



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
2.1 ¿Cómo obtener el certificado digital?	1
2.2 Error: existe un problema con el certificado de seguridad del sitio web.....	2
2.3 Resolución de problemas técnicos de acceso o firma.....	2
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. Carpeta ciudadana.....	4
6. Volver a generar un justificante	5
7. Solicitud de inscripción / actualización en bolsa	6
7.1 ¿Cómo debo rellenar el teléfono / medios de localización?	6
7.2 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios.....	6
7.3 ¿Cuántas categorías y departamentos puedo solicitar?	6
7.4 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?....	6
7.5 ¿Cómo tengo que cumplimentar la solicitud si ya estoy inscrito en la bolsa y en la nueva edición no se convocan todas las categorías de las listas de empleo temporal?	7
7.6 ¿Qué ocurre si no indico una categoría en la que ya estoy inscrito?.....	7
7.7 ¿Cómo he de cumplimentar los apartados de estados voluntarios?.....	7

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 ¿Cómo obtener el certificado digital?

Para el acceso mediante certificado digital, bien sea desde la opción “Certificado digital” o “Cl@ve”, 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.

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

Si aparece este aviso, seleccione la opción “Vaya a este sitio web (no recomendado)”. Lo recomendable es instalarse los certificados raíz e intermedios de la ACCV.

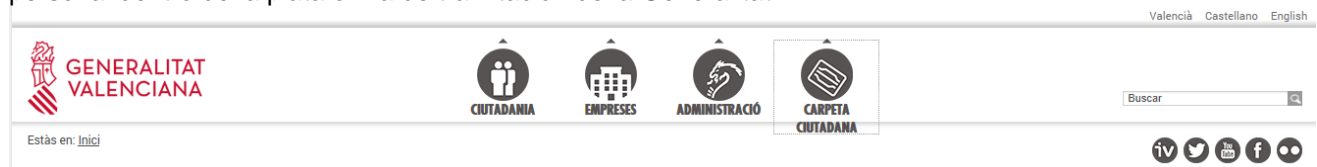
2.3 Resolución de problemas técnicos de acceso o firma

Si tiene cualquier dificultad o problema técnico con los métodos de acceso proporcionados, para acceder al área personal o para realizar la firma electrónica y completar la solicitud, puede consultar la lista de preguntas frecuentes de la Generalitat (http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/at_ciud_faq/at_ciud_faq_tramitacion) y seguir las instrucciones que en ella se indican.

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.



The screenshot shows the top navigation bar of the Generalitat Valenciana website. On the left is the logo and name 'GENERALITAT VALENCIANA'. In the center, there are four icons with labels: 'CIUDADANIA' (person icon), 'EMPRESAS' (building icon), 'ADMINISTRACIÓ' (hand icon), and 'CARPETA CIUDADANA' (document icon). On the right, there is a search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon. Below the search bar are social media icons for TV, Twitter, YouTube, Facebook, and LinkedIn. The text 'Estás en: Inici' is visible on the left side of the bar.

Desde la página <http://www.gva.es>, haciendo clic en la opción Carpeta Ciudadana, 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.



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Sanitat
Universal i Salut Pública

Carpeta Ciudadana

www.gva.es



SOLICITUDES ENTREGADAS

10 Entregadas 🔍 Buscador

SOLICITUD				EXPEDIENTE	
TIPO	NÚMERO	FECHA CREACIÓN	TÍTULO	NÚMERO	DENOMINACIÓN
Solicitud	[REDACTED]	Creada el 07/11/2019 17:52	Trámite de inscripción a los procesos selectivos de la Conselleria de Sanitat Universal y Salut Pública		
Solicitud	[REDACTED]	Creada el 16/04/2019 17:23	Trámite de inscripción a los procesos selectivos de la Conselleria de Sanitat Universal y Salut Pública		
Solicitud	[REDACTED]	Creada el 16/04/2019 16:09	Trámite de inscripción a los procesos selectivos de la Conselleria de Sanitat Universal y Salut Pública		

1 2 3 4 >

UNIÓN EUROPEA
FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL

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).

GENERALITAT
VALENCIANA

ASISTENTE DE TRAMITACIÓN

Certificado digital

ACCEDER

cl@ve

ACCEDER

Se será redirigido a la página del sistema cl@ve, donde se le indicará qué opciones tiene para identificarse.

Más información →

¿Problemas?

Para tramitar le recordamos que puede utilizar navegadores sin soporte Java mediante autofirm@. Para ello, antes de tramitar descargue e instale la aplicación de autofirm@ desde esta [ubicación](#).

Si tiene problemas de acceso, por favor, consulte [nuestra lista de Problemas Frecuentes](#).

UNIÓN EUROPEA
FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL

Para el acceso mediante certificado digital, bien sea desde la opción “Certificado digital” o “Cl@ve”, 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 primero 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])

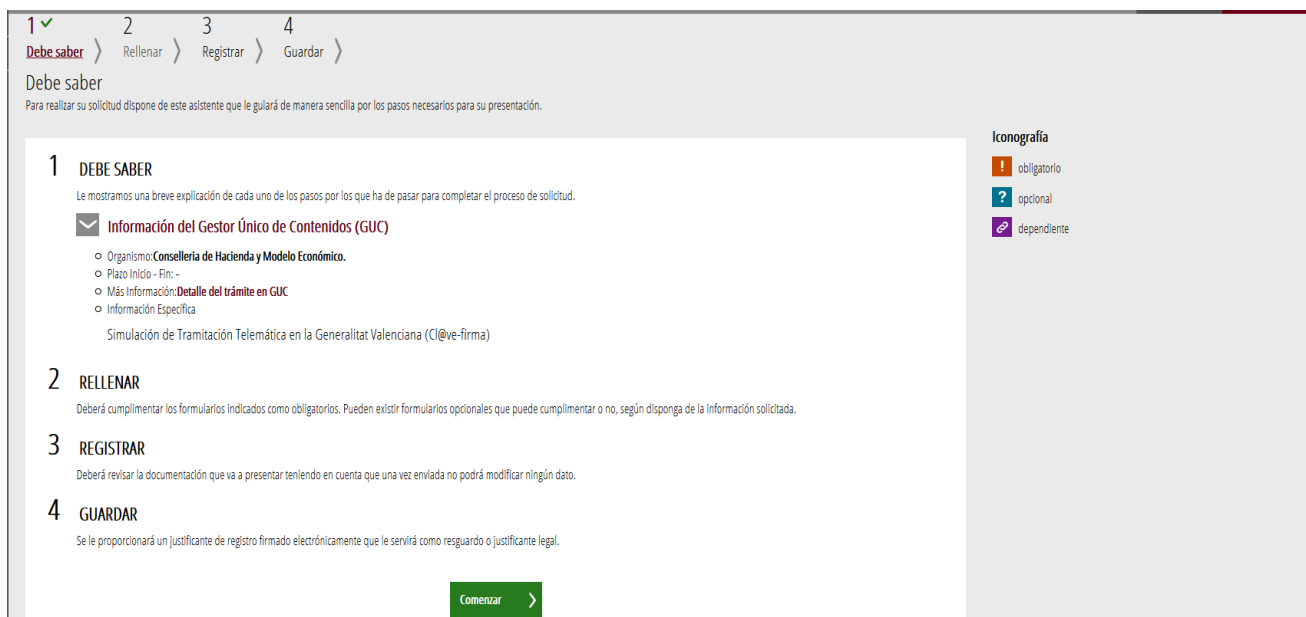
Para identificarse y acceder al trámite telemático, es necesario disponer un certificado digital expedido por la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV) y tenerlo instalado en el equipo, acceder mediante el DNI electrónico o usar el sistema CI@ve.

Le recomendamos que acceda por CI@ve, su uso es más sencillo puesto que podrá realizar la tramitación desde cualquier ordenador, sin necesidad de instalar el certificado electrónico o de disponer de lector de tarjetas.

Dispone de más información del acceso mediante CI@ve en <https://clave.gob.es/clave/Home/clave.html>

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.



The screenshot shows a web interface for the 'Debe saber' step. At the top, there are four numbered steps: 1 (checked), 2, 3, and 4. Below the steps, the text reads: 'Para realizar su solicitud dispone de este asistente que le guiará de manera sencilla por los pasos necesarios para su presentación.' The main content area is titled '1 DEBE SABER' and includes a sub-section 'Información del Gestor Único de Contenidos (GUC)' with a list of links: 'Organismo: Conselleria de Hacienda y Modelo Económico', 'Plazo Inicio - Fin: -', 'Más Información: Detalle del trámite en GUC', and 'Información Específica'. A note below the links says 'Simulación de Tramitación Telemática en la Generalitat Valenciana (CI@ve-firma)'. To the right, there is an 'Iconografía' section with three icons: a red exclamation mark for 'obligatorio', a blue question mark for 'opcional', and a purple envelope for 'dependiente'. At the bottom center, there is a green 'Comenzar' button with a right arrow.

5. Carpeta ciudadana

La carpeta ciudadana 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 la opción Carpeta Ciudadana del portal de la Generalitat, en la siguiente dirección:

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

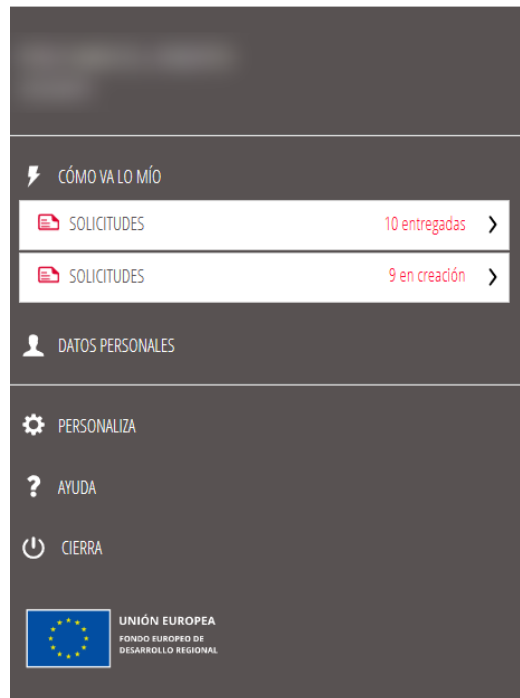


The screenshot shows the navigation bar of the Generalitat Valenciana portal. On the left is the logo and name 'GENERALITAT VALENCIANA'. In the center, there are four icons representing different services: 'CIUDADANIA' (two people), 'EMPRESAS' (building), 'ADMINISTRACIÓ' (hand holding a pen), and 'CARPETA CIUDADANA' (document with a checkmark). On the right, there is a search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are social media icons for YouTube, Twitter, Facebook, and LinkedIn. At the top right, there are language options: 'Valencià', 'Castellano', and 'English'. At the bottom left, it says 'Estàs en: Inici'.

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



Carpeta Ciudadana



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.

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 la Carpeta Ciudadana (Opción “Cómo va lo mío” / “Com va això 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.





7. Solicitud de inscripción / actualización en bolsa

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

Los teléfonos del apartado “Datos personales” corresponden a información personal de los candidatos, mientras que los teléfonos del apartado “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 (Datos personales) solo puede completarse en el caso de que la solicitud sea para el turno de Promoción Interna Temporal y su cumplimentación es obligatoria.

7.2 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. Estos campos serán convenientemente advertidos como obligatorios por mensajes en pantalla, en su caso.

7.3 ¿Cuántas categorías y departamentos puedo solicitar?

Los candidatos deben indicar un máximo de tres categorías (entre categorías estatutarias de instituciones sanitarias y funcionariales), así como un máximo de siete 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 en la selección 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 página principal de la web de la Conselleria.

<http://www.san.gva.es>

En el caso del turno de promoción interna temporal solo podrá solicitar categorías o cuerpos y escalas de su mismo régimen jurídico.

7.4 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?

En la solicitud de inscripción se precargarán las categorías y departamentos que tienen solicitadas actualmente. Si lo desean, pueden modificar las categorías y departamentos que tienen elegidos hasta completar un máximo de tres categorías y 7 departamentos por categoría. Esta elección de categorías y departamentos **sustituirá por completo su inscripción en ediciones anteriores y se hará efectiva cuando se publiquen las listas definitivas de la nueva edición**. Esto significa que si, por ejemplo, un candidato tiene actualmente tres categorías solicitadas en la edición de bolsa que está en vigor y quiere inscribirse a una nueva que está ofertada en la nueva convocatoria, deberá mantener las dos categorías de las tres que ya tenía, y sustituir la tercera por la nueva categoría deseada.



7.5 ¿Cómo tengo que cumplimentar la solicitud si ya estoy inscrito en la bolsa y en la nueva edición no se convocan todas las categorías de las listas de empleo temporal?

En el caso de que no se convoquen todas las categorías profesionales en la nueva edición de las listas de empleo temporal y ya estuviese inscrito en ediciones anteriores, la aplicación precargará todas las categorías y departamentos que tiene solicitadas actualmente, pero solo podrá añadir categorías o hacer variaciones o modificaciones de categorías y departamentos sobre aquellas categorías profesionales convocadas.

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

Los candidatos deben indicar 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 nueva solicitud de las listas de empleo no la incluye, **su inscripción en dicha categoría será anulada. En decir, las solicitudes de las diferentes ediciones de bolsa no son acumulativas, la última solicitud anula la anterior.**

7.7 ¿Cómo he de cumplimentar los apartados de estados voluntarios?

Nombramientos de corta duración y a tiempo parcial:

Estos tipos de nombramientos son de solicitud voluntaria para el turno ordinario por lo tanto deberá indicar si quiere ser llamado para este tipo de nombramientos o no.

Disponible para vacantes o disponible especial:

Esta situación supone la disponibilidad para recibir ofertas de puestos vacantes cuando se esté ocupando una plaza no vacante. Su activación o no activación ha de ser realizada tanto por el turno ordinario como por el turno de promoción interna temporal.

Promoción interna

Este apartado será accesible únicamente para el turno de promoción interna temporal y se podrá optar por ser llamados únicamente a plazas vacantes o ser llamados para plazas vacantes y ofertas de más de tres meses.

Las solicitudes de estados voluntarios se harán efectivas con la publicación de los listados definitivos de la edición 18 de las listas de empleo temporal. Las solicitudes relativas a las ediciones 16 y 17, que es la que está en vigor, se realizarán a través del trámite ordinario.