ACCEDA

Acceda – Acceso de los ciudadanos a los expedientes de la Administración

Guía rápida para abrir incidencias

Versión

6.5-1.1

Fecha de revisión

07/10/2024

Realizado por

Equipo ACCEDA

ÍNDICE

1 HISTÓRICO DE VERSIONES 4

2 OBJETIVO Y CONTENIDO DE ESTA GUÍA 6

3 ¿QUIÉN PUEDE HACER USO DEL SERVICIO DE SOPORTE ACCEDA? 6

3.1 RECOMENDACIONES A LOS ADMINISTRADORES DE SEDE PARA ORGANIZAR LOS SERVICIOS DE AYUDA – SOPORTE N1 DE SU SEDE-E 8

4 ALCANCE Y ACCESO AL SERVICIO DE SOPORTE 11

5 FORMULARIO DE CONSULTAS E INCIDENCIAS PARA ACCEDA 11

6 ¿QUÉ TIPOS DE INCIDENCIAS SE PUEDEN ABRIR? 12

7 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DE SOPORTE N2 14

8 PASOS QUE SEGUIR PARA LA APERTURA DE INCIDENCIAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA 14

8.1 INCIDENCIAS DE CATEGORÍA 1 14

8.2 INCIDENCIAS DE CATEGORÍA 2 15

8.2.1 Problemas con la remisión de solicitudes (Mis expedientes) 16

8.2.2 Cambios CSS de estilos de las sedes y logos 16

8.2.3 Petición o modificación de entorno PRE y PRO 17

8.2.4 Solicitud de apertura de sede 18

8.2.5 Integración con otro servicio 18

8.2.6 Petición de Servicios Web 19

8.2.7 Petición de identificación de campos del formulario de Servicios Web 19

8.2.8 Clonado (importar – exportar) de procedimientos o formularios 20

8.3 INCIDENCIAS DE CATEGORÍA 3 21

8.3.1 Alta de Administradores de Sede 21

8.3.2 Corrección de error material 22

8.3.2.1 Corrección de error material – Finalización masiva de expedientes 22

8.3.3 Solicitud de asuntos Geiser 24

8.3.4 Peticiones que requieren cumplimentación de un modelo para la tramitación 25

8.3.5 Propuestas de mejora 26
8.3.6 Interés por uso de Acceda 26

ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1. Histórico de versiones 5

Ilustración 1. Sistema global de atención a usuarios. 7
Ilustración 2. Zona "¿Necesitas ayuda?" de la página principal de una Sede-e. 8
Ilustración 3. Acceso al servicio de soporte ACCEDA. 11
Ilustración 4. Formulario de consultas e incidencias. 12

1 Histórico de versiones

Versión Documento	Versión ACCEDA	Fecha	Revisado por	Descripción	PAD
5.1-1.1	5.1.0	02/03/2021	Equipo ACCEDA	Documento inicial	
5.5-1.0	5.5.0	03/03/2022	Equipo ACCEDA	Se actualiza la plantilla del documento. • Actualización del apartado **¿Qué tipos de incidencias se pueden abrir?** • Actualización del apartado **Consideraciones generales para la atención de incidencias de Soporte N2** • Actualización del apartado **Clonado (importar – exportar)** de procedimientos o formularios • Incorporación de la información del apartado **Peticiones que requieren cumplimentación de un modelo para la tramitación**	
5.8-1.0	5.8.3	23/11/2022	Equipo ACCEDA	Actualización del apartado **Peticiones que requieren cumplimentación de un modelo para la tramitación**	
5.9-1.0	5.9.1	18/01/2023	Equipo ACCEDA	Actualización general del documento. Se incluye apartado **Corrección de error material.**	
6.5-1.0	6.5.0	16/09/2024	Equipo ACCEDA	Actualización general del apartado **Corrección de error material** , incluyendo un nuevo subapartado denominado **Corrección de error material – Finalización masiva de expedientes**	
6.5-1.1	6.5.1	01/10/2024	Equipo ACCEDA	Actualización general del documento con información específica de los tamaños	

				máximos y mínimos del logo de cabeceras, en los siguientes apartados: • **Cambios CSS de estilos de las sedes y logos** • **Petición o modificación de entorno PRE y PRO**	

Tabla 1. Histórico de versiones

2 Objetivo y contenido de esta guía

Esta guía describe las instrucciones para ayudar a los **Administradores de Sede** a conocer el Centro de Servicios de soporte que ofrece la Secretaría General de Administración Digital y a utilizarlo de acuerdo con la tipología de incidencias típicas del servicio ACCEDA.

3 ¿Quién puede hacer uso del servicio de soporte ACCEDA?

El uso de este Servicio por parte de los Organismos que tengan sede electrónica en la nube ACCEDA queda **restringido en exclusiva a los Administradores de las Sedes**, que hayan sido oficialmente designados por un responsable del Organismo al que representan.

Por tanto, para que una incidencia sea atendida **será imprescindible que sea abierta (enviada) por parte de uno de los Administradores de la Sede**. Solo estará excluida de esta condición el tipo de incidencia en la que expresamente se comunica la designación de dichos Administradores de Sede y se aporta la documentación acreditativa de este hecho, en cuyo caso, solo será necesario que la persona que abra la incidencia figure como uno de los designados.

¡ATENCIÓN!
No se atenderán consultas directas de ciudadanos, tramitadores ni gestores de los procedimientos administrativos que deberán de dirigir sus consultas a los Administradores de su Sede, por la línea de soporte que se haya habilitado internamente en su Organismo.

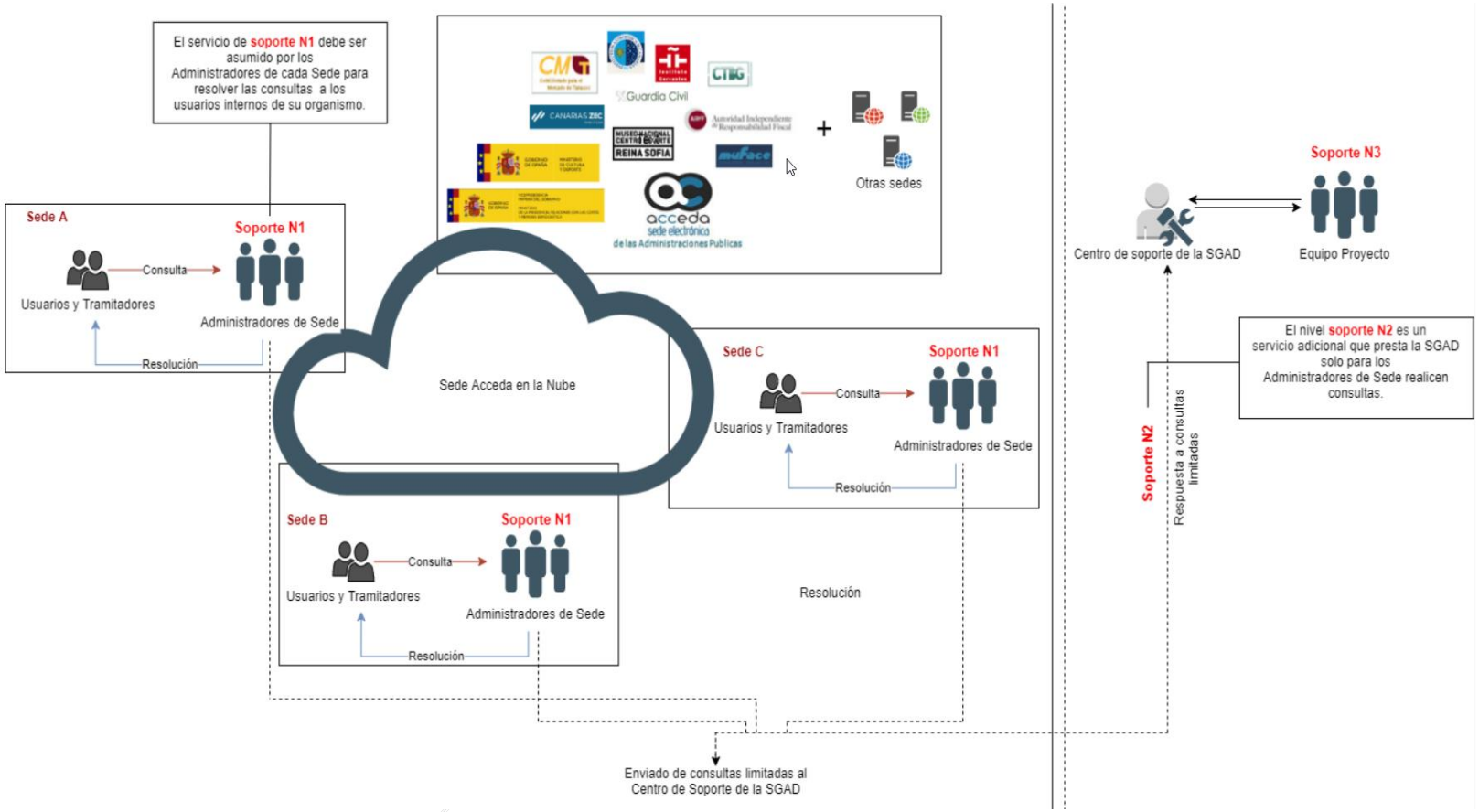


Ilustración 1. Sistema global de atención a usuarios.

Guía rápida para abrir incidencias

3.1 Recomendaciones a los Administradores de Sede para organizar los servicios de ayuda – Soporte N1 de su Sede-e

Tal como se muestra en el diagrama “Sistema global de atención a usuarios” (ilustración 1) todas aquellas consultas, solicitudes y/o peticiones que un usuario/tramitador deba realizar sobre su sede, deberá formalizarla a través de la zona “¿Necesitas ayuda?” dispuesta en la página de inicio de su Sede-e [1].



Ilustración 2. Zona "¿Necesitas ayuda?" de la página principal de una Sede-e.

Se recomienda que este espacio esté organizado para facilitar la aclaración de dudas y resolución de problemas de los usuarios de la sede. Por tanto, se deberá organizar un departamento o equipo de atención especializado, que sea gestionado por los Administrador de Sede, para proporcionar un primer nivel de atención (Soporte N1 de su sede). Para dicho espacio es importante preparar lo siguiente:

- Información relacionada con: Documentación, manuales, formación…
- Preguntas frecuentes, que puedan ayudar al usuario, en la resolución de sus problemas.

[1] o en su caso, por cualquier otro medio interno que hayan habilitado los Administradores de dicha sede para dar soporte a sus usuarios internos (principalmente tramitadores de expedientes electrónicos)

- Disponer de medios que permitan establecer la comunicación del usuario con los expertos en cada materia. Por ejemplo:

    - Puntos de consulta, para cuestiones genéricas, como comunicar incidencias o hacer consultas sobre el uso general de los contenidos de la sede.

    - Puntos de consulta específicos por materias relacionados con procedimientos electrónicos de gran demanda.

Estos medios de comunicación pueden montarse, según el volumen de negocio o capacidad económica del organismo titular de sede, con medios específicos como puede ser una página web atendida mediante herramientas especializadas en gestión de incidencias, mediante un CAU externo, o a través de un sencillo buzón de correo. **Siendo al menos esta última opción obligatoria para todas las sedes electrónicas basadas en el servicio ACCEDA**.

Algunos ejemplos ilustrativos pueden ser:

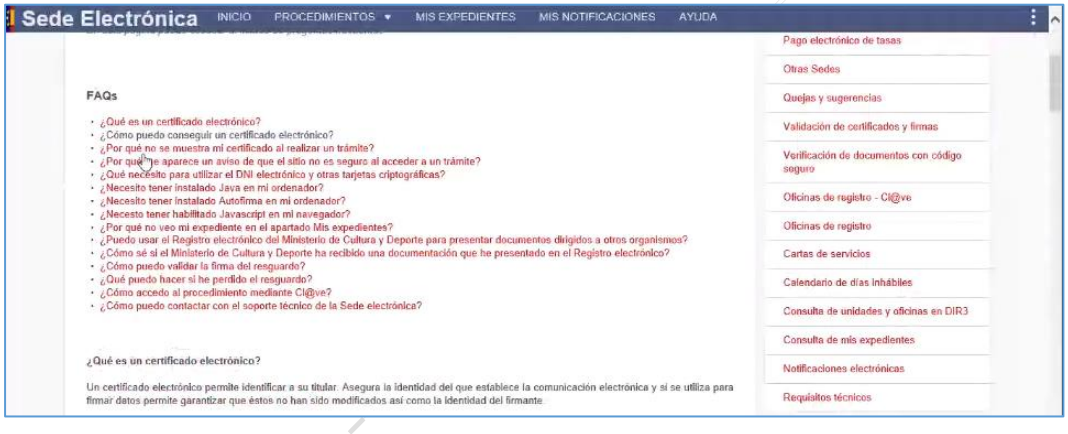
- Solución “Buzón de correo”



- Solución Pagina web con herramienta de gestión de incidencias



- Solución Preguntas frecuentes del ciudadano.



Importante

Los usuarios con perfil de Administrador Sede tienen amplios permisos que permiten gestionar contenidos de su sede y realizar la configuración de procedimientos o tramitar expedientes electrónicos con las funcionalidades de ACCEDA, así como también la realización de pruebas para evaluar las funcionalidades y poder resolver ciertos inconvenientes cotidianos que pudieran presentarse.

Si después de realizar todas las pruebas necesarias no se encontrará la solución a los problemas reportados, el Administrador Sede podrá poner una incidencia a través del Centro de Servicio de soporte a usuarios de las aplicaciones que corresponde al Soporte N2 de Acceda.

4 Alcance y acceso al servicio de soporte

La Secretaría General de Administración Digital tiene disponible un Centro de Servicio de soporte a usuarios de las aplicaciones, que se estructura en diferentes niveles de especialización y cuyo principal cometido es gestionar las dudas sobre el uso de los servicios de la SGAD. Para ello utilizan una herramienta específica de gestión de incidencias.

El uso de esta herramienta común favorece la gestión rápida y ordenada de consulta e incidencias y potencia el aprovechamiento de cada experiencia particular en la resolución de problemas y su puesta a disposición del colectivo de usuarios.

El acceso está disponible en: https://centrodeservicios.redsara.es/ayuda/

En esta dirección se ofrece una relación, clasificada por orden alfabético, de los sistemas a los que da soporte encontrándose en los primeros lugares las líneas de soporte ACCEDA.

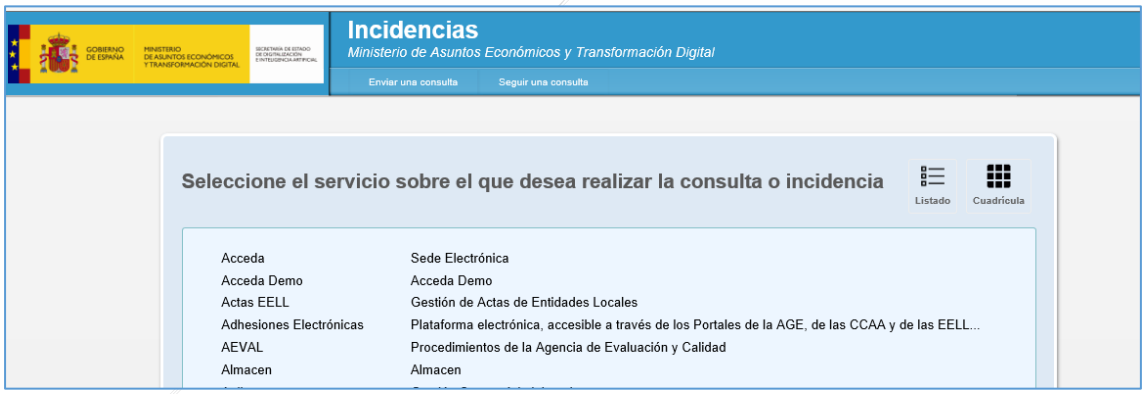


Ilustración 3. Acceso al servicio de soporte ACCEDA.

5 Formulario de consultas e incidencias para ACCEDA

Una vez seleccionada la correspondiente opción se visualizará un formulario similar al del resto de las aplicaciones, donde se deberá dejar constancia de los datos de identificación del solicitante. Dicho formulario, es el siguiente:

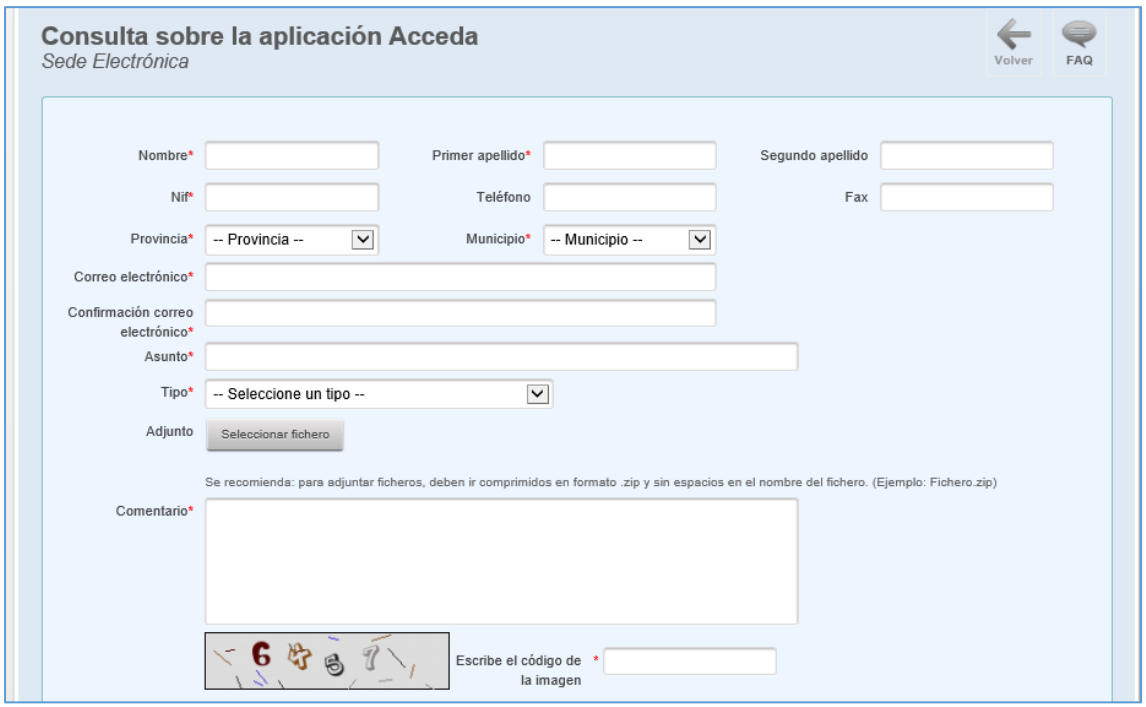


Ilustración 4. Formulario de consultas e incidencias.

Importante

Para generar una incidencia en ACCEDA es importante que envíe el siguiente texto inicial, previo al detalle de su consulta, con los datos de su Sede electrónica tal y como se le presenta a continuación:

> *"Como Administrador oficialmente designados de la Sede electrónica …indicar nombre de la sede…, en el entorno de …indicar PREPRODUCCIÓN o PRODUCCIÓN les comunico lo siguiente:"*

Con este texto la persona que está abriendo la incidencia se está reconociendo a sí mismo como Administrador de Sede y por tanto está ejerciendo su derecho al uso de este servicio en nombre de su organismo.

6 ¿Qué tipos de incidencias se pueden abrir?

La tipología de incidencias de ACCEDA es bastante amplia y se organiza, en la medida de lo posible, en función de la probabilidad de ocurrencia y de forma que pueda ser atendida, de la manera más rápida posible, por el equipo más especializado en su resolución. Actualmente la tipología definida es la siguiente:

- Información general

- Problemas de acceso (Cl@ve, usuario/contraseña)
- Problemas en el acceso y/o firma de documentos, notificaciones, ...
- Problemas con la remisión de solicitudes (Mis expedientes)
- Cambios CSS
- Alta y Baja de Administradores de Sede
- Petición o modificación de entorno PRE o PRO
- Solicitud de apertura de sede
- Integración con otro servicio
- Petición de usuarios WS
- Clonado de procedimientos o formularios
- Identificador de campos del formulario para WS
- Fallo en el servicio
- Solicitud Asuntos de GEISER
- Propuestas mejora
- Interés por uso ACCEDA
- Corrección de Error Material

Cuando se abre una de estas incidencias, el Administrador de Sede debe aportar determinada información que facilite el que puedan ser correctamente atendidas. A continuación, se detallan las condiciones para que la incidencia sea formulada de la manera correcta y se facilite su rápida resolución.

Igualmente, **se recomienda a los ciudadanos, usuarios de una Sede electrónica particular que dirijan sus consultas a los Servicios de Ayuda que tengan disponibles en dicha sede o través del 060** para atender a las dudas o dificultades que surjan en su uso y que pongan una especial atención a solicitar dicha ayuda en la línea de soporte que esté expresamente relacionada con el servicio que desea utilizar.

7 Consideraciones generales para la atención de incidencias de Soporte N2

La atención a las incidencias puestas desde el Centro de Servicio de soporte a usuarios de las aplicaciones y creadas por los diferentes Administradores de Sedes serán realizada acorde a los siguientes criterios:

a) Fallos o problemas técnicos o de funcionamiento de ACCEDA y servicios complementarios: Tiene que ver con aquellos fallos que sean generales para todas las sedes.
b) Parametrización, configuración del servicio y problemas derivados en el entorno de Producción.
c) Parametrización, pruebas, configuración del servicio y problemas derivados en el entorno de Preproducción.
d) Propuestas de mejora por parte de usuarios de Acceda (servicios web, sede-e, tramitador).
e) Problemas técnicos o de funcionamiento de Acceda Demo **(en desuso actualmente).**

¡ATENCIÓN!
Incidencias en el uso de otros proyectos: Los usuarios pueden encontrar problemas en el uso de otros productos y aplicaciones como Cl@ve, GEISER, Carpeta Ciudadana, Portafirmas, etc. que se relacionan con la plataforma ACCEDA. Es importante considerar que las incidencias de dichas aplicaciones no lo son directamente de ACCEDA, por lo que si quieren agilizar al máximo la respuesta deben solicitar ayuda en la aplicación específica correspondiente, sin perjuicio de que los equipos de ACCEDA, también atiendan estas consultas.

8 Pasos que seguir para la apertura de incidencias según su tipología

8.1 Incidencias de categoría 1

El primer grupo de incidencias correspondientes a la *categoría 1*, son aquellas que poseen el nivel menos complejo para su resolución. Sin embargo, para que dicho proceso pueda llevar

un flujo de resolución ágil, se debe enviar, junto con la misma, la información que corresponda.

Las tipologías de incidencias pertenecientes a este grupo son:

a.- Problemas de acceso (Cl@ve, usuario/contraseña)

b.- Problemas en el acceso a documentos, notificaciones, …

c.- Fallo en el servicio

Si su incidencia está relacionada con alguno de ellas debe:

- Hacer una descripción a detalle del problema.
- Será necesario que remita capturas de pantallas completas de los pasos realizados desde el inicio del trámite hasta el momento en que se genera el error que imposibilita la continuidad del proceso.
- En el caso que su incidencia tenga relación con **"Portafirmas",** antes del envío de la incidencia deberá verificar se encuentra soportado por @Firma, utilizando para ello Valide: https://valide.redsara.es/valide/
- Si su incidencia está relacionada con un **"Error en el envío de datos"**, deberá realizar una comprobación de sus certificados digitales, así como comprobar que se tenga instalada la aplicación "**Autofirma".**

8.2 Incidencias de categoría 2

Las incidencias de *categoría 2* son aquellas cuyo nivel de complejidad es alto y requieren del equipo técnico de Acceda para ser resueltas. Además, el tiempo de resolución es mayor, así como también la información que debe ser suministrada para tales fines.

Como parte de la resolución de algunas incidencias, es de **carácter obligatorio** el envío del documento **"ACC_Datos_de_Configuración"** (según el entorno en el que sea necesaria el

alta). Dichos datos deberán actualizarse y mantenerse siempre en un único fichero con la fecha y número de la última versión.

Importante
Para incidencias relacionadas con altas o envío de datos de: GEISER, REGAGE, EeUtils, Portafirmas, Notific@, Archive, Servicios Web, CSS y cuentas de correo es imprescindible el envío del modelo para la tramitación "Datos de Configuración". En las explicaciones de apertura de incidencias relacionadas con los temas anteriormente mencionados, se informa en los pasos descritos, que se debe incorporar a la misma dicho modelo. **Aquellas incidencias que no contengan dicho modelo no podrán ser tramitadas.**

Las tipologías de incidencias pertenecientes a este grupo son:

8.2.1 Problemas con la remisión de solicitudes (Mis expedientes)

Si la incidencia a enviar tiene que ver con: "No acceden al expediente o al documento" o "Al intentar acceder al expediente el sistema devuelve un error", deberán facilitar la siguiente información:

- Descripción a detalle del problema.
- Será necesario que nos facilite la categoría en la que se encuentra y el Id del expediente.
- Enviar, a través de captura de pantalla, el error obtenido y los pasos realizados hasta obtener el mismo.

8.2.2 Cambios CSS de estilos de las sedes y logos

Si la incidencia a enviar está relacionada con la imagen y/o logo de la sede deberá remitir lo siguiente:

- Debe enviar el fichero CSS con la imagen (estilos/colores) para su sede.
- Logo cuyo tamaño máximo de la imagen enviada a usar en las cabeceras no debe superar las medidas **306x64px** y, como mínimo, deben de ser **300x50px**. Los formatos aceptados son jpg y jpge

Importante

- El cambio del logo, tanto si es para el entorno de PRE como si es para el entorno de PRO, será visible automáticamente una vez se hagan la configuración correspondiente.
- Los cambios en los estilos (fichero CSS), serán visibles cuando se realicen los despliegues de las siguientes versiones.

A tener en cuenta:

Los cambios serán aplicados a priori en el entorno de Preproducción, y posteriormente en Producción, según el versionado correspondiente.

8.2.3 Petición o modificación de entorno PRE y PRO

Si su incidencia está relacionada con el **alta** en el entorno de Preproducción o en el entorno de Producción, debe:

a.- Haber enviado una "Solicitud de apertura de sede" lo cual, después de su estudio y aprobación, lo habilitará para el alta en el entorno de Preproducción.

Si dispone de una Sede Electrónica en Preproducción, posteriormente podrá darse el alta en el entorno de Producción.

b.- En dicha incidencia debe adjuntar el siguiente "Paquete de información":

- El documento **"Designación Administrador de Sede"** debidamente cumplimentado y firmado por el máximo responsable técnico del mismo (solo para PRE; para PRO únicamente en caso de que se desee modificar la designación previa).
- Debe enviar el fichero **"Datos de Configuración",** con todo lo relativo a la imagen y los datos para la integración con los servicios obligatorios Eutils y REGAGE o Geiser.

Ambos documentos están disponibles en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación.**

- Enviar el fichero CSS con la imagen de la sede y el logo cuyo tamaño no será superior a **306x64px**. y, como mínimo, deben de ser **300x50px**.Los formatos válidos son jpg y jpge

Importante
Para más información puede consultar los documentos **"Guías Rápidas de ACCEDA"**, disponibles en https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Guías rápidas.**

8.2.4 Solicitud de apertura de sede

Si su incidencia está relacionada con la apertura de una sede que ha sido configurada en PRO, debe enviar adjunto a la petición el **"Documento Orden Ministerial Reguladora o Declaración Responsable Sustitutoria"**. Dicho documento está disponible en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación à ACC_DR_nombresede_aaaammdd**

8.2.5 Integración con otro servicio

Uno de los beneficios que ofrece Acceda para la gestión de su organización es la posibilidad de integrarse con otros servicios, unos de carácter obligatorio y otros de carácter opcionales.

¡ATENCIÓN!
Es importante verificar que los datos que se proporcionarán a ACCEDA para las configuraciones pertinentes son correctos, dado que, cualquier error en la información suministrada demorará mucho la creación del entorno.

Si su incidencia está relacionada con la integración con otro servicio (Notifica, Representa, Archive), debe:

- Consultar la Toda la información de los Servicios con los que se puede integrar ACCEDA descrita en la **"Guía Rápida 3 del Administrador de ACCEDA"**, disponible en la URL:

  https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Guías rápidas.**

- Enviar el documento **"ACC_Datos_de_Configuración"** publicado en el CTT con los todos los datos cumplimentados de los servicios para los que pide la integración, disponible en la URL:

  https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación.**

8.2.6 Petición de Servicios Web

Si su incidencia está relacionada con la petición de los servicios web – alta como usuario o identificador del SW (solicitud de password y el id de aplicación) que la plataforma ofrece para su gestión desde una aplicación externa a través del protocolo SOAP (tanto como servidor como consumiendo servicios externos), debe:

- Enviar adjunto a la incidencia el Excel de **"ACC_Datos_de_Configuración"** cumplimentando la pestaña de Servicios Web, disponible en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación.**

Adicionalmente, si una vez solicitado el servicio web requiere la modificación de permisos para una aplicación de SW, debe:

- Enviar, como requisitos fundamentales, el procedimiento y ámbito donde se darán los permisos.

8.2.7 Petición de identificación de campos del formulario de Servicios Web

Esta solicitud se realizará solo si es necesario introducir solicitudes. Por tanto, si requiere conocer el identificar de uno o varios campos del formulario de un procedimiento debe:

- Enviar adjunto a la incidencia el Excel de **"Datos de configuración"** cumplimentando la pestaña de Servicios web, específicamente y como requisito fundamental, el id del procedimiento.

Si no se conoce el dato del identificador del procedimiento pueden solicitarlo por este mismo tipo de incidencia. Para ello debe:

- Enviar los datos relativos al procedimiento (número y nombre de procedimiento) al que pertenece el formulario cuyo identificador se solicita.

En ambos casos el Excel **"Datos de configuración"** está disponible en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación.**

 **Importante**
En el caso que se requieran id de campos de subformularios debe enviar todos los datos descritos anteriormente (número y nombre del procedimiento e Id del procedimiento) más el nombre y campos requeridos del subformulario.

8.2.8 Clonado (importar – exportar) de procedimientos o formularios

Los usuarios con perfil de Administrador de sede pueden realizar el clonado tanto de procedimientos como de formularios.

 **Importante**
Recuerde: Los clonados deben ser de un mismo entorno. No se pueden realizar clonados del entorno PRE al entorno PRO ni viceversa. Los clonados de formularios si pueden realizarse en entre entornos diferentes.

8.3 Incidencias de categoría 3

Este grupo de incidencias son aquellas que, por lo general, se someten a consideración de la Dirección del proyecto ACCEDA.

Las tipologías de incidencias pertenecientes a este grupo son:

8.3.1 Alta de Administradores de Sede

SE UTILIZARÁ ESTA INCIDENCIA PRINCIPALMENTE CUANDO SEA NECESARIO MODIFICAR LA DESIGNACIÓN DE LOS ADMINISTRADORES DE SEDE.

EN EL MODELO PARA LA TRAMITACIÓN DEBEN REFLEJARSE TODOS LOS DATOS DE LOS ADMINISTRADORES DE SEDE ACTUALES DE LA SEDE.

Importante
El modelo para la tramitación deberá contener la tabla de datos de los usuarios tantas veces como Administradores de Sede existan. La tabla de un nuevo usuario con perfil de Administrador de sede debe estar sombreada en color verde. Aquellas personas que no estén en el documento serán dadas de baja como Administradores de sede.

POR LO TANTO, PARA ENVIAR UNA INCIDENCIA RELACIONADA CON EL ALTA DE NUEVOS ADMINISTRADORES DE SEDE, SE DEBE ADJUNTAR EL DOCUMENTO **"DESIGNACIÓN OFICIAL DEL ADMINISTRADOR DE SEDE",** DEBIDAMENTE FIRMADO. EL DOCUMENTO ESTÁ DISPONIBLE EN LA SIGUIENTE URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación.**

Importante
RECUERDE: Actualmente solo está permitido otorgar permisos de Administrador Sede a cinco (5) usuarios por Sede-e.

8.3.2 *Corrección de error material*

Esta incidencia la ha de abrir un Administrador de sede para solicitar ante la Dirección del Proyecto ACCEDA cualquier tipo de operación técnica que modifique la instrucción del expediente; con excepción del borrado de documentos o expedientes, en cuyo caso, se deberá expresamente utilizar el modelo habilitado para tal fin. Por ejemplo: devolver un expediente al estado anterior porque involuntariamente finalizó por error.

POR LO TANTO, PARA ENVIAR UNA INCIDENCIA RELACIONADA CON EL TIPO «17 - CORRECCIÓN DE ERROR MATERIAL», SE DEBE ADJUNTAR EL DOCUMENTO «PETICIÓN CORRECCIÓN ERROR MATERIAL», DEBIDAMENTE FIRMADO. EL DOCUMENTO ESTÁ DISPONIBLE EN LA SIGUIENTE URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación.**

8.3.2.1 *Corrección de error material – Finalización masiva de expedientes*

A través de este mismo formato, un Administrador de sede puede abrir una incidencia para solicitar la finalización masiva de expedientes.

Para proceder a la apertura de incidencias de este tipo específico se debe adjuntar el documento «Petición corrección error material», con un anexo de extensión .xls o .xlsx con la siguiente información:

- Adjunto al modelo se debe proporcionar un fichero con tres columnas:

A.- Id del procedimiento.

b.- Id del expediente.

c.- Id de la resolución asociada a la finalización masiva: esta resolución debe haberla dado de alta previamente para cada procedimiento.

Importante
La resolución debe ser diferente para cada procedimiento.

Ejemplo de anexo de petición de finalización masiva de expedientes:

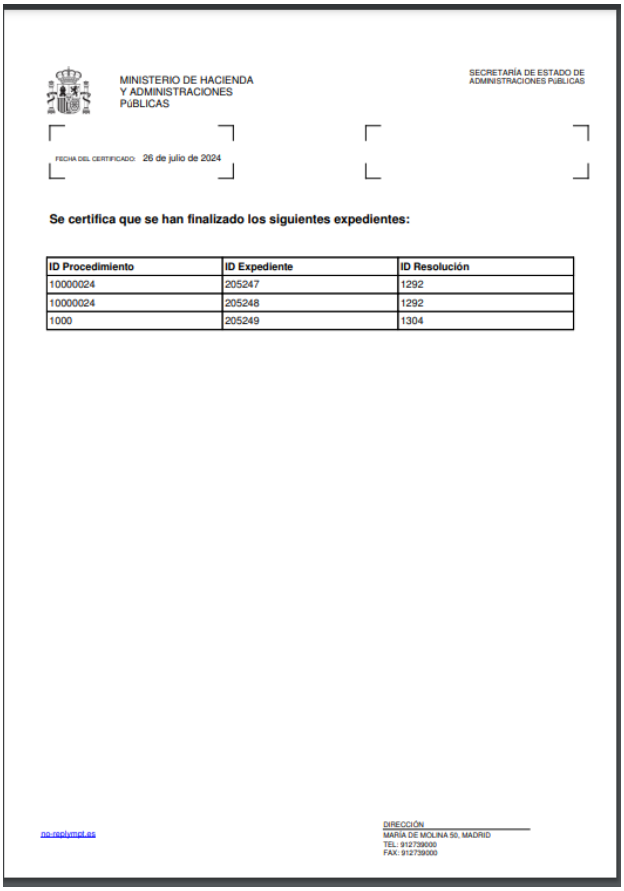
id_procedimiento	id_expediente	id_resolucion
10000024	205245	1292
10000024	10000024-0205244	1292
10000024	10000024-0205246	1292

Además de este documento anexo, debe venir debidamente firmado el citado anteriormente para la tramitación. Se recuerda que el documento está disponible en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas à **Modelos para la Tramitación.**

Importante

Una vez se realice la finalización masiva de los expedientes debidamente solicitados, el sistema generará un certificado final en formato PDF, con el sello de la SGAD y con los datos de los expedientes finalizados, similar al siguiente:



MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

FECHA DEL CERTIFICADO: 26 de julio de 2024

Se certifica que se han finalizado los siguientes expedientes:

ID Procedimiento	ID Expediente	ID Resolución
10000024	205247	1292
10000024	205248	1292
1000	205249	1304

no-replympt.es

DIRECCIÓN
MARÍA DE MOLINA 50, MADRID
TEL: 912739000
FAX: 912739000

8.3.3 Solicitud de asuntos Geiser

Esta incidencia la tienen que utilizar para solicitar un nuevo Asunto GEISER definido por el organismo para la recepción y envío de registros en las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación. Los Asuntos Geiser son de carácter obligatorio y se dividen en los siguientes:

- **Modelo asunto genérico** Responde a la utilización más sencilla de esta funcionalidad. El organismo puede pedir un solo "asunto geiser", cuidando que su texto sea lo suficientemente genérico como para que dé cabida a cualquier operación de registro, sea de la materia que sea. Por ejemplo: Asunto geiser = "asuntos generales".
- **Caso asunto geiser agregado:** Es de aplicación cuando, dependiendo de las diferentes líneas de negocio público que gestione un organismo, el Administrador de la sede cuando solicite el alta en GEISER o con posterioridad, puede hacer una solicitud de varios "Asuntos GEISER" que respondan a diversas materias o funcionalidades, las más importantes o con un volumen de registros más alto; por ejemplo: además del "asunto genérico", se puede pedir otro asunto más específico, relacionados con esa línea de negocio. Por ejemplo: Asunto GEISER = "gestión de becas".
- **Caso asunto geiser desagregado por funcionalidad:** Se utilizará solo en aquellos casos, en los que se desee que los apuntes en el registro estén claramente asociados a cada procedimiento administrativo que gestione el organismo. El funcionamiento sería igual que en el caso anterior, pero las materias de los distintos negocios administrativos se detallarían hasta el máximo. Por ejemplo: Asunto Geiser = "Becas tipo 1"; Asunto Geiser = "Becas tipo 2"; Asunto Geiser= "Becas tipo n".

Importante

Para más información en cuanto a las ventajas, inconvenientes y recomendaciones en el uso de uno u otro tipo de Asunto, puede consultar el **Manual del Administrador – Configuración de Procedimientosà Apartado "Datos de registros del procedimiento",** disponible en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas **à Documentación para usuarios**

Decidido el tipo de Asunto Geiser debe:

- Adjuntar a la incidencia el documento el modelo para la tramitación **ACC_Datos_Configuración_[PRE y/o PRO]_nombresede_aaaammdd_V1** disponible para su descarga en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas **à Modelos para la Tramitación.**

¡ATENCIÓN!

Es importante verificar que los datos que se proporcionarán a ACCEDA para las configuraciones pertinentes son correctos, dado que, cualquier error en la información suministrada demorará mucho la creación del entorno.

8.3.4 Peticiones que requieren cumplimentación de un modelo para la tramitación

Algunas peticiones requieren ir acompañadas de un modelo para la tramitación obligatorio e indispensable para poder ser estudiadas previamente por la Dirección del proyecto. Dichas solicitudes son las siguientes:

- ✓ Petición de borrado de documentos sobre expediente administrativo electrónico.
- ✓ Petición de borrado de procedimientos.
- ✓ Petición de borrado de datos de usuarios.
- ✓ Petición de certificación técnica en entorno de producción.

Si su incidencia está relacionada con alguna de estas solicitudes, debe cumplimentar

debidamente y firmar el modelo para la tramitación correspondiente disponible en la siguiente URL:

https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas **à Modelos para la tramitación**

8.3.5 Propuestas de mejora

Si su incidencia está relacionada con la petición de un desarrollo que implica cambios/modificaciones en las funcionalidades o la sugerencia de mejora para la aplicación, debe:

- Cumplimentar debidamente y firmar el modelo para la tramitación **"Adjunto incidencia para propuesta de mejora"** disponible en la siguiente URL:

  https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda/descargas **à Modelos para la tramitación**

- Adjuntarlo en la incidencia correspondiente.

8.3.6 Interés por uso de Acceda

¡ATENCIÓN!
La Secretaría General de Administración Digital informa que, de manera temporal y con motivo de los trabajos de evolución tecnológica del servicio Acceda en la Nube, queda suspendida, temporalmente, la incorporación al mismo de nuevos organismos. Se publicarán nuevas noticias sobre el avance del proceso y la futura disponibilidad de este servicio.