

## 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. <a href="#">ACCESO</a>	2. <a href="#">CREAR ACCESO</a>	3. <a href="#">EDITAR ACCESO</a>
<p><a href="#">Acceda</a> utilizando el navegador <a href="#">Google Chrome</a></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. <a href="#">REALIZAR CONSULTA</a>	5. <a href="#">CONSULTAR RESPUESTA RECIBIDA</a>	6. <a href="#">REFORMULAR RESPUESTA RECIBIDA</a>
<p>Envíe su consulta seleccionando la categoría más adecuada.</p>	<p>Consulte su respuesta y <a href="#">valore el servicio prestado</a>.</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 <b>SELECCIONAR APLICATIVO</b> (i), antes de seleccionar el aplicativo, para <a href="#">identificar la temática</a> 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 <b>Atención a la ciudadanía</b>.</p>
2	<p>Deberá <a href="#">crear acceso a ellos</a>, 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 <a href="#">certificado digital</a> directamente a los aplicativos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acceso para entidades colaboradoras a través del aplicativo <b>Desarrollo energético sostenible de Andalucía: entidades colaboradoras</b></li><li>- Acceso para entidades o personas beneficiarias a través del aplicativo <b>Desarrollo energético sostenible de Andalucía: beneficiarios</b></li></ul>



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



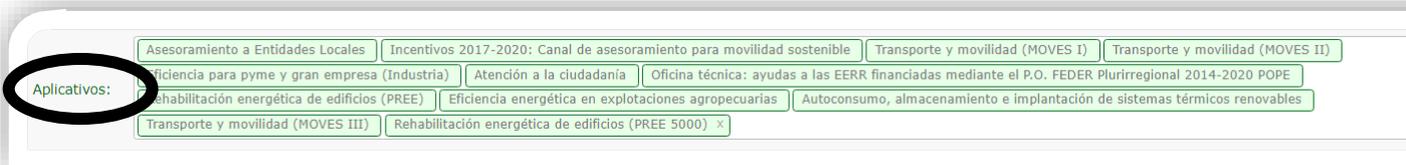
### 3. EDITAR ACCESO A APLICATIVO

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: [ ]

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

[Guardar cambios] [Restaurar] [Cancelar]



## 4. REALIZAR CONSULTA

Pulse en “ + Nueva consulta”

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

UNIÓN EUROPEA

Gestión de consultas | Ocultar filtro | Atención a la ciudadanía | Ayuda

### CONSULTAS REALIZADAS

**+ Nueva Consulta** Visualizar Consulta

Realice una nueva consulta pulsando sobre “Nueva Consulta” o acceda a consultas ya realizadas en el listado de abajo, las cuales puede filtrar por distintos campos que se muestran a continuación:

Código consulta:  N° consulta:   
Fecha consulta:  -  ¿Respondida?:

Buscar Limpiar

Q: Todos los campos Nº consultas listadas: 50

Código consulta	Número consulta	Fecha consulta	Fecha respuesta	¿Respondida?	Valoración respuesta	Texto pregunta
<input type="checkbox"/> 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.

Texto en la pregunta | Filtrar | Limpiar

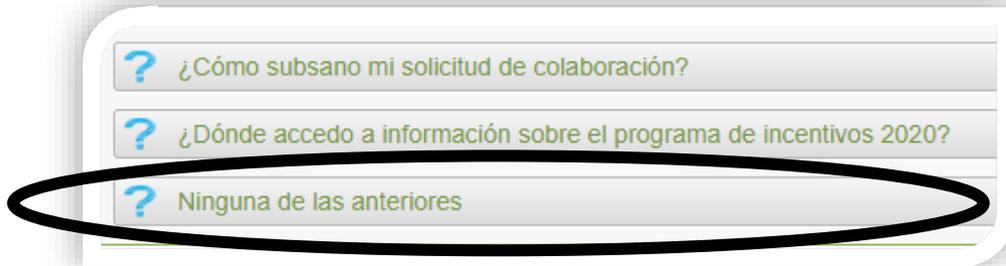
### Categorías

- 1 - Adhesión de empresas colaboradoras
  - 1 - Solicitud de adhesión
    - 1 - Consultas informáticas
    - 2 - CNAE
    - 3 - Estado
    - 4 - Modificación de datos
    - 5 - Subsanación
    - 6 - Publicidad
    - 7 - Otras
  - + 2 - Gestión del convenio y Registro de empresas colaboradoras
  - + 3 - Comprobación y control (evaluación y seguimiento)
  - + 2 - Solicitud de incentivos

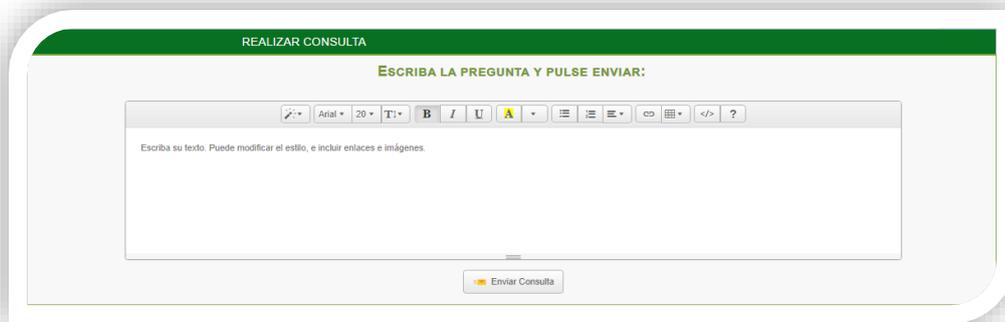
¿Cómo subsano mi solicitud de colaboración?  
¿Dónde acceso a información sobre el programa de incentivos 2020?  
Ninguna de las anteriores



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

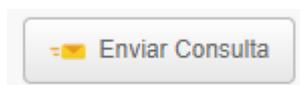


A continuación se le habilitará un **nuevo cuadro de diálogo** para que escriba su consulta:



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.

The screenshot shows a web interface titled "INFORMACIÓN DE CONSULTA". At the top, there are navigation buttons: "Volver", "Reformular" (circled in red), and "Cancelar consulta". Below this is a "Datos Consulta" section with the following fields:

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

Below the data fields are two sections: "Consulta" and "Respuesta".

**Consulta**

• Texto de la consulta:

adularar

**Respuesta**

Texto de la respuesta:

adularar

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.agenciaandaluzaenergias.es](http://www.agenciaandaluzaenergias.es)  
Manual de uso de este aplicativo de consultas: [www.agenciaandaluzaenergias.es/sites/default/files/Documentos/Incentivos/consulta\\_manual\\_ayuda\\_externa.pdf](http://www.agenciaandaluzaenergias.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 application interface titled "INFORMACIÓN DE CONSULTA". At the top, there is a navigation bar with a green header and a white background. The navigation bar contains several icons and text: "Volver", "Imprimir", "Refrescar", and "Valorar consulta". The "Valorar consulta" button is circled in red. Below the navigation bar, the main content area is divided into sections: "Datos Consulta", "Consulta", and "Respuesta". The "Datos Consulta" section contains a table with the following data:

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

The "Consulta" section contains a red asterisk and the text "Texto de la consulta:" followed by a text area containing "a dular". The "Respuesta" section contains the text "Texto de la respuesta:" followed by a text area containing "a dular". At the bottom of the page, there is a small disclaimer in Spanish: "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](http://www.agenciaandaluza.deenergias.es) - Manual de uso de este aplicativo de consultas: [www.agenciaandaluza.deenergias.es/otros/documentos/informacion\\_consultas\\_manual\\_ayuda\\_sistema.pdf](http://www.agenciaandaluza.deenergias.es/otros/documentos/informacion_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."