



Junta de Andalucía

Plataforma de Tramitación w@ndA 2.5.4

Preguntas y respuestas frecuentes Tramitador

Versión: v01r00
Fecha: 08/08/2023

Queda prohibido cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.



HOJA DE CONTROL

Proyecto	Plataforma de Tramitación w@ndA 2.5.4		
Documento	Preguntas y respuestas frecuentes Tramitador		
Nombre del Fichero	PTW254E_FAQ_Preguntas_y_respuestas_frecuentes_Tramitador_v01r00.odt		
Autor	UTE		
Versión/Revisión	v01r00	Fecha Versión	08/08/2023
Aprobado por	ADA	Fecha Aprobación	

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Área	Fecha del Cambio
v01r00	Creación del documento	UTE	UTE	08/08/2023

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Manuel Escobar Montes	Jefe de Servicio	ADA
José Ignacio Cortés Santos	Director de Proyecto	ADA
Felipe José Gallego Rivera	Director de Proyecto	ADA
María Luisa Rubio Campanario	Director de Proyecto	ADA
Alejandro Martínez Marcos	Director de Proyecto	ADA
Ignacio Gordillo Díaz	Jefe de Proyecto	UTE



ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Objeto.....	4
1.2 Alcance.....	4
2 PREGUNTAS GENERALES.....	5
2.1 ¿Qué es la Plataforma de Tramitación?.....	5
2.2 ¿Cómo puedo localizar un expediente?.....	6
2.2.1 Búsqueda genérica.....	6
2.2.2 Búsqueda avanzada.....	6
2.3 ¿Cómo puedo crear un expediente?.....	6
2.4 ¿Cómo tramito un expediente?.....	7
2.5 ¿Cómo puedo localizar los expedientes que tengo que tramitar?.....	7
2.6 ¿Por qué no encuentro resultados en la búsqueda de expedientes?.....	8
2.7 ¿Por qué cuando intento acceder al escritorio de tramitación, el sistema indica que el expediente no existe?.....	8
3 PREGUNTAS DE LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES.....	9
3.1 ¿Qué acciones puedo realizar sobre un expediente?.....	9
3.2 ¿Qué es un portlet?.....	9
3.3 ¿Por qué aparecen bloqueadas las transiciones?.....	9
3.4 ¿Por qué no puedo realizar ninguna acción sobre el expediente?.....	9
3.5 ¿Por qué al cambiar de fase no me aparecen los documentos o tareas ya realizadas?.....	9
3.6 ¿Qué tipo de tareas puedo realizar sobre un expediente?.....	10
3.7 ¿Qué acciones puedo realizar sobre una tarea?.....	10
3.8 ¿Cómo puedo incorporar un documento al expediente?.....	10
3.9 ¿Qué acciones puedo realizar sobre un documento?.....	10
3.10 He enviado un documento a firmar. ¿Cómo puedo saber si ya ha sido firmado?.....	10
3.11 ¿Cómo puedo saber en qué fase de la tramitación me encuentro?.....	11
3.12 ¿Cómo puedo visualizar el flujo posible de tramitación del expediente?.....	11
3.13 Me he equivocado al pulsar una transición y estoy en una fase que no es la adecuada. ¿Cómo puedo volver atrás?.....	11
3.14 ¿Por qué no puedo deshacer la fase actual?.....	11
3.15 ¿Cómo puedo saber si existen ciudadanos interesados al expediente?.....	11
3.16 ¿Puedo incluir interesados durante la tramitación del expediente?.....	11
3.17 ¿Es posible asignar interesados a alguna acción concreta del expediente?.....	12
3.18 Tengo un expediente pendiente de realizar una acción y no quiero que nadie acceda ¿Es posible realizar una reserva?.....	12
3.19 ¿Puedo comunicarme con otros usuarios durante la tramitación de expedientes?.....	12
3.20 ¿Puedo dejar notas o anotaciones en un expediente?.....	12
4 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	13
5 BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS.....	14



1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

El objeto de este documento es proporcionar un conjunto de preguntas y respuestas frecuentes que permita a los distintos usuarios tramitadores de la aplicación obtener respuestas a la operativa básica del sistema.

La división realizada está basada en los siguientes grupos:

- Preguntas generales.
- Preguntas de la tramitación de expedientes.

Este documento estará en constante evolución, según el colectivo de usuarios finales vaya realizando cuestiones sobre el producto Plataforma de Tramitación w@ndA, que se hagan con la relativa frecuencia para ser incluidas.

1.2 Alcance

Este documento va dirigido a los usuarios finales de los distintos organismos que utilicen PTw@ndA con el objeto de tramitar expedientes administrativos, de manera que dispongan de un manual de respuestas a preguntas frecuentes.



2 PREGUNTAS GENERALES

2.1 ¿Qué es la Plataforma de Tramitación?

La Plataforma de Tramitación w@ndA es una herramienta de trabajo que tiene como objetivo principal dar soporte a la tramitación de expedientes administrativos de forma electrónica, ofreciendo las funcionalidades y servicios comunes a la tramitación de cualquier familia de procedimientos.

La funcionalidad aportada puede dividirse en dos bloques, diferenciándose en funcionalidad básica, aplicable a cualquier familia de procedimientos, y funcionalidad de valor añadido, aplicable a un gran número de familias de procedimientos.

Comenzando por la funcionalidad básica y aplicable a cualquier familia de procedimientos se ofrecen los mecanismos básicos para:

- **Crear, consultar y localizar expedientes:** alta genérica de expediente, búsqueda simple, búsqueda avanzada
- **Tramitar expedientes:** Escritorio de tramitación.
- **Evolucionar expedientes, incorporar documentos, generar documentos:** transiciones posibles, utilidad de incorporación de documentos, tareas a realizar, documentos asociados al expediente y tareas asociadas al expediente.
- **Consultar datos genéricos del expediente, fase y evolución:** datos de la fase, datos del expediente, evolución de expediente e información de usuario.
- **Gestión interesados** asociados a los distintos expedientes y documentos.
- **Tramitación completamente electrónica** de los expedientes, proporcionándose para ello el envío a Portafirmas, registro telemático, notificaciones telemáticas, ...

Una vez descrita la operativa básica, es necesaria la incorporación de funcionalidad adicional que preste soporte a la tramitación diaria de expedientes electrónicos, ofreciendo servicios de valor añadido al usuario tramitador:

- **Facilitar la tramitación de expedientes:** tramitación masiva, reserva y bloqueo de expedientes, verificación de certificados mediante SCSP, etc...
- Expedientes relacionados
- Mensajes.
- Estadísticas



- Notas del expediente
- Escáner
- ...

2.2 ¿Cómo puedo localizar un expediente?

Para localizar un expediente es posible realizar dos tipos de búsqueda: genérica y avanzada. A cada una de ellas se accede desde un punto de menú diferente:

2.2.1 Búsqueda genérica

La búsqueda genérica ofrece al usuario la posibilidad de consultar expedientes existentes en el sistema a partir de filtros básicos de búsqueda.

El acceso a esta opción se realiza desde el menú principal de la aplicación, pulsando sobre el enlace del menú horizontal *Búsqueda genérica*, o bien desde la sección *Consulta de expedientes* ubicada en la pantalla de inicio.

2.2.2 Búsqueda avanzada

La búsqueda avanzada ofrece al usuario la posibilidad de consultar expedientes existentes en el sistema a partir de filtros avanzados de búsqueda.

El acceso a esta opción se realiza desde el menú principal de la aplicación, pulsando sobre el enlace del menú horizontal *Búsqueda avanzada*, o bien desde la sección *Consulta de expedientes* ubicada en la pantalla de inicio.

2.3 ¿Cómo puedo crear un expediente?

Para dar de alta un expediente en el sistema, el módulo de alta de expediente permite crear nuevos expedientes en el sistema de tramitación de forma genérica.

El acceso a esta opción se realiza desde el menú principal de la aplicación, pulsando sobre el enlace del menú horizontal *Alta de expedientes*, o bien desde la sección *Creación de expedientes* ubicada en la pantalla de inicio.



2.4 ¿Cómo tramito un expediente?

La forma de tramitar un expediente es a través del escritorio de tramitación, que es el punto central del sistema que permite la tramitación y gestión de expedientes administrativos. La presentación de la pantalla simula un escritorio de trabajo, en el que la información se agrupa y divide en bloques. Para acceder a este escritorio de tramitación es preciso localizar previamente el expediente mediante la búsqueda genérica o avanzada, o a través del módulo de “Mi trabajo”. A su vez, es posible acceder directamente a tramitar un expediente al darlo de alta.

The screenshot displays the 'Escritorio de tramitación' interface. At the top, there is a green header with the platform name and navigation icons. Below the header, a sidebar on the left lists various 'Utilidades' (Utilities) such as 'Expediente electrónico', 'Modulo de gestión de avisos', and 'Adjuntar documento'. The main area shows details for a case with ID 'PEG/2014/12/11/003 - 11/12/2014'. Key information includes: 'Procedimiento: PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA GENERAL', 'Organismo tramitador: Consejería de Hacienda y Administración Pública', 'Número de registro: 123456789', and 'Fecha de registro: 10/12/2014'. The current phase is 'ESTUDIO DE LA SOLICITUD'. Below this, there are tabs for 'Datos específicos', 'Tareas y documentos permitidos', 'Documentos del expediente', 'Tareas asociadas', 'Interesados en el expediente', and 'Notas del expediente'. The 'Tareas y documentos permitidos' tab is active, showing two tasks: 'GENERAR ACUERDO DE INICIO DE EXPEDIENTE' and 'GENERAR INFORME TÉCNICO'.

En los bloques del escritorio de tramitación y utilidades, se realizan las distintas acciones de tramitación sobre el expediente: transición a fase, realización de tareas web, incorporar documentos, generar documentos, asociar interesados,...

2.5 ¿Cómo puedo localizar los expedientes que tengo que tramitar?

Es posible acceder directamente a los expedientes que el usuario tramitador debe tramitar en función de la unidad organizativa a la que pertenece y los perfiles de tramitación que posee. Para esto, es necesario acceder al módulo “Mi trabajo” a través del menú principal de la aplicación, pulsando sobre “Mi trabajo”.

Tras acceder al módulo, se visualizarán los expedientes sobre los cuales el tramitador puede realizar acciones de tramitación, y que tiene asignados, o bien tiene permisos sobre dichas acciones o tareas.



2.6 ¿Por qué no encuentro resultados en la búsqueda de expedientes?

El módulo de búsqueda avanzada y búsqueda genérica únicamente muestran los expedientes que tienen visibilidad para la unidad organizativa del usuario conectado en el sistema. En caso que no se muestren resultados de un determinado procedimiento, es posible que hayan sido dados de alta por una unidad organizativa distinta a la del usuario conectado, no pudiendo acceder a su consulta.

2.7 ¿Por qué cuando intento acceder al escritorio de tramitación, el sistema indica que el expediente no existe?

Esto se debe a que el usuario no tiene permisos para tramitar el expediente debido a que el organismo al que pertenece dicho usuario no tiene las competencias suficientes.



3 PREGUNTAS DE LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

3.1 ¿Qué acciones puedo realizar sobre un expediente?

La tramitación básica sobre expedientes permite la realización de tareas, documentos y la tramitación del expediente entre las distintas fases que componen el flujo del procedimiento. Según la fase en la que se encuentre el expediente las tareas y documentos a realizar serán distintas.

Las tareas a realizar se encuentran en el portlet de “Tareas y documentos permitidos”, que normalmente se encuentra a la izquierda de la pantalla, aunque esto puede cambiar según la instalación.

Las transiciones a realizar se encuentran en el portlet de “Transiciones posibles”, que normalmente se encuentra a la derecha de la pantalla, aunque esto puede cambiar según la instalación.

3.2 ¿Qué es un portlet?

Un portlet es cada una de las divisiones (o bloque) independientes en las que se compone el escritorio de tramitación. Cada portlet tiene una funcionalidad asociada y su funcionamiento es totalmente autónomo. La configuración de los portlets es muy flexible ya que permite ubicarlo según la necesidad y quitar o poner portlets en función de su utilización a lo largo del flujo de tramitación.

3.3 ¿Por qué aparecen bloqueadas las transiciones?

Las transiciones pueden aparecer bloqueadas porque exista alguna tarea o documento pendiente de finalizar, otra opción posible es que el expediente actual no cumpla las condiciones necesarias para poder continuar con la tramitación del expediente o que el usuario no disponga del perfil necesario para tramitar dicha transición.

3.4 ¿Por qué no puedo realizar ninguna acción sobre el expediente?

Compruebe que el usuario que tiene bloqueado el expediente, si el usuario que lo tiene bloqueado es distinto a usted sólo podrá consultar el expediente pero no podrá realizar ninguna acción sobre el mismo.

3.5 ¿Por qué al cambiar de fase no me aparecen los documentos o tareas ya realizadas?

Para simplificar la representación visual del expediente sólo se muestran los expedientes realizados en la fase actual en la que se encuentra el expediente. Existe una casilla en cada portlet (“Ver sólo documentos de la fase actual” ó “Ver sólo tareas de la fase actual”) que se encuentra marcada por defecto y que se encarga de este cometido. Si desmarcamos dicha casilla se mostrarán todos los documentos o tareas realizadas durante la tramitación.



3.6 ¿Qué tipo de tareas puedo realizar sobre un expediente?

Básicamente existen tres tipos de tarea a realizar sobre un expediente:

- Tareas de introducción de datos.
- Tareas de generación de documentos.
- Tareas de incorporación de documentos.

3.7 ¿Qué acciones puedo realizar sobre una tarea?

Sobre una tarea hay una serie de acciones que pueden realizarse según el estado en el que se encuentre, siendo las siguientes:

- Eliminar una tarea.
- Descartar la tarea.
- Editar una tarea iniciada.
- Reanudar una tarea finalizada.
- Finalizar una tarea que se encuentra en realización.

3.8 ¿Cómo puedo incorporar un documento al expediente?

Existe una utilidad en el portlet de utilidades, que permite la incorporación de documentos en cualquier momento de la tramitación, ubicados en el equipo local del usuario. También es posible incorporar documentos que haya presentado el usuario en otro expediente a través del buscador de la utilidad. Por último existe la opción de agregar documentos en papel desde la utilidad escáner.

3.9 ¿Qué acciones puedo realizar sobre un documento?

Las acciones a realizar sobre un documento son muy variadas y dependen del tipo de documento y del estado en el que se encuentra dicho documento. Todas las opciones disponibles se encuentran listadas mediante iconos junto al documento. Para mayor detalle de las acciones consultar el manual de usuario de la aplicación.

3.10 He enviado un documento a firmar. ¿Cómo puedo saber si ya ha sido firmado?

Al enviar el documento a firmar, el estado del documento cambia a "Pendiente de firma", cuando se vuelva a acceder al escritorio hay que comprobar si el estado ha cambiado, en caso de que el documento haya sido firmado el estado del documento pasa a ser "Firmado".



3.11 ¿Cómo puedo saber en qué fase de la tramitación me encuentro?

A través del portlet de “datos de la fase”, en esta fase se muestra la descripción de la fase actual en la que se encuentra el expediente, también se puede ver la fecha de entrada en esta fase y a través de que transición se ha llegado a la fase actual.

3.12 ¿Cómo puedo visualizar el flujo posible de tramitación del expediente?

Existe una utilidad en el portlet de utilidades, llamada “applet model@”, que permite abrir en una nueva ventana el flujo de tramitación a seguir por el expediente en función del procedimiento al que pertenezca. En el flujo se pueden ver todas las fases que componen el flujo y las transiciones posibles entre dichas fases, así como la fase actual del expediente y las transiciones realizadas hasta llegar a la misma.

3.13 Me he equivocado al pulsar una transición y estoy en una fase que no es la adecuada. ¿Cómo puedo volver atrás?

Existe una utilidad en el portlet de utilidades, mediante la cual se puede deshacer la última transición que se ha realizado. Esto permite tener un punto de retorno a la fase anterior para cualquier eventualidad que pueda surgir durante la tramitación.

3.14 ¿Por qué no puedo deshacer la fase actual?

Para poder volver a la fase anterior no es posible tener tareas ni documentos asociados a la fase actual. En caso de que existan tareas o documentos realizados en la fase actual, no será posible volver a la fase anterior.

3.15 ¿Cómo puedo saber si existen ciudadanos interesados al expediente?

Existe un portlet de interesados, que muestra una tabla con los datos de los ciudadanos que están interesados en el expediente actual.

3.16 ¿Puedo incluir interesados durante la tramitación del expediente?

Existe una utilidad de interesados, que permite la búsqueda de interesados o la creación de nuevos interesados que se pueden asociar al expediente en cualquier fase de tramitación en la que se encuentre habilitada dicha utilidad.



3.17 ¿Es posible asignar interesados a alguna acción concreta del expediente?

Es posible la asignación de interesados a documentos individuales, pero no a tareas. De hecho para proceder a la notificación de documentos es necesaria la asignación particularizada de interesados al documento que quiera notificarse.

3.18 Tengo un expediente pendiente de realizar una acción y no quiero que nadie acceda ¿Es posible realizar una reserva?

Existe una utilidad en el portlet de utilidades, mediante la cual se puede realizar la reserva de un expediente a cualquier usuario, mediante la reserva de un expediente nadie puede realizar ninguna acción sobre dicho expediente salvo el expediente que lo ha reservado. Desde esta misma utilidad se puede anular la reserva cuando se estime oportuno.

3.19 ¿Puedo comunicarme con otros usuarios durante la tramitación de expedientes?

Sí, es posible el envío y recepción de mensajes entre usuarios de la aplicación, para ello es necesario tener habilitado el portlet de mensajes. En este portlet se muestra un listado de los mensajes recibidos por el usuario y de la fecha de recepción, al pulsar sobre el mensaje se muestra el detalle del mismo. También hay un botón en el portlet que permite el envío de mensajes a otros usuarios.

3.20 ¿Puedo dejar notas o anotaciones en un expediente?

Sí, existe un portlet de notas en el que se muestran un calendario marcando los días en los que se han dejado notas. Así es posible digitalizar a modo de "post-it" cualquier recordatorio o tarea que requiera ser realizada cierto día, y que éstas puedan ser visualizadas rápida y cómodamente.



4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Definición
Model@	Herramienta asistente para el diseño y modelado de flujos de tramitación sobre Trew@. El objetivo fundamental perseguido con Model@ es disponer de una herramienta gráfica que permita al personal responsable de los procedimientos de cada organismo, no necesariamente con conocimientos técnicos, generar una definición de procedimientos de forma ágil a partir de los requerimientos conceptuales y funcionales además de facilitar el seguimiento de la tramitación de los expedientes relativos a un determinado procedimiento de PTw@ndA.
Trew@	Motor de Tramitación utilizado en la Plataforma de Tramitación w@ndA.
Port@firmas	Plataforma de firma electrónica de documentos.



5 BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Referencia	Documento
[1]	Dominio semántico w@ndA https://ws024.juntadeandalucia.es/plutonDescargas/15_073_dominio_semantico.pdf