

NO HE ENTRADO EN EL REGISTRO 		
CASO	<PROBLEMA>	>SOLUCIÓN<
1 	<p>No puedo CONTACTAR con el SEPAD</p> <p>No ha reparado en el segundo teléfono de información o no ha utilizado el correo registrosevs.sepad@salud-juntaex.es</p> <p>(Aunque no pueda grabar los datos puede ir preparándolos en un borrado en papel)</p>	<p>La mejor forma de atenderle es el correo electrónico registrosevs.sepad@salud-juntaex.es</p> <p>Quizás la respuesta no sea inmediata porque se acumulan bastante correos en la campaña de la Declaración, tenga paciencia, intentaremos resolverle el problema y, si no fuera posible, como último recurso, le solicitaríamos la Declaración en papel.</p>
2 	<p>No encuentro EL PORTAL DEL REGISTRO. No se puede entrar datos.</p> <p>Si no sabe la dirección de la página web del SEPAD escriba SEPAD en el buscador Google y le aparecerá en la primera referencia.</p> <p>Está en página web del SEPAD, no ha visto el icono del Registro y se ha dirigido al apartado de ENTIDADES. Llega hasta el cuestionario de la declaración, es decir, hasta los archivos PDF para imprimir el cuestionario en papel. Se da cuenta que en estos archivos no es posible entrar datos en el ordenador o que si se entran no es posible guardarlos.</p> <p>El envío por correo electrónico del cuestionario o por fax NO es válido, no está firmado ni se ha introducido después de utilizar una contraseña.</p>	<p>Debe encontrar el ICONO de acceso al Registro, un formulario con un lápiz y unas gafas, que se encuentra en la PÁGINA DE INICIO de la página web del SEPAD en la esquina superior izquierda.</p> <p>Los datos se deben introducir directamente sobre la Base de Datos del Registro alojado en un servidor de la Junta de Extremadura. Los archivos pdf del cuestionario son para rellenar la Declaración en papel. Estos cuestionarios no son la base de datos del Registro. La base se reconoce entrando en el portal del Registro, donde pide la contraseña de acceso.</p>
3 	<p>En LA DECLARACIÓN NO HAY NADA solo espacio para el nombre y unas instrucciones</p> <p>Cuando quiere obtener el archivo PDF del cuestionario de la Declaración para rellenarla en papel:</p> <p>Llega a DECLARACIONES, y abre solo la "Carpeta" (en mayores y SAD; en discapacitados está todo en un PDF). En vez de pulsar sobre el enlace del cuestionario –texto en negrita-, pulsa sobre el enlace que dice Carpeta.</p>	<p>Debe pulsar sobre el enlace del texto en negrita, sobre el nombre completo de la declaración que corresponda. También necesita la carpeta para conocer las definiciones de las variables.</p>
4 	<p>QUÉ USUARIOS CUENTO en las incidencias de los usuarios</p> <p>Abre el cuestionario de la Declaración para usarlo como borrador, pero no abre la carpeta, donde están las definiciones de las incidencias de los usuarios que indican qué tipo de usuarios debe contar.</p>	<p>Debe pulsar sobre el enlace del texto en negrita. En la carpeta se encuentran las definiciones de las variables.</p> <p>En la aplicación web del Registro puede situar el ratón encima de los campos para que le informe.</p>
5 	<p>No tengo credenciales, NO HE RECIBIDO MIS DATOS DE ACCESO con la carta</p> <p>1) No está registrado. Debe registrarse como Entidad Titular y, una vez inscrita la entidad, registrar el servicio.</p> <p>2) Puede estar registrado. Si intenta registrarse y ya está registrado el programa se lo indicará. Si no recuerda su acceso vea punto 7</p>	<p>Si no lo está, "Registrarse como Usuario", primero la Entidad, y después dar de ALTA el centro o servicio (dos altas), que es la primera declaración. iDebe PRESENTAR DECLARACIÓN, no basta con registrarse como Entidad!</p>
6 	<p>La Aplicación me dice que no tengo credenciales. ESTOY INTENTANDO REGISTRARME EN EL ACCESO</p> <p>Introduce su NIF y un nombre de usuario y una contraseña que se inventa en los datos de acceso con el objetivo de registrarse. No está registrado. Estas casillas no son para crear el acceso sino para dar acceso cuando ya existen las credenciales</p>	<p>Pulse sobre el texto "Registrarse como Usuario", enlace de texto que está debajo de los datos de acceso.</p>
7 	<p>Estoy registrado, pero NO SÉ LA CONTRASEÑA</p> <p>Utilice la opción de "¿OLVIDÉ SU CONTRASEÑA?" en el portal del Registro, texto-enlace debajo de los tres datos de acceso. Le pedirá el nombre de usuario. Si no lo sabe tampoco, le pedirá su correo electrónico.</p> <p>El programa le generará una nueva contraseña y se la enviará a su correo electrónico. Lea el mensaje: si le indica un enlace –una dirección larga de Internet- para activar la contraseña, cierre la aplicación web del Registro, abra la aplicación pulsando sobre el enlace del correo recibido. Si no funciona el enlace copie la dirección y péguela en otra ventana del navegador de Internet, pulse enter, cuando se le abra la aplicación del Registro, vuelva al correo y copie la contraseña, péguela en el portal del Registro; y lo mismo con el nombre de usuario y el NIF. Una vez que entre en el Registro la contraseña estará activada, y en adelante puede teclearla al abrir el portal del Registro normalmente desde la página web del SEPAD, o guardarla memorizada.</p> <p>Si cuando recibe el correo electrónico con la nueva contraseña y le dice que debe activarla abre el portal del Registro a través de la página web del SEPAD y teclea la nueva contraseña NO le funcionará, debe seguir los pasos anteriores para ACTIVAR LA CONTRASEÑA.</p> <p>Si cuando reciba el correo no le pide que active la nueva contraseña y no le indica una dirección larga de Internet o enlace, entonces simplemente copie la contraseña, abra el portal del Registro por la página web del SEPAD y pegue.</p> <p>Si no le funciona, escriba a registrosevs.sepad@salud-juntaex.es para que le generemos una nueva contraseña.</p>	
8 	<p>Estoy registrado, y me dice que no tengo credenciales. ESTÁ ENTRADO MAL LOS DATOS DE ACCESO</p> <p>EL NIF.- No pone la letra. Pone espacio o guión después de la letra. Tiene siete números y no pone el 0 al inicio.</p> <p>EL NOMBRE DE USUARIO.- No escribe la palabra "usuario" en el nombre de usuario, solo pone el número de usuario.</p> <p>El nombre de usuario tiene espacios entre palabras y no está insertando los espacios.</p> <p>CONTRASEÑA.- Está entrado minúsculas por mayúsculas, o al revés.</p> <p>Lo más probable es que haya cambiado la Contraseña y NO LA HAYA ACTIVADO.</p>	<p>Escriba el NIF con ocho dígitos.</p> <p>Si mantiene el nombre de usuario que se le asignó cuando se implantó la aplicación del Registro y no ha tenido que darse de alta en la aplicación web, escriba la palabra "usuario" en el nombre de usuario y después los números, sin espacios ni guiones.</p>
9 	<p>No he entrado y me dice que estoy BLOQUEADO</p> <p>Si NO ha accedido a la Aplicación, el bloqueo se debe a la introducción tres veces de la contraseña incorrecta.</p>	<p>Espera unos días a que se desbloquee automáticamente la contraseña o solicite el desbloqueo por correo electrónico.</p> <p>Después utilice "¿OLVIDÉ SU CONTRASEÑA? Y SIGA LOS PASOS DEL PUNTO 7</p>
10 	<p>Se me HA OLVIDADO la contraseña</p> <p>No se perca de que puede usar el enlace de "¿Olvidó su contraseña?"</p>	<p>Utilice el enlace "¿OLVIDÉ SU CONTRASEÑA?" texto que está en el portal del Registro, debajo de donde se entran los tres datos de acceso al Registro. Pulse sobre el texto. Y SIGA LOS PASOS DEL PUNTO 7</p>
11 	<p>HA CAMBIADO EL RESPONSABLE y estoy intentado cambiarle utilizando "Registrarse como Usuario"</p> <p>Cuando accede ve el nombre de un responsable que ya ha cambiado</p>	<p>Si tiene que cambiar el NIF debe notificar el cambio al SEPAD. Utilice el correo del Registro. Si son cambios en otros datos puede cambiarlos en MI CUENTA.</p>

HE ENTRADO EN EL REGISTRO

	CASO	<PROBLEMA>	>SOLUCIÓN<
	12 No puedo CAMBIAR LOS DATOS DE ENTIDAD. No me permite cambiar nada.	Ha llegado correctamente a PRESENTAR DECLARACIÓN. Cuando empieza la presentación intenta cambiar los datos de la Entidad (las dos primeras páginas) y el programa no se lo permite.	Los datos de Entidad y de Responsables deben cambiarse en las pestañas de MI ENTIDAD y de MI CUENTA antes de iniciar la Presentación de la Declaración. Estas dos opciones se encuentran en la barra naranja del menú superior. Si cambia algo de Entidad quedará pendiente de validación.
	13 No es el mismo RESPONSABLE e intenta cambiarlo en "Registrarse como usuario"	Cuando empieza a Presentar Declaración y no puede cambiar los datos de los responsables se dirige al portal del Registro para utilizar "Registrarse como Usuario". Aquí "usuario" se refiere a entidad.	El registro de usuario se refiere a Usuarios Responsable de Entidad Titular, que deben inscribirse conjuntamente con la inscripción inicial de la Entidad Titular. Si ya existe la Entidad Titular, entonces es la Consejería la que debe dar de alta al nuevo responsable de la Entidad y asignarle a la Entidad. Debe notificar el nuevo responsable mediante el correo electrónico del Registro. Para agilizar la presentación de la Declaración puede presentar la declaración con el antiguo responsable y después enviar la notificación para que se haga el cambio de responsable. Los responsables de centro / servicio y las Entidades Gestoras se inscriben mediante la Presentación de Declaración, por parte de la Entidad Titular declarante, y después de la validación de la Declaración.
	14 Ha GUARDADO en modificación de datos de Entidad, y queda PENDIENTE DE VALIDACIÓN	Cuando se pulsa "GUARDAR" en MI ENTIDAD se envían los datos y quedan pendiente de Validación, aunque NO se haya modificado ningún dato de la ficha.	Cuando consulte sus datos de MI ENTIDAD y no haga ninguna modificación cierre la ventana el vértice superior derecho y no pulse "guardar".
	15 Estoy PENDIENTE DE VALIDACIÓN de los datos de Entidad y de validación de la Declaración	El programa no le permite presentar declaración	Debe esperar que se validen los cambios o notificar la situación al correo electrónico del Registro.
	16 Entro y NO VEO NINGÚN CENTRO/SERVICIO	Cuando accede a la Aplicación debe pulsar GESTIÓN DE CENTRO / SERVICIO y BÚSQUEDA DE CENTRO / SERVICIO . Si no le sale el nombre de su centro o servicio es que no está registrado y debe darle de ALTA. Si le sale el nombre del centro o servicio pulse a la derecha en ACCEDER	Debe pulsar en ALTA. Se le abrirán los formularios de la declaración. El alta es la primera declaración. La primera declaración hace de alta del centro o servicio. Es la declaración que se solicita.
	17 Estando el servicio dado de alta HA PULSADO EN ALTA para presentar declaración	En vez de dar a Búsqueda y al botón de Acceder, a la derecha del nombre del servicio, pulsa sobre ALTA y tenemos un intento de duplicidad (o triplicidad) del servicio.	La declaración se rechazará porque el centro o servicio está registrado y debe utilizar ACCEDER-PRESENTAR DECLARACIÓN, pero NO dar de alta un nuevo centro o servicio.
	18 Ha entrado y cuando intenta PRESENTAR DECLARACIÓN le dice que ESTÁ BLOQUEADO .	Este bloqueo se produce cuando dos usuarios intentan entrar con las mismas credenciales. Normalmente lo que ocurre es que uno mismo ha intentado entrar en la Aplicación sin haberla abandonado. Suele pasar cuando se pierde la conexión con la página web estando en la PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN, después de más de 30 minutos sin entrar datos, aunque se sigue dentro de la Aplicación. Al intentar entrar de nuevo el programa entiende que hay otro usuario intentando entrar con las mismas credenciales. El bloqueo es automático y no se puede quitar por el Administrador, se quita solo.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apagar el ordenador y esperar unos minutos. 2) Si no surte efecto, esperar hasta el día siguiente. 3) Puede que incluso haya que esperar más de un día. <p>El bloqueo se quita solo.</p>
	19 Le he dado FINALIZAR y he presentado la declaración en blanco. Me he equivocado en la declaración, ¿se puede corregir?	Recorre la declaración para verla y termina enviándola. O bien, ha presentado declaración y después se da cuenta que los datos no son correctos.	Avisa al correo del Registro y la declaración SERÁ RECHAZADA "A PETICIÓN DE LA ENTIDAD" . Si ya ha sido validada puede presentar una nueva declaración. Se considerará correctiva. La declaración válida es la última declaración de cada año.
	20 No puedo cambiar LA OCUPACIÓN	Llega al formulario de USUARIOS. Puede ver el dato de plazas ocupadas sobre fondo gris. No se puede cambiar el dato. Cuando el número de usuarios no coincide con esa cantidad intenta distribuir los usuarios según la cantidad real. El programa le indica que la distribución no coincide con la ocupación. <ol style="list-style-type: none"> 1) Ha pasado por la segunda página de IDENTIFICACIÓN, donde se introduce la capacidad y la ocupación, sin percatarse. 2) Ha entrado en la Aplicación como Responsable de Centro / Servicio y no tiene acceso a cambiar los datos de las plazas, solo lo tiene el acceso como responsable de la Entidad Titular. 	Debe ir a la segunda página de IDENTIFICACIÓN, al final, y cambiar la ocupación. Esa cantidad se reflejará en el formulario de USUARIOS. Debe entrar con el acceso de ENTIDAD TITULAR para poder cambiar este dato. Los responsables de centro / servicio, es decir, directores no tienen acceso a cambiar los datos de identificación de la Entidad, entre los que se encuentra el número de plazas.
	21 PIERDO LOS DATOS que he introducido	<ul style="list-style-type: none"> - Más de 30 minutos sin entrar datos, se pierde la conexión de la página por seguridad. - Si se retrocede, pulsando en <ANTERIOR>, y después se vuelve a la página en la que estaba el servidor muestra los datos que presentó inicialmente, no muestra los cambios realizados. - Hay quienes pulsan en RESTABLECER sin saber que este botón limpia de datos todos los campos de la página actual. 	Antes de dar a ANTERIOR hay que pasar a SIGUIENTE para que conserve la página actual. Si se le da a POSPONER se debe salir del programa para que funcione la acción de posponer.
	22 NO ME CUADRA EL PERSONAL CUIDADOR	Hay modelos de declaración donde no se puede indicar el número de auxiliares en el TOTAL y el número de auxiliares por TITULACIONES porque se suman todos.	Indique el número de auxiliares SOLO POR TITULACIONES no rellene el TOTAL.
	23 HE PRESENTADO DOS SERVICIOS EN UNA DECLARACIÓN	Accede a una residencia pero pulsa centro de día o URD en la clasificación. Accede a una Unidad Residencial de Día y presenta lo de la residencia	La declaración será RECHAZADA , debe rellenar UNA DECLARACIÓN POR CADA SERVICIO . Si el servicio de para externos (URD) no está creado, entonces pulsar ALTA.