

## RESUELVE TUS DUDAS – MANUAL DE AYUDA



Antes de nada, le recomendamos consulte las preguntas frecuentes del programa [aquí](#).

### 1. ACCEDER A LA APLICACIÓN

➔ Acceda a [RESUELVE TUS DUDAS](#) en el [soporte interactivo](#):



➔ Puede identificarse como:

- Entidades colaboradoras: Con su [certificado digital](#)
- Beneficiario representado por entidades colaboradoras: Con su [certificado digital](#). Si el beneficiario es persona física y no dispone de certificado digital, podrá acceder con el usuario y clave que se facilitó en el correo electrónico del beneficiario que se indicó en la solicitud de incentivos.
- Beneficiario que actúa en su propio nombre, sin representación por entidades colaboradoras: Con su [certificado digital](#).

## 2. CREAR UNA CONSULTA

➔ Pulse NUEVA CONSULTA

CONSULTAS REALIZADAS

consulta pulsando sobre "Nueva Consulta" o acceda a consultas ya realizadas en el listado de abajo, las cuales puede filtrar por distintos campos que se muestran a continuación:

Código consulta:  Número expediente:  NIF beneficiario:   
Período fecha consulta:  -  ¿Respondida?  Provincia emplazamiento:

Fecha consulta	Código consulta	Grado satisfacción respuesta	¿Respondida?	Pregunta
----------------	-----------------	------------------------------	--------------	----------

➔ En El campo "Tipo de perfil" puede seleccionar:

- **Expediente de colaboración:** Consultas de las entidades colaboradoras relativas a su solicitud de colaboración y/o dudas de tramitación de incentivos en general.
- **Expediente de incentivos en el que actúa como entidad colaboradora:** Consultas de las entidades colaboradoras referidas al trámite de incentivos de expedientes concretos tramitados por ellas.
- **Expediente de incentivos en el que actúa como beneficiario:** Consultas de los beneficiarios sobre tramitación de incentivos de expedientes concretos.

➔ En el listado, seleccione el expediente sobre el que va a realizar su consulta y pulse REALIZAR CONSULTA.

SELECCIÓN DE EXPEDIENTE

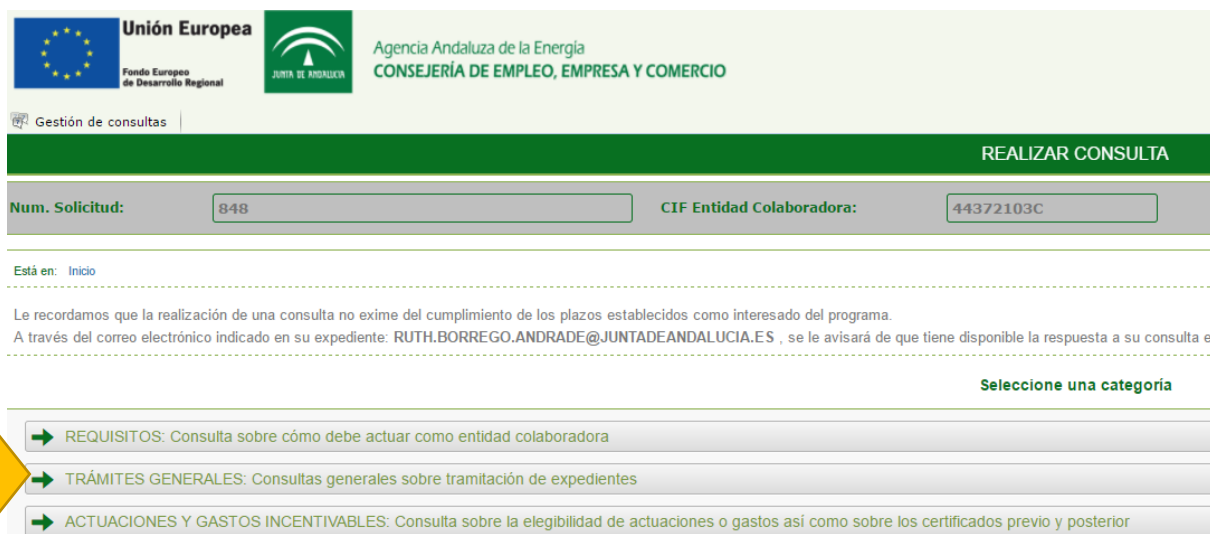
Seleccione el expediente sobre el que quiere realizar su consulta. Para hacer consultas generales que no estén asociadas a expedientes de incentivos concretos, acceda a través de su expediente de colaboración. A continuación dispone de filtros para facilitar la búsqueda en el listado de expedientes en los que interviene como interesado/as

Tipo de perfil:  Número expediente:  CIF Solicitante:   
Línea:  Provincia de emplazamiento:

Tipo de Perfil	Número Expediente	Solicitante	NIF Solicitante	Línea
Expediente de colaboración	1848			COLABORACION

➔ Seleccione las categorías relativas a su consulta.

Si dispone de más de una consulta para el mismo expediente y dichas consultas pertenecen a categorías distintas (por ejemplo: 2 consultas sobre el expediente 1112345 una sobre incidencia informática y otra sobre el certificado previo), realice cada una de ellas en la categoría que le corresponda, y así **agilizará la respuesta**.



Unión Europea  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Agencia Andaluza de la Energía  
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

Gestión de consultas

REALIZAR CONSULTA

Num. Solicitud: 848 CIF Entidad Colaboradora: 44372103C

Está en: Inicio

Le recordamos que la realización de una consulta no exime del cumplimiento de los plazos establecidos como interesado del programa.  
A través del correo electrónico indicado en su expediente: RUTH.BORREGO.ANDRAD@JUNTADEANDALUCIA.ES , se le avisará de que tiene disponible la respuesta a su consulta en

Seleccione una categoría

- REQUISITOS: Consulta sobre cómo debe actuar como entidad colaboradora
- TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes
- ACTUACIONES Y GASTOS INCENTIVABLES: Consulta sobre la elegibilidad de actuaciones o gastos así como sobre los certificados previo y posterior

Le mostramos algunos ejemplos frecuentes de categorías, según el tipo de perfil y tema de la consulta:

- Para el “Tipo de perfil”: Expediente de colaboración:

Tema de la consulta	Categorías a seleccionar:
incidencias informáticas con la solitud de colaboración	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Colaboración > Consultas informáticas
CNAE	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Colaboración > CNAE
Publicidad FEDER para entidades colaboradoras	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Colaboración > Publicidad FEDER
ISO 50.001	REQUISITOS: Consulta sobre cómo debe actuar como entidad colaboradora
Documentación de la solicitud de colaboración	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Colaboración > Documentación
Actuaciones incentivables (Categoría A, B y C)	ACTUACIONES Y GASTOS INCENTIVABLES: Consulta sobre la elegibilidad de actuaciones o gastos así como sobre los certificados previo y posterior > Actuaciones incentivables
Certificados previo y posterior	ACTUACIONES Y GASTOS INCENTIVABLES: Consulta sobre la elegibilidad de actuaciones o gastos así como sobre los certificados previo y posterior > Certificado previo y posterior

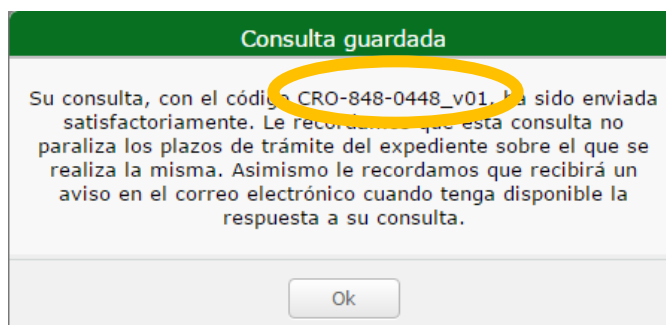
- Para el tipo de perfil: Expediente de incentivos en el que actúa como entidad colaboradora:

Tema de la consulta	Categorías a seleccionar:
incidencias informáticas con solicitud de incentivos	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Solicitud de incentivos > Consultas informáticas
subsanción/requerimiento de solicitud de incentivo	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Solicitud de incentivos > Dudas sobre requerimiento
Certificados previo y posterior de una solicitud de incentivos	ACTUACIONES Y GASTOS INCENTIVABLES: Consulta sobre la elegibilidad de actuaciones o gastos así como sobre los certificados previo y posterior > Certificado previo y posterior

- Para el tipo de perfil: Expediente de incentivos en el que actúa como beneficiario:

Tema de la consulta	Categorías a seleccionar:
incidencias informáticas con solicitud de incentivos	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Solicitud de incentivos > Consultas informáticas
subsanción/requerimiento de solicitud de incentivo	TRÁMITES GENERALES: Consultas generales sobre tramitación de expedientes > Solicitud de incentivos > Dudas
Certificados previo y posterior de una solicitud de incentivos	ACTUACIONES Y GASTOS INCENTIVABLES: Consulta sobre la elegibilidad de actuaciones o gastos así como sobre los certificados previo y posterior > Certificado previo y posterior
Publicidad FEDER para beneficiarios	TRÁMITES GENERALES: Consulta sobre tramitación de expedientes > Justificación > Publicidad FEDER

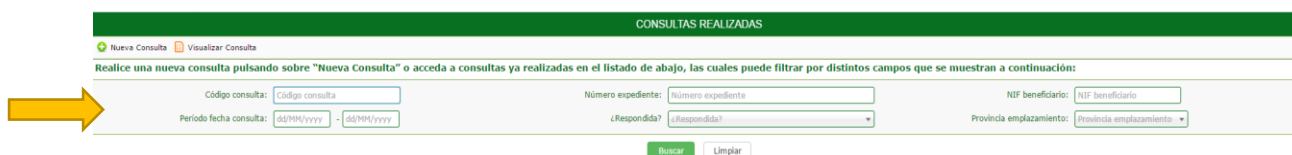
- ➔ Pulse ENVIAR CONSULTA y, si todo es correcto, la aplicación le mostrará el siguiente mensaje en pantalla, que contiene el código de su consulta.



Recibirá un correo electrónico con la confirmación.

### 3. COMO VER MIS CONSULTAS

- ➔ Cuando su consulta esté respondida recibirá un correo electrónico, en el email que se indicó en su solicitud, según el caso de colaboración o de incentivos, informándole de que ya puede acceder a su respuesta en el [aplicativo de consultas](#).
- ➔ En “Consultas Realizadas” se muestran los distintos filtros a través de los que puede acceder a las consultas respondidas, atendiendo al código que se le mostró en pantalla cuando envió su consulta y posteriormente por email; número expediente de su solicitud, (según sea de colaboración o de incentivos); NIF beneficiario (solo aplicable para solicitudes de incentivos); periodo fecha consulta, ¿respondida?, provincia emplazamiento de la actuación incentivable (solo aplicable para solicitudes de incentivos).



CONSULTAS REALIZADAS

Nueva Consulta Visualizar Consulta

Realice una nueva consulta pulsando sobre "Nueva Consulta" o acceda a consultas ya realizadas en el listado de abajo, las cuales puede filtrar por distintos campos que se muestran a continuación:

Código consulta:  Número expediente:  NIF beneficiario:   
 Periodo fecha consulta: dd/MM/yyyy - dd/MM/yyyy ¿Respondida?  Respondida?  Provincia emplazamiento:

- ➔ En el listado marque la consulta que quiere consultar y pulse VISUALIZAR CONSULTA.



Unión Europea Agencia Andaluza de la Energía CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO Andalucía es más Programa para el Desarrollo Energético Sostenible de Andalucía

Creación de consultas CONSULTAS REALIZADAS

Nueva Consulta Visualizar Consulta

Realice una nueva consulta pulsando sobre "Nueva Consulta" o acceda a consultas ya realizadas en el listado de abajo, las cuales puede filtrar por distintos campos que se muestran a continuación:

Código consulta:  Número expediente:  NIF beneficiario:   
 Periodo fecha consulta: dd/MM/yyyy - dd/MM/yyyy ¿Respondida?  Respondida?  Provincia emplazamiento:

Fecha consulta	Código consulta	Grado satisfacción respuesta	¿Respondida?	Pregunta
20/02/2017 00:00	CRD-848-0448_v01			PRUEBA RUTH
19/02/2017 00:00	CRD-848-0422_v02		<input checked="" type="checkbox"/>	REFORMULACION

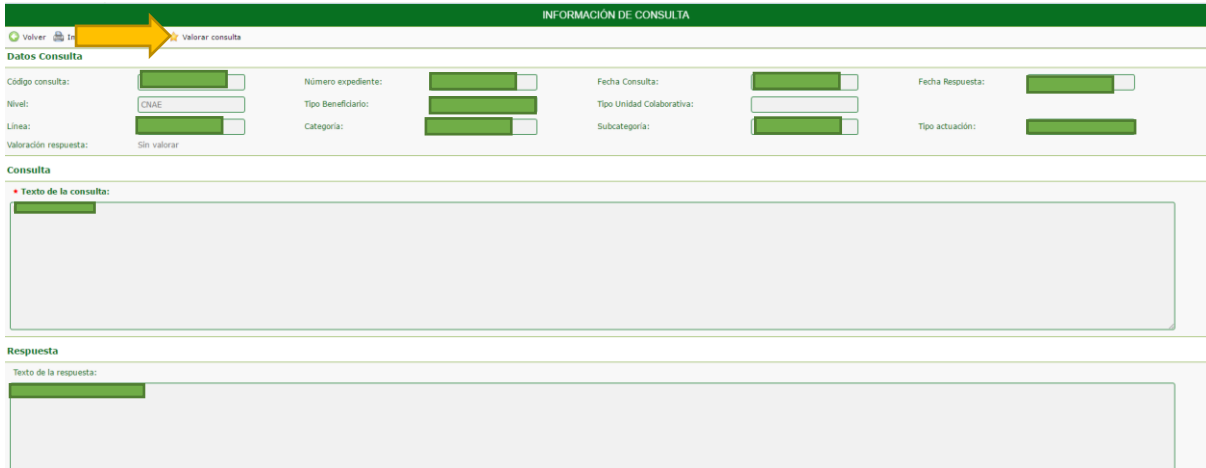
### 4. COMO REFORMULAR CONSULTAS

Es muy importante, que su duda quede totalmente resuelta, por lo que si la respuesta recibida le genera una nueva consulta de la **misma categoría**, le recomendamos que pulse REFORMULAR y sobre la contestación exponga las nuevas cuestiones.

En el caso que la respuesta recibida le genera una nueva consulta de **distinta categoría**, le recomendamos que realice una nueva consulta para la categoría que le aplique.

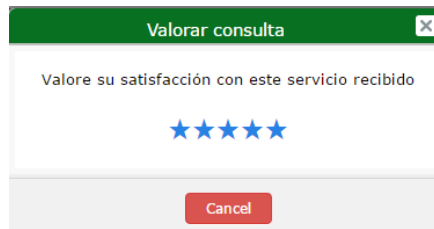
## 5. COMO VALORAR EL SERVICIO

➔ Para valorar el servicio recibido, pulse VALORAR CONSULTA.



The screenshot shows a web form titled 'INFORMACIÓN DE CONSULTA'. At the top, there are navigation buttons: 'Volver' and 'Valorar consulta', with an orange arrow pointing to the latter. Below this is a 'Datos Consulta' section with several input fields: 'Código consulta:', 'Número expediente:', 'Fecha Consulta:', 'Fecha Respuesta:', 'Nivel:' (with 'CNAE' selected), 'Tipo Beneficiario:', 'Tipo Unidad Colaborativa:', 'Línea:', 'Categoría:', 'Subcategoría:', and 'Valoración respuesta:' (with 'Sin valorar' selected). Below the data fields are two large text areas: 'Consulta' (with a red asterisk indicating a required field) and 'Respuesta'.

➔ Marque estrellas según su valoración. Al posicionar el ratón sobre las estrella se le indicará: (\*) muy poco, (\*\*) poco, (\*\*\*) media, (\*\*\*\*) bien y (\*\*\*\*\*) excelente.



The screenshot shows a dialog box titled 'Valorar consulta' with a close button in the top right corner. The text inside reads 'Valore su satisfacción con este servicio recibido'. Below the text are five blue stars. At the bottom of the dialog is a red 'Cancel' button.