

MANUAL DE AYUDA

RESUELVE TUS DUDAS

A continuación resumimos los pasos a seguir para hacer uso de la herramienta de ayuda [RESUELVE TUS DUDAS](#), que permite consultar información específica sobre los programas de ayudas que gestiona la Agencia Andaluza de la Energía, el estado de tramitación de sus expedientes o la gestión de datos personales asociados a los mismos.

1. ACCESO	2. CREAR ACCESO	3. EDITAR ACCESO
<p>Acceda utilizando el navegador Google Chrome</p>	<p>Regístrese para crear su acceso (¡Solo tardará 1 minuto!)</p>	<p>En caso de necesitar editar su acceso, hágalo directamente en el aplicativo.</p>
4. REALIZAR CONSULTA	5. CONSULTAR RESPUESTA RECIBIDA	6. REFORMULAR RESPUESTA RECIBIDA
<p>Envíe su consulta seleccionando la categoría más adecuada.</p>	<p>Consulte su respuesta y valore el servicio prestado.</p>	<p>Si con la respuesta recibida no se resuelve su consulta o le genera una nueva consulta, reformule.</p>

Recuerde que, sobre los canales de atención, dispone de información detalla en nuestra [página web](#).



1. ACCESO

<https://incentivos.agenciaandaluzadelaenergia.es/ConsultasAtt/external/>

1	<p>Pulse sobre la (i) en SELECCIONAR APLICATIVO (i), antes de seleccionar el aplicativo, para identificar la temática la temática de consulta que corresponda al programa de ayudas concreto sobre el que quiera solicitar información. Después, seleccione el aplicativo que desee de entre los 13 disponibles en el desplegable.</p> <p>Si su consulta es genérica sobre incentivos, desconoce a qué programa se refiere, o no aparece en el desplegable, seleccione la temática genérica Atención a la ciudadanía.</p>
2	<p>Deberá crear acceso a ellos, a excepción de los aplicativos relativos al <i>Programa de Incentivos para el Desarrollo Energético Sostenible de Andalucía “Andalucía es más” (Construcción Sostenible, Pyme Sostenible y Redes Inteligentes)</i>, cuya alta es automática para consultas sobre expedientes concretos, y al que deberán acceder con su certificado digital directamente a los aplicativos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Acceso para entidades colaboradoras a través del aplicativo Desarrollo energético sostenible de Andalucía: entidades colaboradoras- Acceso para entidades o personas beneficiarias a través del aplicativo Desarrollo energético sostenible de Andalucía: beneficiarios



2. CREAR ACCESO A APLICATIVO

Para aquellos aplicativos distintos a Desarrollo energético sostenible de Andalucía: entidades colaboradoras e Desarrollo energético sostenible de Andalucía: beneficiarios, pulse sobre **“Crear acceso a aplicativo”**.

AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
Consejería de Hacienda y Financiación Europea

UNIÓN EUROPEA

Acceso al manual de ayuda al usuario

RESUELVE TUS DUDAS

SELECCIONAR APLICATIVO

-- Aplicativos --

ACCEDER CON USUARIO/A Y CLAVE

Usuario/a:

Clave:

Acceder

ACCEDER CON CERTIFICADO DIGITAL

Si dispone de Certificado Digital puede usarlo para acceder.

Certificado Digital

Acceder con certificado digital

Recuperar usuario y/o clave

Crear acceso a aplicativo

Enviar

Cumplimente sus datos en la pantalla, pulse **Enviar** y acceda al aplicativo/canal de su interés.

CREAR ACCESO A APLICATIVOS

Regístrate para acceder a los aplicativos de consulta de tu interés:

Nombre/Razón social usuario/a:

Teléfono usuario/a:

Usuario/a:

Aplicativos para los que solicita acceso:

DNI/NIE/NIF usuario/a:

Este campo no será editable:

Email usuario/a:

Clave (min. 6 caracteres):

Contraseña

Quiero recibir emails con información sobre el aplicativo seleccionado (notas informativas, novedades, etc.) y eventos (convocatoria de licitación, etc.) que participe la Agencia Andaluza de la Energía.

Enviar

Enviar

Cancelar



Recuerde indicar en el campo DNI/NIE/NIF usuario/a la misma información que corresponda con su certificado digital, en caso de que tras el alta esté interesado en acceder posteriormente a través de su certificado digital y no mediante usuario y clave.

Le recomendamos que revise las temáticas/aplicativos que pueden ser de su interés para darse de alta en todos ellos añadiéndolos todos en el recuadro **“Aplicativos para los que solicita acceso”**. Si posteriormente desea ampliar el número de aplicativos deberá [editar su acceso](#).



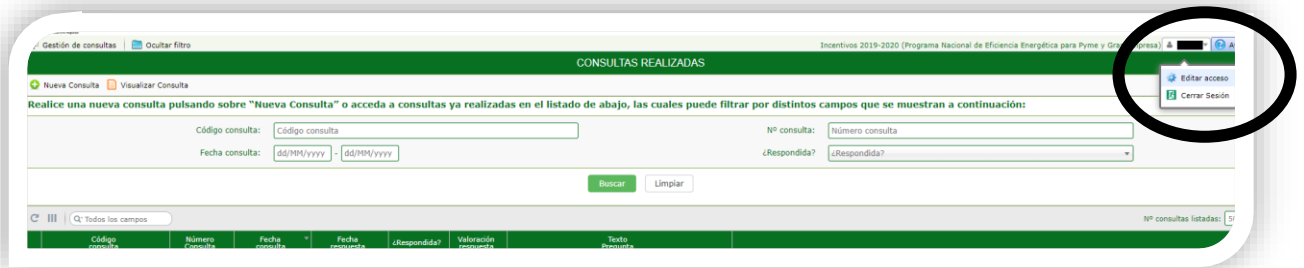
Los 13 aplicativos o temáticas disponibles en la actualidad son los siguientes:

Aplicativos/ Temáticas	Programa de ayudas
Atención a la ciudadanía	Consultas genéricas sobre incentivos , e información sobre programas de ayudas cerrados : Incentivos 2009 “Andalucía A+” e Impulso a la Construcción Sostenible en Andalucía (PICSA) .
Desarrollo energético sostenible de Andalucía: entidades colaboradoras	Programa para el Desarrollo Energético Sostenible de Andalucía 2017-2020 (líneas Construcción Sostenible , Pyme Sostenible o Redes Inteligentes), regulado por la Orden de 23 de diciembre de 2016
Desarrollo energético sostenible de Andalucía: beneficiarios	
Asesoramiento a Entidades Locales	Consultas formuladas por entidades locales de carácter general sobre el Programa para el Desarrollo Energético Sostenible de Andalucía .
Transporte y movilidad (MOVES I)	Programa de incentivos de mejora energética del transporte en Andalucía (MOVES I) , regulado por el RD 72/2019
Transporte y movilidad (MOVES II)	Programa de incentivos de mejora energética del transporte en Andalucía (MOVES II) , regulado por el RD 569/2020
Transporte y movilidad (MOVES III)	Programa de ayudas para el impulso a la movilidad (MOVES III) , regulado por el RD 266/2021
Eficiencia para pyme y gran empresa (Industria)	Incentivos para mejora de la eficiencia energética en la Industria , regulado por el RD 263/2019
Rehabilitación energética de edificios (PREE)	Programa de incentivos a la rehabilitación energética de edificios (PREE) , regulado por el RD 737/2020
Rehabilitación energética de edificios (PREE 5000)	Programa de ayudas para actuaciones de rehabilitación energética de edificios existentes en municipios de reto demográfico , regulado por el RD 691/2021
Eficiencia energética en explotaciones agropecuarias	Programa de incentivos para la eficiencia energética en explotaciones agropecuarias , regulado por el RD 149/2021
Autoconsumo, almacenamiento e implantación de sistemas térmicos renovables	Programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial , regulado por el RD 477/2021
Instalaciones de energías renovables térmicas	Ayudas para la ejecución de los programas de incentivos para la implantación de instalaciones de energías renovables térmicas en diferentes sectores de la economía , regulado por el RD 1124/2021



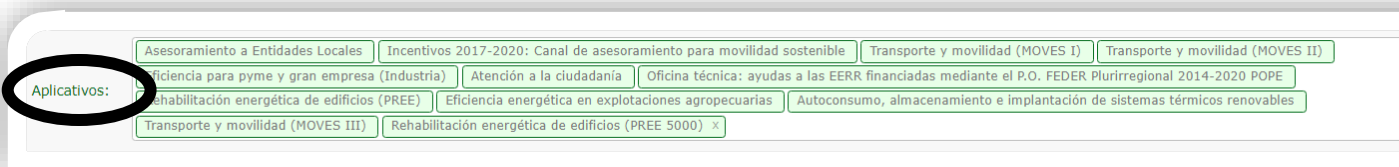
3. EDITAR ACCESO A APLICATIVO

Si una vez dado de alta en un aplicativo, desea **modificar** algún dato o **ampliar su acceso a nuevos aplicativos/temáticas**, deberá **editar su acceso**. Para ello, acceda al aplicativo para el que haya creado el acceso inicial, y una vez dentro pulse sobre **“Editar acceso”**.



Modifique los datos que quiera editar (añadir aplicativos de consultas, modificar algún dato que no sea el DNI/NIE/NIF...).

O añada nuevos aplicativos sobre los que formular consultas en el recuadro **“Aplicativos”**.



Para que los cambios se hagan efectivos, pulse **“Guardar cambios”**.

EDITAR ACCESO A APLICATIVOS
Actualiza tus datos de acceso a los aplicativos de consultas de tu interés:

Nombre/Razón social usuario/a: [] DNI/NIE/CIF usuario/a: []
Teléfono usuario/a: [] Email usuario/a: []
Usuario/a: [] Clave actual: [] Clave anterior: [] Clave nueva: [] Clave nueva: []
Aplicativos: [Asesoramiento a Entidades Locales] [Incentivos 2017-2020: Canal de asesoramiento para movilidad sostenible] [Transporte y movilidad (MOVES I)] [Transporte y movilidad (MOVES II)] [Eficiencia para pyme y gran empresa (Industria)] [Atención a la ciudadanía] [Oficina técnica: ayudas a las EERR financiadas mediante el P.O. FEDER Plurirregional 2014-2020 POPE] [Rehabilitación energética de edificios (PREE)] [Eficiencia energética en explotaciones agropecuarias] [Autoconsumo, almacenamiento e implantación de sistemas térmicos renovables] [Transporte y movilidad (MOVES III)] [Rehabilitación energética de edificios (PREE 5000)]

¿Actúa en nombre de una asociación empresarial o colegio profesional? (requisito para acceder al aplicativo: Canal de asesoramiento a asociaciones profesionales) [SI] []
Indique cual: [] Puesto que ocupa: []
¿Actúa en nombre de una Entidad Local? (requisito para acceder al aplicativo: Canal de asesoramiento a entidades locales) [SI] []
Indique cual: [] Puesto que ocupa: []

La Agencia Andaluza de la Energía respetará en todo momento la confidencialidad de sus datos, según conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se promulga el Reglamento de desarrollo de la LO 15/1999. La recogida de sus datos de carácter personal como usuario de esta herramienta de consultas, se llevará a efecto en su caso, con la única finalidad de mejorar la prestación de los servicios ofrecidos y será precedida de la necesaria información y solicitud. El tratamiento de los datos se efectuará de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, incluyéndose en un fichero debidamente inscrito en la Agencia de Protección de Datos.

Al prestar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales conforme a la legislación vigente, tiene el compromiso de la Agencia Andaluza de la Energía de mantener el principio de confidencialidad respecto a los mismos, así como de su deber de tratarlos adoptando las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en cualquier momento. Vía: podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos en el Registro de la Agencia Andaluza de la Energía. C/Isaac Newton, 6 (Antiguo Pabellón de Portugal), 41092 Sevilla

Quiero recibir emails con información sobre el aplicativo seleccionado (notas informativas, novedades, etc.) y eventos (convocatoria de jornadas, etc.) que participe la Agencia Andaluza de la Energía. [SI] []

[Guardar cambios] [Restaurar] [Cancelar]



4. REALIZAR CONSULTA

Pulse en “+ Nueva consulta”

Código consulta	Número consulta	Fecha consulta	Fecha respuesta	¿Respondida?	Valoración respuesta	Texto Pregunta
CRO-AAIST-112823_v01	112823	16/05/2022				¿Dónde puedo encontrar la publicidad com...

- Seleccione la **categoría** en la que clasifica su consulta:

En muchas de las categorías dispondrá de preguntas frecuentes disponibles que podrán dar soluciones a su duda de forma inmediata.

Las categorías se encuentran ordenadas, a excepción de en los canales, por fases del procedimiento administrativo que son: Solicitud, Resolución, Justificación, Pago y Comprobación y control.

Además, dentro de cada una de ellas dispone de la opción “**Consultas informáticas**” para incidencias informáticas que le permite adjuntar archivos con las capturas de pantalla de su incidencia.

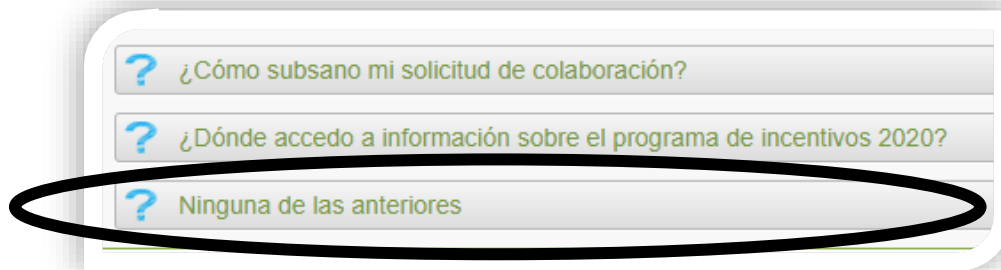
¿Cómo subsano mi solicitud de colaboración?

¿Dónde acceso a información sobre el programa de incentivos 2020?

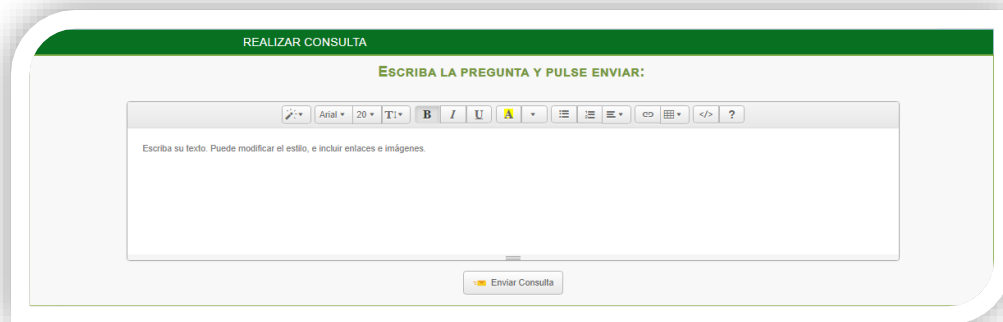
Ninguna de las anteriores



Si con las preguntas frecuentes no se resuelve su duda, deberá marcar “**Ninguna de las anteriores**”.

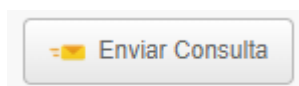


A continuación se le habilitará un **nuevo cuadro de diálogo** para que escriba su consulta:



Le recomendamos que en caso de tener una consulta con varias preguntas, si dichas preguntas pertenecen a distintas categorías, realice cada una de ellas en la categoría correspondiente, esto agilizará su respuesta.


- **Pulse**



- Recibirá un **correo electrónico**, a la dirección indicada al [crear acceso al aplicativo](#), con el código de la consulta enviada. Cuando sea respondida, también le enviaremos un correo electrónico informándole, para que acceda a consultar su respuesta.




5. CONSULTAR RESPUESTA RECIBIDA

En el listado se le marcarán las respondidas con el icono  y haciendo doble clic sobre la fila accederá a la consulta y respuesta, donde podrá [reformular la consulta](#) en caso de requerir más información u otra información relacionada (de la **misma categoría**) con dicha respuesta.



The screenshot shows a web interface titled "CONSULTAS REALIZADAS". At the top, there are buttons for "Nueva Consulta" and "Visualizar Consulta". Below this is a search form with fields for "Código consulta", "Nº expediente", "Nº solicitud (borrador)", "¿Respondida?", "CIF empresa", and "NIF beneficiario". There are "Buscar" and "Limpiar" buttons. Below the search form is a table with the following columns: "Código consulta", "Número Expediente", "Nº solicitud (borrador)", "Fecha consulta", "Fecha respuesta", "¿Respondida?", "Categoría consulta", and "Texto Pregunta". The "¿Respondida?" column contains blue speech bubble icons. A black circle highlights this column. The table contains several rows of data, including "CRO-EFI-33228_v01", "CRO-EFI-33245_v01", "CRO-EFI-33238_v01", "CRO-EFI-33237_v01", "CRO-EFI-33236_v01", "CRO-EFI-33233_v01", and "CRO-EFI-33232_v01".

Código consulta	Número Expediente	Nº solicitud (borrador)	Fecha consulta	Fecha respuesta	¿Respondida?	Categoría consulta	Texto Pregunta
CRO-EFI-33228_v01			11/12/2019	11/12/2019			Solicitud de incentivos > Solicitud y...
CRO-EFI-33245_v01			13/12/2019	13/12/2019			PRUEBA PARA VER EL PIE DE FIRMA
CRO-EFI-33238_v01			11/12/2019	11/12/2019			Solicitud de incentivos > Justificaci...
CRO-EFI-33237_v01			11/12/2019	11/12/2019			Solicitud de incentivos > Justificaci...
CRO-EFI-33236_v01			11/12/2019	11/12/2019			Solicitud de incentivos > Justificaci...
CRO-EFI-33233_v01			11/12/2019	11/12/2019			Solicitud de incentivos > Resolucion ...
CRO-EFI-33232_v01			11/12/2019	11/12/2019			Solicitud de incentivos > Resolucion ...



6. REFORMULAR RESPUESTA RECIBIDA

Es muy importante que su duda quede totalmente resuelta por lo que, si la respuesta recibida le genera una nueva consulta o no le da respuesta a su consulta, siempre que pertenezcan a la **misma categoría**, le recomendamos que pulse **“Reformular”** y sobre la contestación exponga las nuevas cuestiones.

INFORMACIÓN DE CONSULTA

Volver Reformular Generar consulta

Datos Consulta

Código consulta:	CRD-MOV-36190_Y01	Categoría:	SOLICITUD DE INCENTIVOS / SOLICITUD Y ACTUACIONES INCENTIVABLES / Estado		
Fecha consulta:	23/01/2020	Fecha Respuesta:	23/01/2020	Valoración respuesta:	Sin valorar

Consulta

• Texto de la consulta:

aditarar

Respuesta

Texto de la respuesta:

aditarar

Recibe un cordial saludo:

Le recordamos que este vía de comunicación es meramente informal y en ningún caso sustituye a un registro público oficial. Además, le facilitamos enlace a:
Página web de la Agencia Andaluza de la Energía donde encontrará más información sobre el programa: www.agenciaandaluzadelenergia.es
Manual de uso de este aplicativo de consultas: www.agenciaandaluzadelenergia.es/sites/default/files/Documentos/Incentivos/consulta_manual_ayuda_externa.pdf
Con la intención de mejorar este aplicativo, le animamos a que valore la atención recibida para cada consulta a través del botón VALORAR CONSULTA.

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



7. VALORAR EL SERVICIO

Por último, con el objeto de mejorar nuestro trabajo le invitamos a valorar el servicio recibido pulsando **Valorar Consulta**.

The screenshot shows a web interface titled "INFORMACIÓN DE CONSULTA". At the top, there is a navigation bar with buttons for "Volver", "Imprimir", "Relato", and "Valorar consulta". The "Valorar consulta" button is circled in red. Below the navigation bar, the "Datos Consulta" section contains the following information:

Código consulta:	100-MOV-36190_v01	Categoría:	SOLICITUD DE INCENTIVOS / SOLICITUD Y ACTUACIONES INCENTIVABLES / Estado		
Fecha Consulta:	23/01/2020	Fecha Respuesta:	23/01/2020	Valoración respuesta:	Sin valorar

Below the data, there are sections for "Consulta" and "Respuesta", both containing a text area with the placeholder "a dular". At the bottom, there is a footer with a disclaimer and contact information:

Reciba un cordial saludo.
Le recordamos que esta vía de comunicación es meramente informativa y en ningún caso sustituye a un registro público oficial. Además, le facilitamos enlace a:
- Página web de la Agencia Andaluza de la Energía donde encontrará más información sobre el programa: www.agenciaandaluza.deenergias.es
- Manual de uso de este aplicativo de consultas: www.agenciaandaluza.deenergias.es/Files/Default/Files/Documentos/Incentivos/consultas_manual_ayuda_sistema.pdf
Con la intención de mejorar este aplicativo, le animamos a que valore la atención recibida para cada consulta a través del botón VALORAR CONSULTA.