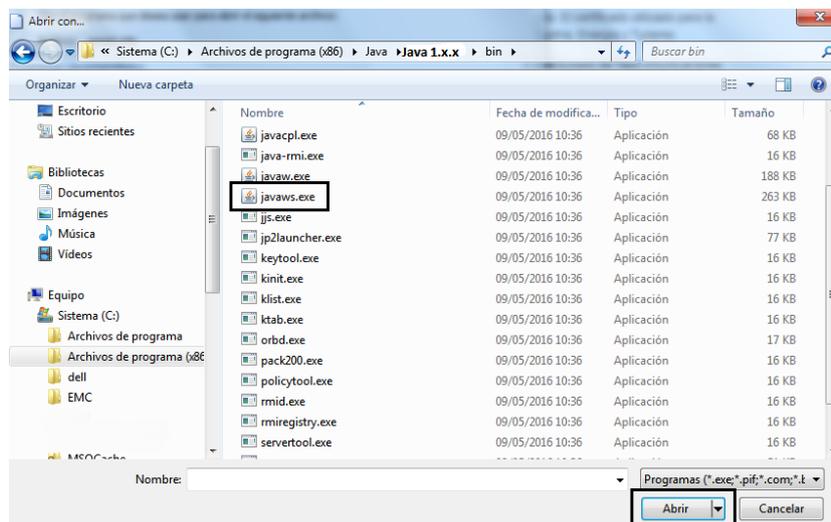
Si no apareciera el programa indicado, deberá seleccionar la opción 'Elegir programa predeterminado...' y se visualizará la siguiente pantalla:





Seleccionará el botón 'Examinar', y se deberá buscar el programa "javaws.exe" para poder asociar la extensión .jnlp y abrir la aplicación.

Para un equipo cuyo sistema operativo es Windows 7 (64bits) con la última versión de Java (de 32 bits) instalada correctamente, la ruta donde se almacena dicho programa es la que aparece en la siguiente imagen:



7.3 No crea la solicitud

Si al intentar crear la solicitud, recibiera el siguiente mensaje:



Plan de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2013-2016

Versión: 1.01

Año: 2016

Puede ser debido a que la versión de Java instalada no se haya instalado correctamente, para ello verifique su instalación de Java, comprobando la versión que tiene instalada, se describe como hacerlo dentro del apartado 7.1 de este documento. Se recomienda desinstalar Java y volver a instalarlo.

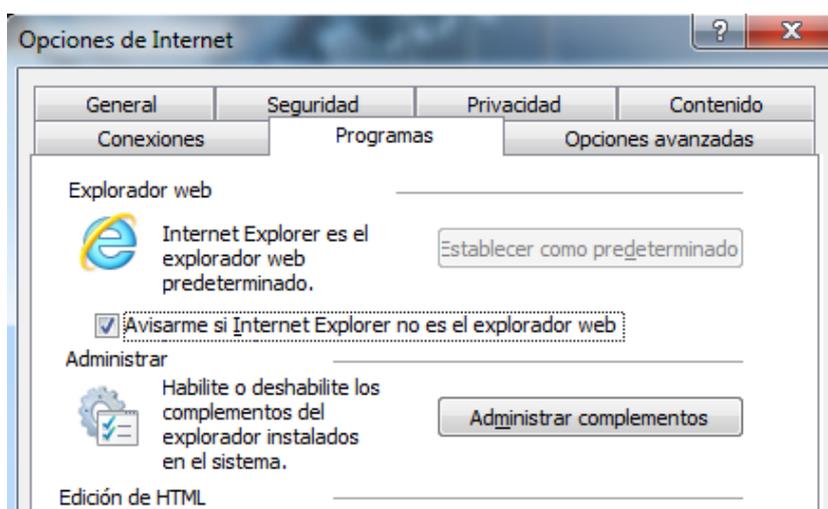
7.4 No se abre en navegador en el momento de realizar el envío

Una vez que se ha rellenado y validado la solicitud el usuario pulsa el botón ‘Presentación Telemática’, o selecciona la opción ‘Presentación Telemática’ del menú “Envío”, y aparece el siguiente mensaje de error indicando que no se ha encontrado aplicación:



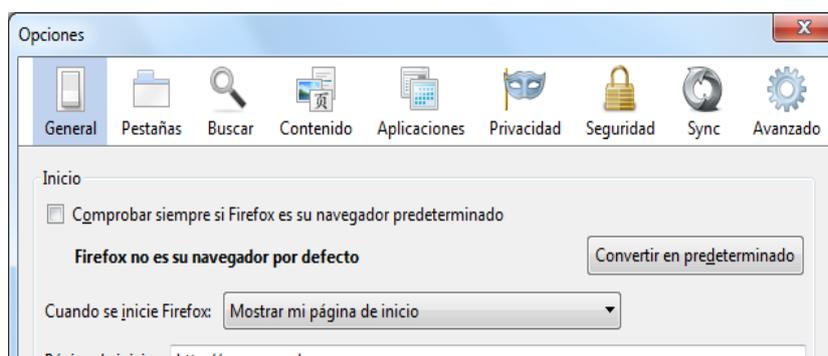
En el proceso correcto una vez seleccionada la opción “Presentación Telemática” se abriría el navegador que el sistema tenga asociado por defecto y se procedería a realizar el envío de ficheros. Si en lugar de abrirse el navegador aparece el mensaje anterior el usuario deberá comprobar los siguientes puntos:

- Comprobar que la configuración del navegador por defecto es la correcta:
 - En caso que se quiera firmar con *Internet Explorer*, deberá abrir ‘Opciones de Internet’ dentro de “Herramientas”, una vez aquí ir a la pestaña “Programas”:



Si el navegador no es el navegador predeterminado pulsar el botón ‘Establecer como predeterminado’.

- En caso de que se quiera firmar con *Firefox* para indicar que éste es el navegador por defecto, seleccionar “Opciones” dentro del menú “General” y una vez aquí pulsar en ‘Convertir en predeterminado’.



- En el caso de *Google Chrome*, elija en el menú la opción 'Configuración', o bien, escriba en la barra de direcciones 'chrome://settings/'.



A continuación, pulse sobre sobre "Establecer Google Chrome como navegador predeterminado".

7.5 Problemas con la firma digital

Si tiene problemas para realizar la firma electrónica, puede consultar los manuales publicados en el portal de ayudas según el navegador utilizado:

- Configuración de firma electrónica en *Internet Explorer*:
<https://sede.serviciosmin.gob.es/es-ES/procedimientos electronicos/Documents/ConfiguracionFirmaINTERNETEXPLORERplataformaFirma.pdf>
- Configuración de firma electrónica para *Google Chrome*:
<https://sede.serviciosmin.gob.es/es-ES/procedimientos electronicos/Documents/ConfiguracionTelematicaSolicitudFirmaGoogleChrome.pdf>
- Configuración de firma electrónica para *Mozilla Firefox*:
<https://sede.serviciosmin.gob.es/es-ES/procedimientos electronicos/Documents/ConfiguracionTelematicaSolicitudFirmaMozillaFirefox.pdf>



Si se utiliza navegadores distintos a Internet Explorer, deberá tener instalado el programa AutoFirma.

Puede descargar AutoFirma desde la siguiente página:

<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

Las instrucciones de instalación son las siguientes:

https://sede.serviciosmin.gob.es/es-ES/procedimientoselectronicos/Documents/AF_manual_instalacion_usuarios_ES.pdf

Si tiene problemas para realizar la firma electrónica, puede consultar los manuales de la siguiente página:

<https://sede.serviciosmin.gob.es/es-ES/procedimientoselectronicos/Paginas/requisitos.aspx>

IMPORTANTE: En estos manuales se indica cómo puede probar su firma electrónica días antes de realizar el envío. Le recomendamos que realice estas pruebas lo antes posible en el PC desde el que va a realizar el envío para poder detectar posibles problemas (falta de certificado, certificado mal instalado, certificado caducado, certificado revocado, certificado sin clave privada, applet que no se descarga, máquina virtual de Java no instalada, etc.)



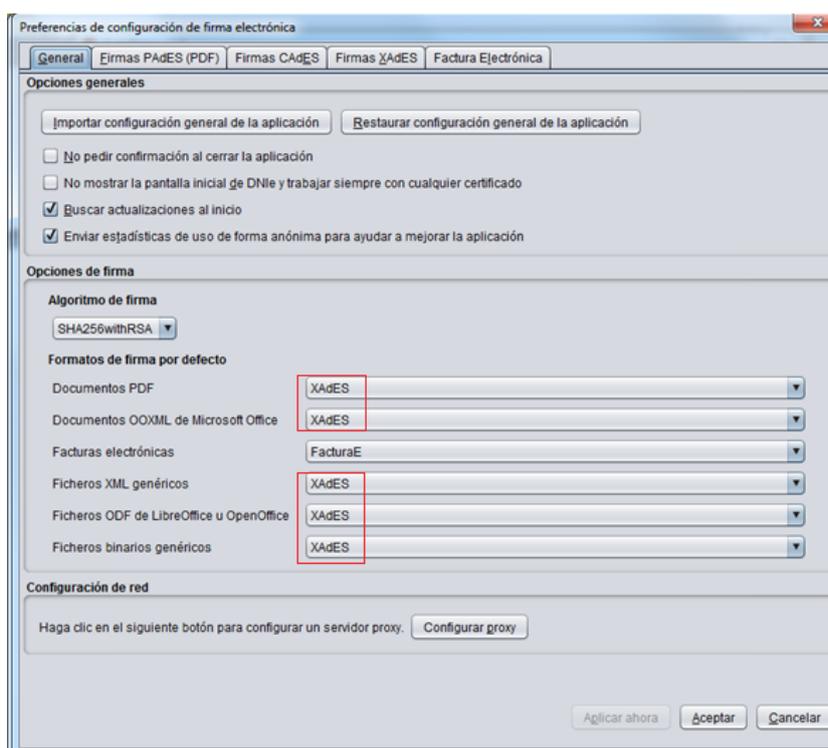
8. Anexo I

Para obtener XSIG generado con AutoFirma, previamente debe ser configurada la aplicación Autofirma para generar formato de firma XAdES (fichero con extensión xsig), siga las siguientes instrucciones:

Acceda al menú 'Herramientas', seleccione la opción "Preferencias".



En la pestaña "General" seleccionar "formato XAdES" para cualquier tipo de documento, excepto "Facturas electrónicas" (se mantiene formato Facturae). Para finalizar aplique y acepte los cambios.





9. Soporte Técnico

Si después de seguir las explicaciones de este manual sigue teniendo problemas técnicos para cumplimentar el cuestionario, firmar electrónicamente o realizar el envío, puede contactar con el soporte técnico de la Oficina Virtual del Ministerio, por los siguientes canales:

- Correo electrónico: oficinavirtual@mincotur.es
- Teléfono: 91 349 40 05

Si sus dudas son administrativas o de procedimiento, diríjase:

- Correo electrónico: peba_nga@economia.gob.es