

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ's)
respecto a las incidencias más comunes en la
aportación de documentación a un expediente
de ayudas 2020.

Turisme Comunitat Valenciana

Rev. enero 2020 – v.I

DUDAS / PREGUNTAS FRECUENTES

1 Al adjuntar un documento aparece el mensaje “ANEXO NO ES VÁLIDO”.....	2
2 Los documentos descargados de la web no se pueden cumplimentar.....	3
3 Necesito anexar más documentos de los que me permite el trámite.....	4
4 Necesito adjuntar al trámite un documento con tamaño mayor al permitido.....	6
5 Necesito subir varios documentos de un mismo tipo y el trámite sólo permite uno.....	7
6 ¿Puede firmar una persona diferente de la que cumplimenta el formulario?.....	8
7 No aparece ningún certificado para firmar desde la aplicación https://formulariosturisme.gva.es	10

1 Al adjuntar un documento aparece el mensaje “ANEXO NO ES VÁLIDO”

Pregunta: Al adjuntar un documento aparece un mensaje que dice que el formulario no coincide con la ayuda solicitada:



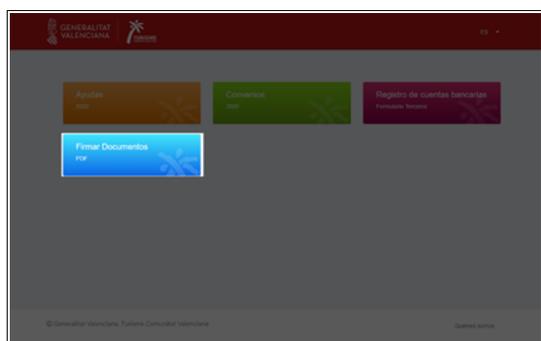
Respuesta:

Este error suele producirse por tres causas:

- 1) Que no haya cumplimentado el formulario adecuado al tipo de ayuda solicitado.
- 2) Que no haya cumplimentado el formulario que intenta anejar desde <https://formulariosturisme.gva.es>.
- 3) Que la aplicación que está utilizando para firmar mediante medios electrónicos los formularios haya eliminado el código interno del pdf (no visible) que se utiliza en el trámite de solicitud para comprobar que el formulario es el adecuado.

Si piensa que se encuentra en el caso 3, le recordamos que los formularios deben ser cumplimentados y firmados desde la aplicación <https://formulariosturisme.gva.es>.

En el caso en que sean necesarios varios firmantes, el documento se debe firmar desde la aplicación de firma que se ofrece también en <https://formulariosturisme.gva.es>:



A continuación, deberá indicar qué documento quiere firmar y quién lo va a firmar:



Esto enlazará con la aplicación para firmar documentos Autofirm@ del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que deberá tener instalada previamente en su equipo (<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>) y le pedirá seleccionar el certificado con el cual firmar el documento.

Si aun así sigue teniendo problemas, por favor contacte con nosotros en la dirección int_turisme@gva.es adjuntando el mayor detalle posible de su incidencia.

2 Los documentos descargados de la web no se pueden cumplimentar

Pregunta: No puedo cumplimentar los formularios en formato pdf descargados de la web de información del trámite.

Respuesta:

Los formularios que no son editables se encuentran en la web a modo informativo. Para cumplimentarlos debe hacerlo desde esta dirección:

<https://formulariosturisme.gva.es>

Puede encontrar más información sobre cómo cumplimentar la solicitud de ayudas 2020 en el siguiente enlace:

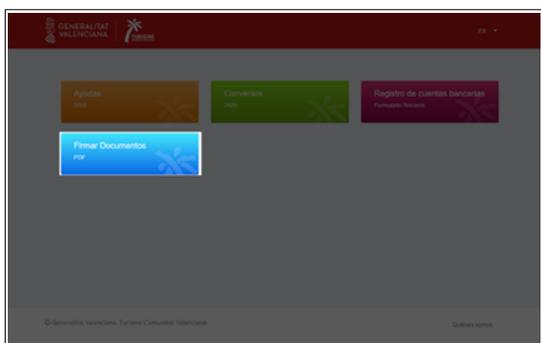
http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/Guia_Ayudas.pdf

Le recomendamos que preste especial atención al apartado referente al "Paso 3 – Documentar" donde se explican los tipos de documentos que se puede adjuntar y dónde obtenerlos.

Si tiene cualquier duda o sugerencia puede contactar con nosotros a través de los correos señalados en la guía de ayudas donde le indicamos los contactos de que dispone según el tipo de duda para poder atenderle mejor.

Los formularios cumplimentados en <https://formulariosturisme.gva.es> están codificados internamente por lo que es muy importante que se fije en que coinciden con el programa al que va a solicitar la ayuda.

Si el documento ha de ser firmado por más de un firmante, deberán hacerlo desde la aplicación <https://formulariosturisme.gva.es>, apartado *Firmar Documentos pdf*.



Esta acción enlazará con la aplicación para firmar documentos Autofirm@ del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que deberá tener instalada previamente en su equipo (<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>) y generará un documento firmado válido para adjuntar en el trámite correspondiente.

3 Necesito anexar más documentos de los que me permite el trámite

Pregunta: He estado subiendo documentos al trámite, pero llegado un punto ya no me deja anexar más documentos ¿Qué puedo hacer?

Respuesta:

Si el trámite no le deja subir más documentos de los que necesita adjuntar puede hacer lo siguiente:

1º) Finalice la tramitación presentando los documentos obligatorios y los que le ha permitido en este trámite. Al finalizar el proceso obtendrá un número de registro y un código o número de expediente que puede ver en el justificante del paso 5 de la tramitación:



JUSTIFICANT DE REGISTRE D'ENTRADA
JUSTIFICANTE DE REGISTRO DE ENTRADA

Organisme:	TURISME COMUNITAT VALENCIANA
N.I.F.:	XXXXXXXX
Presentador:	XXXXXX XXXXXXXX XXXXX
Data / Fecha:	10/01/2019 15.21.58
Número Registre:	22000/2019/8
Número Registro:	
Codi d'expedient:	PAV-0-19
Código de expediente:	
Assumpte / Asunto:	Programes de subvenció de Turisme Comunitat Valenciana / Programas de subvención de Turismo Comunitat Valenciana

DOCUMENTACIÓ / DOCUMENTACIÓN

Empremta electrònica / Huella electrònica	Descripció / Descripción
f7801e6eaa52882f186e965a89e678e1a092ec74	(PDF)-Formulari normalitzat / Formulario normalizado
c969dc808cb90fdbcba363894267dcc4d0f095f	(PDF)-Imprès de sol·licitud d'ajudes a entitats locals dirigides a la millora i
de576d056b8810ea0983c777f113daa596635c41	(PDF)-Declaració responsable / Declaración responsable
944dfdfcc8c531f4e271348a4c0aae4801cc31eb	(PDF)-Dades bancàries / Datos bancarios
...	(PDF)-Qüestionari / Cuestionario

2º) Acceda de nuevo al trámite pero esta vez en el apartado D seleccione "Aportació documentació / Aportación documentación":



D DADES DE L'ENVIAMENT / DATOS DEL ENVÍO

TIPUS DE PETICIÓ / TIPO DE PETICIÓ * EXPEDIENT / EXPEDIENTE

Escoge una opción

Solicitud inicial / Solicitud inicial

Aportació documentació / Aportación documentación

Aportació documentació / Aportación documentación

relatives al compliment de les d
corresponent documentació. L'administració podrà fer las comprobaciones necesi

E indique el código o número de expediente previamente asignado, dato que puede encontrar en el justificante del registro de entrada de la presentación de la solicitud.

En este paso puede:

- Adjuntar los documentos que le faltaban.
- En caso de estar todavía abierto el plazo para la presentación de solicitudes, puede volver a adjuntar un documento normalizado ya presentado, si al repasar su documentación detecta algún error en los datos cumplimentados, en ese caso, el documento que presente ahora sustituirá al anterior.

4 Necesito adjuntar al trámite un documento con tamaño mayor al permitido

Pregunta: Mi documento es demasiado grande y no puedo adjuntarlo al trámite ¿Qué puedo hacer?

Respuesta:

En el caso de adjuntar documentación, como por ejemplo Memorias, planos, fotos o documentación escaneada... es posible que esta ocupe más espacio del permitido por el sistema para el documento.

En este caso, puede seguir estas recomendaciones, en función del formato de su fichero, para reducir su tamaño:

1. En el caso que adjunte imágenes o fotografías reduzca las dimensiones de estas, no deberían de sobrepasar los 1000 X 1000 píxeles.
2. En el caso que adjunte documentos escaneados hágalo en calidad de impresión, como máximo 75dpi y si es una foto, reduzca las dimensiones de esta a máximo 1000x1000.
3. Para redimensionar imágenes y fotografías necesitará utilizar una aplicación de edición de imágenes digitales en forma de mapa de bit.

Si no dispone de ningún programa de este tipo, puede encontrar innumerables aplicaciones en internet, muchas de ellas gratuitas que van desde las más complejas para el tratamiento completo de imágenes digitales tanto para Windows como para MacOS como The Gimp (<http://www.gimp.org.es/>) o Krita (<https://krita.org/es/>), entre otros muchos.

También puede encontrar aplicaciones más sencillas para el redimensionamiento de imágenes de mapas de bits, como ImageResizer para Windows (<https://www.bricelam.net/ImageResizer/>).

Si utiliza cualquier programa para redimensionar el tamaño de sus imágenes, le recomendamos que guarde una copia del archivo original antes de hacer la reducción y compruebe que el nuevo archivo creado conserve su apariencia antes de realizar su envío en el trámite correspondiente.

4. Genere los archivos pdf en baja resolución y optimizados al máximo, siguiendo las instrucciones del programa que utilice para generar el pdf.
5. Entregue los documentos comprimidos en formato zip. Puede añadir uno o varios documentos en un mismo fichero zip, esto se hace utilizando un programa compresor de archivos.

Los archivos comprimidos ocupan menos espacio de almacenamiento y gracias a esto se pueden transferir más rápidamente que los archivos sin comprimir.

Si no dispone de una herramienta de este tipo, puede encontrar muchas aplicaciones en internet, algunas de ellas de software libre.

6. Si nunca ha utilizado una herramienta de este tipo, puede realizar una búsqueda en internet (como comprimir ficheros) y obtendrá innumerables guías al respecto.

IMPORTANTE: Si opta por instalar en su ordenador cualquier herramienta de software libre, lea bien los avisos de instalación ya que algunas de ellas instalan también otros productos adicionales. Además se recomienda siempre el uso en los ordenadores de un antivirus actualizado.

5 Necesito subir varios documentos de un mismo tipo y el trámite sólo permite uno

Pregunta: Necesito adjuntar al trámite varios documentos de un mismo tipo pero sólo está permitido uno.

Respuesta:

Si necesita adjuntar varios documentos de un tipo en el que sólo se permite uno, puede hacerlo comprimiéndolos en un solo fichero zip. Esto se hace utilizando un programa compresor de archivos.

Si no dispone de una herramienta de este tipo, puede encontrar muchas aplicaciones en internet, algunas de ellas de software libre.

Si nunca ha utilizado una herramienta de este tipo, puede realizar una búsqueda en internet (como comprimir ficheros) y obtendrá innumerables guías al respecto.

IMPORTANTE: Si opta por instalar en su ordenador cualquier herramienta de software libre, lea bien los avisos de instalación ya que algunas de ellas instalan también otros productos adicionales. Además se recomienda siempre el uso en los ordenadores de un antivirus actualizado.

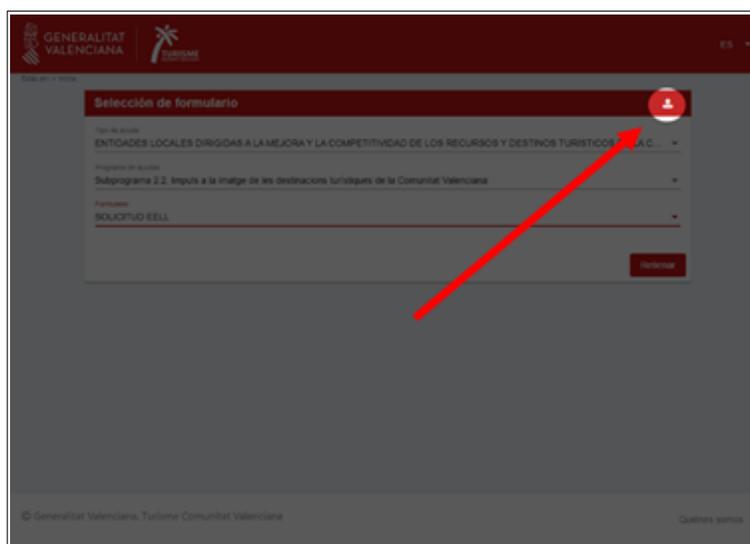
6 ¿Puede firmar una persona diferente de la que cumplimenta el formulario?

Pregunta: Estoy cumplimentando un formulario que requiere firma en el último paso pero no soy la persona que ha de firmarlo. ¿Puede firmar una persona diferente de quien cumplimenta los datos?

Respuesta:

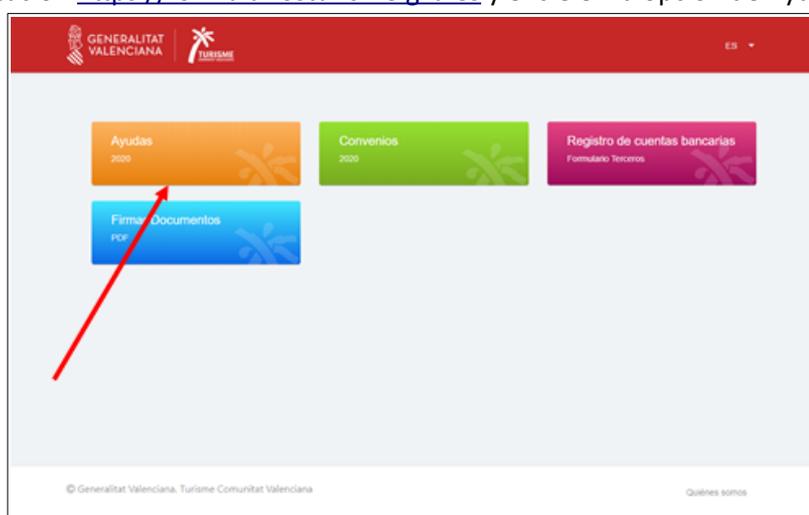
Sí, mediante la carga del documento como borrador.

Si usted está cumplimentando los datos del formulario pero no es la persona que ha de firmarlo, guarde el documento como borrador y hágaselo llegar a la persona que ha de firmarlo. El botón de guardar lo puede encontrar en cualquier pantalla de cumplimentación del formulario:

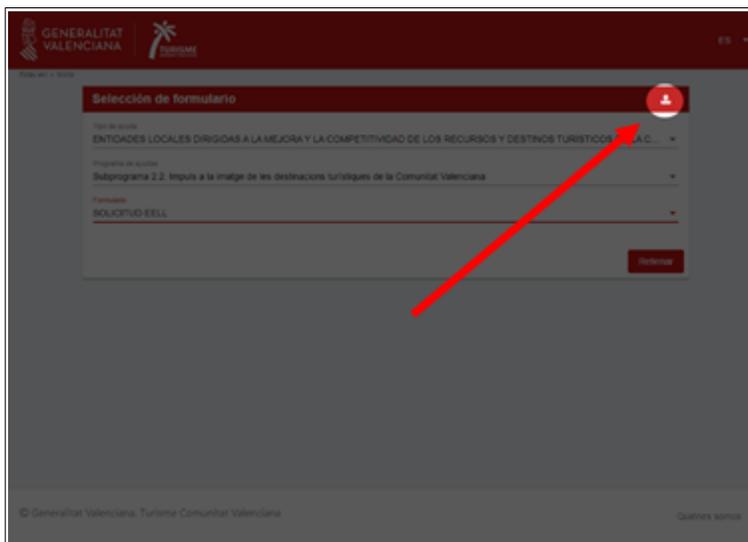


Si usted es la persona que ha de firmar el documento y ha recibido un borrador, siga estos pasos para completar la firma:

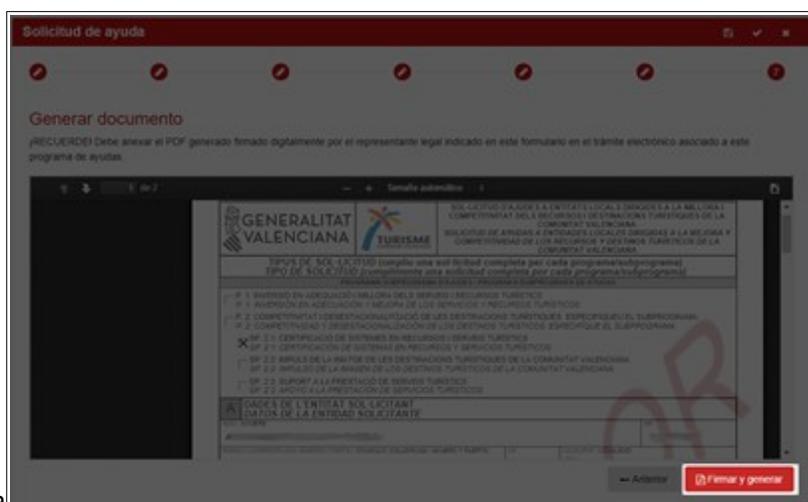
1) Vaya a la aplicación <https://formulariosturisme.gva.es> y entre en la opción de Ayudas:



2) Cargue el documento que ha recibido pulsando el botón  que encontrará en la pantalla inicial del asistente para la creación de formularios de ayudas:



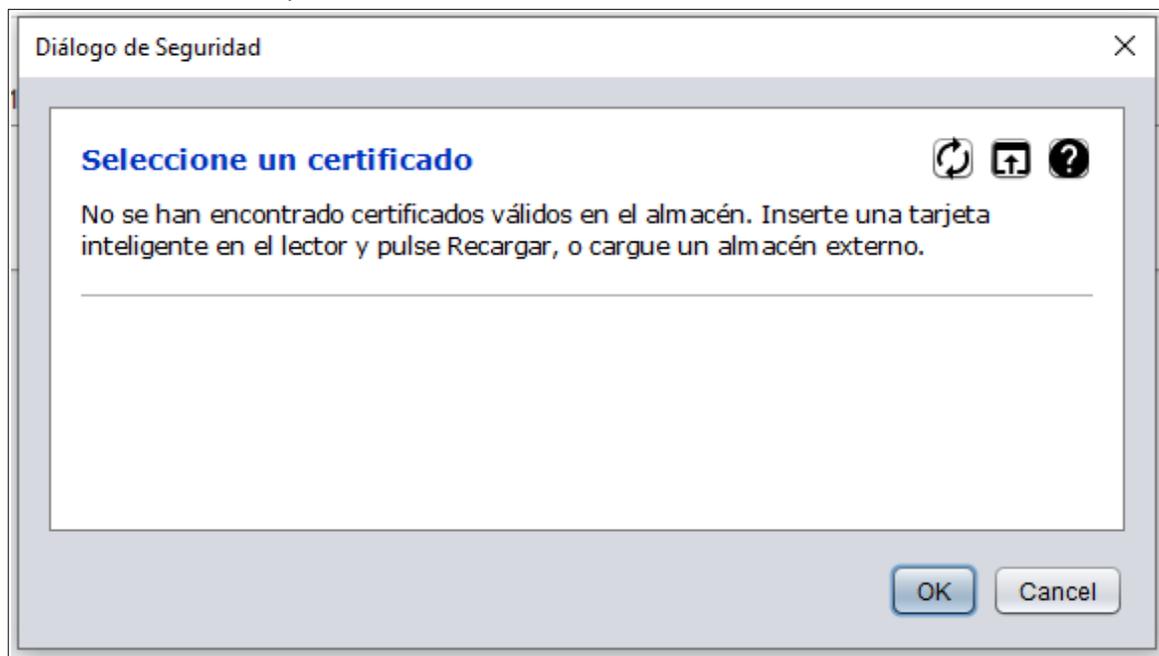
3) Sitúese en el último paso de cumplimentación, y pulse el botón para firmar y generar el documento:



Recuerde que para poder realizar la firma, su ordenador debe disponer de la aplicación Autofirm@ del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que puede descargar de <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html> en caso de no tenerla ya instalada.

7 No aparece ningún certificado para firmar desde la aplicación <https://formulariosturisme.gva.es>

Pregunta: Al firmar un documento desde la aplicación <https://formulariosturisme.gva.es> , no aparece ningún certificado en la lista para firmar.



Respuesta:

Cuando cargue un documento en la aplicación de firma de formulariosturisme.gva.es, ésta comprobará la lista de firmantes del documento y Autofirm@ filtrará los certificados instalados en su equipo que coincidan con el NIF de estos firmantes, ya sea el solicitante, algún firmante mancomunado o un representante legal.

Para realizar la firma, compruebe que cumple estos requisitos:

- La aplicación de firma de documentos de formulariosturisme.gva.es requiere que tenga instalado en su ordenador la aplicación Autofirm@ del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas , que puede descargar de <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html> .
- Desde <https://formulariosturisme.gva.es> únicamente podrá firmar los documentos que previamente haya cumplimentado desde esta misma web y que no estén ya firmados. Se recomienda el uso de esta herramienta únicamente cuando el documento requiera más de una firma, ya que en el caso de una sola firma esta se puede realizar desde la misma creación del formulario, en el último paso.
- Asegúrese de tener instalado en el equipo, o bien conectada la tarjeta criptográfica, del certificado correspondiente a la persona que va a realizar la firma.

Si el documento requiere la firma de más de un firmante, no es necesario que todos la realicen en el mismo equipo. Puede firmar uno de ellos y trasladar el fichero firmado al siguiente firmante. En este caso deberá adjuntar al trámite el último fichero firmado que contendrá todas las firmas requeridas.

-
- Si su certificado está en una tarjeta criptográfica y tiene problemas con la versión de 64 bits de Autofirm@, utilice la versión de 32 bits.