



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia y Administración Pública
DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



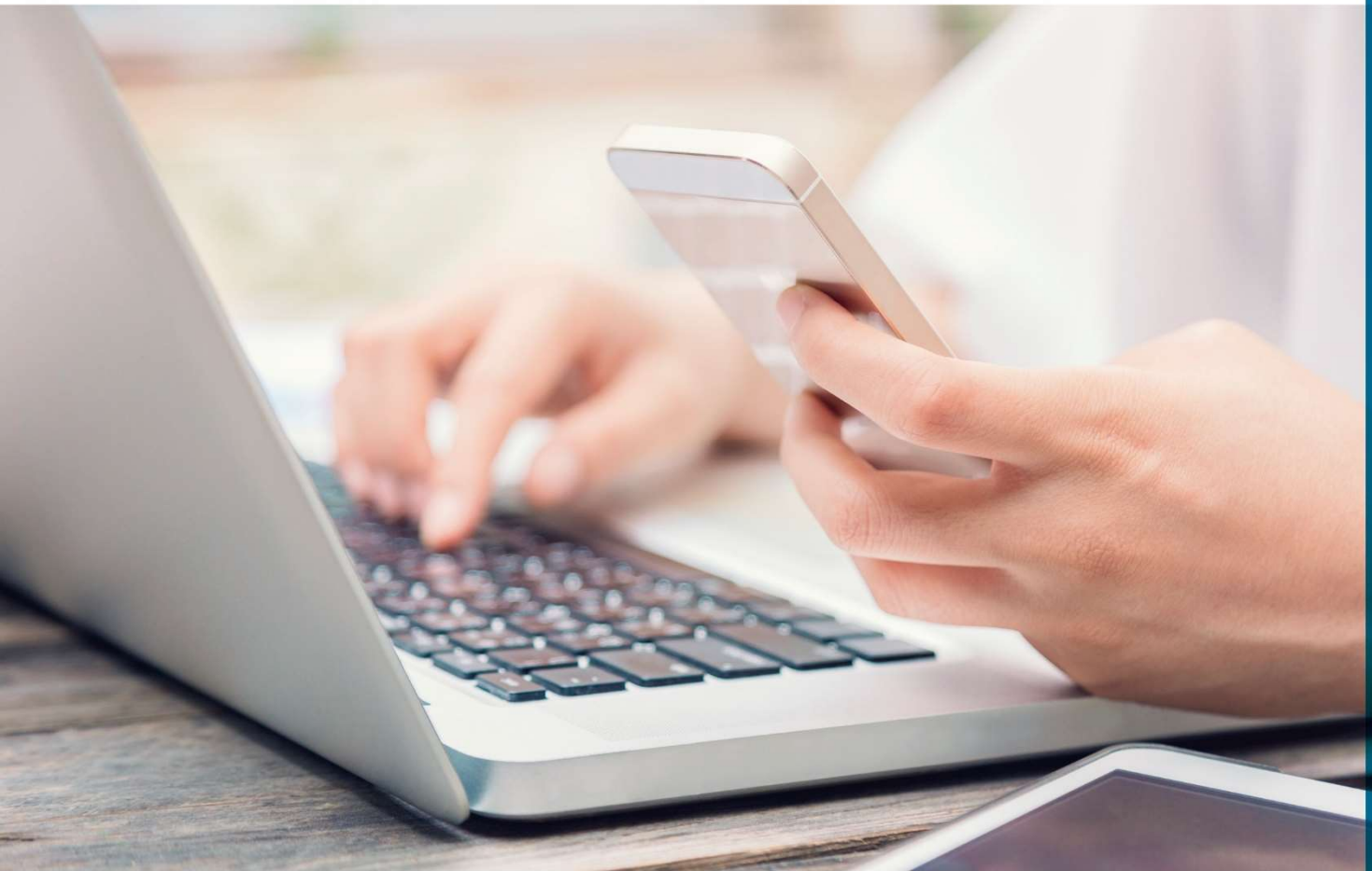
Unión Europea

P.O. FEDER 2014-2020
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

Guía

Requisitos Técnicos y

Fallos



Realizado por:



Versión: 02
Fecha edición: 09/11/2020



01 INICIO

Esta guía únicamente tiene carácter orientativo.

La presente guía de navegación pretende dar a conocer al usuario la utilidad y la forma de acceder a los “Requisitos Técnicos y Fallos” desde la “Sede Electrónica de Melilla”. Lo que nos permite ver los requerimientos mínimos que necesitamos tener en nuestro ordenador para un funcionamiento correcto de la Sede Electrónica, así como una lista de los fallos más comunes registrados por los usuarios que la usan.

02 NORMATIVA

El 2 de octubre de 2016 entró en vigor con carácter OBLIGATORIO la aplicación de unas leyes que cambian radicalmente la forma en la que se venía trabajando en la Administración.

Se trata de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, que IMPULSAN Y OBLIGAN a la TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, suponiendo ello un cambio radical en la forma de trabajar en las Administraciones Públicas.

Por todo ello, toda persona jurídica (empresas y autónomos), tienen la obligación de relacionarse con la administración de forma electrónica a través de la Sede Electrónica de Melilla o de otros portales como la Plataforma de Contratación del Estado.

03 ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA DE MELILLA

Para acceder a la Sede Electrónica de Melilla, debemos buscar en el buscador de internet “Sede Electrónica Melilla” o acceder a través de la siguiente dirección <https://sede.melilla.es/> Otra posibilidad de acceso es a través del Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, www.melilla.es, en la que



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia y Administración Pública
DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



Unión Europea

P.O. FEDER 2014-2020
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

guía requerimientos técnicos y fallos

encontrarás un acceso directo en la portada, bajo la denominación “Sede Electrónica”.

La imagen muestra la portada de la página web de la Ciudad Autónoma de Melilla. En la parte superior, se encuentran los logos de Melilla y la Unión Europea, junto con el texto "Unión Europea P.O. FEDER 2014-2020 Fondo Europeo de Desarrollo Regional Una manera de hacer Europa". El menú de navegación incluye "Melilla", "Ciudadanía" y "Servicios". Un buscador con el texto "buscar" y "Texto a buscar" está situado a la derecha. El banner principal promociona la "Red OIAC" (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano) con el lema "Queremos estar más cerca de ti y evitarte desplazamientos innecesarios. No hagas colas... ESTAMOS EN TU BARRIO". A la derecha del banner, se listan los servicios disponibles en la oficina: "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO", "REGISTRO", "TRÁMITES INMEDIATOS (TRIS)", "GESTIÓN DE POBLACIÓN", "GESTIÓN TRIBUTARIA", "PAGO DE RECIBOS E IMPUESTOS", "SERVICIOS SOCIALES (PRESTADOS POR LA CSM LAS PALMERAS)" y "SISTEMA AUTOMATIZADO DE FIRMA INTEGRADA (SAFI)". Abajo del banner, se ven secciones de "noticias" y "anuncios". A la derecha, un menú de accesos directos incluye "Sede Electrónica", "Portal de Transparencia", "Perfil de Contratante", "BOME Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla" y "Contratación Menor".



Recomendamos que pongas entre tus páginas favoritas tanto la dirección de la Sede Electrónica, como del Portal Web Institucional, para facilitar el acceso a las mismas.

Realizado por:





05 LOCALIZAR EL MENÚ DE AYUDA

Una vez estemos dentro de la Sede Electrónica, debemos fijarnos en el menú lateral que tenemos a la izquierda de la pantalla. Entre ellos debemos prestar especial atención en el primer apartado, llamado “Ayuda de la Sede”.

Nota: Al hacer click izquierdo en “Ayuda de la Sede”, aparece el siguiente menú, dentro del cual nos fijamos en el apartado “Requisitos y Recomendaciones Técnicas”, donde hacemos click izquierdo en “ver más”.



Inicio -> Ayuda de la sede

Ayuda de la sede

guía

volver imprimir compartir

La ayuda de la Sede Electrónica le permitirá conocer los requerimientos técnicos necesarios para su correcto funcionamiento y la estructura en la que están basadas las páginas. Si tiene cualquier duda o problema para acceder a la Sede Electrónica póngase en contacto con la Ciudad Autónoma de Melilla.

Requisitos y recomendaciones técnicas

[Ver más](#)

Resolución de problemas frecuentes

[Ver más](#)

Estructura de navegación

[Ver más](#)

Validación de la firma de un documento

[Ver más](#)

[requerimientos técnicos y fallos](#)

05 LOS REQUISITOS NECESARIOS

Después de completar el paso anterior, la página nos muestra un pequeño informe que detalla los requisitos técnicos a un nivel Informático, como mostrar una explicación de los componentes que necesitamos tener tanto de tipo hardware (resolución de monitor), como de software (la versión de Javascript, un lector de documentos PDFS como Adobe Reader o el navegador que necesitemos usar para acceder).



Realizado por:





Inicio -> Ayuda de la sede -> Requisitos y recomendaciones técnicas

Requisitos y recomendaciones técnicas

volver imprimir escuchar compartir

Para garantizar el correcto funcionamiento de la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla, se deben de tener en cuenta las siguientes recomendaciones y requisitos técnicos:

- > Se deberá disponer de una resolución mínima de pantalla de 800 x 600 píxeles.
- > Es recomendable activar el uso de Javascript para aprovechar toda la funcionalidad del portal, aunque se dispone de una alternativa para la mayoría del código javascript, para aquellos usuarios que tengan el Javascript desactivado o versiones antiguas sin soporte de DOM.
- > Para el correcto funcionamiento hay que utilizar los siguientes navegadores:
 - > Internet Explorer versión 9 o superior, Firefox 42, Chrome 50, Opera 38.
- > Tener la Versión de Java 1.8_074 o superior.

[Comprobación de los requisitos técnicos](#)

Para poder acceder a los servicios identificados de la sede electrónica debe utilizar alguno de los certificados que vienen en la lista de [Certificados admitidos](#).

En caso de tener problemas con algún servicio de la sede electrónica consulte la siguiente la página de [Resolución de problemas frecuentes](#).

Para la obtención de certificados y para la impresión de documentos necesita tener instalado un lector de archivos PDF como [Adobe Acrobat Reader](#)

3 de Mayo de 2018

volver imprimir escuchar compartir

Nota: Como podemos observar hay un enlace que nos permite comprobar si nuestro ordenador reúne los requisitos necesarios para un correcto funcionamiento de la Sede Electrónica, pinchando en “Comprobación de los requisitos técnicos”.

guía [requerimientos técnicos y fallos](#)

Nota: Además de los componentes informáticos, necesitamos tener instalado el certificado necesario para el trámite en cuestión. En el mismo informe observamos que nos muestra enlaces tanto para consultar una lista de certificados admitidos por la sede electrónica tanto como un enlace que nos enseña una lista de problemas frecuentes y como solucionarlos.

Realizado por:



Los sistemas de firma electrónica reconocidos por la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla son los emitidos por los siguientes prestadores de servicios de certificación:



- Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)
- Dni Electrónico
- Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA)

06 FALLOS FRECUENTES EN LA SEDE ELECTRÓNICA

La Sede Electrónica cuenta con una sección específica para fallos comunes, como hemos observado en la imagen anterior, haciendo click izquierdo en “Resolución de problemas frecuentes”, nos llevará a una serie de enlaces que son los fallos más comunes dentro de la Sede Electrónica, divididos dependiendo del navegador que se encarte.



Nota: Estos enlaces permiten a los usuarios a informarse sobre fallos que han podido experimentar otros usuarios y corregirlos. Haciendo click en cada opción veremos una breve solución al problema.

[guía requerimientos técnicos y fallos](#)

Nota: Ejemplo de problemas en navegador Internet Explorer.





¡Tengo problemas con Windows e Internet Explorer!

¿Tengo desactivada la vista compatibilidad?	∨
¿Me aparece un mensaje diciendo que no hay aplicaciones instaladas para abrir vínculos JNLPs?	∨
¿Tengo activados los protocolos TLS?	∨
¿Tengo instalado el certificado que utiliza el componente de firma?	∨
¿Cómo instalo el certificado que utiliza el componente de firma?	∨
¿Estoy accediendo desde una red corporativa a través de un usuario del dominio?	∨
¿Estoy accediendo a través de un Proxy?	∨
¿Tengo instalado Windows 10?	∨
¿Tengo instalado el Certificado Raíz?	∨

Nota: Ejemplo de problemas en navegador Mozilla Firefox.

¡Tengo problemas con Windows y Firefox!

¿Tengo instaladas las claves públicas?	∨
Comprobar la siguiente configuración	∨
¿Tengo instalado el certificado que utiliza el componente de firma?	∨