



MINISTERIO
DE CULTURA

SUBSECRETARÍA DE CULTURA Y
DEPORTE

DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

SG DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES

Estimado usuario/a:

A continuación le proporcionamos las soluciones a los problemas más frecuentes detectados en el acceso a la sede electrónica de Cultura.

Por favor, **lea con detenimiento la información suministrada a continuación**. En caso de no encontrar solución a su problema, escriba un correo a soporte.sede.sec@cultura.gob.es indicando los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- NIF
- Denominación y NIF de la Entidad solicitante, en su caso
- Sistema operativo y versión
- Navegador y versión
- Tipo de certificado electrónico que está utilizando (DNI electrónico, certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, etc.) y soporte (software, tarjeta criptográfica, etc.), en su caso
- Trámite que desea realizar
- Descripción de su problema técnico, preferiblemente adjuntando captura de pantalla

Tenga en cuenta que la competencia de este servicio se refiere exclusivamente a la atención informática para el acceso a la sede electrónica de Cultura.

Para consultas no informáticas sobre cualquier procedimiento de la sede electrónica de Cultura (consultas sobre los formularios o estado de su solicitud) debe ponerse en contacto con la Unidad gestora del procedimiento.

Antes de realizar un trámite mediante la sede electrónica de Cultura, por favor consulte los requisitos técnicos:

https://cultura.sede.gob.es/pagina/index/directorio/soporte_tecnico

También le aconsejamos que consulte la sección de preguntas frecuentes:

https://cultura.sede.gob.es/pagina/index/directorio/ayuda_de_navegacion

Principales soluciones para el acceso a la sede electrónica:

1. Al intentar acceder al trámite, el navegador da un aviso de que el sitio no es de confianza

Debe instalar en su navegador los certificados de confianza de la sede. Siga las instrucciones de esta página:

https://cultura.sede.gob.es/pagina/index/directorio/ayuda_de_navegacion#pregunta3

2. Autofirma

La aplicación Autofirma le permite realizar la firma electrónica en su ordenador con su certificado electrónico. Es necesario que tenga instalado Autofirma en su ordenador. Puede descargar Autofirma desde:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

3. Grabación y firma de una solicitud de subvención

La solicitud puede ser grabada y firmada electrónicamente por la misma persona (que en el caso de las entidades, debe ser el representante legal de la entidad solicitante), o bien puede ser grabada por un tercero y firmada por el representante legal.

En el primer caso, puede usarse un certificado de persona física o de representante de persona jurídica. En el segundo caso, el grabador deberá usar un certificado de persona física, seleccionar la opción “Gestor de representante” en el formulario e indicar los datos del firmante. La solicitud deberá ser grabada en su totalidad en la misma sesión. La firma puede realizarse posteriormente, siempre **dentro del plazo de presentación**.

En algunos casos puede darse un problema en la firma de la solicitud debido a la **inclusión de texto copiado de otro documento o página web**, ya que esta acción suele incorporar caracteres extraños no visibles en pantalla. Si se da el caso, recomendamos utilizar la aplicación Notepad (Bloc de notas) como paso intermedio para copiar el texto deseado.

1. Copie el texto de otro documento o página web.
2. Péguelo en un fichero de la aplicación Notepad (Bloc de notas).
3. Copie de nuevo el texto desde la aplicación Notepad (Bloc de notas).
4. Péguelo en el campo del formulario de la solicitud que corresponda.

4. Adjuntar documentación

Si se observa lentitud al intentar adjuntar documentos a la solicitud, se recomienda presentar la solicitud sin adjuntar documentos. El firmante de la solicitud inicial podrá adjuntar los documentos en una sesión posterior.

5. Problemas relacionados con certificados electrónicos

Debe comprobar en su navegador que tiene un certificado y que éste es válido. Para más información, consulte esta página:

https://cultura.sede.gob.es/pagina/index/directorio/ayuda_de_navegacion

¿Cómo comprobar si su certificado es válido?

Puede comprobar la validez de su certificado a través de la plataforma VALIDE:

<https://valide.redsara.es/valide/>

6. Problemas con el DNI electrónico

Compruebe que tiene los controladores de su lector de DNI electrónico correctamente instalados, así como el módulo criptográfico del Cuerpo Nacional de Policía. La información del DNIE electrónico se encuentra en:

<https://www.dnielectronico.es/>

7. Problemas con Javascript

Debe asegurarse de que tiene activado Javascript en su navegador. Para ello:

- Si su navegador es Microsoft Internet Explorer, seleccione el menú *Herramientas > Opciones de Internet > Pestaña Seguridad > Botón Nivel personalizado > Apartado Automatización*. Debe estar marcada la opción *Habilitar de Active scripting*.
- Si su navegador es Mozilla Firefox, seleccione el menú *Opciones*. Teclee *about:config* en la barra de direcciones, haga clic en el botón *Acepto el riesgo*, busque *javascript.enabled* y compruebe que tiene el valor *true*. Si no es así, haga doble clic encima para cambiarlo a *true*.
- Si su navegador es Google Chrome, seleccione el menú *Configuración > Configuración avanzada > Privacidad y seguridad > Configuración del sitio > Javascript*. Debe estar

8. Fin del plazo de la convocatoria

Tenga en cuenta que las convocatorias terminan en la hora **peninsular** indicada. Después de esa hora se bloquea el acceso a la convocatoria.