



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Ventanilla Electrónica

## Ventanilla Electrónica

I Introducción

II Visión global

III Descripción funcional

IV Descripción tecnológica

V Certificación

VI Implantación

## Ventanilla Electrónica

I Introducción

II Visión global

III Descripción funcional

IV Descripción tecnológica

V Certificación

VI Implantación

# I. Introducción

La Ventanilla Electrónica (en adelante VEA) es un componente tecnológico de administración electrónica de la Junta de Andalucía desarrollado con el objetivo de impulsar y facilitar el despliegue de servicios de administración electrónica y la adecuación a lo establecido en la **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de **acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**.

El presente documento tiene por objeto describir las características del sistema desde el punto de vista funcional y tecnológico de forma que se detalle toda su funcionalidad, arquitectura, componentes tecnológicos, despliegue, etc.

Las funcionalidades que ofrece el sistema VEA están destinadas a:

1. Facilitar a los ciudadanos un **punto único de acceso a sus trámites**. En este punto único, podrán presentar nuevas solicitudes de inicio de trámite de un procedimiento, realizar su seguimiento y participar en aquellas tareas en las que se requiera su comunicación con la administración.
2. Constituir un sistema que facilite el **soporte de funcionalidades específicas de los procedimientos**, a la vez que permita minimizar la cantidad de código específico necesario para desarrollar cada uno de ellos y disponer una interfaz de usuario común a los interesados.
3. Ser un sistema **integrado** con un **motor de tramitación**. Trew@ constituye el motor de tramitación utilizado por la Junta de Andalucía. Dota al sistema de una máquina de estados para gestionar el workflow de los expedientes.
4. Permitir la **presentación de solicitudes complejas**. VEA dispone de un mecanismo de presentación de solicitudes adaptable a las necesidades específicas de los procedimientos.
5. Facilitar a los usuarios administradores **herramientas** para gestionar la **configuración** de los parámetros específicos de los procedimientos.

## Ventanilla Electrónica

I Introducción

II **Visión global**

III Descripción funcional

IV Descripción tecnológica

V Certificación

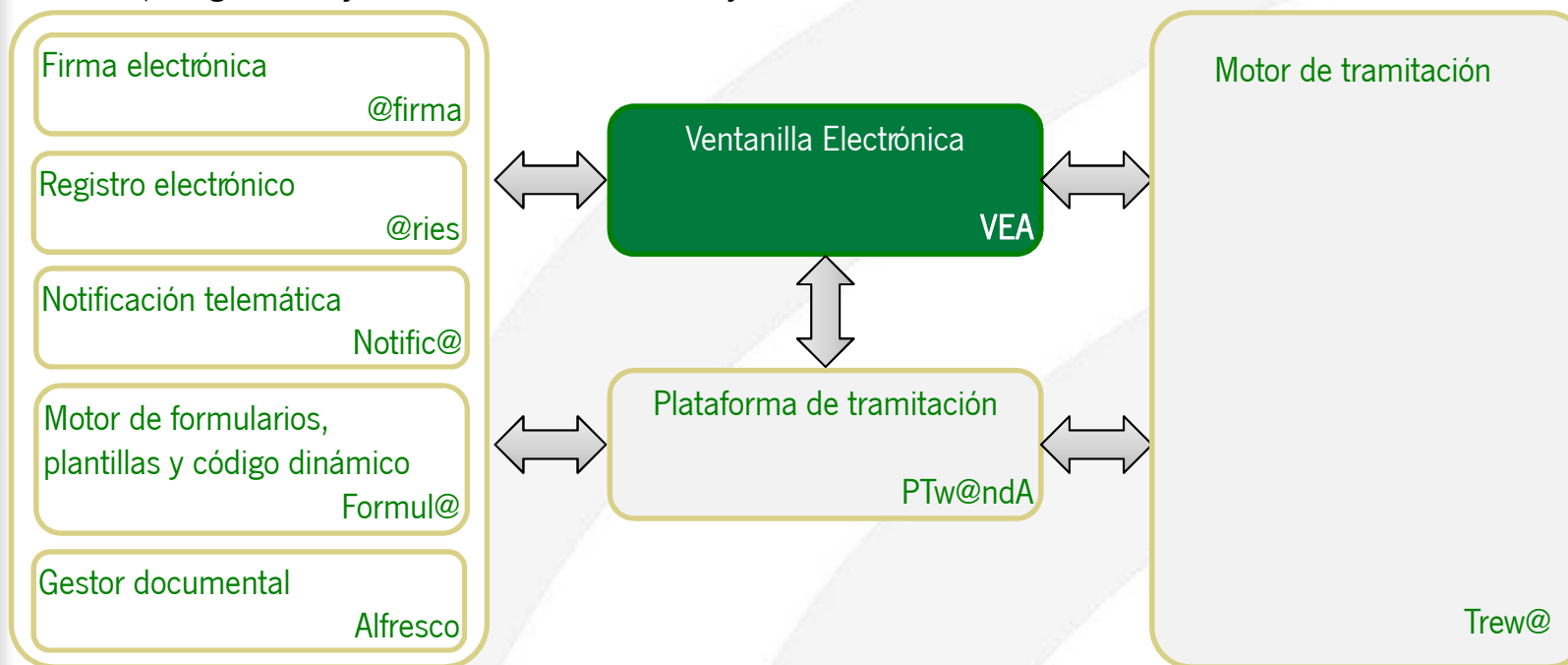
VI Implantación



## II. VISIÓN GLOBAL

El sistema VEA está plenamente integrado en la plataforma tecnológica de los sistemas de administración electrónica de la Junta de Andalucía, siendo la solución propuesta como componente de ventanilla electrónica u oficina virtual.

La arquitectura está completamente alineada con los componentes de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, integrándolos y facilitando un uso correcto y controlado de cada uno de ellos.



La ventanilla electrónica permite la presentación, seguimiento, actualización y tramitación completa del trámite, apoyándose en el resto de componentes que dan soporte a las funcionalidades básicas: firma electrónica, notificación electrónica, registro electrónico, motor de tramitación, etc...



## Ventanilla Electrónica

I Introducción

II Visión global

III Descripción funcional

IV Descripción tecnológica

V Certificación

VI Implantación

### III. Descripción funcional

Las principales funcionalidades que provee la Ventanilla Electrónica son las siguientes:

- ❑ **Facilitar a los ciudadanos un punto único de acceso a sus trámites.** En este punto único, podrán presentar nuevas solicitudes de inicio de trámite de un procedimiento, realizar su seguimiento y participar en aquellas tareas en las que se requiera su comunicación con la administración.
- ❑ **Constituir un sistema que facilite el soporte de funcionalidades específicas de los procedimientos,** a la vez que permita minimizar o evitar el desarrollo de código específico necesario para desarrollar cada uno de ellos y disponer una interfaz de usuario común a los interesados.
- ❑ **Integración completa con un motor de tramitación,** que permita gestionar íntegramente los trámites presentados a través de la oficina virtual de forma coherente a los existentes en el motor de tramitación, gestionados desde los sistemas de tramitación.
- ❑ **Permitir la presentación de solicitudes complejas.** VEA dispone de un mecanismo de presentación de solicitudes adaptable a las necesidades específicas de los procedimientos.
- ❑ **Facilitar a los usuarios administradores herramientas** para gestionar la configuración de los parámetros específicos de los procedimientos.



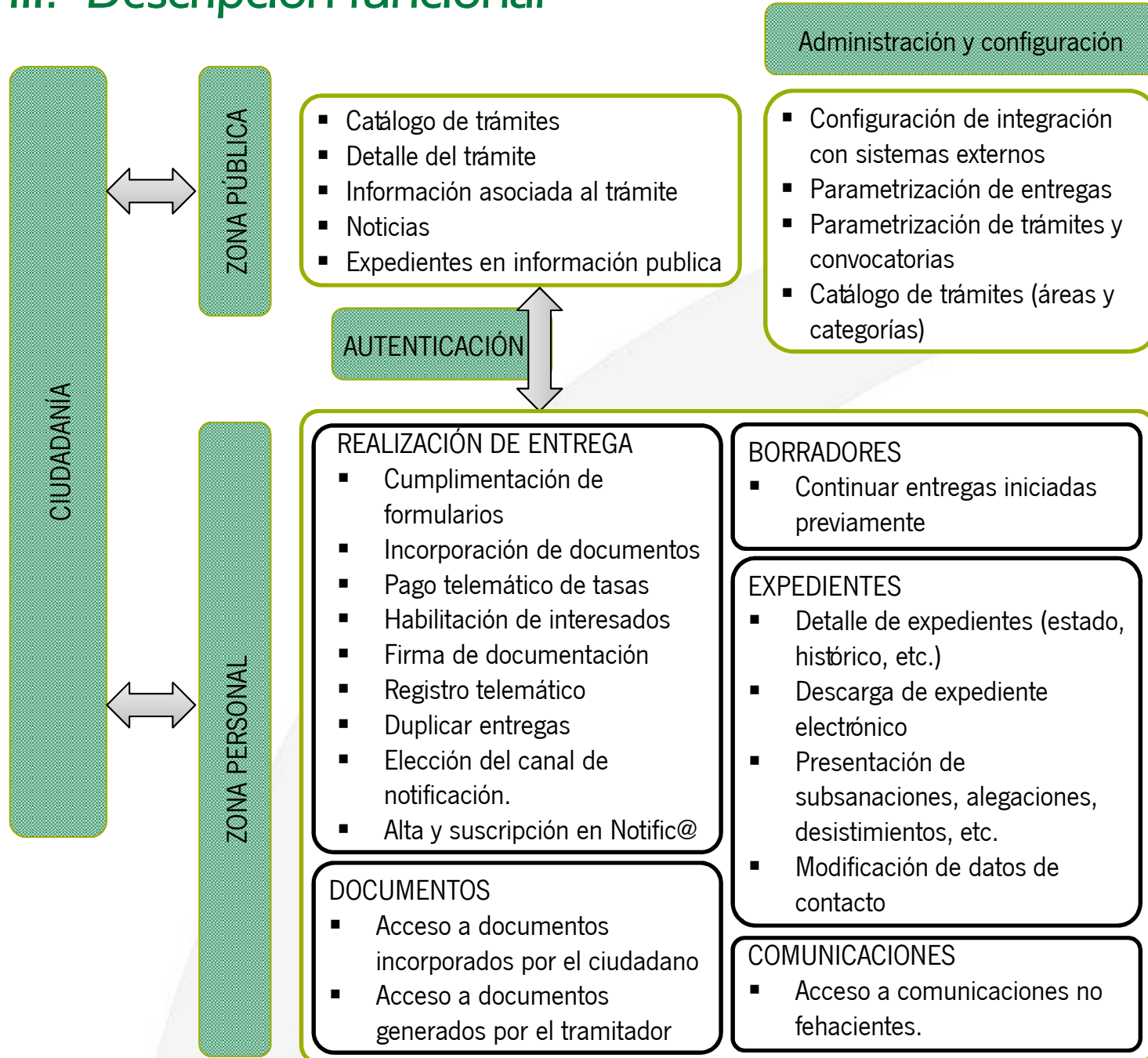
### III. Descripción funcional

La funcionalidad del sistema se agrupa en dos grandes módulos, correspondiente a la zona pública y zona personal:

- ❑ Zona pública: Funcionalidad accesible a la ciudadanía sin necesidad de estar autenticado en la ventanilla electrónica, mostrándose el catálogo de trámites del organismo y ayuda e información complementaria a los trámites.
- ❑ Zona personal: Funcionalidad accesible a la ciudadanía requiriendo la autenticación en la ventanilla electrónica para la presentación, consulta, gestión y tramitación de trámites interpuestos con el organismo, permitiéndose mediante medios telemáticos la presentación y finalización de trámites.

A continuación se describen las diferentes funcionalidades contenidas tanto en la zona pública como en la zona personal y que permiten a VEA cubrir los requisitos de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

### III. Descripción funcional



### III. Descripción funcional

#### Zona pública

La zona pública estará disponible mediante acceso directo en la web del organismo en el que se implante el sistema. El ciudadano no precisa autenticarse y desde la zona pública tiene acceso a la información del catálogo de trámites disponibles, así como al detalle de cada uno de ellos.

#### ☐ Catálogo de trámites

Relación de los trámites publicados por el organismo, agrupados según la temática o área de estos y asociados a convocatorias.

The screenshot shows the header of the website with the logo of the Junta de Andalucía and the title 'Ventanilla Electrónica de la Administración'. The date and time are 09/06/2014 18:04:59. There is a search bar and navigation links for 'Inicio', 'Exp. en inf. pública', 'Noticias', and 'Acceso con localizador'. Below the header is a section titled 'Catálogo de procedimientos' which lists various services with their start and end dates.

Consejería de Hacienda y Administración Pública	Fecha de inicio	Fecha de fin
<a href="#">Presentación electrónica general</a>	15/02/2012	17/12/2015
Servicio Andaluz de Empleo	Fecha de inicio	Fecha de fin
<a href="#">Bono de Empleo Joven</a>	15/05/2013	-
<a href="#">Solicitud Entidades Empleadoras BEJ</a>	1/09/2013	-
<a href="#">Ayuda para el acceso al alquiler de viviendas</a>	3/09/2013	-
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	Fecha de inicio	Fecha de fin
<a href="#">Tarieta de Aparcamiento</a>	17/01/2013	-

At the bottom of the page, there are links for 'Contacto', 'Preguntas frecuentes', 'Mapa web', and 'Ayuda en línea'.

### III. Descripción funcional

#### ☐ Detalle del trámite




Información asociada al trámite, mostrada al usuario previamente a la cumplimentación junto a la relación de convocatorias configuradas para el trámite.

The screenshot shows the 'Ventanilla Electrónica de la Administración' interface. At the top, there is a green header with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'Ventanilla Electrónica de la Administración'. The date and time '09 / 06 / 2014 18 : 12 : 38' are displayed in the top right corner. Below the header, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Exp. en inf. pública', 'Noticias', and 'Acceso con localizador'. A search bar with the text 'Buscar...' is also present.

The main content area is titled 'Presentación electrónica general' and contains the following information:

- Convocatoria:** Convocatoria 2012
- Plazo de solicitud:** Desde el 15/02/2012
- Descripción:** Convocatoria 2012

Below this information, there are three icons with corresponding links:

-  [Nueva solicitud telemática](#)
-  [Borradores en este procedimiento](#)
-  [Expedientes en este procedimiento](#)

At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Contacto', 'Preguntas frecuentes', 'Mapa web', and 'Ayuda en línea'.

Desde esta pantalla existe la posibilidad de acceder a la presentación de una nueva entrega para el trámite, acceder a los borradores y a los expedientes presentados. Para acceder a estas funcionalidades se precisa autenticación.

También se podrán consultar los plazos de convocatoria, ficha del procedimiento, plazos de resolución...



### III. Descripción funcional

☐ Noticias

En esta pantalla se mostrará al ciudadano el conjunto de noticias publicadas por el organismo mediante RSS. La URL de sindicación será configurada por un usuario administrador desde la consola de administración.

The screenshot shows the website interface for the Junta de Andalucía. At the top, there is a green header with the logo and the text 'Ventanilla Electrónica de la Administración'. On the right side of the header, the date '09 / 06 / 2014' and time '18 : 28 : 40' are displayed, along with a link for 'Acceso a zona personal'. Below the header is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Exp. en inf. pública', 'Noticias', and 'Acceso con localizador', and a search box labeled 'Buscar...'. The main content area is titled 'Noticias' and contains a section 'Novedades de la Consejería de Hacienda y Administración Pública'. This section lists four administrative resolutions with their respective descriptions:

- [Resolución 136/2014 del Tribunal Administrativo de...](#)  
Resolución 136/2014 del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales. Declaración de desierto. Exclusión de los licitadores por introducir en el sobre nº 2 documentación que debía obrar en el sobre nº 3. No ruptura del principio de igualdad. No influencia en la valoración técnica de las ofertas. Oscuridad en el PCAP. Estimación.
- [Resolución 129/2014 del Tribunal Administrativo de...](#)  
Resolución 129/2014 del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales. Adjudicación. Exclusión por baja temeraria. No justificación de los valores anormales o desproporcionados. Discrecionalidad Técnica. No arbitrariedad o error. Desestimación.
- [Resolución 132/2014 del Tribunal Administrativo de...](#)  
Resolución 132/2014 del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales. Pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas. Inadmisión por pérdida sobrevenida del objeto. Recurrente no licitador. Procedimiento declarado desierto.
- [Resolución 135/2014 del Tribunal Administrativo de...](#)  
Resolución 135/2014 del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales. Impugnación de los pliegos que rigen la licitación. Interposición del recurso fuera del plazo legal. Extemporaneidad. Inadmisión.

At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Contacto', 'Preguntas frecuentes', 'Mapa web', and 'Ayuda en línea'.



### III. Descripción funcional

#### ❑ Expedientes en información pública

Para aquellos tramites en los que un administrador haya configurado una metafase de información pública, la ventanilla electrónica mostrará en esta pantalla todos los expedientes del trámite que se encuentren en alguna de las fases de tramitación de la metafase configurada. Para definir la metafase de información pública se deberá establecer en el modelado del procedimiento la metafase como informable y configurar en VEA el nombre de la metafase.

The screenshot shows the user interface of the 'Ventanilla Electrónica de la Administración' (VEA) website. At the top, there is a green header with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'Ventanilla Electrónica de la Administración'. The date and time '09 / 06 / 2014 18 : 21 : 36' are displayed in the top right corner, along with a link for 'Acceso a zona personal'. Below the header is a navigation menu with options: 'Inicio', 'Exp. en inf. pública', 'Noticias', and 'Acceso con localizador'. A search bar with the text 'Q. Buscar...' is located on the right side of the menu.

Below the navigation menu, there are two buttons: 'Catálogo de procedimientos' and 'Exp. en inf. pública'. The main heading is 'Expedientes en información pública'. Below this heading, there is a horizontal line and a paragraph of text: 'En esta pantalla puede buscar cualquier expediente que se encuentre en fase de trámite de información pública. Seleccione los filtros y pulse el botón **Buscar** para realizar una búsqueda utilizando alguno de los criterios. Pulse en uno de los expedientes resultantes para acceder a la pantalla donde podrá participar en su tramitación.'

The search filters section is titled 'Filtros' and contains the following elements:
 

- 'Procedimiento:' with a dropdown menu showing '<Seleccione>'
- 'Convocatoria:' with a dropdown menu showing '<Seleccione>'
- 'Número de expediente:' with an input field
- 'Título:' with an input field
- Two buttons at the bottom right: 'Limpiar' and 'Buscar', each with a small icon.

### III. Descripción funcional

#### Autenticación

Para realizar el acceso a la **zona personal** el ciudadano debe identificarse en el sistema y así podrá acceder a las funcionalidades de VEA disponibles únicamente mediante autenticación (realización de entregas, búsqueda de solicitudes presentadas, seguimiento del trámite..)

En función del modo de acceso y el tipo de autenticación, y tras la validación de acceso realizada por la ventanilla electrónica, se redirigirá al ciudadano a las funcionalidades deseadas:

- ❑ Certificado digital: este modo de acceso permite acceder a toda la funcionalidad que proporciona VEA. Se ofrece este modo de acceso mediante el acceso directo «Acceso a zona personal» ubicado en la cabecera de la aplicación o al iniciar una solicitud sin haber realizado la autenticación previamente.

[Acceso a zona personal](#)

[Iniciar solicitud con certificado digital](#)



[Iniciar solicitud con certificado digital](#)

### III. Descripción funcional

- ❑ NIF/NIE: este método permite únicamente rellenar la solicitud para su impresión. La presentación deberá realizarse en registro presencial. El acceso con NIF se puede realizar al iniciar una solicitud sin haber realizado la autenticación previamente

Iniciar solicitud con NIF/NIE

NIF/NIE\*

[Iniciar solicitud](#)

- ❑ Localizador: el propósito de este tipo de autenticación es continuar con la edición de entregas previamente creadas y que aún no hayan sido impresas habiéndose autenticado mediante NIF/NIE. Si la entrega se ha impreso, la ventanilla electrónica informará al ciudadano de que la entrega no puede ser editada y ofrecerá la posibilidad de duplicar la entrega generando un nuevo localizador. Se accede a esta sección a través del botón «Acceso con localizador» ubicado en la barra de herramientas.

[Acceso con localizador](#)

Acceso con NIF/NIE - Localizador

NIF/NIE\*

Localizador\*

[Acceder](#)

### III. Descripción funcional

Una vez realizada la autenticación, el ciudadano podrá realizar aquellas funcionalidades permitidas por VEA (siempre en función del tipo de autenticación realizada), relativas a la presentación de solicitudes y borradores de trámites con convocatoria abierta, búsqueda de expedientes y/o trámites, así como el acceso a la ventana de tramitación disponible.

Se describe a continuación todas las funcionalidades que el ciudadano tiene disponibles relacionadas con la presentación de solicitudes de inicio de tramite.

#### Realización de entrega

Se define una entrega en la ventanilla electrónica como el conjunto de formularios, documentos y pagos que se presentan simultáneamente para un tramite. Esta definición de entrega permite diferenciar las entregas en 3 tipos:

- ❑ Entrega de inicio: Se compone de toda la información que se debe o puede presentar para dar origen a la tramitación de un expediente. Durante el modelado del procedimiento se deberá definir al menos una fase telemática, tras la presentación de la entrega por parte del ciudadano, la ventanilla electrónica ejecutará la transición de origen configurada por un administrador y dejará el expediente en la fase inicial de tramitación para que pueda ser tramitado por un tramitador.
- ❑ Entrega de subsanación: Durante la tramitación del expediente, un tramitador puede solicitar al ciudadano información necesaria para poder avanzar en la tramitación del expediente como consecuencia de documentación presentada errónea. Se define la entrega de subsanación como el conjunto de información que debe presentar el ciudadano a petición del tramitador. Las entregas de subsanación se integran con el módulo de requerimientos de la plataforma de tramitación y permite indicar al ciudadano no solo el qué sino el por qué debe subsanar. Para habilitar la subsanación al ciudadano, el expediente se debe encontrar en una fase y tarea determinada de la tramitación, configurable por un administrador desde la consola de administración.



### III. Descripción funcional




- ❑ Entrega de tramitación: Se compone de toda la información que el ciudadano debe o puede presentar en cualquier fase de tramitación del expediente y que no es requerida por el tramitador como subsanación de la información ya presentada. Estas entregas de tramitación se suelen corresponder con las fases de tramitación modeladas como desistimiento, alegación, etc. Para habilitar la entrega de tramitación al ciudadano, el expediente se debe encontrar en una fase y tarea determinada de la tramitación, configurable por un administrador desde la consola de administración.

Cualquiera de la entregas descritas anteriormente se compone a su vez de 2 secciones:

- Documentación obligatoria: Conjunto de formularios, documentos y pagos que el ciudadano debe incorporar para poder presentar telemáticamente una entrega.

DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA		
Formulario de la solicitud de tarjeta de aparcamiento	 <a href="#">Iniciar</a>	El formulario debe ser firmado por: <b>Usted</b>

- Documentación opcional: Conjunto de formularios, documentos y pagos que sin ser obligatorios el ciudadano puede presentar junto a la documentación opcional de la entrega.

DOCUMENTACIÓN OPCIONAL		
Certificado de empadronamiento	 <a href="#">Incorporar</a>	
Fotocopia del DNI o NIE del solicitante	 <a href="#">Incorporar</a>	
Fotocopia del DNI o NIE del representante legal	 <a href="#">Incorporar</a>	



### III. Descripción funcional

La realización de la entrega consiste en cumplimentar y adjuntar toda la información requerida y adicional del trámite que el ciudadano desee aportar. Para ello deberá realizarse la edición de formularios, aportación de documentos requeridos y realización de pagos asociados.

En aquellos procedimientos en los que se modele mas de una razón de interés para cualquiera de los documentos permitidos, la ventanilla electrónica obligará al ciudadano a habilitar tantos interesados como sean necesarios para cumplir con la obligatoriedad de firma definida por las razones de interés del procedimiento. Para esta situación la ventanilla electrónica ofrece dos mecanismos de habilitación de interesados. El primero y recomendado es establecer en el formulario de solicitud una sección de interesados, las casillas del formulario cumplirán un determinado patrón que permitirá a VEA obtener los datos de los interesados.

DATOS DEL/DE LA REPRESENTANTE LEGAL				
PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE	SEXO <input checked="" type="radio"/> (No seleccionado) <input type="radio"/> VARÓN <input type="radio"/> MUJER	
TIPO IDENTIFICADOR (No seleccionado)	NÚMERO IDENTIFICACIÓN	TIPO DE VÍA (No seleccionado)	NOMBRE VÍA	
Nº	LETRA	ESCALERA	PLANTA	PUERTA
PROVINCIA (No seleccionado)	LOCALIDAD (No seleccionado)	C.POSTAL		
TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO		

El segundo es habilitar para la entrega la habilitación a terceros propia de VEA que consiste en una sección de gestión de habilitados a través de la cual el ciudadano podrá añadir o eliminar interesados de la entrega.



Tras completar el trámite se puede duplicar la entrega del trámite, eliminarla o bien firmarla y presentarla. En el momento de la presentación, se realiza la firma y registro de todos los formularios y documentos incorporados y se proporciona un justificante de entrega al ciudadano.



### III. Descripción funcional

Una vez realizada la entrega, ésta podrá ser firmada digitalmente así como inscribirse en el Registro electrónico de entrada en el organismo. El ciudadano tendrá disponible el correspondiente justificante de entrega en el que se identifica la presentación realizada, los datos del interesado, solicitante, así como los documentos generados en la entrega, todo ello con el correspondiente pie de firma digital y sello electrónico.

The screenshot displays the 'Ventanilla Electrónica de la Administración' interface. At the top, the logo of the Junta de Andalucía is visible on the left, and the user is identified as 'USUARIO DEMO' on the right. A navigation menu includes 'Inicio', 'Borradores', 'Expedientes', 'Documentos', 'Comunicaciones ( 0 )', 'Exp. en inf. pública', and 'Noticias'. A search bar is present on the right.

The main content area shows a breadcrumb trail: 'Catálogo de procedimientos > Detalle del procedimiento > Detalle de la entrega'. The title of the section is 'Tarjeta de aparcamiento - Convocatoria permanente'. A green message box states: 'La entrega se ha realizado de manera satisfactoria, conforme a los datos que se muestran a continuación.'

Below the message, the following details are provided:
 

- Nº de registro: 201430000000301
- Fecha de registro: 10/06/2014

 A 'Descargar justificante' button is located below these details.

The 'Documentación obligatoria' section is titled 'Formulario de la Solicitud de Tarjeta de Aparcamiento'. It includes:
 

- Código de integridad: 58853519f3ce8baebdaf33c090ab4cfe6494f72
- Firmas:
  - USUARIO DEMO / 12345678A - UbiddqbOLA0lthv8JQeRFn5CKCJ3NmbA

 A 'Descargar' button is positioned below the signature list.

At the bottom right of the content area, there is an 'Aceptar' button. The footer contains links for 'Contacto', 'Preguntas frecuentes', 'Mapa web', and 'Ayuda en línea'.

### III. Descripción funcional

#### Borradores

Esta funcionalidad permite al ciudadano acceder a la relación de entregas iniciadas con certificado digital o NIF/NIE, y que aun no se han presentado telemáticamente. Para aquellas entregas en las que el ciudadano ha sido habilitado se mostrará la razón de interés con la que accederá a la entrega y los datos del ciudadano que lo ha habilitado.

The screenshot shows the 'Ventanilla Electrónica de la Administración' interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Inicio, Borradores, Expedientes, Documentos, Comunicaciones ( 0 ), Exp. en inf. pública, and Noticias. A search bar is located on the right with the text 'Buscar...'. The user is identified as 'USUARIO DEMO'. The main content area is titled 'Borradores' and contains a table with the following data:

Número de entrega	Nombre de la entrega	Fecha y hora de creación	Razón de interés
<a href="#">42329</a>	<a href="#">Bono de empleo joven</a>	<a href="#">10/06/2014 11:37:32</a>	<a href="#">SOLICITANTE</a>
<a href="#">42322</a>	<a href="#">Solicitud de Tarjeta de Aparcamiento</a>	<a href="#">10/06/2014 11:09:07</a>	<a href="#">SOLICITANTE</a>
<a href="#">42310</a>	<a href="#">Solicitud de la presentación electrónica general</a>	<a href="#">10/06/2014 11:08:54</a>	<a href="#">SUPERVISOR</a> 

### III. Descripción funcional

#### Expedientes

Esta funcionalidad permite al ciudadano acceder a la relación de expedientes en los que figure como interesado, de forma independiente a cualquier procedimiento. En un primer acceso visualizará solo los expedientes iniciados en el año en curso aunque se ofrece un filtro de búsqueda de expedientes por procedimiento, convocatoria, número y título de expediente y fecha de presentación.

Desde esta pantalla, el ciudadano podrá acceder a un expediente para consultar el estado en el que se encuentra y si fuera preciso presentar entregas de subsanación o tramitación, modificar los datos de contacto y descarga el expediente electrónico.

**Ventanilla Electrónica de la Administración** 10/06/2014 11:55:47

Usuario: USUARIO DEMO

Inicio | Borradores | **Expedientes** | Documentos | Comunicaciones (0) | Exp. en inf. pública | Noticias |

---

**Expedientes**

En esta pantalla puede buscar cualquier expediente en el que usted figure como interesado.

**Filtros**

Procedimiento:

Convocatoria:

Número de expediente:  Título:

Fecha de alta entre el  y el

Procedimiento	Convocatoria	Número de expediente	Título	Razón de interés	Estado	Fecha y hora de alta
<a href="#">Tarieta de Aparcamiento</a>	<a href="#">Convocatoria permanente</a>	AH/2014/0000091	<a href="#">Tarieta de Aparcamiento</a>	SOLICITANTE	EN TRAMITE	09/06/2014 10:14:32
<a href="#">Tarieta de Aparcamiento</a>	<a href="#">Convocatoria permanente</a>	AH/2014/0000090	<a href="#">Tarieta de Aparcamiento</a>	SOLICITANTE	DESISTIDA	06/06/2014 13:29:01
<a href="#">Bono de empleo joven</a>	<a href="#">Convocatoria 2013</a>	AH/2013/0000299	<a href="#">Bono de empleo joven</a>	SOLICITANTE	EN TRAMITE	20/03/2013 00:00:00
<a href="#">Presentación electrónica general</a>	<a href="#">Convocatoria 2012</a>	AH/2012/0000069	<a href="#">Presentación electrónica general</a>	SOLICITANTE	RECEPCION DOCUMENTACION REQUERIMIENTO	29/05/2012 16:23:51

Anterior 1-4 de 4 Siguientes

[Contacto](#) | [Preguntas frecuentes](#) | [Mapa web](#) | [Ayuda en línea](#)



### III. Descripción funcional

El acceso al expediente desde la sección de expedientes o desde la búsqueda, muestra la ventana del detalle de la tramitación asociada al expediente. En esta ventana se muestran los datos básicos del expediente y se permite realizar las acciones de tramitación que deban ser realizadas por el ciudadano:

- Consultar el estado del expediente.
- Acceder a su histórico y entregas realizadas.
- Modificar los datos de contacto del interesado.
- Acceder a la pantalla de presentación de entregas cuando así lo habilite el tramitador.
- Acceder a otras pantallas para la ejecución de tareas que se hayan establecido de forma específica al procedimiento, cuando así lo habilite el tramitador.

**Número de expediente:** AH/2014/0000099

**Fecha de alta:** 10/06/2014 10:47:15

**Estado actual:** EN TRAMITE

**Fecha actualización:** 10/06/2014 11:02:52



[Consultar histórico](#)



[Descargar expediente electrónico](#)



[Desistir](#)



[Modificar datos de contacto](#)



### III. Descripción funcional

#### Documentos

Esta funcionalidad permite al ciudadano acceder a la relación de documentos correspondientes a los expedientes en los que figure como interesado, documentos incorporados por si mismo como documentos generados por un tramitador.

The screenshot shows the 'Ventanilla Electrónica de la Administración' interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'Ventanilla Electrónica de la Administración'. The user is logged in as 'USUARIO DEMO'. The date and time are 10/06/2014 12:17:39. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Buscar...' button. The main content area is titled 'Documentos' and contains a search filter section with fields for 'Número de expediente', 'Fecha de presentación entre el', 'Título', and 'y el'. Below the search filters, there is a table of results with columns for 'Nombre', 'Fecha', 'Origen', and 'Acciones'. The table shows the following results:

Nombre	Fecha	Origen	Acciones
Procedimiento: Solicitud tarjeta de aparcamiento - Convocatoria permanente			
Expediente: AH/2014/0000090	06/06/2014		
FORMULARIO DE SOLICITUD DE LA TARJETA DE APARCAMIENTO	06/06/2014	Interesado	
Resolución estimatoria	16/06/2014	Administración	

At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Contacto', 'Preguntas frecuentes', 'Mapa web', and 'Ayuda en línea'.

### III. Descripción funcional

#### Comunicaciones

Esta funcionalidad permite al ciudadano acceder a la relación de comunicaciones no fehacientes que la ventanilla electrónica a publicado para el ciudadano. Las comunicaciones que la ventanilla electrónica emite al ciudadano son:

- Interesado habilitado en una entrega
- Entrega firmada por un interesado
- Entrega lista para ser presentada
- Fin de plazo de presentación de entregas

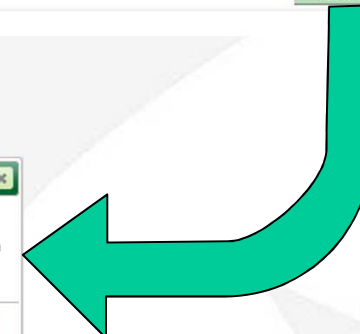
#### Comunicaciones

Entrega	Fecha publicación	Título de la comunicación	Acciones
 40001	31/07/2013	Interesado	<a href="#">Detalle</a>

**Interesado**

Contenido: Usted ha sido habilitado en el trámite por NOMBRE1 APELLIDO11 APELLIDO21, con DNI 66666666Q, durante la presentación de la entrega con identificador 40001

[Cerrar](#)



## Ventanilla Electrónica

I Introducción

II Visión global

III Descripción funcional

IV Descripción tecnológica

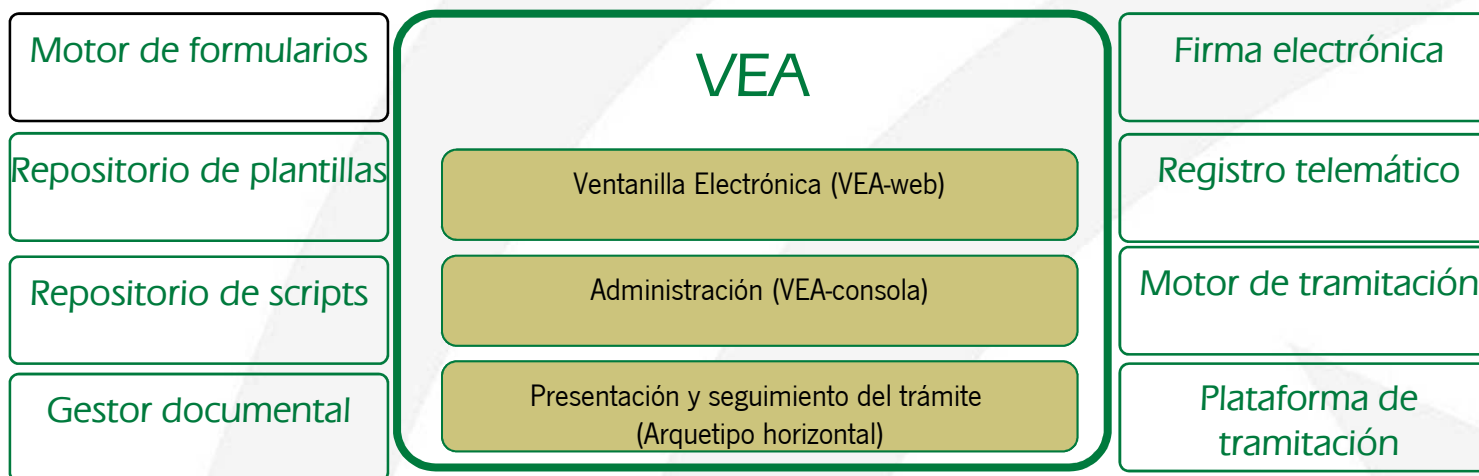
V Certificación

VI Implantación

## IV. Descripción tecnológica

El sistema VEA se divide en tres componentes, cada uno de ellos orientado a dar cobertura a distintas funcionalidades:

1. **VEA-web:** Ventanilla electrónica orientada a los ciudadanos que dispone de todas aquellas funcionalidades genéricas, no específicas a ningún procedimiento, y orientadas a la presentación y seguimiento de trámites.
2. **VEA-consola:** proporciona una consola a los usuarios administradores, donde pueden parametrizar los datos de configuración de aplicaciones y procedimientos de una forma cómoda, así como definir los elementos que deben constituir las entregas.
3. **Arquetipo horizontal:** Funcionalidad horizontal presente en la mayor parte de los procedimientos administrativos que debe implementarse para dar una solución a la problemática de presentación y seguimiento de los trámites por parte de la ciudadanía.



## IV. Descripción tecnológica

Como puede observarse en el gráfico anterior, VEA requiere de la utilización de una serie de componentes de administración electrónica que provean la funcionalidad requerida para la presentación telemática de trámites de inicio y seguimiento posterior de la tramitación:

- Motor de formularios para la generación y presentación en la oficina virtual de los formularios de solicitud. (Formul@).
- Motor de plantillas que permitan formatear los formularios del sistema, a la hora de generar documentos que el ciudadano debe firmar o visualizar. (Plantill@).
- Repositorio de scripts que permita añadir a los formularios del sistema comportamientos dinámicos y operaciones básicas: validaciones, precarga de datos, asociación de campos, ... (Proces@)
- Gestor documental en el que almacenar los documentos asociados a los trámites. (Alfresco)
- Firma electrónica de documentos y formularios presentados por el ciudadano. (@firma)
- Registro electrónico de documentos y formularios de entrada presentados por el ciudadano. (@ries)
- Motor de tramitación en el que se define el workflow asociado al procedimiento y que gestiona la creación y tramitación de las nuevas solicitudes presentadas por los ciudadanos. (Trew@)
- Plataforma de tramitación encargada de tramitar el expediente administrativo vinculado al trámite presentado. (PTw@ndA).

Estos componentes deberán implantarse de forma local conjunto con VEA en el organismo, salvo aquellos componentes en los que se preste servicio de forma centralizada: @firma, @ries, notific@, ...

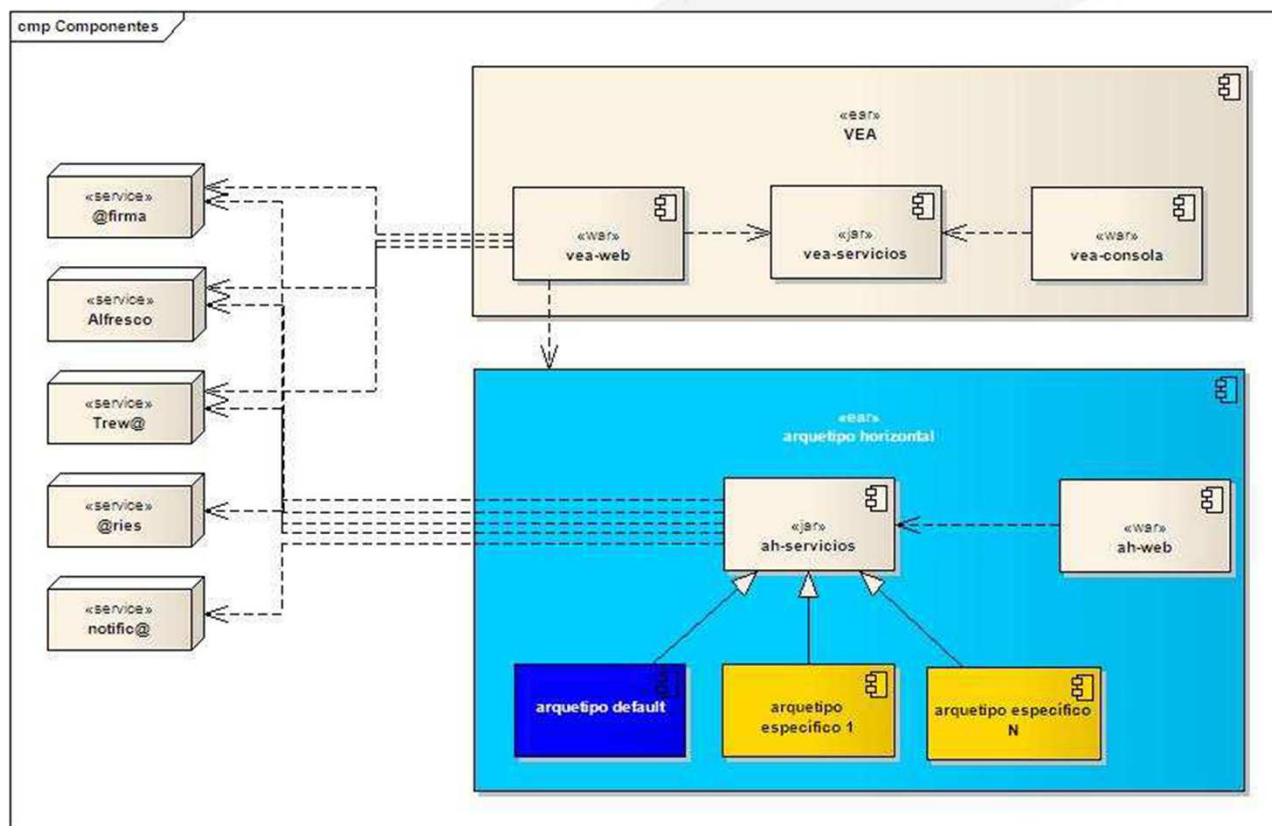


## IV. Descripción tecnológica

Profundizando en la arquitectura del sistema VEA, está formada por una aplicación empaquetada en formato .ear (vea.ear), que contiene la funcionalidad necesaria de la oficina virtual del sistema: catálogo de trámites, inicio del trámite, expedientes, documentos, comunicaciones, etc.

El arquetipo horizontal se trata de otra aplicación empaquetada en formato .ear (ah.ear).

En este sentido, la arquitectura que proporciona vea y ah es la siguiente:



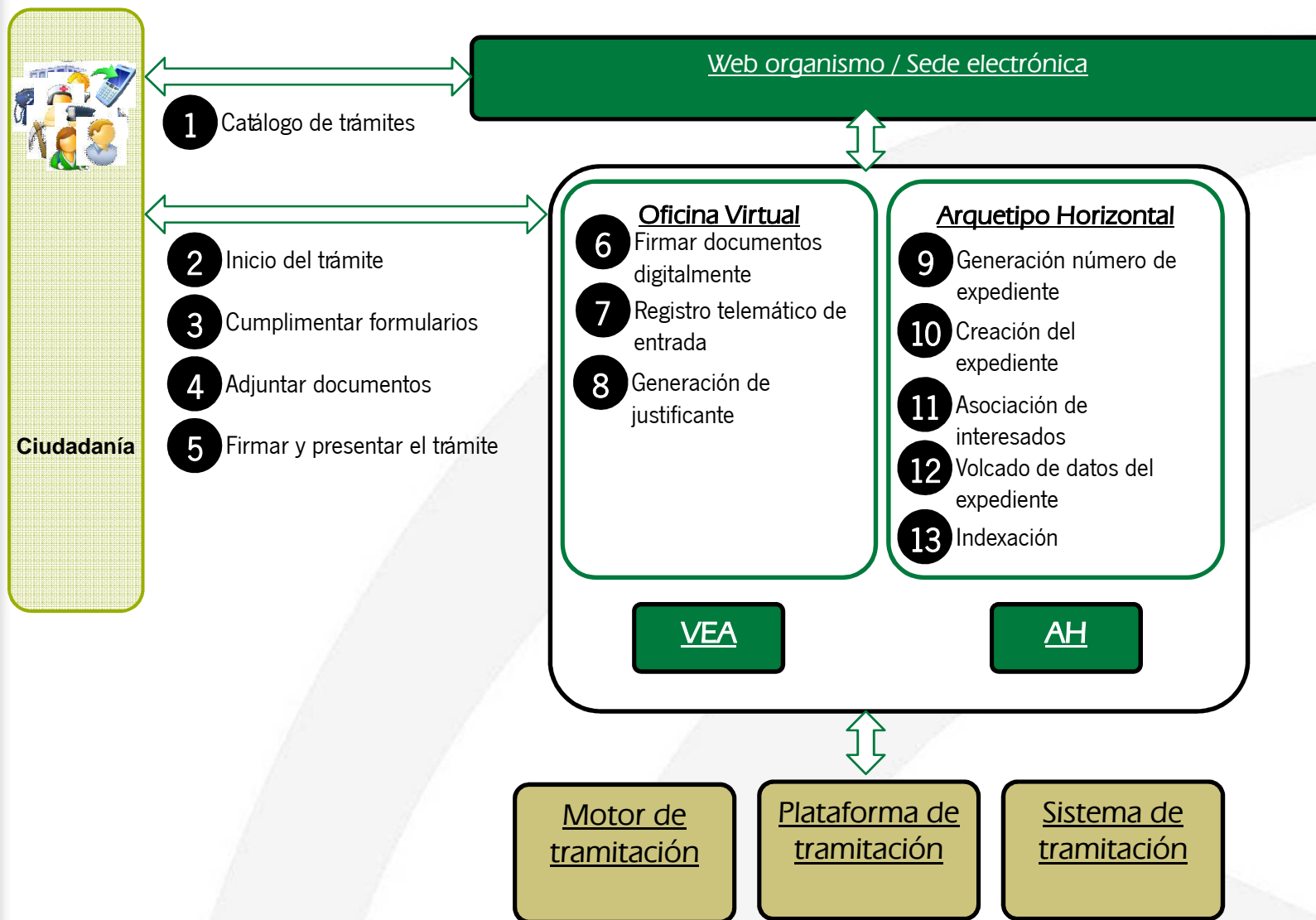
## IV. Descripción tecnológica

### Arquetipo horizontal

El objetivo del arquetipo horizontal es resolver la problemática general de la presentación de trámites desde una oficina virtual, y la creación del expediente administrativo en el sistema de tramitación, realizándose las siguientes acciones:

- Firma electrónica de documentos (normalizados y no normalizados).
- Registro telemático de entrada.
- Generación de justificante
- Generación del numero de expediente
- Creación del expediente en Trew@.
- Asociación de interesados al expediente.
- Asociación de interesados a los documentos entregados.
- Alta de interesados en el canal de notificación (notific@) del procedimiento (si se marca como canal preferente).
- Volcado de datos al modelo de datos de tramitación a partir de tres opciones básicas:
  - XML: Los datos se vuelcan en formato XML al campo otros datos del expediente de Trew@.
  - Modelo de datos: Se ejecutan las sentencias SQL que se indiquen en la configuración.
  - Webservice: Se invoca al WS que se indique en la configuración del procedimiento.
- Indexación del expediente en PTw@ndA:

## IV. Descripción tecnológica



## Ventanilla Electrónica

I Introducción

II Visión global

III Descripción funcional

IV Descripción tecnológica

V **Certificación**

VI Implantación








## V. Certificación

El producto VEA ha tenido un amplio proceso de certificación, debido a la funcionalidad que aporta a los organismos, y que el usuario de destino sea la ciudadanía, cuidándose especialmente ciertos aspectos del sistema con el objetivo de que el servicio recibido por el ciudadano sea de calidad.

El proceso de certificación técnica de VEA ha consistido en la realización de un conjunto de auditorías sobre el sistema de forma que se garantice el cumplimiento de los indicadores definidos para cada una de las áreas:



-  Auditoría de usabilidad.
-  Auditoría de accesibilidad.
-  Auditoría de seguridad.
-  Análisis de código estático.
-  Pruebas de rendimiento

## V. Certificación

### USABILIDAD

Relativo a la usabilidad, se ha realizado una auditoría de usabilidad sobre la aplicación, verificando los indicadores definidos para su aplicación en el proyecto, identificación y elaboración de acciones correctoras, y generación del informe de auditoría final.

Para la verificación de la usabilidad de la aplicación se ha aplicado un conjunto de indicadores definidos a partir de la norma ISO/IEC 9126 que define la usabilidad como una contribución relativamente independiente a la calidad del software, asociada con el diseño y la evaluación de la interfaz de usuario y la interacción.

El objetivo de esta auditoría persigue valorar la capacidad de la aplicación VEA para ser comprendido, aprendido, usado y atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso. La usabilidad clasifica la calidad del software en un conjunto estructurado de características y sub-características de la siguiente manera:

- Confiabilidad
  - Control y libertad del usuario
  - Errores
- Eficiencia
  - Accesibilidad
  - Flexibilidad y eficiencia de uso
  - Multimedia
  - Visualización
- Funcionalidad
  - Adecuación entre sistema y realidad
  - Comercio electrónico
  - Consistencia y estándares
  - Estética
- Usabilidad
  - Ayuda al usuario
  - Navegación
  - Visibilidad



Hoja de estilos, mapa web, contacto con el administrador, miga de pan, cierre de sesión, gestión de errores, pie de página, revisión del flujo de tramitación, revisión de terminología, ...

## V. Certificación

### ACCESIBILIDAD

Para el área de accesibilidad existe una auditoría de accesibilidad sobre la aplicación, verificando los indicadores definidos para su aplicación en el proyecto, identificación y elaboración de acciones correctoras, y generación del informe de auditoría final.

La verificación de la accesibilidad de la aplicación se ha regido por las pautas de accesibilidad Web recomendadas por Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, (recomendación del W3C de 11 de diciembre de 2008). Seguir estas pautas además puede hacer que el contenido web sea más accesible para los usuarios en general por lo que aplicarlas mejoraría, de forma colateral, los niveles de usabilidad de la aplicación.

El análisis se ha realizado con la ayuda de la herramienta TAW, encargada de verificar las pautas definidas para los niveles A, AA y AAA.

De los incumplimientos manual y automáticamente detectados, se han corregido aquellos que eran incumplimientos reales, permitiendo que la aplicación cumpla como mínimo con el nivel AA.



## V. Certificación

### SEGURIDAD

Relativo a la seguridad del sistema, se ha realizado una auditoría de seguridad sobre la aplicación, verificando los indicadores definidos para su aplicación en el proyecto, identificación y elaboración de acciones correctoras, y generación del informe de auditoría final.

Para la verificación de la seguridad de la aplicación se ha aplicado una lista de indicadores obtenidos a partir de los definidos por la OWASP (Open Web Application Security Project), para garantizar la seguridad en aplicaciones mediante la identificación de algunos de los riesgos más críticos a los que se enfrentan las organizaciones. La lista de los principales riesgos identificados por la organización, se enumeran a continuación:

- Inyección
- Referencia directa insegura a objetos
- Almacenamiento criptográfico inseguro
- Secuencia de comandos de sitios cruzados (XSS)
- Falsificación de peticiones en sitios cruzados (CSRF)
- Falle de restricción de acceso URL
- Pérdida de autenticación y gestión de sesiones
- Defectuosa configuración de seguridad
- Comunicaciones inseguras
- Redirecciones y reenvíos no validos

Además de estos riesgos, se han incluido los indicadores que pueden ser verificados con el conjunto de herramientas utilizadas para el análisis del nivel de seguridad de aplicaciones:

- W3af
- Paros proxy
- Firefox-Firebug
- Grendel-scan
- WebScarab



## V. Certificación

### CALIDAD EN CÓDIGO

La calidad del código estático del sistema se ha verificado durante toda la etapa de desarrollo, realizando una auditoría de código estático sobre la aplicación, verificando los indicadores definidos para su aplicación en el proyecto, identificación y elaboración de acciones correctoras, y generación del informe de auditoría final. Para ello se realiza un análisis de código estático de la aplicación web Ventanilla Electrónica (VEA) y del arquetipo horizontal (AH) distribuido, de forma que pueda corroborarse que cumple con los indicadores establecidos en las matrices de verificación definidas en el subsistema de Desarrollo de MADEJA, y en su caso identificar posibles carencias.

El subsistema de Desarrollo de MADEJA define distintos tipos de pautas que permiten agrupar los indicadores a verificar en función del área al que pertenecen:

- Matriz de convención de código general
- Matriz de nomenclatura de objetos Java
- Matriz de convención de codificación Java
- Matriz de verificación de excepciones
- Matriz de construcción Java
- Matriz de documentación Java

## V. Certificación

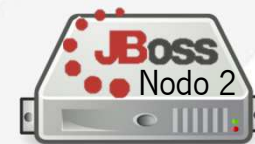
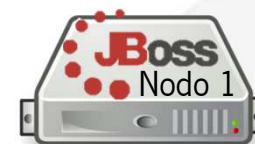
### RENDIMIENTO

Durante el proceso de liberación de versiones se realiza un proceso de pruebas de rendimiento, orientado a detectar las funcionalidades y puntos del sistema con tiempos de respuesta elevados, y realizar un estudio en profundidad de dichos puntos con el objeto de mejorar su rendimiento (profiling). En la finalización del proceso se realiza un informe de resultados de las pruebas de carga, indicándose los tiempos obtenidos en cada transacción y número de usuarios óptimos.

## V. Certificación

### DESPLIEGUE

- Despliegue sobre servidor de aplicaciones JBOSS 5.1 GA.
- Uno o más nodos agrupados en granjas de servidores.
- Alta disponibilidad: según la configuración realizada es posible mantener la sesión de usuario incluso ante fallos de un nodo, redirigiendo el trabajo a uno de los nodos activos → Objetos en sesión serializables.
- Despliegue del EAR de aplicación vea y ah.
- Definición de fuentes de datos: Trewa + específicos.
- Configuración mediante parámetros a JVM (`${JBOSS_HOME}/bin/run.conf`)



## Ventanilla Electrónica

I Introducción

II Visión global

III Descripción funcional

IV Descripción tecnológica

V Certificación

VI Implantación



## VI. Implantación

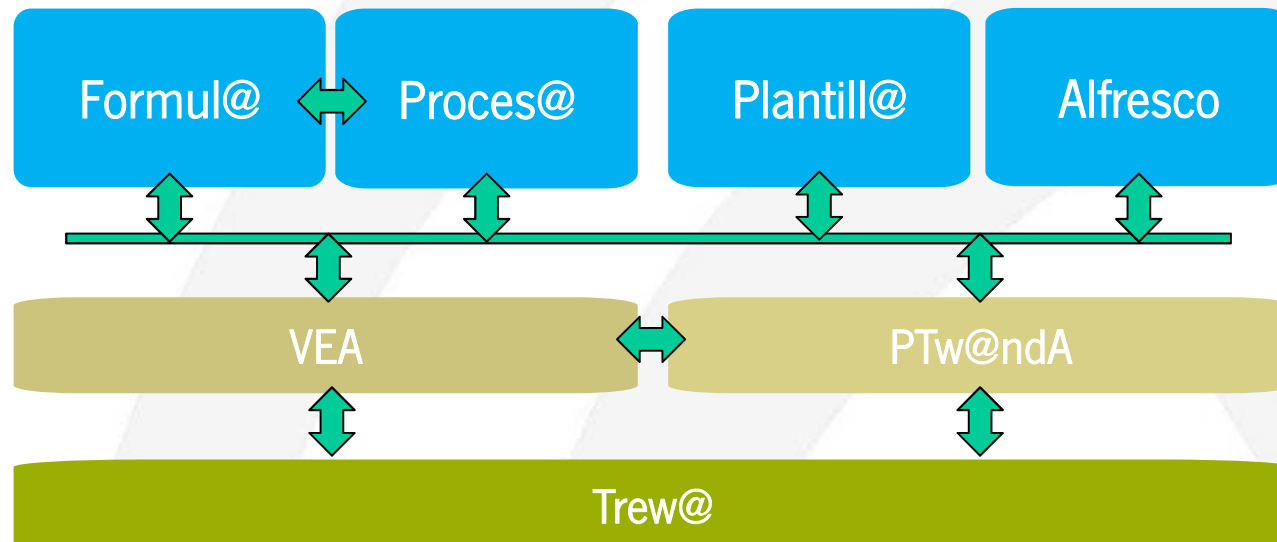
En este último apartado se indica un escenario completo de implantación y puesta en marcha del sistema:

### Componentes específicos del organismo

- VEA
- PTw@ndA
- Trew@
- Formul@
- Proces@
- Plantill@
- Alfresco

### Componentes corporativos

- @firma
- @ries
- Notific@



## VI. Implantación

### Tareas Trew@

Modelado del procedimiento

Configuración del procedimiento

### Tareas VEA

Construcción de formularios

Configuración y publicación del procedimiento

Configuración del arquetipo horizontal

### Tareas \* PTw@ndA

Construcción del procedimiento

Es imprescindible que los procedimientos que se publiquen en VEA se encuentren definidos en el motor de tramitación Trew@.

A futuro, la tendencia de VEA será integrarse completamente con Trew@ para obtener las definiciones y configuraciones de los procedimientos a partir del modelado.

Actualmente, para publicar un procedimiento en VEA es necesario realizar determinadas configuraciones relativas a la definición del procedimiento.

(\*) Estas tareas solo deberán realizarse en el caso en que se desee utilizar PTw@ndA como sistema de tramitación.