



MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



## MATERIAL COMPLEMENTARIO VÍDEOS GESTIÓN DISCREPANCIAS

## CONTENIDO

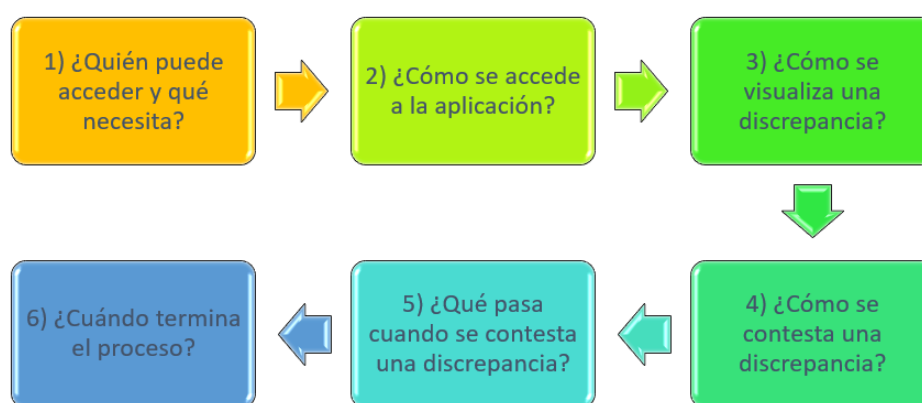
<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>¿QUIÉN PUEDE ACCEDER Y QUÉ SE NECESITA PARA UTILIZAR LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE DISCREPANCIAS?</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>¿CÓMO ACCEDER A LA APLICACIÓN?</b> .....	<b>4</b>
3.1.	Pantalla de identificación y acceso de usuarios. ....	5
3.2.	2.2. Elección de certificado digital. ....	5
3.3.	Selección de autorización. ....	6
<b>4.</b>	<b>PASOS A SEGUIR PARA VISUALIZAR UNA DISCREPANCIA.</b> .....	<b>6</b>
4.1.	Selección de expediente. ....	6
4.2.	Edición discrepancias .....	7
4.3.	Selección de discrepancia. ....	7
<b>5.</b>	<b>PASOS A SEGUIR PARA CONTESTAR A UNA DISCREPANCIA.</b> .....	<b>8</b>
5.1.	Contestar discrepancia. ....	8
5.2.	Añadir documentación. ....	8
5.3.	Guardar discrepancia .....	9
5.4.	Generar documento .....	9
5.5.	Firmar documento .....	10
5.6.	FIRe .....	11
<b>6.</b>	<b>¿QUÉ OCURRE CUANDO CONTESTO A UNA DISCREPANCIA?</b> .....	<b>13</b>
<b>7.</b>	<b>¿CUÁNDO TERMINA EL PROCESO?</b> .....	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b>ERRORES MÁS COMUNES.</b> .....	<b>15</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende servir de ayuda complementaria al vídeo y al manual de uso de la aplicación. Tanto el vídeo como este documento servirán de ayuda suplementaria para realizar algunos trámites relacionados con la gestión de discrepancias en la Sede Electrónica de AESA.

En este material se hará hincapié en los pasos a seguir para realizar determinadas acciones, dejándose de lado la información relativa a las leyes y normativas que soportan el proceso que puede consultarse en otras fuentes.

La información recogida, **está orientada al caso práctico** de uso que debe seguir un usuario a través de la Sede. A continuación se resumen los temas que se tratan en orden:



## 2. ¿QUIÉN PUEDE ACCEDER Y QUÉ SE NECESITA PARA UTILIZAR LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE DISCREPANCIAS?

Desde la aplicación de gestión de discrepancias, los ciudadanos responden a discrepancias que se hayan abierto en procesos previos de inspección.

Antes de acceder a la aplicación debemos saber si estamos autorizados para acceder a ella.

Para poder acceder a la gestión de discrepancias son necesarios los siguientes requisitos:

- ✓ Haber recibido y aceptado la correspondiente notificación relativa a discrepancias. Las acciones relativas a discrepancias se notifican por medio de los sistemas existentes de notificación de AESA y de la AGE. Es necesario que AESA haya notificado previamente al administrado que se ha producido alguna acción relativa a discrepancias para que los cargos designados de la organización destinataria puedan acceder a consultar o responder a la discrepancia.
- ✓ Contar con un medio de identificación digital adecuado.
- ✓ Tener configurada la firma digital. Para ello debe seguir las instrucciones recogidas en el documento disponible en el siguiente enlace:

<http://afirma.aviacion.fomento.es/MiniApplet/Manual%20de%20uso%20de%20la%20firma%20electronica.pdf>

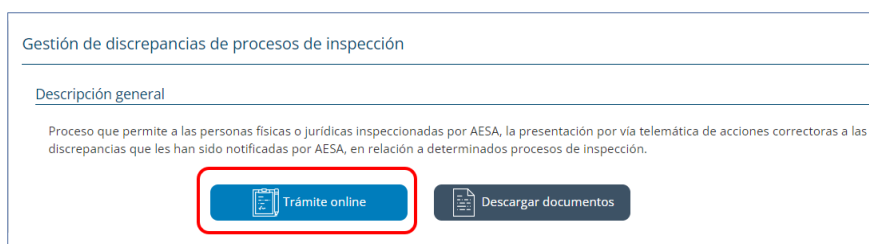
Les recordamos que el detalle sobre los requisitos técnicos de acceso viene detallado en el manual de la propia aplicación.

### 3. ¿CÓMO ACCEDER A LA APLICACIÓN?

Una vez que **hemos verificado que cumplimos con los requisitos necesarios para poder acceder** a la aplicación de gestión de discrepancias, deberemos abrir el siguiente enlace en un navegador:

<https://sede.seguridadaaerea.gob.es/sede-aesa/catalogo-de-procedimientos/gesti%C3%B3n-de-discrepancias-de-procesos-de-inspecci%C3%B3n>

Tras pulsar en el enlace, se mostrará la pantalla inicial de la aplicación. Pulsando en el botón azul con el texto “Trámite online” marcado con el recuadro rojo en la siguiente ilustración, se accede a la aplicación.



Pulsando en el botón gris con texto “Descargar documentos” se podrán descargar documentos relacionados con el proceso.

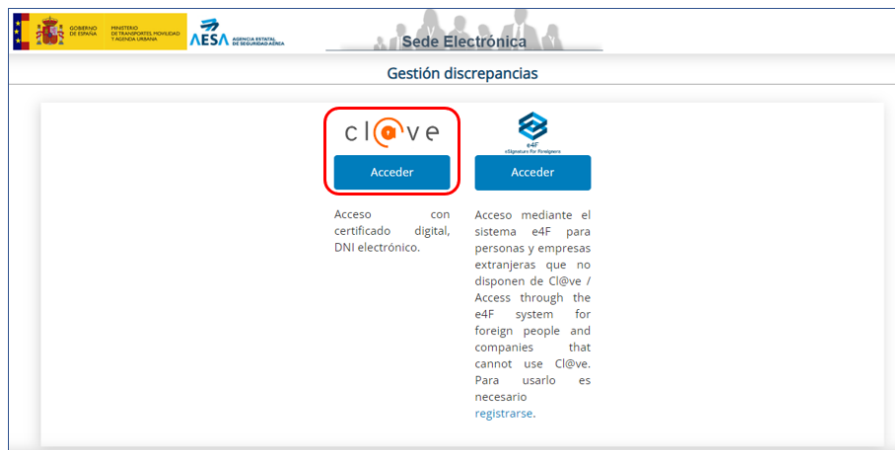
Una vez pulsado el botón azul “Trámite online”, se mostrará la siguiente pantalla:



En esta pantalla, debemos pulsar sobre el botón azul marcado en rojo con el texto “Continuar” para acceder a la pantalla de identificación y acceso de usuarios. Si se pulsa sobre el botón “Manual de firma” se descargarán las instrucciones para utilizar la firma digital.

### 3.1. Pantalla de identificación y acceso de usuarios.

En esta pantalla se selecciona el método con el que se identificará el usuario. Dependiendo de si cuenta o no con un certificado digital y de sus circunstancias, podrá identificarse con Cl@ve o a través de e4F.



Los detalles técnicos de cada mecanismo de identificación se pueden consultar en los siguientes enlaces:

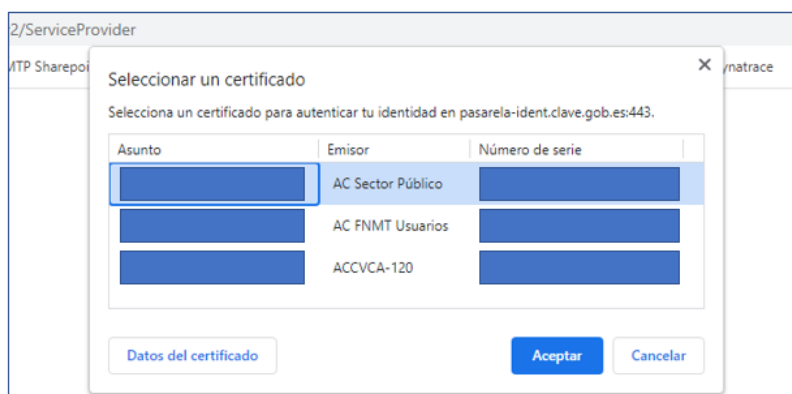
- Detalles Cl@ve: [https://clave.gob.es/clave\\_Home/clave/funcionalidad.html](https://clave.gob.es/clave_Home/clave/funcionalidad.html)
- Detalles e4F: <https://sede.seguridadarea.gob.es/sede-aesa/contenido/claves-concertadas-e4f-esignature-foreigners>

En este documento y el vídeo que lo acompaña, **se contemplará únicamente el caso de identificación con Cl@ve**, ya que es el modo de acceso mayoritario.

Para identificarse utilizando Cl@ve, pulsaremos en el botón “Acceder” recuadrado en rojo en la imagen anterior.

### 3.2. 2.2. Elección de certificado digital.

Una vez seleccionado Cl@ve como herramienta de identificación, deberemos elegir cuál de los certificados digitales disponibles vamos a utilizar para identificarse. En la siguiente imagen, se han ocultado con un rectángulo azul los certificados disponibles, por ser certificados reales.



Seleccionaremos el certificado digital que corresponda y pulsaremos en el botón azul con el texto “Aceptar”.

### 3.3. Selección de autorización.

El sistema mostrará la siguiente pantalla, en la que deberemos seleccionar la autorización correspondiente a discrepancia que se quiere consultar y pulsaremos el botón “Continuar” recuadrado en rojo en la siguiente imagen. Deberemos acceder con el número de autorización correspondiente al expediente afectado.

Indique un número de autorización:

Continuar

## 4. PASOS A SEGUIR PARA VISUALIZAR UNA DISCREPANCIA.

### 4.1. Selección de expediente.

Una vez realizados los pasos descritos en el punto anterior, el sistema mostrará la siguiente pantalla, en la que deberemos seleccionar el expediente correspondiente a la discrepancia que se quiere consultar y pulsaremos el icono con forma de lupa en la columna “Acción” para acceder (si el estado del expediente así lo indica, deberá recoger antes la notificación para poder acceder).

Consulta de expedientes con constataciones/discrepancias			
<b>Datos personales</b>			
NIF:	12345678Z		
Autorización:	NF.ES.COE.099.001		
Nombre:	PEDRO		
Apellidos:	ESPAÑOL ESPAÑOL		
Perfil:	FIRMANTE		
<b>Expedientes</b>			
Referencia del expediente	Organización	Estado	Acción
COEPRU-SI-22-233-OSV0-1	Prueba Curso	Aceptada	
COE099-SI-22-235-OSV0-1	Prueba Curso	Aceptada	
Para recoger sus notificaciones, pulse aquí			

## 4.2. Edición discrepancias

Tras pulsar en el icono con forma de lupa del expediente deseado, el sistema mostrará la siguiente pantalla, en la que se muestran las discrepancias y su estado. En esta pantalla deberemos pulsar el botón “Editar datos” para poder continuar y así bloquear ese expediente. El expediente se bloquea para evitar que distintos gestores de discrepancias de la misma organización puedan accidentalmente sobre escribir las respuestas del usuario que bloquea el expediente.

**Leyenda**

- ACPA Aceptada AESA
- PAES Pendiente AESA
- EDOP En edición organización
- SSOP Sin solución organización
- RECA Rechazada AESA
- CRRA Cerrada AESA
- SPAC Sin PAC organización
- PASN PAC aprobado sin solución
- SALA Sin alegaciones del organización

Orden	Texto constatación/discrepancia
1	Prueba 1 texto
2	Prueba 2 texto (obligatorio)

Una vez que pulse el botón “Editar datos”, el expediente quedará bloqueado y solo usted podrá realizar cambios.

[Volver](#) [Ir a la sede electrónica](#) [Editar datos](#)

## 4.3. Selección de discrepancia.

Tras haber pulsado el botón azul con el texto “Editar datos”, el sistema mostrará la siguiente pantalla, en la que deberemos seleccionar la discrepancia que se quiere consultar pulsando el sobre el icono con forma de lupa de la columna “Acción” en la fila correspondiente a la discrepancia deseada.

**Expediente**

Referencia: COEPRU-SI-22-233-OSV0-1

[Generar documento de resumen histórico de discrepancias](#)

**Leyenda**

- ACPA Aceptada AESA
- PAES Pendiente AESA
- EDOP En edición organización
- SSOP Sin solución organización
- RECA Rechazada AESA
- CRRA Cerrada AESA
- SPAC Sin PAC organización
- PASN PAC aprobado sin solución
- SALA Sin alegaciones del organización

Orden	Texto constatación/discrepancia	Estado	Acción
1	Prueba 1 texto	SALA	
2	Prueba 2 texto (obligatorio)	PAES	

## 5. PASOS A SEGUIR PARA CONTESTAR A UNA DISCREPANCIA.

### 5.1. Contestar discrepancia.

Para contestar una discrepancia, una vez seleccionada en la pantalla que se indica en el punto anterior, deberemos escribir el texto de contestación en el cuadro de texto “Texto”. En este campo de texto es recomendable que se introduzca texto plano y a ser posible sin formato ya que se ha observado que si se copia y pega texto directamente de un documento Word o similares, se pueden introducir caracteres especiales que hacen que el sistema no responda adecuadamente.

Expediente

Referencia: COEPRU-SI-22-233-OSV0-1

Constatación/discrepancia

Orden: 1

Texto:

Prueba 1 texto

Evidencias

La constatación/discrepancia no tiene evidencias

Alegación

**Nota importante:** En esta fase de alegaciones no deben incorporarse (no se tendrán en cuenta) acciones correctoras ni evidencias de subsanación. Estas podrán incorporarse una vez emitido el Acta/Dictamen Técnico.

Alegación:

Documentación adjunta

### 5.2. Añadir documentación.

Continuando en la misma pantalla, el sistema permite adjuntar los documentos que queramos añadir a la respuesta a la no conformidad. Deberemos seleccionar primero el documento (botón azul “Seleccionar...”) y guardarlo después (botón verde “Guardar documento”) para añadir el documento a la discrepancia. En caso de querer añadir más de un documento a la respuesta a la misma discrepancia deberemos repetir este proceso tantas veces como sea necesario.



**Evidencias**

La constatación/discrepancia no tiene evidencias

**Alegación**

**Nota importante:** En esta fase de alegaciones no deben incorporarse (no se tendrán en cuenta) acciones correctoras ni evidencias de subsanación. Estas podrán incorporarse una vez emitido el Acta/Dictamen Técnico.

Alegación:

Documentación adjunta

No hay documentos en esta constatación/discrepancia

**Adjuntar documentos**

Adjuntar documentos nuevos que no estén asociados a ninguna constatación/discrepancia del expediente (*Tamaño máximo 10 MB y formatos permitidos: gif, png, jpeg, jpg, bmp, pdf, doc, docx, xls, xlsx, zip, rar*). En caso de que el documento a adjuntar exceda el tamaño máximo, deberá presentarse en el registro físico y adjuntar el recibo que le será entregado.

Recibo entrada registro físico.

### 5.3. Guardar discrepancia

Continuando en la misma pantalla, una vez acabada la respuesta que se desea enviar a AESA, deberemos pulsar en el botón verde con el texto “Guardar y siguiente” para guardar la discrepancia y continuar con la siguiente discrepancia, en el caso de existir alguna más.

**Adjuntar documentos**

Adjuntar documentos nuevos que no estén asociados a ninguna constatación/discrepancia del expediente (*Tamaño máximo 10 MB y formatos permitidos: gif, png, jpeg, jpg, bmp, pdf, doc, docx, xls, xlsx, zip, rar*). En caso de que el documento a adjuntar exceda el tamaño máximo, deberá presentarse en el registro físico y adjuntar el recibo que le será entregado.

Recibo entrada registro físico.

### 5.4. Generar documento

Una vez contestadas todas las discrepancias que considere, podremos volver a la página principal del expediente para enviar la respuesta a AESA pulsando el botón “Volver”. **Recuerde que no es necesario contestar a todas las discrepancias del expediente en el mismo envío y que las discrepancias sin respuesta no se enviarán a AESA mientras no la tengan.** El sistema volverá a mostrar la pantalla inicial del expediente donde podrá pulsar el botón verde “Finalizar y firmar” para continuar con el trámite de envío a AESA. En este momento, el sistema generará un documento pdf con la información que se enviará a AESA en respuesta a las discrepancias.

Generar documento de resumen histórico de discrepancias

**Leyenda**

- ACPA Aceptada AESA
- PAES Pendiente AESA
- EDOP En edición organización
- SSOP Sin solución organización
- RECA Rechazada AESA
- CRRA Cerrada AESA
- SPAC Sin PAC organización
- PASN PAC aprobado sin solución
- SALA Sin alegaciones del organización

Orden	Texto constatación/discrepancia	Estado	Acción
1	Prueba 1 texto	EDOP	<a href="#">Q</a>
2	Prueba 2 texto (obligatorio)	PAES	<a href="#">Q</a>

[Finalizar y firmar](#)

[Volver](#) [Ir a la sede electrónica](#) [Desbloquear](#)

## 5.5. Firmar documento

Una vez generado el documento, podremos visualizarlo y firmarlo pulsando el botón verde “Firmar y Registrar”, que abrirá la plataforma de firma digital.

**Datos personales**

NIF: 12345678Z  
Autorización: NF.ES.COE.099.001  
Nombre: PEDRO  
Apellidos: ESPANOL ESPAÑOL  
Perfil: FIRMANTE

**Expediente**

Referencia: COEPRU-SI-22-233-OSV0-1

Orden	Texto remitido	Ref. informe
1	ffff	

[Visualizar documentación que se firmará \(PDF\)](#)

Compruebe que los datos que figuran arriba son correctos. En caso contrario, pulse “Volver” para modificarlos. A continuación deberá firmar electrónicamente la comunicación remitida que quedará registrada. Para ello se le mostrará la lista de certificados digitales presentes en su navegador, y deberá seleccionar el que quiera utilizar y pulsar “Firmar y registrar”.

Firma del responsable

[Firmar y registrar](#) [Volver](#) [Ir a la sede electrónica](#)

		SIN CLASIFICAR		Dirección	
		<b>ALEGACIONES</b>		DSA	
				Unidad	
				CIS	
Administrado:	Prueba Curso	Nº de Expediente:	COEPRU-SI-22-233-OSV0-1		
Funcionario responsable:	Fernando Romero Urdiain	Fecha informe:	02/12/2022		
Ref. Parte 4	Texto discrepancia	Alegación	Evidencias aportadas		
1	Prueba 1 texto	///			

Firmado electrónicamente por:  
D. PEDRO Español español  
02 de diciembre de 2022



## 5.6. FIRE

El sistema nos redirigirá a la plataforma FIRE para firmar el documento. En ella, deberemos realizar los siguientes pasos para que el documento generado quede debidamente firmado y registrado su envío a AESA.

1. **Selección mecanismo de firma:** En esta pantalla podremos seleccionar si vamos a firmar con autofirm@ utilizando un certificado local, o utilizaremos Cl@ve para realizar la misma. Pulsando el botón "Acceder" de la opción seleccionada, se podrá continuar con el siguiente paso. Podemos abortar el proceso de firma pulsando el botón "Cancelar", en cuyo caso se volvería a la pantalla principal del expediente sin haber firmado el documento.



**FIRma Electrónica - FIRE**

Seleccione el sistema de firma

**autofirm@**  
Firma con certificado local  
Utilice un certificado instalado en el almacén de claves de su navegador o alojado en tarjeta inteligente.  
Acceder ▶

**cl@ve firma**  
Firma con Cl@ve Firma  
Utilice un certificado de firma de Cl@ve o realice su solicitud si no dispone de él.  
Acceder ▶

Cancelar

2. **Resumen de firma:** El sistema muestra el modo de firma seleccionado y el documento que se va a firmar. Si se deseara cambiar el sistema de firma, pulsando el botón “Volver” navegaríamos a la pantalla del primer paso donde podríamos realizar dicha acción. Una vez listo para realizar la firma, podríamos proceder a la misma pulsando el botón “Firmar”.



3. **Selección de certificado:** El sistema mostrará una ventana donde se podremos seleccionar el certificado con el que vamos a realizar la firma. Se selecciona el certificado pulsando sobre el cuadro de información del certificado.



4. **Fin de proceso:** Una vez realizada la firma, el sistema nos dirigirá a la siguiente pantalla, donde podremos descargar el justificante de la presentación en registro de la respuesta recién enviada pulsando el botón azul “Descargar justificante de presentación en registro (PDF)”

Información de registro

Recibo de presentación

Su comunicación a AESA se ha firmado y registrado correctamente.

Nº de registro: 2022232710

Fecha de registro: 02/12/2022 12:20:06

Descargar justificante de presentación en registro (PDF)

Ir a Inicio

## 6. ¿QUÉ OCURRE CUANDO CONTESTO A UNA DISCREPANCIA?

Una vez finalizado el proceso de envío de respuestas a las discrepancias del expediente, tanto si se ha contestado a la totalidad de las discrepancias o solo a un subconjunto de ellas, debemos esperar a la contestación por parte de AESA, que se producirá una vez se hayan revisado convenientemente las respuestas. Cuando el inspector responsable nos notifique que ya ha realizado la revisión de las respuestas, recibiremos un correo indicándole que tiene una notificación nueva.

Reply Reply All Forward IM

vi. 02/12/2022 13:07

BN Buzón no\_responder.aesa

AESA Nueva Notificación / AESA New Notification


To Puig Matey Enrique

El servicio de notificaciones de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea le informa que tiene una nueva notificación con asiento de registro número 2022190351-P3855573F disponible en las siguientes rutas:

State Aviation Safety Agency notifications service informs you that it has a new notification with entry number 2022190351-P3855573F available on the following routes:

Comparece/Notifications: <https://sede.seguridadaerea.gob.es/comparece/login/init.htm>  
Carpeta Ciudadana/Citizen Folder: <https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm>  
DEHÚ: <https://dehu.redsara.es/>

En este correo se adjuntarán varios enlaces desde donde debemos recoger la notificación para poder continuar. La notificación contendrá el siguiente documento, que nos indica que debemos entrar en la aplicación de gestión de discrepancias para continuar con el proceso.

 AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AEREA	SIN CLASIFICAR	Dirección
	<b>SEGUIMIENTO DE DISCREPANCIAS</b>	<b>DSA</b>
		Unidad
		<b>CIS</b>

El estado de las discrepancias del expediente COE099-SI-22-235-OSV0-1 ha sido modificado por AESA. Por favor, revise el estado de las mismas y aporte las soluciones correspondientes donde sea necesario utilizando la aplicación que está a su disposición en la dirección [https://sede.seguridadaerea.gob.es/aesa\\_gestiondiscrepancias](https://sede.seguridadaerea.gob.es/aesa_gestiondiscrepancias).

Muchas gracias.

ID(\*): AESAPIPACOEP000FVOPU730IQH8PDA

mentary verification).

Existen más casos en los que podemos recibir más tipos de documentos:

- Una vez finalizado el proceso de alegaciones, AESA enviará el **Acta de inspección** o el **Dictamen técnico** para continuar el proceso.
- En el caso de haber solicitado una prórroga para alguna de las discrepancias, recibiremos el documento de **Aceptación de prórroga** si nuestra solicitud ha sido aceptada. En caso de que la prórroga no haya sido aceptada, recibiremos el primer documento notificando de cambios en las discrepancias. Una vez se han subsanado todas las discrepancias o haya cumplido el plazo establecido sin haberlas subsanado, recibiremos la **Diligencia de subsanación/no subsanación** según corresponda. Recuerde que aunque el inspector le haya comunicado por cualquier vía que se han aceptado las respuestas a las discrepancias y que, por lo tanto, estas están cerradas, seguirán apareciendo con el estado “Pendientes de AESA” mientras no se haya emitido y notificado la Diligencia correspondiente.

Una vez recogidos estos documentos, se podrá continuar contestando las discrepancias como se indica en el proceso 4, en las distintas fases de esta.

- Alegaciones
- PAC
- Evidencias de cierre

## 7. ¿CUÁNDO TERMINA EL PROCESO?

El proceso terminará cuando recibamos la Diligencia de subsanación/No subsanación. Podremos seguir consultando el expediente hasta que este sea cerrado por parte de AESA, momento desde el cual ya no estará disponible para consulta en la aplicación.

## 8. ERRORES MÁS COMUNES.

A continuación se describen los errores más habituales y una breve explicación para poder resolverlos:

- **Error al guardar las discrepancias:** Compruebe que no hay caracteres especiales en el texto. Se recomienda no copiar y pegar de Word, pdf etc. ya que estas aplicaciones pueden incluir en el texto caracteres especiales que no son visibles.
- **No se ve el expediente que se quiere consultar:** Compruebe que está accediendo con el número de autorización correcto si dispone de más de uno, ya que cada proceso y gestor de discrepancias tiene su número de autorización correspondiente y son similares.
- **El expediente está bloqueado por otro usuario:** El usuario que tiene bloqueado el expediente para su edición, tiene habilitado un botón azul en la pantalla principal del expediente que le permite desbloquear el mismo. En caso de que no fuera posible por cualquier motivo que dicho usuario desbloquease el expediente, deberemos ponernos en contacto con el CAU de AESA para que realicen el desbloqueo del expediente.
- **Problemas al subir documentación:**
  - a. Los documentos deben cumplir los siguientes criterios:
    - i. En los campos de texto y en el nombre de los archivos que adjunten a la declaración, no utilizar los siguientes caracteres: “#”, “%”, “&”, “\*”, “:”, “<”, “>”, “?”, “/”, “{”, “|”, “}”, “\”, “\\”, “~”.
    - ii. La longitud del nombre del archivo que adjunte a la declaración no debe superar los 50 caracteres.
    - iii. Los formatos admitidos en los archivos que adjunte a la declaración son los siguientes: “.gif”, “.png”, “.jpeg”, “.jpg”, “.pdf”, “.doc”, “.docx”, “.xls”, “.xlsx”, “.zip”, “.rar”, “.bmp”.
- **Su inspector le comunica que le ha contestado a una discrepancia y usted no ve el cambio en la aplicación:** Debemos confirmar con el inspector que ese cambio ha sido notificado telemáticamente, ya que es necesario para que veamos dicho cambio en la aplicación.