

Portal de Asistencia de OMIE

A large graphic celebrating 25 years of OMIE. It features the number '25' in a grey, stylized font with a horizontal line through the middle. Below the '25' is the text 'años|years|anos' in a small, grey font. To the right of the '25' is the word 'omie' in a grey, lowercase font, with the 'i' and 'e' in green. The background of the right side of the slide features a decorative pattern of thin, overlapping, wavy lines in shades of green and grey.

29 noviembre 2023

Índice

1. Introducción
2. Acceso al Portal de Asistencia
3. Organización del Portal
4. Funcionalidad del Portal
5. Caso práctico
6. Preguntas



1. Introducción



Introducción

El Portal de Asistencia de OMIE ofrece un servicio sencillo a los Agentes del Mercado, permitiendo:



- acceder a información asociada al funcionamiento y a las gestiones que puedan ser requeridas en el Mercado de Electricidad
- consultar información de ayuda mediante la navegación por la estructura de contenidos



- realizar consultas o solicitudes específicas en función de las categorías en las que se ha clasificado la información.

El Portal de Asistencia de OMIE:



- facilita las gestiones de los Agentes con OMIE, sin requerir el uso del correo electrónico, proporcionando respuestas a preguntas habituales

- centraliza y organiza las consultas acerca del mercado en una plataforma on-line



- es accesible mediante los navegadores habituales en dispositivos tipo PC
- está disponible en español, portugués e inglés

2. Acceso al Portal de Asistencia

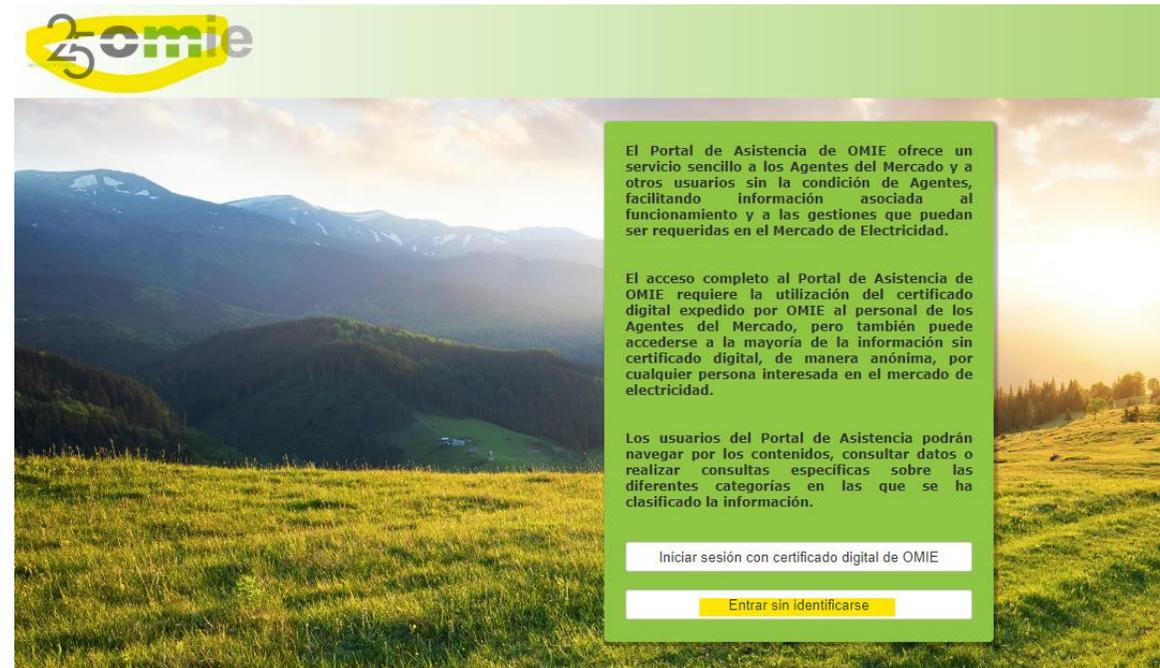


Acceso al Portal de Asistencia: **anónimo**

El Portal de Asistencia de OMIE está abierto a todo el público interesado en el mercado de electricidad, accediendo al Portal de Asistencia directamente, <https://www.portal-asistencia.omie.es/>, o desde enlaces específicos disponibles en el web público (encabezado y desde página ‘Cómo hacerse agente’).

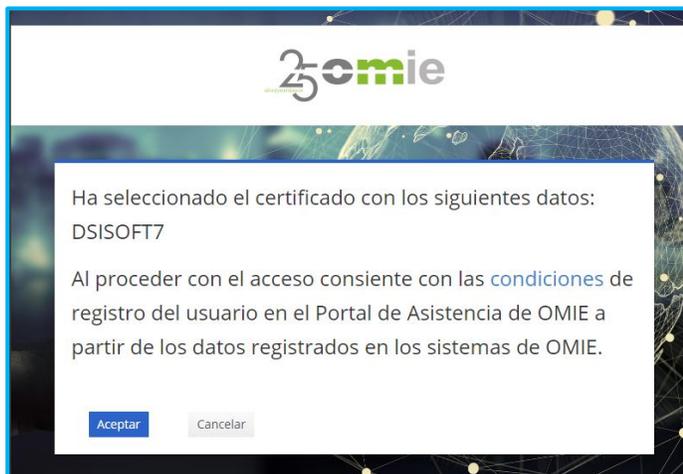
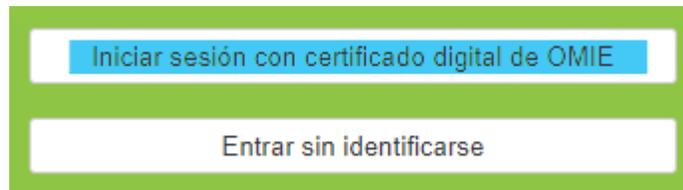


Para acceder sin certificado (modo anónimo) basta seleccionar “**Entrar sin identificarse**” o presionar sobre el logo de OMIE.



Acceso al Portal de Asistencia: agente

El Portal de Asistencia de OMIE está especialmente dirigido a los **agentes** del mercado eléctrico, razón por la que se enlaza adicionalmente desde las páginas de **Contacto** y de **Ayuda** del **web de mercado**.

[Contacto](#)
[Información legal](#)
[Ayuda](#)


 El acceso con **certificado digital** expedido por OMIE al personal de los Agentes del Mercado da acceso completo tanto al contenido como a la funcionalidad de Consultas.

Tras seleccionar la opción “Iniciar sesión con certificado digital de OMIE”, el Portal de Asistencia registra desde los sistemas de OMIE los siguientes datos asociados al certificado seleccionado:

- ✓ Identificador: código del certificado.
- ✓ Usuario: nombre y apellidos del titular.
- ✓ Agente: agente del mercado de electricidad de OMIE asociado.
- ✓ Correo electrónico: correo asociado ( **sólo se permite un usuario por correo***).

* *Gestión de correos asociados a certificados desde <https://www.mercado.omie.es>*

3. Organización del Portal



Organización del Portal

El Portal de Asistencia estructura el contenido de ayuda 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 en las correspondientes subcategorías.

The image shows a navigation menu on the left with 8 categories, each with a plus icon. Category 04, 'Soporte de Tecnología', is expanded, showing a sub-menu with four items: 'Configuración puesto y acceso a plataforma web', 'Centro de Descargas', 'Servicios Web [WWSS]', and 'Comunicaciones y Ciberseguridad'. A mouse cursor points to 'Centro de Descargas'. To the right, a preview of the 'Centro de Descargas' page is shown, featuring a search bar and a list of links: 'Requisitos software Descargas', 'Manual Usuario Centro Descargas', and 'Problemas OpenWebstart/CentroDescargas'. A mouse cursor points to 'Manual Usuario Centro Descargas'.

- + 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
 - Configuración puesto y acceso a plataforma web
 - Centro de Descargas
 - Servicios Web [WWSS]
 - Comunicaciones y Ciberseguridad
- + 05. Operación del Mercado
- + 06. Liquidación y facturación de las operaciones
- + 07. Garantías de pago
- + 08. Subastas SREER

Ayuda y Soporte » 04. Soporte de Tecnología »
Centro de Descargas

[Requisitos software Descargas](#)
[Manual Usuario Centro Descargas](#)
[Problemas OpenWebstart/CentroDescargas](#)

4. Funcionalidad del Portal



Funcionalidad del Portal de Asistencia: búsqueda

Acceso a la información clasificada en Categorías y Subcategorías.

Varios de mecanismos de **BÚSQUEDA** para encontrar fácilmente la información solicitada.



Aparte de la navegación manual, se recomienda usar estas opciones:

- Buscador dinámico que devuelve títulos de contenido coincidente con la búsqueda.
- Etiquetas de temáticas comunes de respuestas almacenadas.

Ayuda y Soporte

Modificación datos de agente: documentación acreditativa

¿Se pueden consolidar los cobros y pagos de varios agentes?

Jamás he participado en una subasta ¿Cómo me puedo dar de alta para participar en Subastas SREER?

¿Cómo solicito certificados adicionales al de apoderado?

¿Que requisitos técnicos debe cumplir mi equipo? ¿Cómo obtengo el certificado de apoderado?

Alta de Agentes: primer certificado de apoderado

Certificados, PIN y permisos. Certificado OS

¿Cómo solicito el certificado de acceso al sistema de Subastas?

Ayuda y Soporte >

Ayuda y Soporte

7 elementos etiquetados con Certificado OMIE

Incidentes ciberseguridad

Solicitudes de gestión de datos de agentes a través de web mercado

Alta de Agentes: primer certificado de apoderado

Funcionalidad del Portal de Asistencia: **abrir consulta anónima**

En el caso en que el **usuario** no encuentre la información solicitada, el Portal de Asistencia permite **Crear una consulta pública** desde cualquier respuesta dentro de la categoría de interés a través de un widget:

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

Ejemplo Anon

anonimo@gmail.com

ayuda con información general ###

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação g

No encuentro información de ###

Está de acuerdo con nuestra [Política de Privacidad](#)

No soy un robot 

test.docx

Crear ticket

Una vez enviada una consulta el usuario anónimo podrá realizar el seguimiento de la misma desde su correo, recibiendo:



- Respuestas de ayuda de Personal OMIE sobre la categoría atribuida
- Notificaciones informativas de cambio de estado de la consulta (no_reply)

Funcionalidad del Portal de Asistencia: **abrir consulta agente**

En el caso en que el **agente** no encuentre la información solicitada, el Portal de Asistencia permite **Crear una consulta identificada** desde cualquier respuesta dentro de la categoría de interés, desde el enlace “**aquí**”:

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.

! Las cuestiones relacionadas con la **operación en tiempo real de los mercados de OMIE** seguirán derivándose a la Sala de Operaciones:
<https://www.mercado.omie.es> > Contacto > Sala de Operaciones

Funcionalidad del Portal de Asistencia: **ver consultas de agente**

El **agente** revisa el estado de las consultas desde “**Mis Consultas**”, accediendo al registro de consultas abiertas y contestadas por OMIE desde “**Mis Consultas**”, donde se resumen estas vistas:

- Consultas Pendientes (abiertas o atendidas por OMIE)
- Consultas Cerradas 30D (cerradas durante últimos 30 días)

Clicando sobre el título de cualquiera de estas se accede a la vista completa, añadiendo:

- Consultas Abiertas por mí (todas las abiertas)
- Consultas Monitorizadas (automáticamente o manualmente)

Mis Consultas Añadir:

Pendientes / Pendentes / Pending (1)

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
▼ 04 – Soporte de Tecnología / Soporte de Tecnología / Technology Support 1				
461	En curso	test	2023-11-16 17:29	1 SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Cerradas 30D / Fechadas 30D / Closed 30D (1)

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
466	Cerrada	test información solicitada	2023-11-16 16:40	1 SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Consulta #461 ABIERTA **Modificar** No monitorizar ...

test

Añadido por **Sistemas de Información OPERADOR DEL MERCADO** hace **alrededor de 6 horas**.
Actualizado hace **menos de 1 minuto**.

Estado: En curso **Fecha de inicio:** 2023-11-16
Prioridad: Normal **Fecha fin:**
Asignado a: DTID / DOM / Opers
Subcategoría: Otras cuestiones de tecnología
url_origen:

Descripción Citar

test

Histórico **Notas** **Cambios de propiedades**

Actualizado por **1 SOPORTE DE TECNOLOGÍA** hace **menos de 1 minuto** ... #1

- Estado cambiado de *Nueva* a *En curso*

Información extra

Modificar **No monitorizar** ...

Modificar

Notas

Textile **Visual editor** **B** **I** **U** **S** **C** **H1** **H2** **H3** **☰** **☷** **☰** **☷** **pre** **↔** **📎** **🗑️**

Gracias, resuelto

Ficheros

Elegir archivos No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño máximo: 5 MB)

Clicando en el asunto o identificador se da acceso al detalle de consulta y posibilidad de **Modificar** para añadir información

Funcionalidad del Portal de Asistencia: **cuenta de agente**

El **agente** puede realizar las siguientes gestiones sobre su perfil desde **Mi Cuenta**:

- 1) Cambiar idioma a otro diferente del navegador (“auto”)
- 2) Añadir correos electrónicos a las notificaciones por cambio de estado de consulta
- 3) Gestionar las notificaciones por correo:
 - Por defecto en modo “seguidor o involucrado” + “Monitorizar contribuido”
 - Para desactivar: seleccionando el modo “Sin eventos” en el desplegable + desmarcando el resto
 - ⚠ *Los agentes no pueden suscribirse solo a ciertas categorías, ya que el Portal avisaría de cambios en todas las consultas abiertas*

Mi cuenta

Información

Titular: NOMBRE APELLIDOS

Agente: AGEMPLO

Correo electrónico: nombreapellidos@agemplo.es

Idioma: (1) (auto)

Guardar

(2) Correo Electrónicos Cambiar contraseña

(3) Notificaciones por correo

Solo para objetos que soy seguidor o estoy involucrado

También notificarme sobre problemas con una prioridad de alta o superior

No quiero ser avisado de cambios hechos por mí

(3) Monitorización automática

Peticiónes a las que he contribuido

Notificaciones por correo

Sin eventos

Notificaciones por correo

Para cualquier evento de las categorías seleccionados...

Categorías

- 01 - Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE
 - 01. General information and Services of OMIE
 - 01. Informação geral e Serviços do OMIE
 - 01. Información general y Servicios de OMIE
- 02 - Alta de agentes / Proceso de registro de agente / Agent registration process
 - 02. Agent registration process
 - 02. Proceso de alta de agentes

5. Caso práctico



Caso práctico: ciclo consulta anónima - resumen

Usuario busca información: no queda resuelta la duda

Usuario entra a una pregunta relacionada con la categoría de interés para acceder a widget de consulta

Usuario envía una nueva consulta (ABIERTA) desde formulario 

El Portal envía notificación de CONSULTA ABIERTA

Personal OMIE contesta a la consulta > recibida en correo de usuario

El Portal envía notificación de CONSULTA EN CURSO



Usuario revisa la contestación de OMIE desde el correo

Usuario responde desde el correo:

Solicitando/añadiendo más información

Confirmando solución

Personal OMIE cierra la consulta

El Portal envía notificación de CONSULTA CERRADA

Caso práctico: ciclo consulta de agente - resumen

Agente busca información, no queda resuelta la duda

Agente entra a una pregunta relacionada con la categoría de interés para acceder a enlace a consulta *“aquí”*

Agente crea una nueva consulta (ABIERTA)

El Portal envía notificación de CONSULTA ABIERTA

Agente revisa estados y respuestas de consultas desde Mis Consultas >  Pendientes

Personal OMIE contesta a la consulta

La consulta pasa a estado EN CURSO + actualizada por Personal OMIE >  Pendientes

El Portal envía notificación de CONSULTA EN CURSO

Agente revisa la contestación de OMIE entrando a la consulta (ID / asunto)

Agente usa la opción ‘Modificar’ desde la propia consulta:

Solicitando/añadiendo más información

Confirmando solución

Personal OMIE cierra la consulta

La consulta pasa a estado CERRADA >  Cerradas 30D

El Portal envía notificación de CONSULTA CERRADA

Caso práctico: ciclo consulta de agente - enlace a consulta

Agente busca información, no queda resuelta la duda

25 omie Mis Consultas Ayuda y Soporte Conectado como 0000NN_AGEMPLO Mi cuenta Terminar sesión

Búsqueda: Ir a la categoría...

Ayuda y Soporte

duda genérica webinar

Ningún dato disponible

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

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.

Agente entra a una pregunta relacionada con la categoría de interés para acceder a enlace a consulta “aquí”

25 omie Mis Consultas Ayuda y Soporte Conectado como 0000NN_AGEMPLO Mi cuenta Terminar sesión

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

Búsqueda: 01. Información general y ...

01. Información general y Servicios de OMIE

Vistazo **Actividad** Ayuda y Soporte

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

Contacto: No encuentro respuesta a mi duda en el Portal ★ Monitorizar Mensaje

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.

Caso práctico: ciclo consulta de agente - ABIERTA

Agente crea una nueva consulta (ABIERTA) > Pendientes

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviç...

+ Vistazo Actividad **Peticiones**

Nueva petición

Tipo * Consulta ▾

Asunto * titulo pregunta

Descripción **Textile** Visual editor **B I U S C H1 H2 H3**

texto pregunta

Estado * Nueva ▾

Subcategoría *

Ficheros

APP OMIE
Comité de Agentes de
OMIE - Cursos de me
OMIE - Información p
OMIE - Resultados de
(...) Otras cuestiones
Plataforma de Inform
REMIT

Crear **Crear y continuar**

✓ Petición #516 creada.

Consulta #516 **ABIERTA** ...

titulo pregunta

Añadido por **NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO** hace **menos de 1 minuto**.

Estado:	Nueva	Fecha de inicio:	2023-11-29
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	DRIM		
Subcategoría:	(...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues		
url_origen:			

Descripción

texto pregunta

Consultas personalizadas

- Abiertas por mí / Abertas por mim / Open by me
- Cerradas 30D / Fechadas 30D / Closed 30D
- Monitorizadas / Monitorizadas / Watched
- Pendientes / Pendentes / Pending**

Caso práctico: ciclo consulta de agente - EN CURSO

Personal OMIE contesta a la consulta

La consulta pasa a estado **EN CURSO** + actualizada por Personal OMIE > **Pendientes**

Mis Consultas Añadir:

Pendientes / Pendentes / Pending (1)

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
510	En curso	título pregunta	2023-11-29 07:59	SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Agente revisa la contestación de OMIE entrando a la consulta (ID / asunto)

Agente usa la opción **'Modificar'** desde la propia consulta: **Confirmando solución**

Descripción Citar

texto pregunta

Histórico **Notas** **Cambios de propiedades**

Actualizado por **SOPORTE DE TECNOLOGÍA** hace 4 minutos ... #1

- **Categoría** cambiado de 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE a 04 - Soporte de Tecnología / Suporte de Tecnologia / Technology Support
- **Subcategoría** cambiado de (...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues a (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
- **Estado** cambiado de Nueva a En curso
- **Asignado a** cambiado de DRIM a SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Respuesta ejemplo: su consulta ha sido reasignada. En lo relativo a su duda, la respuesta es ejemplar.

Modificar **Monitorizar** ...

Modificar **Monitorizar** ...

Modificar

Notas

Textile Visual editor **B** *I* U ~~S~~ **C** **H1** **H2** **H3** **☰** **☰** **☰** **☰** **pre** **↔**

Duda solucionada, muchas gracias.

Ficheros

No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño máximo: 5 MB)

Caso práctico: ciclo consulta de agente - CERRADA

Personal OMIE cierra la consulta

La consulta pasa a estado **CERRADA** > Cerradas 30D

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
516	Cerrada	titulo pregunta	2023-11-29 08:14	SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Consulta #516 **CERRADA** Modificar Monitorizar

titulo pregunta
 Añadido por NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO hace 34 minutos. Actualizado hace 4 minutos.

Estado: Cerrada Fecha de inicio: 2023-11-29
 Prioridad: Normal Fecha fin:
 Asignado a: SOPORTE DE TECNOLOGÍA
 Subcategoría: (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
 url_origen:

Descripción Citar
 texto pregunta

Histórico **Notas** Cambios de propiedades

Actualizado por SOPORTE DE TECNOLOGÍA hace 20 minutos ... #1

- Categoría cambiado de 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE a 04 - Soporte de Tecnología / Suporte de Tecnologia / Technology Support
- Subcategoría cambiado de (...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues a (...) Otras cuestiones de tecnologia / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
- Estado cambiado de Nueva a En curso
- Asignado a cambiado de DRIM a SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Respuesta ejemplo: su consulta ha sido reasignada. En lo relativo a su duda, la respuesta es ejemplar.

Actualizado por NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO hace 6 minutos ... #2

Duda solucionada, muchas gracias.

Actualizado por SOPORTE DE TECNOLOGÍA hace 5 minutos ... #3

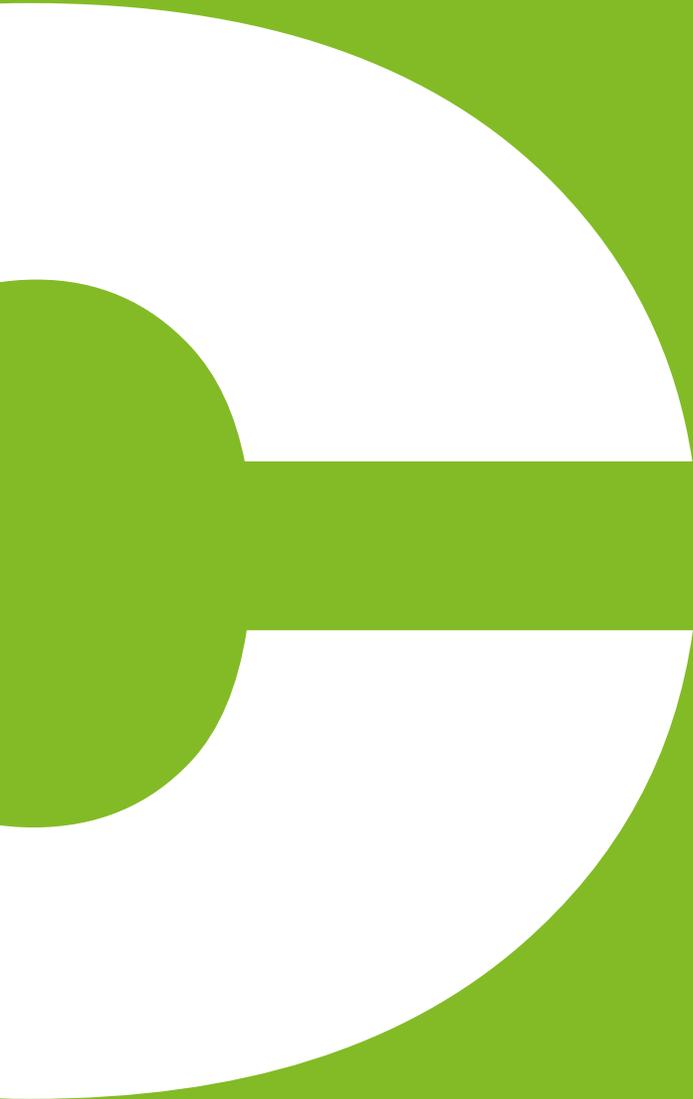
Perfecto. Cerramos la consulta.
 No dude en consultarnos de nuevo si necesita más ayuda.
 Atentamente,

Portal de Asistencia de OMIE

¿Preguntas?

29 noviembre 2023

A large graphic celebrating 25 years of OMIE. It features the number '25' in a large, grey, stylized font. Below the '5' is the text 'años|years|anos' in a smaller, green font. To the right of the '25' is the word 'omie' in a lowercase, sans-serif font, with the 'o' and 'm' in grey and the 'i' and 'e' in green. The background of the right side of the slide features a decorative pattern of thin, light green lines forming a wavy, organic shape.



25 años
years
anos

MUCHAS GRACIAS

www.omie.es

