



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

MANUAL DE TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS EXTERNAS

MANUAL DE TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS EXTERNAS DE MINERVA

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Alta de Incidencias	3
3. Seguimiento de incidencias por parte del usuario externo	7

1. Introducción

La plataforma *Minerva* es un sistema para la remisión de incidencias sobre las aplicaciones de la Oficina Virtual. Esta plataforma sustituye a alguno de los antiguos buzones de correo electrónico.

Este manual está dirigido a los usuarios externos, que trabajan con la Oficina Virtual, y que en un momento dado tienen una duda informática, o algún problema informático relacionado con las aplicaciones que en la Oficina virtual prestan servicio. Para el caso de que tengan dudas de concepto relacionadas con las aplicaciones se tiene que dirigir a los buzones que se indican en la dirección electrónica:

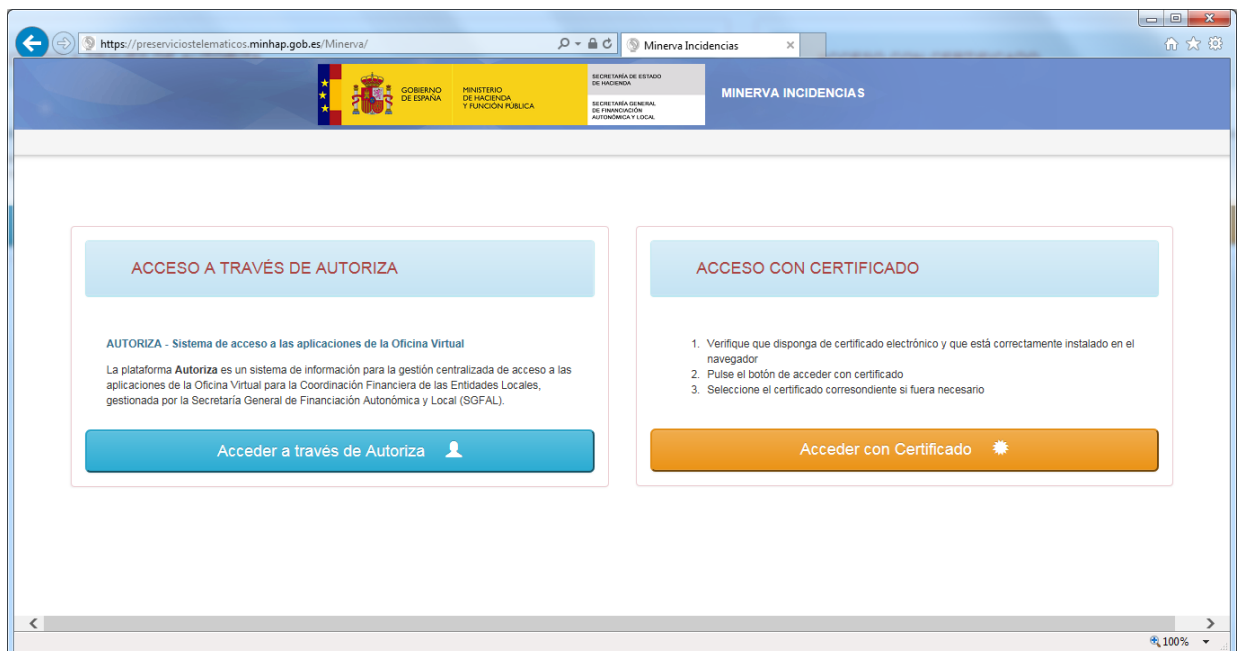
<http://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Administracion%20Electronica/OVEELL/Paginas/Contactos.aspx>

2. Alta de Incidencias

El alta de incidencias lo realizan los usuarios externos. Al alta y seguimiento de incidencias se accede con mi usuario de autoriza, seleccionando la aplicación Minerva o mediante la dirección:

<https://serviciotelematicosext.hacienda.gob.es/sgcief/Minerva>

En el caso de que utilice la dirección electrónica facilitada anteriormente, para autenticarse en el sistema, se puede utilizar tanto el usuario y contraseña que se tenga en Autoriza, como acceder mediante la identificación por certificado electrónico.



En caso de entrar por Autoriza, introduciré el usuario y la contraseña y posteriormente seleccionaré la aplicación de Minerva, para el caso de estar trabajando en más de una entidad, será necesario seleccionar la entidad para la que se envía la incidencia.

En el caso que entre con certificado digital, accederé igualmente a la pantalla que se puede ver a continuación, previa selección del certificado válido correspondiente (son válidos los certificados que acepta @firma), donde aparecerán en este caso los datos de mi certificado digital, pero no se rellenará el campo cargo ni tampoco el de correo electrónico, a no ser que ya estés dado de alta en Autoriza, en cuyo caso cogerá la información que exista en Autoriza.

Adicionalmente, en algunas aplicaciones de la Oficina Virtual, existe en la parte superior derecha de la pantalla, una opción que dice “enviar incidencia”, que nos permite igualmente acceder a la pantalla de presentación de incidencias de Minerva.



12-28-047-AA-000-Collado Villalba (DIR3: L01280474) | [Enviar Incidencia](#) | [Ayuda](#) | [Salir](#)

Plan Económico-Financiero 2018/2019 - Collado Villalba

CONSIDERACIONES PREVIAS

[Tipo de constatación](#)

[Perímetro de consolidación](#)

1. CAUSAS, DIAGNÓSTICO Y PREVISIÓN TEMPORAL

[1.1 Estabilidad Presupuestaria](#)

[1.2 Regla de Gasto](#)

[1.3 Sostenibilidad Financiera](#)

[1.3.1 Deuda Pública](#)

[1.3.2 Deuda Comercial y PMP](#)

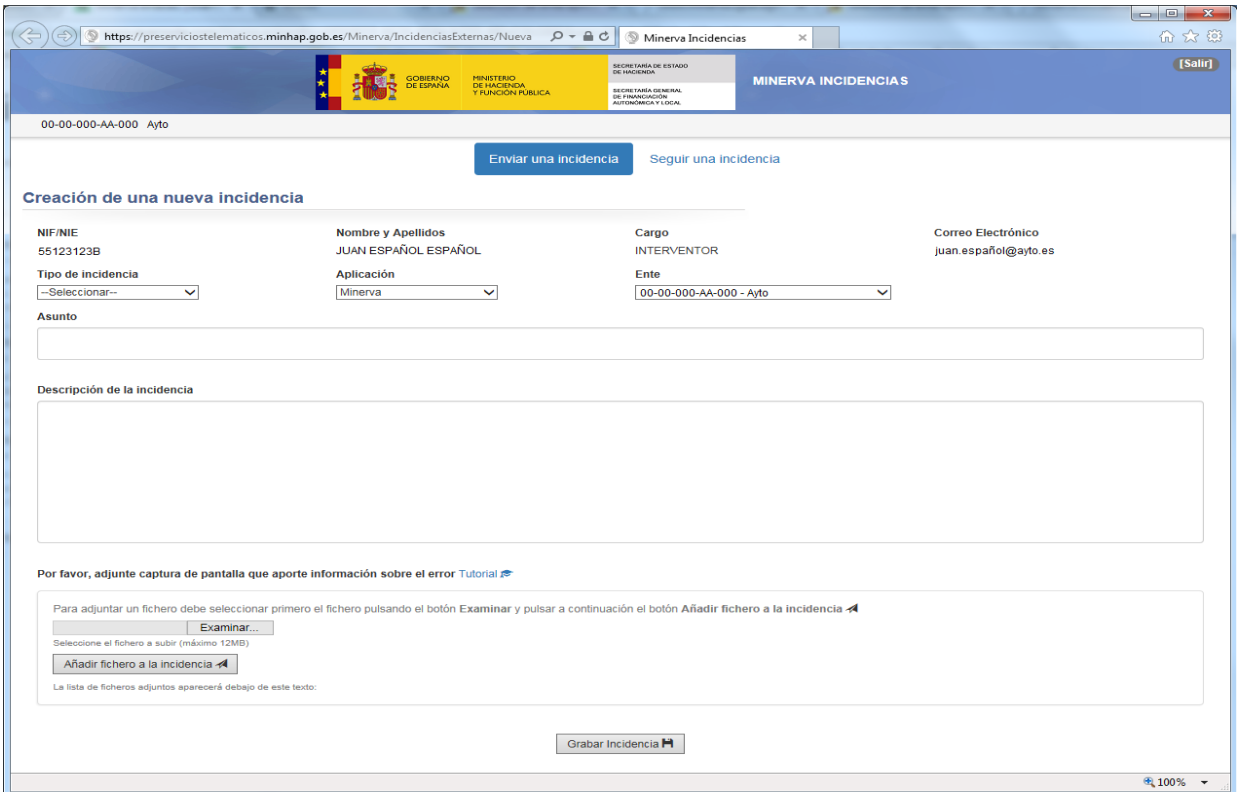
2. MEDIDAS: DESCRIPCIÓN, CUANTIFICACIÓN Y CALENDARIO

[2.1 Gastos](#)

[2.2 Ingresos](#)

[2.3 Total de las medidas](#)

Por cualquiera de los tres métodos explicados anteriormente, accederé a la pantalla de Minerva que se puede ver a continuación para rellenar los campos pertinentes y presentar la incidencia como veremos.



The screenshot shows the 'Minerva Incidencias' web application interface. The browser address bar shows the URL: <https://preserviciostematicos.minhap.gob.es/Minerva/IncidenciasExternas/Nueva>. The page title is 'Minerva Incidencias'. The interface includes a header with the Spanish government logo and the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA'. Below the header, there are two buttons: 'Enviar una incidencia' and 'Seguir una incidencia'. The main section is titled 'Creación de una nueva incidencia'. It contains a form with the following fields: 'NIF/NIE' (55123123B), 'Nombre y Apellidos' (JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL), 'Cargo' (INTERVENTOR), 'Correo Electrónico' (juan.español@ayto.es), 'Tipo de incidencia' (dropdown menu), 'Aplicación' (Minerva), and 'Ente' (00-00-000-AA-000 - Ayto). There are also text input fields for 'Asunto' and 'Descripción de la incidencia'. Below the form, there is a section for attaching files, with instructions: 'Por favor, adjunte captura de pantalla que aporte información sobre el error Tutorial'. It includes an 'Examinar...' button and an 'Añadir fichero a la incidencia' button. At the bottom, there is a 'Grabar Incidencia' button.

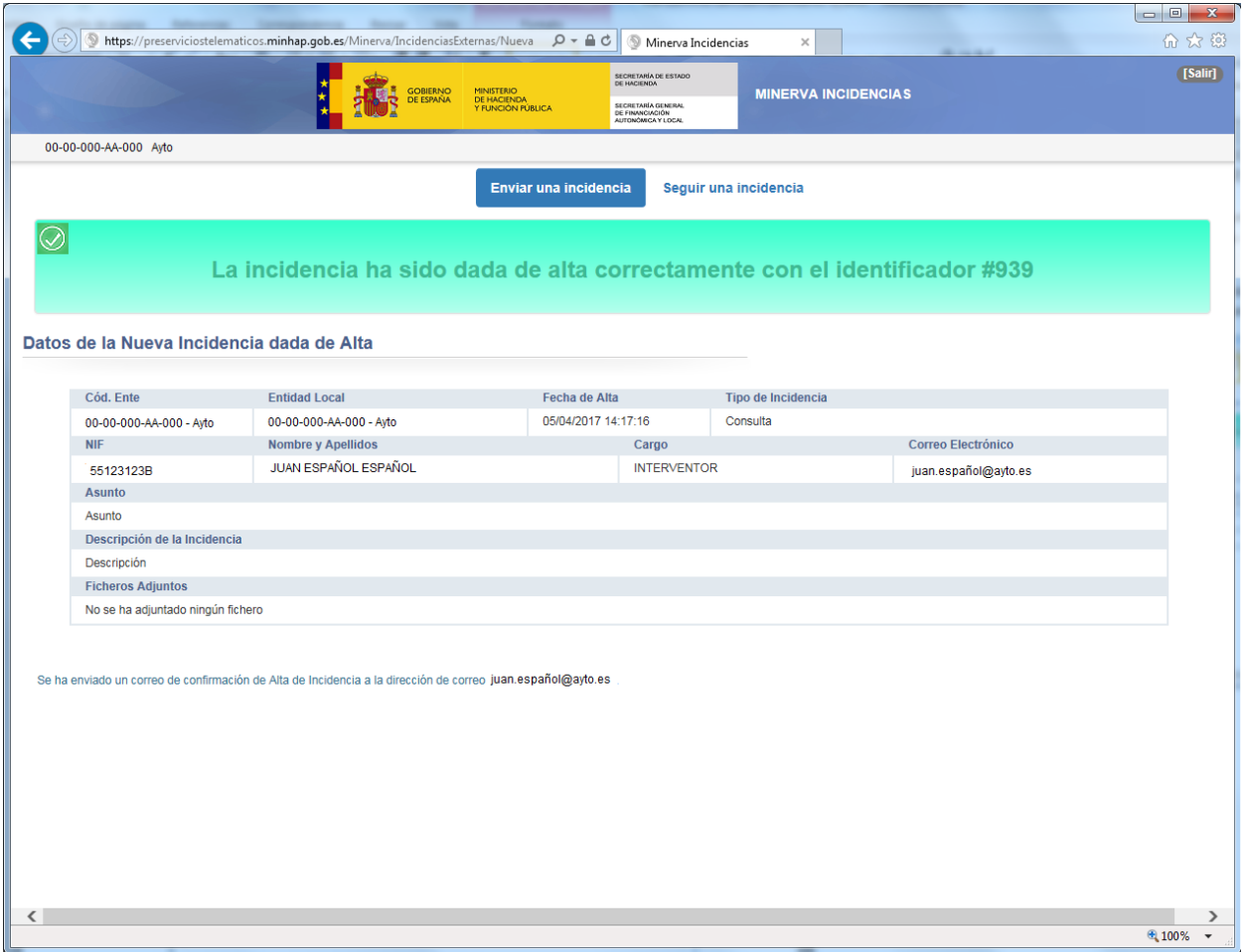
El usuario externo rellenará los distintos campos del formulario de alta y en su caso añadirá ficheros adjuntos a la incidencia. Para cumplimentar la incidencia se debe rellenar el asunto de la incidencia, la descripción detallada de la incidencia, y de cara a facilitar la resolución de la misma, adjuntar mediante un fichero captura/s de pantalla/s que muestre/n el problema o error. Finalmente pulsará el botón *Grabar Incidencia*.

Una incidencia únicamente puede relacionarse con una aplicación. Existen tres tipos de incidencias que se relacionan con aplicaciones:

- *Sugerencia de mejora informática*
- *Error informático*
- *Consulta informática*

Una vez grabada la incidencia, al usuario externo verá una pantalla con los datos grabados, y un número de incidencia (939 en la pantalla siguiente) que puede usar para hacer un seguimiento de la

misma.



00-00-000-AA-000 Ayto

[Enviar una incidencia](#) [Seguir una incidencia](#)

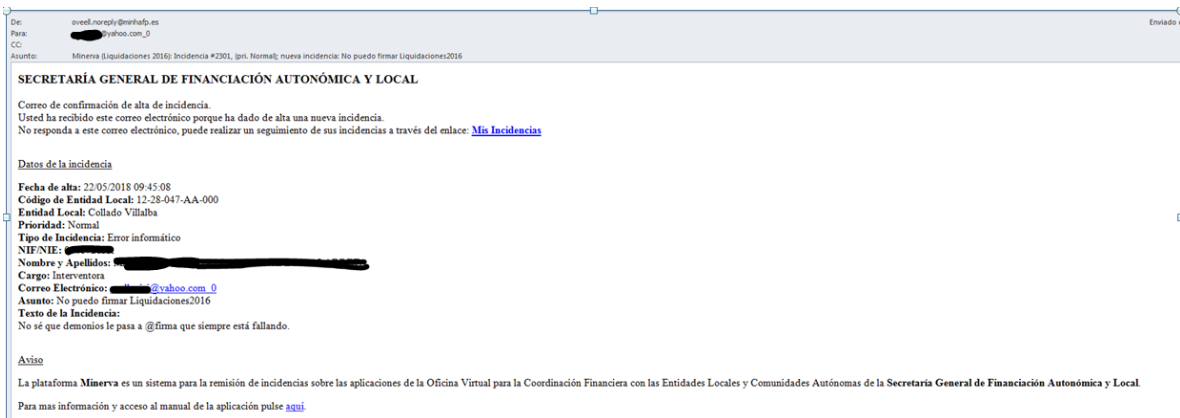
La incidencia ha sido dada de alta correctamente con el identificador #939

Datos de la Nueva Incidencia dada de Alta

Cód. Ente	Entidad Local	Fecha de Alta	Tipo de Incidencia
00-00-000-AA-000 - Ayto	00-00-000-AA-000 - Ayto	05/04/2017 14:17:16	Consulta
NIF	Nombre y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico
55123123B	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	INTERVENTOR	juan.español@ayto.es
Asunto			
Asunto			
Descripción de la Incidencia			
Descripción			
Ficheros Adjuntos			
No se ha adjuntado ningún fichero			

Se ha enviado un correo de confirmación de Alta de Incidencia a la dirección de correo juan.español@ayto.es.

Igualmente recibirá un correo electrónico de confirmación del alta de incidencia, con aspecto similar al que se puede ver a continuación conteniendo los datos de mi incidencia.



De: oves@moreply@minhfp.es
Para: [redacted]@yahoo.com_0
CC:
Asunto: Minerva (Liquidaciones 2016): Incidencia #2301, (pri. Normal); nueva incidencia: No puedo firmar Liquidaciones2016

SECRETARÍA GENERAL DE FINANCIACIÓN AUTONÓMICA Y LOCAL

Correo de confirmación de alta de incidencia.
Usted ha recibido este correo electrónico porque ha dado de alta una nueva incidencia.
No responda a este correo electrónico, puede realizar un seguimiento de sus incidencias a través del enlace [Mis Incidencias](#)

Datos de la incidencia

Fecha de alta: 22/05/2018 09:45:08
Código de Entidad Local: 12-28-047-AA-000
Entidad Local: Collado Villalba
Prioridad: Normal
Tipo de Incidencia: Error informático
NIF/NIE: [redacted]
Nombre y Apellidos: [redacted]
Cargo: Interventora
Correo Electrónico: [redacted]@yahoo.com_0
Asunto: No puedo firmar Liquidaciones2016
Texto de la Incidencia:
No sé que demonios le pasa a @firma que siempre está fallando.

Aviso

La plataforma Minerva es un sistema para la remisión de incidencias sobre las aplicaciones de la Oficina Virtual para la Coordinación Financiera con las Entidades Locales y Comunidades Autónomas de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local.
Para más información y acceso al manual de la aplicación pulse [aquí](#).

3. Seguimiento de incidencias por parte del usuario externo

El usuario externo podrá consultar el estado de sus incidencias y hacer un seguimiento de las mismas, haciendo clic sobre la opción “Seguir una incidencia”.

En esa página podrá ver el estado de todas las incidencias puestas a su nombre.

[Enviar una incidencia](#)
[Seguir una incidencia](#)

Lista de Incidencias

Incidencias ordenadas por Estado en orden ascendente

Identificador Incidencia ↑	Fecha Alta ↑	Aplicación ↑	Tema Funcional ↑	Estado Actual ↑	Entidad Local ↑	Asunto	Acciones
#2299	21/05/2018 14:33:46	Liquidaciones 2016	Autoriza	Abierta	12-28-28 -A-A-000 Collado Villalba	NO sé que documentación presentar para ser responsable de CCAA	
#2301	22/05/2018 09:45:08	Liquidaciones 2016		Resuelta	12-28-28 -A-A-000 Collado Villalba	No puedo firmar Liquidaciones2016	
#2305	25/05/2018 13:00:12	Liquidaciones 2016		Resuelta	12-28-28 -A-A-000 Collado Villalba	pRUEBA	

10 de registros: 3

Durante la resolución de una incidencia es posible enviar al ministerio y recibir de él, comentarios y ficheros adjuntos, cada vez que envíe un comentario la aplicación mandará un correo electrónico al tramitador de la incidencia para que proceda a atenderlo, y cada vez que éste haga algún comentario en la incidencia para el usuario externo, éste recibirá otro correo de aviso como el que se puede ver a continuación.

De: ivarel_norredy@minha.es
 Para: apellani@yaho.com_0
 CC:
 Asunto: Minerva [Liquidaciones 2016]: Incidencia #2301, [pri. Normal], nuevo comentario Ministerio: No puedo firmar Liquidaciones2016

SECRETARÍA GENERAL DE FINANCIACIÓN AUTONÓMICA Y LOCAL

Correo de comunicación de nuevo comentario del Ministerio en incidencia #2301
 Usted ha recibido este correo electrónico para comunicarle que hay un nuevo comentario por parte del Ministerio en la resolución de la incidencia que usted ha dado de alta. No responda a este correo electrónico, puede realizar un seguimiento de sus incidencias a través del enlace: [Mis Incidencias](#)

Datos de la incidencia
 Fecha de alta: 22/05/2018 09:45:08
 Código de Entidad Local: 12-28-28 -A-A-000
 Entidad Local: Collado Villalba
 Prioridad: Normal
 Tipo de Incidencia: Error informático
 NIF/NIE:
 Nombre y Apellidos:
 Cargo: Interventora
 Correo Electrónico: apellani@yaho.com_0
 Asunto: No puedo firmar Liquidaciones2016
 Texto de la Incidencia:
 No sé que demonios le pasa a @firma que siempre está fallando.

Nuevo comentario del Ministerio
 Texto del comentario:
 Le parece bien entonces que cerremos esta incidencia.

Aviso
 La plataforma Minerva es un sistema para la remisión de incidencias sobre las aplicaciones de la Oficina Virtual para la Coordinación Financiera con las Entidades Locales y Comunidades Autónomas de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local.
 Para más información y acceso al manual de la aplicación pulse [aquí](#).

Esto es posible accediendo a la incidencia desde la pantalla de seguimiento y pulsando sobre el icono de la columna “Acciones” de la pantalla de la opción “Seguir una incidencia”. En la pantalla que le aparecerá, se pueden distinguir tres zonas:

- Zona1: Es la zona donde aparecen los comentarios realizados por el usuario externo hacia el tramitador del Ministerio, una vez que ha pulsado el botón enviar comentario.
- Zona2: Es la zona donde aparecen los comentarios del tramitador hacia el usuario externo.
- Zona 3: Es la zona donde se escriben los comentarios para el Ministerio y se adjuntan ficheros para que al darle al botón enviar comentario, pasen a la zona 1. Adicionalmente aparece el cuadro que dice “copiar a direcciones de correo”, que permitirá que se le envíen los correos que envía Minerva a terceras personas para que tengan conocimiento de los comentarios, con la posibilidad de añadirle los correos anteriores si marco el checkbox “incluir el hilo completo de conversación”

MANUAL DE TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS EXTERNAS

- Zona 4 :** En esta zona , puedo incluir correos electrónicos separados por punto y coma, de personas que recibirán los comentarios que yo introduzca en la Zona 3, sin que sea necesario que tengan nada que ver con Minerva. Estas personas sólo podrán visualizar estos comentarios. Existe también la opción de incluir todos los correos anteriores si marcamos la opción “Incluir el hilo completo de la conversación”.

Seguimiento de una incidencia

Identificador de la incidencia: #CTE Descripción de la incidencia: Problemático creado para pruebas por Ruth Guadamita Aplicación: Liquidaciones 2016 Estado de la incidencia: Abierta	
Remitente de la incidencia: 07233903 RNF AEI, GUADAMITAS MÚJIC Jefe de Área de Estudios y Coordinación Correo electrónico: rnfai.guadamita@hacienda.gob.es	
Remitente de la incidencia	Ministerio de Hacienda
Juueves, 2015/05/18 05:15:16 Descripción de la incidencia: No puedo firmar Liquidaciones 2016 Ruth Guadamita Fichero Adjunto: Memoria economica.pdf	Juueves, 2015/05/18 05:24:47 Por favor, me puede enviar un pantallazo del error que le sale para poder investigar un poco más a fondo. ¿Es este tipo de pantalla la que le aparece? Muchas Gracias. Patricia Martínez Informe de Focalización de la Intervención.pdf Comentarios dirigidos al remitente de la incidencia S.O. DE COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA
Comentario para el Ministerio	
3	
Para adjuntar un fichero debe seleccionar primero el fichero pulsando el botón Examinar y pulsar a continuación el botón Añadir fichero a la incidencia.	
Copiar a direcciones de correo (punto y coma para separar las direcciones)	
Incluir el hilo completo de conversación	

Una vez que el tramitador correspondiente haya conseguido resolver el problema de una incidencia en cuestión, lo pondrá en conocimiento del usuario externo creador de la incidencia y procederá a cerrar la misma pasándola al estado “resuelta”. Realizado el cierre de la incidencia por el tramitador, el usuario externo recibirá un correo similar al que se puede ver a continuación:

De: suenei_minerva@min-hatp.es
 Para: [redacted]@yahoo.com_0
 CC: [redacted]
 Asunto: Minerva (Liquidaciones 2016) Incidencia #2301. [qin. Normal]; cierre incidencia: No puedo firmar Liquidaciones2016

SECRETARÍA GENERAL DE FINANCIACIÓN AUTONÓMICA Y LOCAL

Correo de comunicación de cierre de la incidencia #2301.
 Usted ha recibido este correo electrónico para comunicarle que la incidencia ha sido resuelta por la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y ORGANIZACIÓN.
 No responda a este correo electrónico, puede realizar un seguimiento de sus incidencias a través del enlace [Mis Incidencias](#)

Datos de la incidencia

Fecha de alta: 22/05/2015 09:45:08
 Código de Entidad Local: 12-28-28 -A-A-000
 Entidad Local: Collado Villalba
 Prioridad: Normal
 Tipo de Incidencia: Error informático
 NIF/NIE: [redacted]
 Nombre y Apellidos: [redacted]
 Cargo: Interventora
 Correo Electrónico: [redacted]@yahoo.com_0
 Asunto: No puedo firmar Liquidaciones2016
 Texto de la Incidencia:
 No sé que demonios le pasa a @firma que siempre está fallando.

Aviso

La plataforma **Minerva** es un sistema para la remisión de incidencias sobre las aplicaciones de la Oficina Virtual para la Coordinación Financiera con las Entidades Locales y Comunidades Autónomas de la **Secretaría General de Financiación Autonómica y Local**.
 Para más información y acceso al manual de la aplicación pulse [aquí](#).

Cerrada la incidencia, el usuario externo ya no puede actuar sobre ella, solamente la puede visualizar. En el improbable caso de que no estuviera conforme con la solución debería proceder a abrir otra incidencia retomando el asunto con el cual no ha quedado satisfecho.