ACCEDA2

Preguntas Frecuentes (FAQs)

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

AUTOR	Bilbomática
PROYECTO	Haga clic aquí para escribir texto.
APLICACIÓN/FAMILIA DE COMPONENTES	ACCEDA2

Control de Versiones del Documento

VERSIÓN	AUTOR	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	Esther López	18/01/2024	Versión inicial del documento
1.0	Esther López	22/02/2024	Se añade Alta de usuario Appian

Índice

1 OBJETO 1

2 ÁMBITO DEL DOCUMENTO 1

3 ACCESO ACCEDA 2 1

3.1 ¿Qué es Acceda2? 1
3.2 Perfiles en Acceda2 2
3.3 Herramientas Acceda2 3

4 ALTA DE UNA SEDE 4

4.1 Alta Cliente 4
4.2 Configuración Unidades de Negocio Integradas 4
4.3 Alta Administradores de Negocio 5

5 ALTA DE USUARIOS 5

6 PROCEDIMIENTOS 6

6.1 Requisitos Previos 6
6.2 Tipos de Procedimiento 6
6.3 Menú de Configuración del Procedimiento 6

7 EXPEDIENTES 7

7.1 Bandeja de entrada 7
7.2 Estados de los Expedientes 8
7.3 Fases de los Expedientes 8
7.4 Tramitación Expedientes 9

8 ALTA DE USUARIO EN APPIAN 9

8.1 Alta de usuario en la aplicación. 9
8.2 Indicar el perfil de usuario. 10
8.3 Registrar petición en Pandora. 11

RELACIÓN DE GRÁFICOS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

RELACIÓN DE TABLAS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

1 OBJETO

Este documento pretende recoger, en formato de pregunta-respuesta, los aspectos más relevantes sobre la configuración y parametrización de Acceda2.

Las preguntas frecuentes proporcionan al usuario una respuesta concisa de forma rápida y eficaz y su objetivo es adelantarse al mayor número posible de preguntas sobre la aplicación.

2 ÁMBITO DEL DOCUMENTO

El objetivo del documento es ofrecer a los usuarios con distintos perfiles: Administradores de Negocio, Administradores de Sede encargados de la definición y diseño de una nueva Sede electrónica, así como, de utilidad al personal técnico del equipo de soporte de AC2.

3 ACCESO ACCEDA 2

3.1 ¿Qué es Acceda2?

ACCEDA: Es una ventanilla única administrativa que permite/ facilita la relación entre personas jurídicas y físicas con la administración.

ACCEDA 2 está basado en una herramienta BPM de mercado lo que dota a la nueva herramienta de una potencia superior a la de un desarrollo desde cero.

- ✓ El aspecto anterior permite tener una herramienta ágil y moderna Potencia

Adecuación Normativa

- ✓ La tramitación dentro de ACCEDA 2 estará completamente adaptada a la normativa actual.
- ✓ Se contará con una herramienta muy completa que contará con un mayor catálogo de tramites predefinidos de forma estándar.
- ✓ Además, contará con capacidad de adaptación ágil en caso de necesidades del negocio.

Seguridad

- ✓ La nueva herramienta perimirá un correcto tratamiento de datos de carácter personal de una forma segura
- ✓ Contará con BBDD Cifrada
- ✓ Asegurará la trazabilidad de las operaciones realizadas dentro de la plataforma.
- ✓ Soporte y apoyo al uso de la herramienta más cercano.

Mejoras Jurídicas

- ✓ Prediseño de todos los trámites administrativos (catálogo de trámites admitidos)
- ✓ Comunicaciones y notificaciones integradas en Notific@
- ✓ Mejoras en el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad
- ✓ Mejoras en el Esquema Nacional de Interoperabilidad

Mejoras Funcionales

- ✓ Creación de un rol de nivel superior (Admin Negocio). Mayor nivel de delegación
- ✓ Interfaz personalizada por perfil
- ✓ Interfaz +moderna e intuitiva con tramitación guiada
- ✓ Cuadro de mandos personalizado por cliente.
- ✓ Integración en el Backend de la interfaz de incidencias y peticiones y con plataforma
- ✓ del Chatbot
- ✓ Capacidad de adaptación ágil en caso de necesidades específicas del negocio de un
- ✓ cliente

Mejoras Técnicas

- ✓ Incorporación SIA y DIR3
- ✓ Estructura de la información cliente organizada por unidades de negocio➔
- ✓ Flexibilidad ante cambios orgánicos
- ✓ Estructura de expedientes mejorada de los expedientes y metadatos complementarios muy ampliados.
- ✓ Mejoras de Rendimiento
- ✓ BBDD Cifrada
- ✓ Asegurará la trazabilidad de las operaciones realizadas dentro de la plataforma

Mejoras para el Ciudadano

- ✓ Adopción de la Interfaz común para Sedes Electrónicas (Proyecto DINTEL)
- ✓ Glosario de términos coloquiales
- ✓ En las Sedes electrónicas los procedimientos se conocerán como “trámites” y deben figurar con nombre “para el ciudadano” que está recogido en SIA.
- ✓ Registro de “voluntades” por expediente
- ✓ Asistente virtual
- ✓ Cumplimiento con los criterios de Accesibilidad

3.2 Perfiles en Acceda2

Superadministrador

- ✓ Son los usuarios de la SGAD.
- ✓ Su perfil será el de Superadministrador, Diseñador Appian o Administrador
- ✓ Appian.
- ✓ Sus funciones serán administrar la plataforma Acceda 2, configurar los
- ✓ organismos clientes y construir componentes para que los utilicen los usuarios
- ✓ del cliente.

Administradores de Negocio

- ✓ Son los usuarios del cliente que se encargarán de realizar las tareas de
- ✓ administración.
- ✓ Su perfil será cualquier de los definidos para la “Administración” del cliente.
- ✓ Sus funciones se centrarán en definir sus ámbitos, categorías, formularios,
- ✓ procedimientos, perfilado de usuarios….así como los contenidos de sede.

Tramitadores

- ✓ Son los usuarios del cliente que se encargarán de realizar la tramitación de
- ✓ expedientes.
- ✓ Su perfil será cualquiera de los definidos para la “Tramitación”
- ✓ Sus funciones se centrarán en la tramitación de expedientes.

Interesado

- ✓ Son los usuarios que realizarán la petición en la plataforma, iniciando de
- ✓ esta manera el trámite (expediente) que corresponda.
- ✓ Son los usuarios finales de la plataforma, desde la sede electrónica
- ✓ Su función será únicamente la solicitud y seguimiento de trámites
- ✓ (expedientes), dentro del flujo administrativo, interactuando en el proceso

3.3 Herramientas Acceda2

- ✓ Para el **frontal** utilizaremos una herramienta CMS: **Magnolia**, integrada con Appian mediante webapis para transmisión de información.
- ✓ Para el BackEnd utilizaremos la herramienta **Appian**, que es un BPM .
- ✓ Para el almacenamiento de todos los datos de Acceda2, la herramienta elegida es **Oracle**, que es un sistema de gestión de bases de datos de tipo relacional.
- ✓ Para la autenticación se utilizarán diferentes herramientas, en función del usuario que intenta acceder al sistema:

- **Frontal/Interesado:** herramienta transversal Administración Pública “Clave”
- **Frontal/Empleado público:** autenticación nativa
- **Backend/Negocio:** utilizaremos la herramienta “**Autentica**”, para la autenticación de identidad. Perfilado de usuarios Appian para la autorización (perfilado)
- **Backend/Técnico:** los administradores y diseñadores Appian entrarán mediante autenticación nativa a la plataforma (usuario/pwd).

4 ALTA DE UNA SEDE

- ✓ El Usuario SuperAdministrador por parte de la SGAD será el encargado de realizar el alta de una nueva Sede en el frontal de Magonolia.
- ✓ Para completar el procedimiento de alta de SEDE también tendrá que realizar la configuración de los parámetros, domino y nodo para la nueva Sede.
- ✓ Para acceder a la previsualización de cada Sede, se accederá a través de la URL:
    - https://author-ac2.redsara.es/magnoliaAuthor/<nombre-sede>/Home
        - Esta URL será proporcionada a los administradores de contenido de cada Sede para que puedan realizar dicha previsualización.

4.1 Alta Cliente

- ✓ El Usuario SuperAdministrador por parte de la SGAD será el encargado de realizar el alta de una nueva Sede en BackEnd de Appian.
- ✓ Crear un Cliente: Al seleccionar esta opción se mostrará un formulario para cumplimentar los datos de alta del Cliente:
    - **Código DIR3 cliente, Nombre Cliente, Estado cliente, Nombre breve, Identificador cliente:** Este campo es necesario para la importación de formularios entre distintos entornos, por lo que debe ser el mismo valor en todos los entornos.

    En este apartado también se dan de alta las **Unidades de Negocio** integradas

4.2 Configuración Unidades de Negocio Integradas

- ✓ **Unidades de negocio integradas:** para cada Unidad hay que registrar los siguientes campos: Código DIR3, Nombre de la unidad: se autocompleta una vez elegido el Código DIR3, aunque es editable si se requiere cambiar y el Estado
  Nota: Solo se podrán añadir como máximo 50 Unidades de negocio integradas por cliente.
- ✓ **Solo si el estado es “Activo”, automáticamente se creará un ámbito asociado a dicho cliente con tantos hijos directos (Hijos de primer nivel) como unidades de negocio se hayan añadido al Cliente.**

4.3 Alta Administradores de Negocio

- ✓ El Usuario SuperAdministrador por parte de la SGAD será el encargado de realizar el alta de los usuarios Administradores de Negocio para el Cliente.
- ✓ Se identificarán los usuarios con perfil de Administrador de Negocio, que podrán gestionar la totalidad de los módulos (usuarios, ámbitos, formularios, categorías, procedimientos y expedientes).
- ✓ Para cada usuario se recopilará la siguiente información:
    - Nombre y Apellidos.
    - Cargo (en el organismo).
    - Correo electrónico oficial.
    - Teléfono.
    - Interlocutor: S/N.
    - Condición (entre empleado público/personal externo).
    - Estado (activo, baja).

        Para cada estado se recogerá:

        - Fecha de inicio en la que el Administrador de Negocio adquiere esta condición
        - Fecha de fin en la que el Administrador de Negocio causa baja en su condición.

5 ALTA DE USUARIOS

- ✓ El Usuario SuperAdministrador por parte de la SGAD será el encargado de realizar el alta de los usuarios Administradores de Negocio para el Cliente.
- ✓ El Usuario Administrador de Negocio también tendrá la posibilidad de dar de alta usuarios para el Cliente al que pertenece.

6 PROCEDIMIENTOS

6.1 Requisitos Previos

- ✓ Revisar la configuración del cliente
- ✓ Revisar las Unidades Organizativas a la que se va a asociar el procedimiento.
- ✓ Ámbitos de la organización del negocio a nivel de procedimiento.
- ✓ Categorías asociadas al cliente.

6.2 Tipos de Procedimiento

En el apartado de Datos Básicos se muestra un combo para seleccionar el tipo de procedimiento: **Externo e Interno.**

- ✓ **Procedimiento Externo**: es aquel que se gestiona por fuera de acceda 2, bien desde otra aplicación o desde Acceda1**.**
- ✓ **Procedimiento Interno**: es aquel que se gestiona desde acceda 2 y que para completar la configuración habrá que cumplimentar todos los apartados del menú.

6.3 Menú de Configuración del Procedimiento



- ✓ **Datos básicos.** Muestra un formulario con los datos como el cliente, nombre del procedimiento, categoría …
- ✓ **Datos Identificación.** Muestra 3 apartados para completar que son: ámbitos, cabeceras y portada.
- ✓ **Propiedades**. Esta pantalla tiene 4 apartados a configurar: Seguridad, Plantillas, Campos y Marcas de tramitación.
- ✓ **Usuarios**. Permite asociar usuarios al cliente.
- ✓ **Trámites**. Esta pantalla muestra 3 pestañas para la configuración, 2 de ellas relacionadas con las fases y 1 de avisos.
- ✓ **Formulario**. Permite asociar formularios al procedimiento.
- ✓ **Gestión de Plazos.** Permite configurar los Plazos y el Silencio del procedimiento.
- ✓ **Servicios Horizontales.** Permite configurar las integraciones a nivel de procedimiento (Registro y Pago).

7 EXPEDIENTES

- ✓ El Usuario con perfil **Tramitador** será el encargado de tramitar los Expedientes.
- ✓ El Usuario **Administrador de Negocio** solo puede visualizar los Expedientes, pero no tramitarlos. Excepto, si el Administrador de Negocio también tiene el rol de Tramitador, podrá visualizar los expedientes y tramitar los que pertenezcan a su ámbito de acción.
- ✓ El Usuario **SuperAdministrador** podrá visualizar los Expedientes, pero no tramitarlos ni realizar modificaciones.

7.1 Bandeja de entrada

En la pantalla principal para el usuario tramitador se muestra la Bandeja de entrada de expedientes.

- ✓ **Tipos de Expedientes:** Los expedientes creados en AC2, pueden ser identificados según el tipo de inicio de un procedimiento:
- Tipo inicio Interesado: aquel expediente creado desde la Sede Electrónica a petición de/los interesados.
- Tipo inicio de Oficio: aquel expediente creado por el Tramitador desde el back de AC2.
- Migrado: Expediente que ha iniciado y/o que se encuentra en trámite en AC1 y que ha sido migrado a AC2.

7.2 Estados de los Expedientes

- ✓ Cada una de las fases, se determinan estados de acuerdo con los trámites establecidos para el procedimiento.
- **Inicio**: se desarrolla el inicio, propiamente dicho, ya sea por parte de interesado o de oficio
- **Instrucción**: se desarrollan los trámites (recurrente o de instrucción) de cualquier procedimiento.
- **Finalización**: expediente que se encuentra en trámite de propuesta de Resolución
- **Finalizado**: se termina el expediente mediante Resolución, Silencio Administrativo o Caso de excepción, con las excepciones que recoge la ley.
- **Archivo**: se traslada la custodia de los expedientes finalizados.

7.3 Fases de los Expedientes

A continuación, se muestran las fases del expediente según el tipo de inicio:

- **Interesado**: Inicio-Instrucción-Finalización-Finalizado-Archivo
- **Inicio de Oficio:** Instrucción-Finalización-Finalizado-Archivo
- **Migrados**: Los expedientes migrados de AC1, se ubicarán en la fase que se determine de acuerdo con el mapeo definido en el Plan General de Migración. Las fases donde se determine dependerán de la configuración existente en los procedimientos.

Independientemente de la Fase en el que se encuentre el expediente, este puede pasar por diferentes estados:

- **Estados Fase Inicio:** Solicitud Aceptada, En requerimiento, Requerimiento Respondido.
- **Estados Fase Instrucción:** En tramitación, En requerimiento, Requerimiento Respondido.
- **Estados Fase Finalización:** Propuesta de resolución, Propuesta de resolución pendiente de firma, Propuesta de resolución firmada, Silencio administrativo.
- **Estados Fase Finalizado:** Finalizado por excepción, Finalizado, Finalizado por silencio administrativo.
- **Estados Fase Archivo:** Propuesta de resolución firmada, Silencio administrativo.

7.4 Tramitación Expedientes

Desde la Bandeja de entrada, el Tramitador deberá escoger un expediente y pulsar sobre el N. Exp para que pueda ingresar al detalle del expediente, poder asignárselo e iniciar la tramitación.
Asignación de expedientes: El Tramitador al acceder al detalle de un expediente con tipo de Inicio Interesado visualizará que se encuentra en estado "**Solicitud aceptada**" y lo primero que deberá hacer es asignarse el expediente para proceder con la tramitación.

8 ALTA DE USUARIO EN APPIAN

En el proceso de migración e incorporación de los distintos clientes a ACCEDA2, puede ser necesario crear usuarios de prueba para cada Sede con autenticación nativa de Appian.

Estos usuarios serán usados por el equipo técnico de acceda 2 para dar soporte durante la migración o realizar las pruebas que se consideren necesarias. La creación de estos usuarios será excepcional y solo para personal técnico, los usuarios de cada Sede deben acceder siempre con certificado a través de autentica.

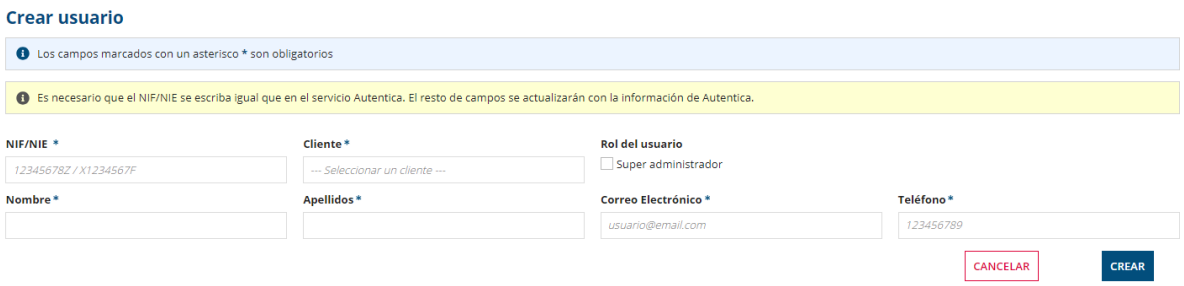
Los usuarios nativos de Appian solo pueden ser creados por el personal de desarrollo de ACCEDA2, para solicitar el alta se debe registrar una petición en Pandora indicando los datos necesarios.

A continuación, se detallan los pasos a seguir a para solicitar el alta de usuario.

8.1 Alta de usuario en la aplicación.

Lo primero se creara el usuario en la aplicación cumplimentando los datos necesarios.

- **DNI:** identificador único para acceder a la aplicación.
- **Cliente**: Nombre del cliente al que pertenece el usuario.
- **Nombre y Apellidos:** nombre y apellidos de usuario que se solicita.
- **Dirección de correo:** la dirección de correo de usuario. Importante que sea correcta porque al correo indicado le llegara la confirmación de alta de usuario y las instrucciones para acceder por primera vez.
- **Teléfono:** teléfono del usuario.
- En esta pantalla también se puede indicar si el usuario es **superadministrador** o no.

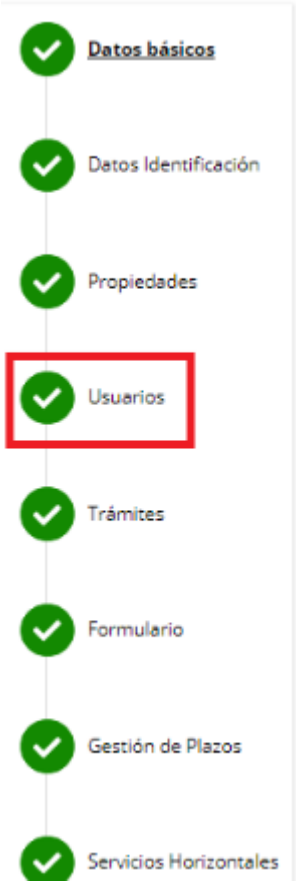


8.2 Indicar el perfil de usuario.

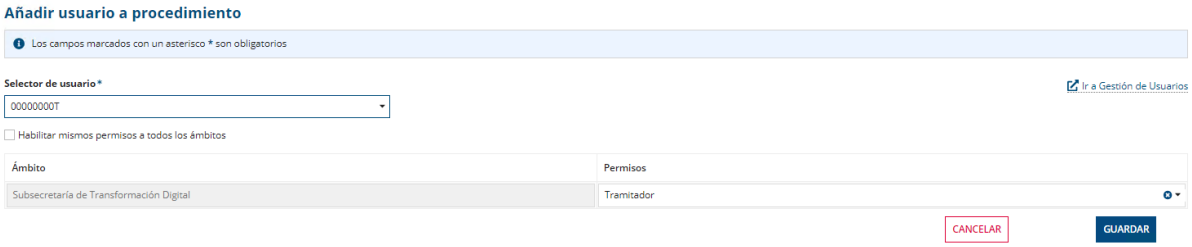
Asociar perfil al usuario en la aplicación, si es Tramitador o Administrador de Negocio.

- **Usuario tramitador:** asociar el usuario a los procedimientos que tiene que tramitar el usuario.

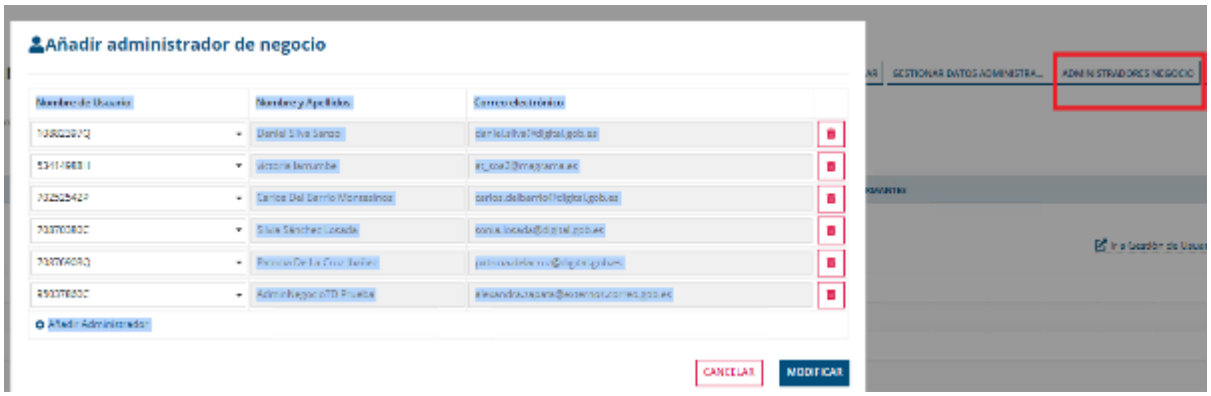
  Al seleccionar el procedimiento, desde el menú de usuarios se muestra la opción de “Asociar usuario”.



  Al añadir el usuario permite seleccionar el perfil y sobre que ámbitos tiene permisos



- **Usuario Administrador de Negocio:** desde el cliente se permite asociar los usuarios Administradores de Negocio.

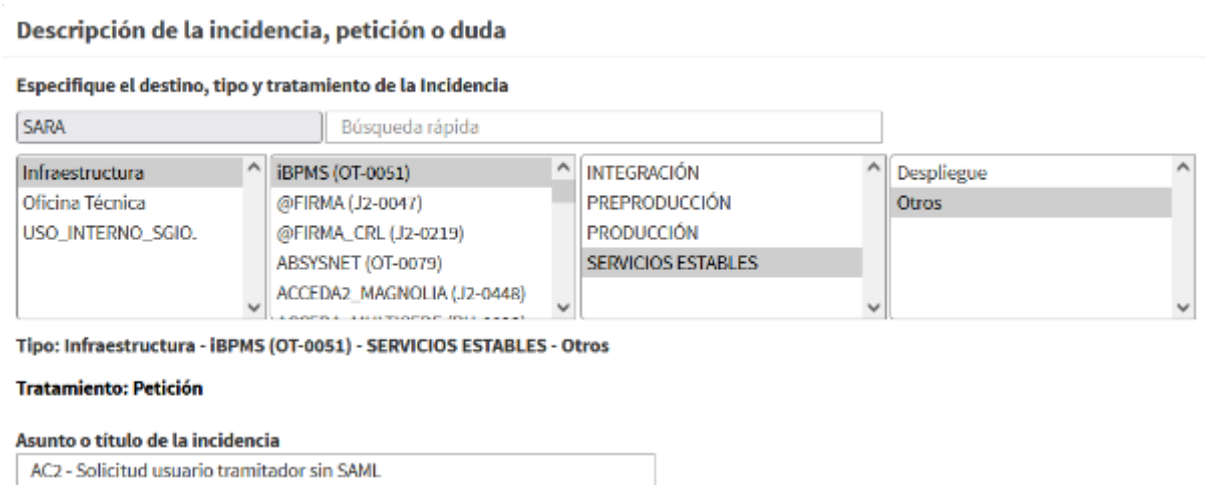


8.3 Registrar petición en Pandora.

Registrar una petición en Pandora al equipo de desarrollo de Acceda2, adjuntando la plantilla los datos necesarios.

Cliente	Código DIR 3	Usuarios SE			
Ministerio para la Transformación Digital y la Función Pública	E05236901	NIF	00999027E	NIF	95037860C
		Rol	Tramitador	Rol	Admin Negocio
		Nombre	TramitadorTD	Nombre	AdminNegocioTD
		Apellido	Prueba	Apellido	Prueba
		Correo		Correo	
		Telefono	123456789	Telefono	123456789
		Datos Usuarios SE			
		Usuario	00999027E	Usuario	95037860C
		Contraseña		Contraseña	

La forma de categorizar la incidencia en pandora para que le llegue al equipo de desarrollo es la siguiente:



Cuando el equipo de desarrollo realiza la petición le llegará un correo al usuario indicando las instrucciones a seguir para acceder por primera vez.