
FORMA

Sistema de Creación de Formularios para Publicación Web

FAQ's Autor

Versión

1.2

Fecha de revisión

01/06/2019

Realizado por

Equipo FORMA

HISTÓRICO DE VERSIONES

Versión	Fecha	Revisado por	Descripción
V1.0	29/01/2019	Equipo QA	Creación del documento.
V1.1	21/03/2019	Equipo QA	Se añade información sobre la nueva funcionalidad de preguntas condicionadas y web services.
V1.2	01/06/2019	Equipo QA	Versión conforme a lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas 3309.

ÍNDICE

1. FORMA	5
1.1. ¿Qué es FORMA?	5
1.2. ¿Cómo puedo acceder a FORMA?	5
1.3. ¿Puedo usar FORMA a través de Web Services?	5
1.4. ¿Los Web Services están securizados?	5
1.5. ¿Tiene coste el uso de FORMA?	6
1.6. ¿Qué debo hacer si cuando accedo a FORMA me aparece el mensaje “Esta conexión no está verificada”?	6
1.7. ¿Dónde puedo acudir si necesito ayuda?	7
2. FORMULARIOS	8
2.1. ¿Dónde veo mis formularios?	8
2.2. ¿Cuántos formularios puedo crear?	8
2.3. ¿Cuánto tiempo permanecen mis formularios creados en el listado de formularios?	8
2.4. ¿Qué significa importar la estructura?	8
2.5. ¿Qué significa exportar la estructura?	8
2.6. ¿Puedo copiar mis propios formularios?	9
2.7. ¿Quién tiene acceso a mis formularios?	9
2.8. ¿Qué diferencia hay entre formulario abierto y restringido?	9
2.9. ¿Qué son los colectivos?	9
2.10. ¿Puedo personalizar mi formulario?	10
2.11. ¿Qué tipos de preguntas puedo añadir en mi formulario?	10
2.12. ¿Se pueden condicionar unas preguntas a las respuestas dadas en otras preguntas (preguntas condicionadas)?	10
2.13. ¿Qué tipo de preguntas se pueden condicionar?	11
2.14. ¿Existe un límite en el número de preguntas o secciones que puedo incluir en un formulario?	11
2.15. ¿Puedo cambiar el estilo con el que se verá mi formulario a la hora de responderlo?	11
2.16. ¿Puedo ver cómo va quedando mi formulario mientras lo creo?	11
2.17. ¿Cómo publico un formulario una vez se ha terminado su creación?	12
2.18. ¿Cómo indico quien puede acceder al formulario para responder a sus preguntas?	12
2.19. ¿Puedo eliminar un formulario publicado?	12
3. RESPUESTAS	13
3.1. ¿Cómo saber si se está respondiendo al formulario?	13
3.2. ¿Cómo puedo ver las respuestas recibidas de mis formularios?	13
3.3. ¿Y las respuestas recibidas cuánto tiempo se mantienen en el sistema?	13

3.4.	<i>¿Puedo modificar un formulario una vez publicado?</i>	13
3.5.	<i>¿Cómo puedo dejar de recibir respuestas a un formulario publicado?</i>	13
3.6.	<i>¿Cómo gestiono mis respuestas?</i>	14

1. FORMA

1.1. ¿Qué es FORMA?

FORMA es un sistema de creación de formularios para publicación y cumplimentación vía web. Proporciona al autor la posibilidad de crear formularios, sin necesidad de conocimientos de programación.

El sistema permite generar encuestas/formularios abiertos, restringidos a un grupo cerrado de usuarios, anónimos, que requieran firma electrónica, etc. Permite incluir preguntas de tipo abierto, cerrado, selección múltiple, selección única, condicionales, adjuntar ficheros, etc.

Da la posibilidad al autor y a los administradores del formulario de poder gestionar las respuestas de los encuestados, cerrando el formulario cuando desee, devolviendo respuestas al usuario si así lo desea, exportar los datos a Excel para su posterior tratamiento, etc.

En definitiva, simplifica la acción de recabar información de las administraciones, sustituyendo el envío de documentos en Excel, Word, etc. a través del correo electrónico y su posterior explotación por un sistema que presenta de una manera unificada la información recabada a través del cuestionario publicado.

1.2. ¿Cómo puedo acceder a FORMA?

La url de FORMA en producción es: <https://forma.administracionelectronica.gob.es/>

Para poder acceder es necesario tener usuario en Autentica. Si no está dado de alta, se abrirá un formulario para registrarse.

1.3. ¿Puedo usar FORMA a través de Web Services?

Sí. Los usuarios tienen a su disposición servicios web SOAP y REST que le posibilitarán conocer sus formularios, obtener las respuestas, ficheros adjuntos y firmas si los hubiere.

Tienen toda la información de la integración, tanto en SOAP como en REST, en el área de Integradores del PAE: <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/forma/descargas>

1.4. ¿Los Web Services están securizados?

Sí. Tanto los servicios web en SOAP como en REST están securizados con apikey. Para poder obtener la apikey debe pedirlo a través de incidencia en <https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/consulta/FORMA>

En dicha incidencia deberán indicar como asunto la solicitud de la apikey y como datos el nombre y NIF con el que están dados de alta en Autentica.

1.5. ¿Tiene coste el uso de FORMA?

El acceso a la plataforma de FORMA es gratuito.

1.6. ¿Qué debo hacer si cuando accedo a FORMA me aparece el mensaje “Esta conexión no está verificada”?

Si cuando accede a la web de FORMA le aparece una pantalla como la siguiente, el motivo es que estamos accediendo a una web segura (todas las direcciones web que empiezan con "https"). En estas webs el navegador y el servidor web realizan un diálogo para crear un canal seguro de comunicación, para el cual realizan un intercambio de certificados. El servidor envía un certificado al navegador que suele estar firmado por una autoridad de certificación.

Si el certificado de la FNMT no aparece como autoridad certificadora en la lista de autoridades de certificación de dicho navegador, todos los certificados de servidores firmados por la FNMT serán considerados como "no confiables" por el navegador, o lo que es lo mismo, si accedemos a una página de un servidor cuyo certificado de seguridad está firmado por la FNMT, al no reconocer la FNMT como entidad certificadora, el navegador nos dará una alerta indicando que el certificado de dicho servidor no es confiable.



Ilustración 1: Pagina de alerta de conexión no segura.

Lo que debemos hacer es añadir una excepción de seguridad instalando permanentemente el certificado recibido. Para ello siga los siguientes pasos:

- En la pantalla donde indica el mensaje "**Esta conexión no está verificada**" pulse sobre el texto "**Entiendo los riesgos**" y se desplegará el apartado apareciendo un botón con el texto "Añadir excepción" como aparece en la imagen anterior.

- Al pulsar sobre el botón "**Añadir excepción**" aparece una pantalla indicando que no se confía en el certificado porque no ha sido verificado por una autoridad reconocida. En realidad, el certificado está verificado y firmado por la FNMT y es totalmente válido por lo que hay que obtener el certificado y posteriormente confirmar la excepción. Para ello pulsaremos sobre el botón "Obtener certificado" y posteriormente el botón "Confirmar excepción de seguridad" tal y como se indica en la imagen siguiente.

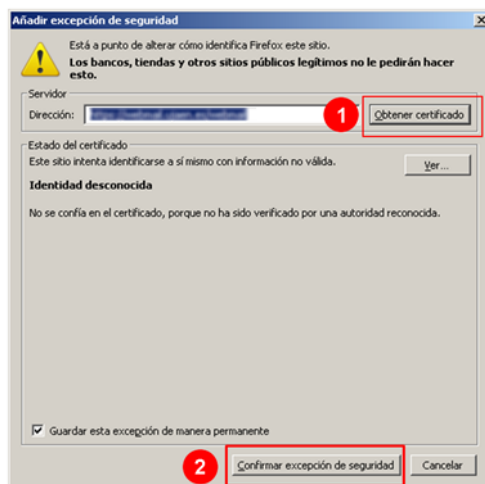


Ilustración 2: Añadir excepción de seguridad.

Una vez realizada esta operación se podrá acceder a la web de FORMA de forma segura.

1.7. ¿Dónde puedo acudir si necesito ayuda?

Puede descargarse el manual de autor, para conocer el funcionamiento de la aplicación, a través del botón de ayuda (parte superior derecha de la pantalla).

Para ayuda técnica o problemas con la aplicación pueden ponerse en contacto con el equipo de soporte en el botón de contacto (parte superior derecha de la pantalla), indicando su consulta a través del formulario: <https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/consulta/FORMA>

Todas las novedades relativas al sistema FORMA se notificarán a los usuarios a través de la lista de distribución creada al efecto. Tienen toda la información de suscripción y la lista en el siguiente enlace: <https://listas-ctt.administracionelectronica.gob.es/mailman/listinfo/forma-notificacion>


2. FORMULARIOS

2.1. ¿Dónde veo mis formularios?

Una vez accede a la aplicación aparecen directamente el listado de formularios. Si no tiene ningún formulario creado el listado aparecerá vacío.

Conforme vaya creando formularios irán apareciendo en esta pantalla.

2.2. ¿Cuántos formularios puedo crear?

Puede crear tantos formularios como desee. Pulsando el botón  se accede a la pantalla para crear un nuevo formulario.

2.3. ¿Cuánto tiempo permanecen mis formularios creados en el listado de formularios?

Los formularios permanecerán en el sistema hasta que el autor los elimine, sin limitación temporal.

2.4. ¿Qué significa importar la estructura?


Importar la estructura significa que puede obtener un fichero json de un formulario de otro usuario de FORMA e incorporarlo en su listado de formularios. Se copia toda la estructura del formulario: preguntas, condiciones y configuración. El sistema lo identificará en el nombre con [importado] para su mejor identificación. El traspaso del fichero a otro usuario de FORMA deberá realizarse fuera del sistema.

El formato JSON es un formato de texto ligero para el intercambio de datos y se emplea habitualmente en entornos donde el tamaño del flujo de datos entre cliente y servidor es de vital importancia, cuando la fuente de datos es explícitamente de fiar y donde no es importante el no disponer de procesamiento XSLT para manipular los datos en el cliente.

2.5. ¿Qué significa exportar la estructura?

Exportar la estructura significa que puede obtener, en un fichero json, todo el formulario (la estructura, las preguntas y las condiciones). Dicho fichero se descarga como un fichero json que podrá ser distribuido libremente. El traspaso del fichero a otro usuario de FORMA deberá realizarse fuera del sistema.

2.6. ¿Puedo copiar mis propios formularios?

Sí. En el listado de formularios, entre otras opciones tiene la de copia . El sistema lo identificará en el nombre con [copiado] para su mejor identificación.

Se copia toda la estructura del formulario: preguntas, condiciones y configuración.

2.7. ¿Quién tiene acceso a mis formularios?

Como autor tiene acceso con rol administrador a sus formularios.

Además, puede dar permisos en sus formularios a otras personas. Los roles posibles con los que el administrador puede dar permisos a terceros para que accedan al formulario son:

- Consulta: solo puede acceder a las respuestas del formulario.
- Modificación y consulta: Puede realizar algunas modificaciones en el formulario y acceder a las respuestas recibidas.
- Administrador: acceso total al formulario y sus respuestas.

2.8. ¿Qué diferencia hay entre formulario abierto y restringido?

Cuando un formulario se configura como abierto significa que el sistema generará una URL de acceso al formulario, cualquiera que tenga acceso a dicho formulario podrá contestarlo, y sus respuestas serán anónimas.

Cuando un formulario se configura como restringido significa que el autor del formulario identificará a los usuarios que tendrán acceso a la contestación del formulario con usuario y contraseña y sus respuestas serán identificadas.

2.9. ¿Qué son los colectivos?

Los colectivos es una opción que permite elaborar un único formulario para enviarlo a grupos diferenciados. Se deberá configurar el formulario como abierto, y se podrán crear tantos grupos como sean necesarios, cada uno identificado con un nombre.

Cada colectivo tendrá una URL diferenciada. A la hora de gestionar las respuestas de los usuarios éstas aparecerán según el colectivo al que pertenecen.

2.10. ¿Puedo personalizar mi formulario?

A demás de elegir el tema para el estilo del formulario puede, desde la configuración del mismo, incluir una imagen personalizada que aparecerá en la cabecera del formulario, añadir una frase de agradecimiento, solicitar que se firme o que se rellene un captcha como validación antes de enviarse la respuesta.

2.11. ¿Qué tipos de preguntas puedo añadir en mi formulario?

Puede incluir diferentes tipos de preguntas en el formulario a crear. A saber:

- Comentario: no es una pregunta en sí misma, pero permite al autor añadir comentarios intercalados a lo largo del formulario.
- Pregunta de valoración: las respuestas disponibles son un listado de valores de los que solo se puede elegir uno como respuesta.
- Pregunta abierta: permite como respuesta cualquier contestación que se indique en el cuadro de texto que se proporciona. Se puede limitar el formato de la respuesta (solo texto, solo fecha, etc).
- Pregunta cerrada: pregunta en la que se proporcionan las respuestas posibles y de las que pueden elegirse solo una o múltiples respuestas según se configure.
- Subida de ficheros: no es una pregunta en sí misma. Permite al usuario que responde al formulario enviar ficheros adjuntos a las respuestas del mismo. Los ficheros adjuntos al formulario sólo se garantiza su conservación por un periodo de 6 meses.
- Pregunta prefijada: son preguntas que requieren una validación de las respuestas indicadas para comprobar su validez (NIF, dirección de email o código DIR)

2.12. ¿Se pueden condicionar unas preguntas a las respuestas dadas en otras preguntas (preguntas condicionadas)?

Esta funcionalidad ya existía, pero se ha modificado haciéndola más completa y potente.

Antes se podía condicionar una pregunta a una respuesta de una pregunta anterior.

Con la nueva funcionalidad se pueden condicionar en bloque varias preguntas a la respuesta a una o varias respuestas de diferentes preguntas.

Tiene más información detallada en el área de descargas del PAE:
<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/forma/descargas>.

2.13. ¿Qué tipo de preguntas se pueden condicionar?

Se pueden condicionar toda la tipología de preguntas existentes en el sistema. Lo restrictivo en esta funcionalidad es a qué respuestas se pueden condicionar las preguntas. Sólo se pueden condicionar preguntas a las respuestas de las preguntas de tipo valoración y cerradas.

2.14. ¿Existe un límite en el número de preguntas o secciones que puedo incluir en un formulario?

No. Puede incluir tantas secciones, subsecciones y preguntas como quiera.

2.15. ¿Puedo cambiar el estilo con el que se verá mi formulario a la hora de responderlo?

Sí. Dentro de las opciones de configuración del formulario existen una variedad de temas con estilos diferentes para presentarlo. Los temas disponibles son:


- Clásico.
- Agua marina.
- Básico.
- Moderno
- Minimalista (marcado por defecto en el sistema)
- Madblue.

Desde la propia configuración puede previsualizarse como se ve el formulario con cada tema seleccionado.

2.16. ¿Puedo ver cómo va quedando mi formulario mientras lo creo?

Desde la edición del formulario puede acceder en cualquier momento a la previsualización del mismo a través del icono del ojo presente en el menú superior del formulario. Esta acción abre una nueva pestaña en el navegador con el formulario tal y como se vería una vez publicado. y como lo vería el usuario al responderlo.

2.17. ¿Cómo publico un formulario una vez se ha terminado su creación?

Una vez terminado el formulario, en el menú superior se encuentra el botón para publicar el formulario  que pasará por todas las opciones de la configuración del formulario para su revisión previa a la publicación del formulario.

2.18. ¿Cómo indico quien puede acceder al formulario para responder a sus preguntas?

Si el formulario es de tipo abierto cualquier persona que tenga acceso a la url del mismo podrá contestarlo. Esta url puede proporcionarse por correo, insertada como link en una página web, etc. y las respuestas recibidas no se identificará el usuario que las responde.

Si el formulario se ha configurado como de tipo restringido solo accederán a la url las personas que se hayan indicado al configurar los destinatarios. Dicha configuración se puede realizar identificando usuarios de AutenticA o direcciones de correo electrónico.

A estos usuarios se les notifica el acceso al formulario para su contestación. En este caso, sí que queda identificado que usuario ha dado cada respuesta (salvo si se marcara en la configuración del formulario este como anónimo).

2.19. ¿Puedo eliminar un formulario publicado?

Sí. Pero la eliminación de un formulario que ya ha obtenido respuestas supone que se eliminará tanto el formulario como las respuestas obtenidas.

3. RESPUESTAS

3.1. ¿Cómo saber si se está respondiendo al formulario?

El sistema envía al administrador o administradores del formulario un correo a la dirección de contacto indicada en la creación del formulario según el criterio elegido para las notificaciones:

- Por respuesta recibida.
- Diario.
- Semanal.
- Mensual.
- Sin notificaciones.

3.2. ¿Cómo puedo ver las respuestas recibidas de mis formularios?

Una vez publicado el formulario y recibidas respuestas se puede acceder a las respuestas desde el listado de formularios a través del icono que representa una gráfica de datos asociado a cada formulario o desde la pestaña de “Respuestas” del menú principal.

3.3. ¿Y las respuestas recibidas cuánto tiempo se mantienen en el sistema?

Las respuestas a los formularios no se eliminan del sistema.

3.4. ¿Puedo modificar un formulario una vez publicado?

Mientras el formulario no haya recibido respuesta puede ser modificado.

Una vez que se han recibido respuestas no se podrán editar las preguntas, pero se pueden realizar pequeñas modificaciones como añadir más destinatarios o colectivos.

3.5. ¿Cómo puedo dejar de recibir respuestas a un formulario publicado?

Si no se quieren recibir más respuestas ha de cerrarse el formulario. Para ello el autor tiene a su disposición la opción de abrir o cerrar un formulario, permitiendo que se reciban o no respuesta.

Esta opción está representada por el icono  y .

3.6. ¿Cómo gestiono mis respuestas?

Las respuestas a los formularios se pueden visualizar en el propio sistema. Y para gestionar las respuestas se pueden gestionar descargando un fichero CSV con toda la información de las respuestas de un formulario.

Los archivos CSV son un tipo de documento en formato abierto sencillo para representar datos en forma de tabla, en las que las columnas se separan por comas y las filas por saltos de línea.