



Ayudas directas a los colectivos más vulnerables con hipoteca a tipo de interés variable

FAQ – PREGUNTAS FRECUENTES

Actualización: 25 septiembre 2023

(este documento será actualizado periódicamente)

Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública





DUDAS Y PREGUNTAS FRECUENTES

IMPORTANTE: Se recomienda consultar el documento informativo sobre las instrucciones para completar y presentar el formulario de solicitud de estas ayudas. Este documento está disponible en la web de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública (<https://hisenda.gva.es/es/web/modelo-economico/ajudes-en-tramit>)

PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROGRAMA

¿Cuál es el objeto del Programa destinado a personas físicas con préstamo hipotecario sobre la vivienda habitual en régimen de tipo de interés variable?

El objetivo es proporcionar el apoyo necesario para aliviar la carga financiera de las personas físicas con residencia habitual en la Comunitat Valenciana, mediante una convocatoria de ayudas directas para que puedan hacer frente a la subida de intereses de las hipotecas en régimen de tipo de interés variable sobre su vivienda habitual.

La finalidad de la subvención es reducir la probabilidad de la pérdida de la vivienda habitual por parte de los colectivos más vulnerables en riesgo de exclusión por no poder afrontar el pago de las cuotas hipotecarias.

¿Qué tipo de ayudas se conceden a los colectivos más vulnerables con hipoteca a tipo de interés variable?

Se conceden 2 tipos de ayudas de **pago único** en función del nivel de ingresos brutos anuales acreditado por la **unidad familiar**, en 2021, y el peso de la **carga financiera hipotecaria**, de los últimos 12 meses, sobre sus ingresos netos anuales de 2021:

- ▶ Para personas físicas que formen parte de unidades familiares con ingresos brutos anuales iguales o inferiores a 25.200 € y una carga hipotecaria en los últimos doce meses anteriores a la solicitud de ayuda, sobre ingresos netos anuales igual o superior al 40%: **ayuda de 600 €.**
- ▶ Para personas físicas que formen parte de unidades familiares con ingresos brutos anuales iguales o inferiores a 33.600 € y una carga hipotecaria en los últimos doce meses anteriores a la solicitud de ayuda, sobre ingresos netos anuales igual o superior al 50%: **ayuda de 300 €.**





Definición de persona que pertenece a un colectivo vulnerable.

A los efectos de este decreto, tendrá la consideración de persona que pertenece a un colectivo vulnerable cuando, siendo persona física, los **ingresos brutos** anuales de la **unidad familiar**, en 2021, sean igual o inferior a **33.600 euros**.

¿Qué se entiende por unidad familiar?

La unidad familiar está formada por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y las personas que pudiesen dar derecho a aplicar el mínimo por descendientes regulado en la Ley del IRPF, así como con los ascendientes hasta segundo grado que convivan en el mismo domicilio.

Para la determinación de estas circunstancias de convivencia se atenderá a la situación existente a **31 de diciembre de 2022**.

Por cada unidad familiar, **sólo** se podrá conceder la ayuda a **uno de sus miembros**.

¿Qué se consideran ingresos brutos anuales?

Todos los ingresos de cualquier naturaleza **de todos los miembros** de la misma unidad familiar, deducidos todos los gastos necesarios para la obtención de los ingresos y las deducciones generales. Se corresponde con la suma de las casillas de la declaración de la Renta de 2021 (Modelo 100), la 505 y la 510.

En el caso de **no haber presentado la declaración de la Renta de 2021** por no estar obligado a ello, se considerarán las imputaciones de renta equivalentes que disponga la AEAT.

¿Cuáles son los requisitos para ser beneficiario/a de las ayudas?

1. Ingresos brutos anuales iguales o inferiores a **33.600 €**.
2. Residencia habitual y domicilio fiscal en la **Comunitat Valenciana**.
3. Ser titulares de un préstamo hipotecario para adquisición de **vivienda habitual** de tipo de **interés variable** formalizado **antes del 30 de junio de 2022**, con revisión del tipo de interés **posterior al 1 de abril de 2022**, y cuyo importe nominal concedido **no sea superior a 240.000 €**.
4. Que la **carga financiera** en los últimos 12 meses por el préstamo hipotecario resulte superior al siguiente porcentaje de los ingresos netos anuales del beneficiario o la unidad familiar en función los siguientes importes:





- El 40%, para ingresos brutos anuales inferiores o iguales a 25.200 euros.
 - El 50%, para ingresos brutos anuales inferiores o iguales a 33.600 euros y superiores a 25.200 euros.
5. Que estén **al corriente de los pagos de los últimos doce meses** del préstamo hipotecario anteriores a la presentación de la solicitud de la ayuda.
 6. Que tengan la condición de “**no declarante**” del **Impuesto sobre el Patrimonio**.
 7. Haber presentado la declaración de **Renta en 2021**, estando obligado a ello.





PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO

¿Cuáles son los pasos para obtener estas ayudas?

- ▶ Realización de la petición de **CITA PREVIA** a través de un acceso directo al [Portal de cita previa de la Generalitat](#).
- ▶ **Solicitud** de ayuda de manera **telemática** en el intervalo asignado en la Cita Previa.
- ▶ **Revisión** de solicitudes y documentación por parte de la Administración.
- ▶ **Resoluciones parciales** por parte de la Administración.
- ▶ **Publicación en el DOGV** de las resoluciones hasta agotar el crédito presupuestario.
- ▶ **Transferencia bancaria** de la ayuda concedida a la cuenta indicada en la solicitud.

¿Qué plazos hay para presentar las solicitudes de esta ayuda?

El plazo de solicitud de **cita previa** para la presentación de solicitudes de ayuda se **iniciará a las 09.00 horas del día siguiente al de la publicación, en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana, del Decreto 73/2023, de 19 de mayo, del Consell, por el que se aprueban las bases reguladoras y se convocan ayudas directas a los colectivos más vulnerables con hipoteca a tipo de interés variable, y finalizará a las 23:59 h del día 15 de septiembre de 2023.**

¿Cómo accedo a la cita previa?

Para la obtención de fecha y franja horaria para presentar la solicitud de ayuda (no requiere firma electrónica), se accederá al procedimiento telemático «**Solicitud de ayudas directas a los colectivos más vulnerables con hipotecas a tipo de interés variable**».

En este trámite solo deberá introducirse la identificación del solicitante de las ayudas (no del representante), un correo electrónico y un teléfono de contacto.

El sistema le informará del periodo de tiempo asignado para presentar la solicitud.


Enlace a Cita Previa:

<https://etornos.gva.es/etornos-front/HIPO2023/index.html>

en el que aparecerá este tipo de pantalla (pero con la convocatoria activada):





**GENERALITAT
VALENCIANA**

CITA PREVIA TELEMÁTICA
AYUDA A HIPOTECAS CON INTERÉS VARIABLE

Mediante este formulario puede solicitar una cita previa. Cumplimente todos los campos y se le asignará una fecha y un plazo para realizar el trámite telemático. Si ya tiene una cita previa y lo que desea es comprobar los datos de la misma, sólo tiene que introducir su NIF y pulsar el botón de Comprobar cita previa.

Datos del solicitante

* NIF
 ✓ Comprobar cita previa


* Nombre * Primer apellido Segundo apellido

* Teléfono * Email * Repetir Email

Los datos de teléfono y email se solicitan exclusivamente para contactar en caso de que exista algún problema. El proceso de cita previa no enviará ningún sms o email de confirmación de cita.

Verificación de usuario humano

Introduzca el texto que aparece en la imagen



Solicitar >

La Generalitat Valenciana llevará a término el tratamiento de sus datos personales de acuerdo al Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de datos y garantía de los derechos digitales.
Información básica sobre protección de datos
Información detallada sobre este Registro de Actividades de Tratamiento

Cuestiones relativas a la CITA PREVIA

Si me equivoco al rellenar la cita previa...

El dato de la cita previa que importa es el número NIF/DNI/NIE. Si ese dato es correcto, puede tramitar la solicitud telemática sin ningún problema. También le informamos que, una vez transcurra el periodo que le ha dado la cita previa, podrá solicitar una nueva cita previa con ese mismo número de identificación si lo desea.

¿Es necesario disponer de certificado digital para realizar mi cita previa?

No es necesario disponer de certificado digital. La cita previa se realiza a nombre de la persona solicitante, o sea, indicando su DNI.

El enlace a la cita previa: <https://eternos.gva.es/eternos-front/HIPO2023/index.html>

He solicitado cita previa, ¿Cuándo debo presentar mi solicitud?

Deberá realizar su solicitud dentro del periodo que le habrá sido asignado en el justificante descargado al realizar su trámite de cita previa (fecha y franja horaria). Si intenta realizar su solicitud fuera de este plazo asignado, el sistema no se lo permitirá.

Si no he podido realizar la solicitud en el plazo de mi cita previa, ¿Cómo debo proceder?

Si ha pasado el plazo correspondiente a su cita previa sin realizar una solicitud de ayuda, deberá solicitar nueva cita previa, para disponer de un nuevo plazo para realizar la solicitud.

No dispongo de mi justificante de cita previa y no recuerdo cuándo debía realizar la solicitud.





Puede comprobar el intervalo de cita previa, en el siguiente enlace introduciendo el NIF y se pulsando el botón “Comprobar cita previa” del enlace: <https://etornos.gva.es/etornos-front/HIPO2023/index.html>.

¿Cómo se presenta la solicitud telemática en el plazo de tiempo asignado en la cita previa?

Dentro del periodo o franja de tiempo asignada por la cita previa, las solicitudes se presentarán **de forma telemática** en la sede electrónica de la Generalitat Valenciana a través del procedimiento «**Solicitud de ayudas directas a los colectivos más vulnerables con hipotecas a tipo de interés variable**».

https://sede.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24565

Cualquier solicitud presentada siguiendo un procedimiento distinto al aquí descrito será inadmitida, es decir, no será admitida ninguna solicitud que entre por otro canal distinto a este.

En la página web de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública estará disponible la información sobre la convocatoria y se habilitará un acceso a la sede electrónica para formular la solicitud.

Para la presentación de la solicitud se requiere de un **sistema de firma electrónica** admitido por la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es/es/sistemas-d-identificacio-i-signatura-acceptats>):

Se admite cualquier certificado de firma digital de la **ACCV**, certificado de la **FNMT** (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), **DNI electrónico** o **Sistema CI@ve** (**CI@ve firma** o **CI@ve permanente**). También se admitirán todos los certificados reconocidos incluidos en la [Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación \(TSL\)](#) establecidos en España, publicada en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Cuestiones importantes sobre el trámite de presentación de la solicitud

- ✓ Ha de saber que, si el trámite de presentación de la solicitud se realiza en la franja de tiempo asignada, **el sistema retrotraerá la fecha de presentación de la solicitud al momento en que se completó el trámite de cita previa, siempre que dicha solicitud contenga toda la información necesaria** para comprobar que se cumplen los requisitos para ser beneficiario o beneficiaria y que, por tanto, se pueda otorgar una cuantía determinada.
- ✓ En caso contrario, la fecha de presentación **será la fecha en que la información esté completa.**





- ✓ Si la solicitud **NO** se presentara en el periodo asignado para el trámite de presentación de la solicitud, **se entenderá no presentada la solicitud.**
- ✓ Cualquier solicitud presentada siguiendo un procedimiento distinto al descrito **será inadmitida.**
- ✓ Solo podrá presentarse **una solicitud por cada persona solicitante.** Si se presentaran varias solicitudes en el plazo o franja de tiempo asignado en el trámite de cita previa, **solo se admitirá la última presentada.**

¿Cómo se presenta la solicitud mediante representante?

Tiene dos alternativas, y en cualquiera de ellas, siempre deberá solicitar la cita previa:

1. Realizar telemáticamente la presentación de su solicitud con ayuda de un representante que esté inscrito en:
2.
 - ▶ **Registro de representantes de la Generalitat**
<https://www.accv.es/servicios/empresas/registro-de-representantes/>
 - ▶ **Registro Electrónico de Apoderamientos del Estado (REA):**
https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html
3. O bien en el caso de ser una persona física o jurídica que actúe como representante expresamente para esta ayuda, se deberá aportar el

Anexo I. Modelo de Representación para la tramitación de la solicitud de ayuda (...).

¿Qué documentación acreditativa de que cumpla los requisitos he de presentar junto con la solicitud?

1. **Certificación de la entidad financiera prestamista** de la operación hipotecaria que exprese, respecto de la persona solicitante, los siguientes extremos:
 - Es titular del préstamo hipotecario para vivienda habitual a tipo de interés variable.
 - Se ha formalizado antes del 30 de junio de 2022.
 - La revisión del tipo de interés variable ha sido posterior al 1 de abril de 2022.
 - El importe nominal del préstamo concedido es igual o inferior a 240.000 euros.



- Que se halla al corriente en los pagos del préstamo hipotecario, habiendo abonado las cuotas correspondientes a los doce meses anteriores a la presentación de la solicitud.
 - Indicación de la carga financiera, entendiéndose por tal el importe conjunto de intereses más la amortización del capital del préstamo en los últimos doce meses inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud de ayuda.
2. En el supuesto de que no fuese posible obtener la certificación del apartado 1 anterior, podrá ser sustituida por **documentación justificativa** emitida por dicha entidad financiera donde se especifique:
- Titular del préstamo hipotecario.
 - Nominal inicial del préstamo hipotecario.
 - Fecha de formalización.
 - Tipo de interés variable.
 - Fecha de la última revisión del tipo de interés.
 - Pago de las cuotas de los últimos doce meses (con independencia de su periodicidad) inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de ayuda.

Se considerará documentación a aportar considerada como **acreditativa en caso de que no se disponga de certificado emitido por la entidad financiera siempre que contenga toda la información indicada** en este apartado 2:

- Recibos de las 12 últimas cuotas hipotecarias inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud.
- Descargas desde la aplicación del banco
- Cuadro de amortización del préstamo con las últimas 12 cuotas inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud.
- Escritura de formalización de la hipoteca.

Dicha documentación será considerada como sustitutiva cuando se justifiquen **todos los puntos** citados en el recuadro anterior (punto 2).

No se admitirán **fotos o documentos** donde no se justifique su procedencia.

3. Recibo del **Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)** del ejercicio **2021** sobre la vivienda habitual en garantía del préstamo hipotecario a los efectos de acreditar su referencia catastral.
4. Declaración responsable de los integrantes de la **unidad familiar a 31 de diciembre de 2022**, a excepción de la persona solicitante de la ayuda, según **MODELO** accesible en la misma Sede Electrónica que ha de ser cumplimentado.

En caso de **solicitante como único integrante de la unidad de convivencia** será necesario adjuntar el documento en blanco en la



parte de “Documentación” de la solicitud ya que se trata de un documento obligatorio.

En el trámite de la solicitud sólo se podrán adjuntar ficheros comprimidos (*.zip) en el caso del “Certificado de entidad financiera prestamista y/o documentación justificativa” y en “Otros documentos”. En cualquier caso, el archivo comprimido solo podrá contener archivos jpg, png, tif o pdf.

No deberían de adjuntarse ficheros de más de 5Mb y la suma de ficheros tendría que ser la menor posible. Por tanto, al escanear o digitalizar cualquier documento, se recomienda que se haga en blanco y negro y con una resolución de 200 ppp/dpi (puntos por pulgada).

La justificación de la concurrencia del resto de requisitos (domicilio fiscal, ingresos brutos y netos anuales) se realizará mediante la **consulta telemática** a la información de la que dispongan los órganos competentes de las Administraciones Públicas y, en especial, la **Agencia Estatal de Administración Tributaria**.

¿Cómo accedo a subsanar mi solicitud?

Durante el periodo de la cita previa, un solicitante puede presentar más de una solicitud (por ejemplo, una segunda solicitud en la que corrige algún dato o documento), pero **sólo será válida la última solicitud presentada**, desistiendo de las presentadas anteriormente.

No debe presentarse una solicitud sin tener cita previa asignada o fuera del plazo asignado en ella. Si un solicitante intenta presentar una solicitud, el trámite telemático de la solicitud, le avisará que ya existe una solicitud previa y **le redirigirá al trámite de alegación/subsanación**. Si, aun así, decide presentar una nueva solicitud, podrá hacerlo, lo que conllevará el desistimiento de las presentadas con anterioridad.

El trámite de alegación/subsanación a la solicitud se publicará a partir del 07/06/2023. Cuando rellene este trámite tendrá que hacer referencia a la solicitud previamente registrada. Al acceder a este trámite, tras identificarse con el certificado de firma digital y cumplimentar el DNI del solicitante, el sistema le ofrecerá el número de expediente de la solicitud presentada. Este trámite es con certificado y lo puede utilizar para aportar documentación requerida por el órgano gestor de la ayuda y corregir información aportada en su solicitud.





He recibido una notificación de subsanación ¿qué documentación puedo aportar para corregir mi solicitud?

En la carta remitida por la Administración estarán detallados los motivos de subsanación. Es posible que se deba subsanar uno o varios puntos.

1. Si el objeto a subsanar es en relación a justificar la **fecha de formalización**, el **nominal**, la **fecha de última revisión del tipo de interés** o la **carga financiera** estarán referidos al certificado financiero y podrá usted aportar cualquiera de esta **documentación** considerada como **acreditativa**:
 - Certificado emitido por la entidad financiera.
 - Recibos de las últimas 12 cuotas hipotecarias inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud.
 - Descarga de datos desde su aplicación del banco.
 - Justificantes/notificaciones bancarias.
 - Cuadro de amortización del préstamo con las últimas 12 cuotas hipotecarias inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud.
 - Escritura de formalización del préstamo.

*No se considerará documentación acreditativa las **fotos o documentos** donde no se refleje que provienen de una entidad financiera o escrito notarial.*

2. Si el objeto a subsanar es el **Anexo II** se deberá aportar el documento en caso de que no haya sido aportado en la primera solicitud. Corregir el documento aportado o la solicitud para que los datos indicados en ambos coincidan. Incluir todas las firmas de los miembros de la unidad familiar, siendo necesarias también las del tutor o representante legal en caso de menores.
3. Si el objeto a subsanar es el **IBI del 2021** se deberá aportar el documento en caso de que no haya sido aportado en la primera solicitud. No se admiten movimientos bancarios de pago donde no aparezca la referencia catastral ni recibos de fechas que no sea 2021*.

**Salvo para préstamos hipotecarios formalizados a partir de 2022 donde no sea posible disponer del IBI 2021 por no ser propietario/a de la vivienda.*





¿Puedo renunciar o cancelar mi solicitud?

En caso de querer renunciar/desistir, **deberá comunicarlo a través del trámite de alegación/subsanación** que se publicará a partir del 07/06/2023.

¿El tipo de hipoteca mixta es objeto de la ayuda?

Las hipotecas mixtas sí son objeto de la ayuda si en el momento de revisión marcado (01/04/2022) el tipo de interés es variable.

¿Es compatible con otro tipo de ayudas?

Estas ayudas son compatibles con cualesquiera otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad, procedentes de cualesquiera Administraciones o entes públicos o privados, locales, autonómicos, estatales, de la Unión Europea o de organismos internacionales, incluidas el **Ingreso mínimo vital y la Renta Valenciana de Inclusión**.

¿Qué sucede si el banco me concedió una moratoria para el pago de la hipoteca?

Si hay moratoria concedida para el pago de cuotas, **NO cumple el requisito de estar al corriente del pago y por tanto no cumple requisitos necesarios**.

¿Qué hacer en caso de tener dos hipotecas sobre la misma vivienda?

Debe de presentar una única solicitud. Los **datos a indicar** en estos casos son:

- Nominal: La suma de los nominales de las dos hipotecas.
- Carga hipotecaria: La suma de la carga hipotecaria de los dos préstamos.
- Fecha de formalización: La fecha del primer préstamo hipotecario.
- Fecha de revisión: La fecha de revisión más antigua de los dos préstamos hipotecarios. Si uno se revisó el 15/04/2022 y el otro el 18/03/2023, habría que poner la del 15/04/2022.

¿Se pueden presentar dos solicitudes en caso de que el préstamo tenga dos titulares?





La **ayuda es única para una misma carga hipotecaria** independientemente de las personas que la soporten.

¿Qué hacer en caso de haber realizado amortizaciones parciales del préstamo?

En el supuesto en el que se haya realizado una o varias amortizaciones parciales del préstamo hipotecario, **se considerará ese importe para el cómputo de carga financiera** siempre que se hubiera producido en los **12 últimos meses inmediatamente anteriores a la presentación** de la solicitud.

¿Si he hecho una ampliación de la hipoteca, debo incluir este importe en el nominal?

En este caso el nominal sería **el concedido inicialmente más la ampliación posterior**.

¿Cómo sabré si mi solicitud o la documentación presentada han sido revisadas por parte de la Administración?

La notificación de los **actos de trámite** se practicará a través de la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>), para lo que deberá disponer de cualquiera de los sistemas de firma electrónica admitidos en la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es/es/sistemas-d-identificacio-i-signatura-acceptats>), tal como se explica más adelante.

Recibirá un aviso a la dirección de correo electrónico que figure en el expediente, donde se informará de la puesta a disposición de una notificación en la citada sede electrónica.

La falta de práctica del aviso **no impedirá** que la notificación sea considerada plenamente válida.

¿Qué criterios hay para que me concedan la ayuda?

Una vez realizadas las comprobaciones de cumplimiento de los requisitos exigidos, bajo el **único criterio del orden de presentación de solicitudes**, las ayudas se concederán hasta que se agote el crédito presupuestario asignado sin necesidad de que haya transcurrido la totalidad del plazo de presentación de solicitudes.





¿Cuál es el crédito presupuestario destinado a estas ayudas?

Se ha previsto una consignación inicial de **6 millones de euros ampliables** en función del número de solicitudes presentadas.

En el supuesto de ampliación, se hará público el nuevo crédito destinado a estas ayudas.

¿Cómo sabré si soy persona beneficiaria de esta ayuda?

Las resoluciones parciales se publicarán en el **Diari Oficial de la Generalitat Valenciana**, así como en la página web de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, en el apartado correspondiente a “Ayudas y Subvenciones” de Modelo Económico:

<https://hisenda.gva.es/es/web/modelo-economico/ajudes-en-tramit>

Si soy una persona beneficiaria ¿cuánto tiempo tengo que esperar hasta recibir la confirmación tras completar la solicitud?

De conformidad con las normas reguladoras de estas ayudas, el **plazo máximo** de resolución y notificación de la concesión de la ayuda será **hasta el 31 de diciembre de 2023**. Transcurrido este plazo sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, se producirá el silencio administrativo y la solicitud se entenderá desestimada.





REFERENCIAS GENERALES SOBRE EL TRÁMITE ELECTRÓNICO

¿Dónde puedo acceder al trámite electrónico?

En la **Sede Electrónica de la Generalitat** encontrarás toda la información sobre procedimientos y servicios, poder descargar documentos y solicitudes (ya estén por cumplimentar o cumplimentadas), como para realizar una **tramitación telemática**.

<https://sede.gva.es/es/per-a-comencar>

¿Dónde puedo resolver los problemas técnicos con el trámite telemático?

Si tiene algún problema con la plataforma de trámite telemático (cita previa o trámite GUC de la solicitud), puede encontrar ayuda sobre preguntas frecuentes en la plataforma dentro de la **Sede electrónica de la Generalitat Valenciana**:

<https://sede.gva.es/es/preguntes-freqvents>

Cualquier duda o cuestión relacionada con la administración electrónica en general, los diversos sistemas de acceso y firma electrónica admitidos por la sede electrónica de la Generalitat (certificado, acceso con Cl@ve, carpeta ciudadana, código seguro de verificación, acceso a notificaciones, etc.) puede consultarlas más específicamente en las siguientes direcciones:

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Firma electrónica >>> | https://sede.gva.es/es/faqs/firma-electronica |
| Acceso con certificado >>> | https://sede.gva.es/es/faqs/acces-amb-certificat |
| Acceso con Cl@ve >>> | https://sede.gva.es/es/faqs/acces-amb-clau |
| Registro de la solicitud de ayuda >>> | https://sede.gva.es/es/faqs/registre |
| Notificaciones >>> | https://sede.gva.es/es/faqs/notificacions |
| Código seguro de verificación >>> | https://sede.gva.es/es/faqs/codi-segur-de-verificacio |

Si tengo algún problema con la plataforma de trámite telemático y no puedo solucionarlo, ¿qué puedo hacer?

Si tras la consulta de las preguntas frecuentes de la plataforma dentro de la Sede Electrónica de la Generalitat Valenciana, no encuentra solución al problema, puede poner una **incidencia técnica directa** al Canal de atención al usuario:

<https://sede.gva.es/es/formulari-problemes-tecnics>





¿Dispongo de alguna ayuda técnica y funcional accesible desde el propio formulario de la solicitud?

Cuando inicie la tramitación, puede acceder a la ayuda técnica o funcional a través de los enlaces que aparecerán en la parte izquierda de la pantalla.

En cualquier caso, siempre tendrá a su disposición los recursos de atención telefónica y por correo electrónico que figuran a continuación.

¿Dónde puedo informarme o consultar dudas en relación con estas ayudas?

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teléfono de atención directa: <i>(en horario de 9 a 15 h en días laborales)</i> | 960 990 104 |
| Portal web específico “Ayudas directas a los colectivos más vulnerables con hipotecas a tipo de interés variable” | https://ajudeshipoteques.gva.es o https://ayudashipotecas.gva.es |
| Correo electrónico información general: | ajudes_hipoteques@gva.es |
| Correo electrónico para dudas técnicas: | generalitat_en_red@gva.es |

