



Manual de Usuario Portal de Asistencia de OMIE

Perfil ANÓNIMO

Alfonso XI, 6
28014 Madrid
T(+34) 91 659 89 00
www.omie.es

Versión 1.0
Fecha: 2023-11-30

ÍNDICE

1	Introducción.....	2
1.1	Acerca de esta guía.....	2
2	Uso general del Portal.....	3
2.1	Acceso al Portal.....	3
2.2	Localización de información.....	4
2.2.1	AutoAyuda organizada por Categorías.....	4
2.2.2	Buscador del Portal.....	5
2.2.3	Navegación.....	6
2.3	Acceso a nueva consulta anónima.....	8



1 INTRODUCCIÓN

El PORTAL DE ASISTENCIA tiene como objetivo facilitar, de una manera sencilla, información asociada al funcionamiento y a las gestiones que puedan ser requeridas en el Mercado de Electricidad.

Los usuarios del Portal de Asistencia podrán consultar información de ayuda mediante la navegación por la estructura de contenidos, así como realizar consultas o solicitudes específicas en función de las categorías en las que se ha clasificado la información.

1.1 Acerca de esta guía

En este documento encontrará información detallada y práctica sobre cómo utilizar el Portal de Asistencia al seleccionar el acceso sin identificación, en modo “ANÓNIMO”.



2 USO GENERAL DEL PORTAL

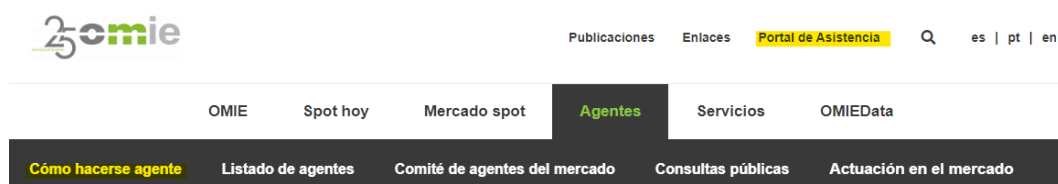
2.1 Acceso al Portal

El Portal de Asistencia de OMIE está abierto a todos los navegadores en la modalidad de escritorio, pudiendo entrar directamente por enlace:

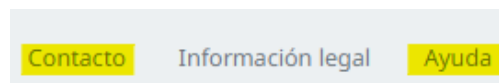
<https://www.portal-asistencia.omie.es>

De cara a facilitar el acceso al Portal se han gestionado los siguientes modos de acceso:

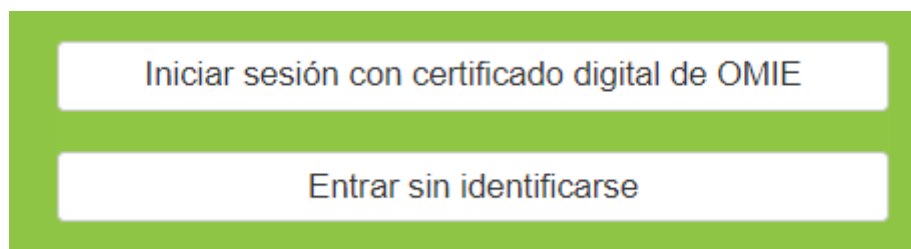
- Desde el web público <https://www.omie.es>:
 - Con enlace directo en el menú superior.
 - Desde enlace en la página [Cómo hacerse agente | OMIE](#).



- Desde el web de mercado <https://www.mercado.omie.es>:
 - Desde enlace en la página de Contacto
 - Desde enlace en la página de Ayuda y Documentación



Una vez se accede por cualquiera de las opciones anteriores el Portal detectará el idioma de navegador y mostrará la alternativa de identificarse.



Acceso del usuario

Para acceder a la información pública de OMIE, de manera anónima, basta con hacer clic en el botón "Entrar sin identificarse" mostrado en la imagen anterior. En tal caso sólo se mostrará la información pública, pudiendo encontrar secciones de información vacías.

Para acceder de forma completa como "AGENTE" basta con usar la opción "Iniciar sesión con certificado digital de OMIE" mostrada en la imagen anterior y seleccionar un certificado válido de OMIE, en cuyo caso se detectará el identificador del certificado.



Si no se identifica o si cierra la sesión del Portal se seguirá mostrando el idioma del navegador del usuario.

2.2 Localización de información

Tras entrar con o sin certificado, el usuario será redirigido a la página Ayuda y Soporte que se muestra a continuación:

Página principal: Ayuda y Soporte

2.2.1 AutoAyuda organizada por Categorías

El Portal de Asistencia estructura el contenido de Ayuda y Soporte por Categorías y Subcategorías, de forma que el usuario pueda encontrar la información requerida seleccionando una categoría concreta y navegando por las respuestas que se proporcionan dentro de las correspondientes subcategorías de contenido.

Por el carácter autónomo de la navegación y búsqueda de la información podrá ver a lo largo de este manual que se referencia al "contenido de AutoAyuda".



- + 01. Información general y Servicios de OMIE
- + 02. Proceso de alta de agentes
- + 03. Alta y Modificación de Unidades y Datos
- + 04. Soporte de Tecnología
- + 05. Operación del Mercado
- + 06. Liquidación y facturación de las operaciones
- + 07. Garantías de pago
- + 08. Subastas SREER

Página principal: Categorías de contenido

Los contenidos de estas categorías se mostrarán en el idioma del usuario.

2.2.2 Buscador del Portal

En la parte superior izquierda de la página Ayuda y Soporte se encuentra un buscador dinámico que tiene como fin facilitar las labores de consulta del usuario. Se realizará una búsqueda de las respuestas que contengan en el título o en el contenido coincidencias parciales o exactas con las palabras introducidas, seguidas o separadas. Nota: el buscador no acepta entrecomillado para concatenar palabras.

Ayuda y Soporte

Modificación datos de agente: documentación acreditativa

Documentación requerida (Agentes resrepresentados / Sin representante)

Tipos de representación

Documentación requerida para realizar cambios de representante

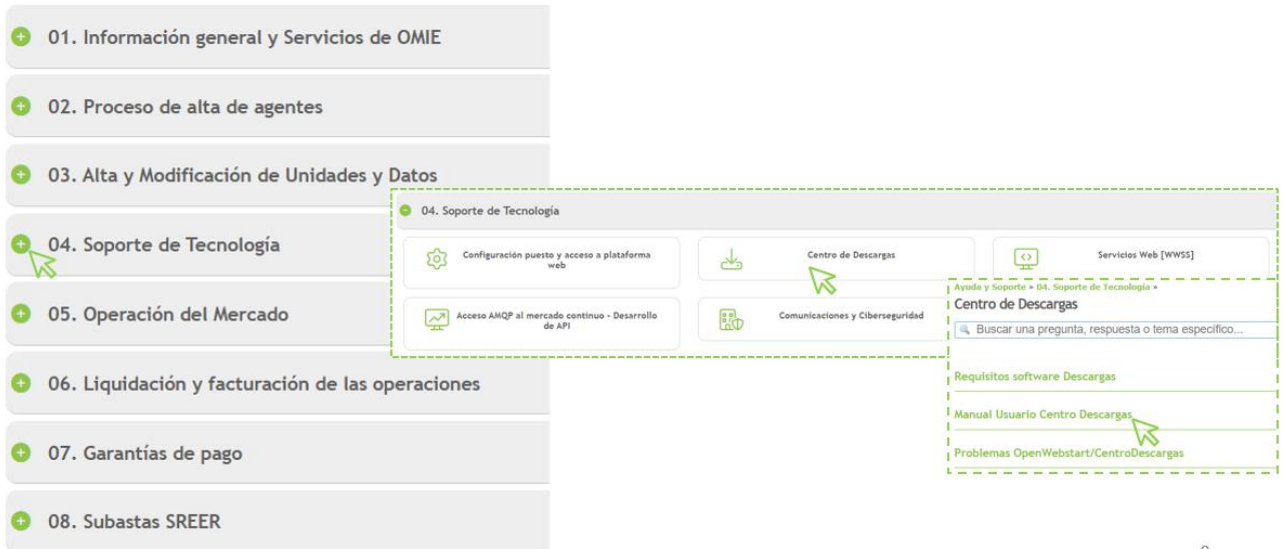
¿Cuáles son los pasos para darse de alta como agente?

Ayuda y soporte - Buscador



2.2.3 Navegación

Para navegar manualmente por los contenidos de AutoAyuda basta para desplegar cada categoría para visualizar sus diferentes subcategorías, pulsando sobre el botón '+' situado a la izquierda de su título. Una vez desplegado se visualizarán las subcategorías de contenido.



Ayuda y soporte – Desplegado y acceso a subcategoría

Pulsando en cada una de estas subcategorías el usuario será redirigido a la página de ésta, en la que se mostrarán listadas sus títulos de preguntas.

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE »

01. Información general y Servicios de OMIE

Vistazo Actividad **Ayuda y Soporte**

Ayuda y Soporte » 01. Información general y Servicios de OMIE »

Información pública OMIE

Buscar una pregunta, respuesta o tema específico...

Datos publicados por OMIE

Información general sobre el Mercado

Ayuda y Soporte – Subcategoría – Lista de preguntas


Posteriormente, pulsando sobre cada título de pregunta se mostrará su contenido.



Información general sobre el Mercado

El mercado de electricidad está estructurado en un mercado diario, un mercado intradiario de subastas y un mercado intradiario continuo. **OMIE es el operador de mercado eléctrico designado** (NEMO, según la terminología europea) para la gestión del **mercado diario e intradiario de electricidad** en la Península Ibérica. Nuestra empresa participa activamente en el acoplamiento de los mercados mayoristas de electricidad en la UE, conjuntamente con todos los NEMOs designados en cada Estado miembro.

Puede consultar todos los detalles sobre el funcionamiento de los mercados de electricidad gestionados por OMIE [aquí](#).

Si su duda no ha sido resuelta y dispone de certificado de OMIE puede abrir una Consulta desde [aquí](#). Si no dispone de certificado puede utilizar el icono , disponible a la derecha.

[Volver](#)

Ayuda y Soporte – Subcategoría – Pregunta – Respuesta

En caso de darle a la opción “Volver” se retrocederá a la página anterior.

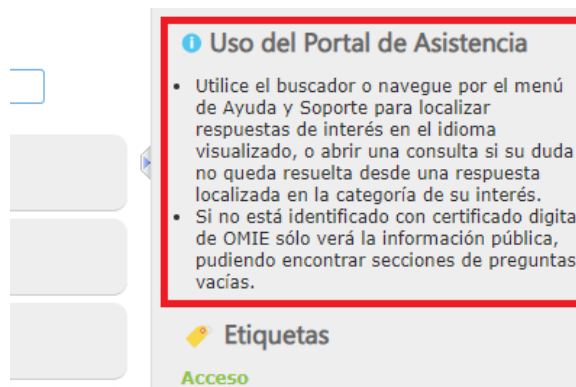
En la parte inferior de la página Ayuda y Soporte se encontrará una sección con información breve a cerca del funcionamiento de ésta.

En caso de no encontrar la información requerida en su idioma:

- El portal usa por defecto el idioma del navegador, mostrando únicamente contenido de Preguntas Frecuentes en idiomas Español, Portugués e Inglés.
- Si tiene certificado digital de OMIE siga las indicaciones de Acceso y Uso del Portal, en el menú lateral derecho. Una vez identificado puede cambiar el idioma del Portal desde "Mi cuenta" a Español / Portugués / Inglés.

Ayuda y Soporte – Ayuda inferior de idioma

A la derecha de la página principal se podrá encontrar otra sección de información acerca del uso recomendado del portal de asistencia, con aviso acerca de la posible falta de información en caso no estar identificado:



Uso del Portal de Asistencia

- Utilice el buscador o navegue por el menú de Ayuda y Soporte para localizar respuestas de interés en el idioma visualizado, o abrir una consulta si su duda no queda resuelta desde una respuesta localizada en la categoría de su interés.
- Si no está identificado con certificado digital de OMIE sólo verá la información pública, pudiendo encontrar secciones de preguntas vacías.

[Etiquetas](#)

[Acceso](#)

Ayuda y Soporte – Ayuda lateral de navegación


En este mismo lateral se muestran, además, las siguientes opciones:

- **Etiquetas:** Pulsando sobre ellas se facilitará la búsqueda de información al usuario. Según se acceda a las diferentes categorías o subcategorías mostrará las etiquetas específicas dentro de estas.
- **Últimos mensajes:** Se muestran preguntas que han surgido recientemente.

2.3 Acceso a nueva consulta anónima


El Portal permite introducir consultas sobre cada categoría en caso de no encontrar información que resuelva la duda. Estas consultas son de carácter privado y sólo podrán ser revisadas por el propio usuario que la introdujo o por el Personal de OMIE.

Para crear una consulta será necesario acceder a una respuesta de la AutoAyuda dentro de la categoría de interés, clicando en un título de pregunta relacionada y atendiendo al mensaje al pie de la respuesta.

Si su duda no ha sido resuelta y dispone de certificado de OMIE puede abrir una Consulta desde [aquí](#). Si no dispone de certificado puede utilizar el icono , disponible a la derecha.

Pregunta – Respuesta – Mensaje al pie de respuesta


En el caso en que el usuario no se haya identificado el enlace “aquí” le llevaría de nuevo a la opción de identificación.

La opción de consulta para un usuario sin identificar sería usar el formulario del widget , ahora habilitado:

[Ayuda y Soporte](#) » [01. Información general y Servicios de OMIE](#) » [Otras cuestiones](#) »

Contacto: No encuentro respuesta a mi duda en el Portal


Utilice el buscador para encontrar más fácilmente la ayuda requerida.

Si su duda no ha sido resuelta y dispone de certificado de OMIE puede abrir una Consulta desde [aquí](#). Si no dispone de certificado puede utilizar el icono , disponible a la derecha.

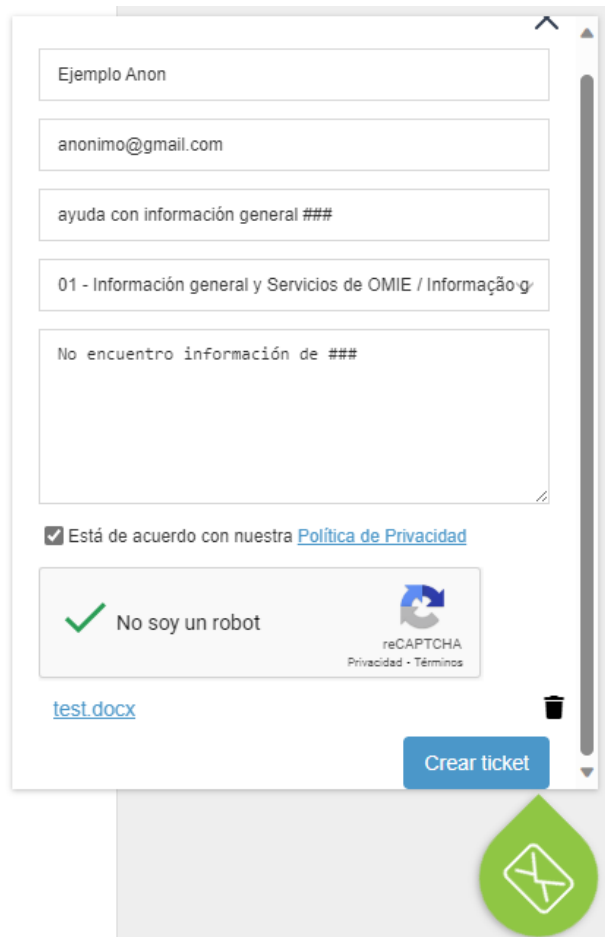
[Volver](#)



Pregunta – Respuesta – Tooltip “widget” de consulta anónima

Al clicar en el tooltip del widget  se desplegaría el formulario, que detectará automáticamente la categoría de interés, donde podrá describir el problema:





“Widget” - Formulario de consulta anónima

El formulario permite adjuntar un fichero que ayude a entender el problema, si bien filtrando tras envío las extensiones de fichero no permitidas (ej: .zip, .doc, ...), motivo por el que se da un aviso tras abrir la consulta.

2.4 Seguimiento de consultas anónimas realizadas

Tras envío de una consulta anónima, si el correo electrónico en el formulario es correcto, el usuario recibirá en la cuenta de correo correspondiente un correo automático de la categoría del Portal donde se ha asignado la consulta, pudiendo responder desde su cliente de correo al mismo para:

- Adjuntar nueva información o ficheros que ayuden a la resolución de la consulta.
- Comunicar a OMIE la resolución de la consulta.

