

## HER@LDO

### Plataforma de comunicaciones administrativas y tramitación

Universidad de Zaragoza – Administración Electrónica

Soporte para tramitadores: [heraldo@unizar.es](mailto:heraldo@unizar.es)

Manual Revisado: Febrero 2022

HER@LDO es una aplicación web para ser utilizada por tramitadores de la Universidad de Zaragoza.

Es la plataforma que permite gestionar las comunicaciones administrativas (entradas, salidas, internas) y que incluye también un conjunto de utilidades relacionadas con procesos de administración electrónica; firma de documentos, publicación de resoluciones, notificación, etc. Es una plataforma dinámica donde se van habilitando aplicaciones y herramientas de forma progresiva.

#### ACCESO

La URL de acceso a la plataforma her@ldo de tramitación es: <https://heraldo.unizar.es>

La URL de acceso a la plataforma de pruebas de her@ldo es: <https://preheraldo.unizar.es>

A HER@LDO tiene acceso cualquier funcionario de la universidad de Zaragoza que disponga de cualquier perfil en alguna de las unidades de tramitación.

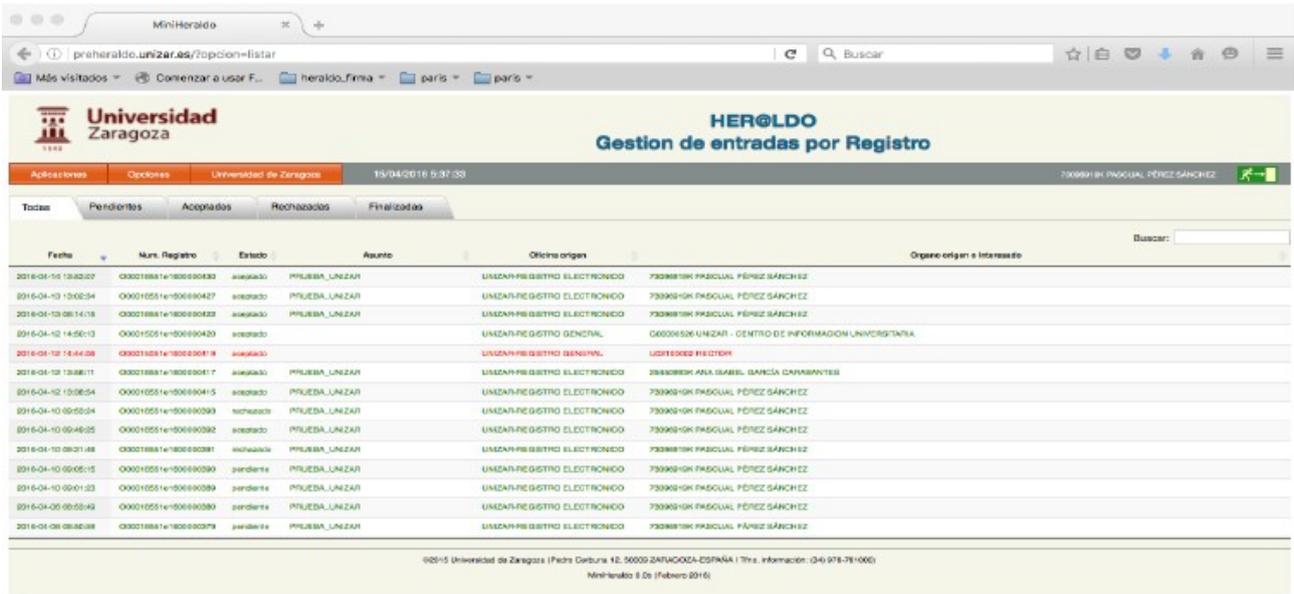
La gestión de perfiles se hace desde la aplicación PEOPLE. Para cualquier consulta al respecto, enviar mail a **[tramita@unizar.es](mailto:tramita@unizar.es)**

El acceso puede hacerse con certificado electrónico o con credenciales universitarias (NIP y Contraseña administrativa)

En caso de no disponer de las credenciales adecuadas o de perfil en alguna unidad administrativa, se rechazará el acceso.

#### ENTORNO

El entorno de trabajo de Her@ldo es común a todas las aplicaciones de las que se dispone, siendo su diseño modular que permita ir incorporando funcionalidades paulatinamente según vaya siendo necesario para facilitar su tarea a los tramitadores de la Universidad de Zaragoza.



Una vez que hemos accedido a HER@LDO, encontramos un entorno con tres zonas bien delimitadas:

**Cabecera:**

En la parte superior de la pantalla se incluye el logotipo de la Universidad y el Título del módulo (a partir de ahora aplicación) en el que estamos trabajando.

Si estamos en el entorno de pruebas aparece en rojo "ENTORNO DE PRUEBAS de" seguido del Título de la aplicación en la que se está.

**Barra de menús:**

Su aspecto es similar para cualquier aplicación pero su contenido es dinámico, dependiendo del módulo o aplicación en la que nos encontremos y de los perfiles que tenga el tramitador. Contiene los siguientes menús

**Aplicaciones:**

Menú que contiene todas los módulos a los que tiene acceso el tramitador conectado.

**Opciones:**

Menú que incluye las opciones disponibles en la aplicación actual. Para todas las aplicación existirá una opción de acceso a las ayudas

**Unidades:**

En este menú tendremos la lista de unidades en las que tenemos algún perfil. Lo normal es tener perfil solamente en una unidad, pero si lo tenemos en varias podremos cambiar de una a otra dentro de la misma sesión.

**Hora oficial:**

Indica la hora oficial en España (sincronizada con la hora proporcionada por el ROA, Real Instituto y Observatorio de la Armada en San Fernando).

**Identificador del tramitador**

Muestra el NIF, nombre y apellidos del tramitador que está conectado a la plataforma. Todas las actuaciones en el entorno de la aplicación quedarán registradas a cargo de este tramitador.

**Icono Salida**

Permite salir de la aplicación.

**RECOMENDACIÓN:** En caso de haberse identificado utilizando un certificado digital es aconsejable salir del navegador para evitar la utilización de certificado por parte de otros usuarios con acceso a nuestro ordenador.

**Zona de trabajo**

En esta zona se desplegarán los listados, formularios, alertas, etc. para la gestión de la aplicación.

Excepto en algunos diálogos concretos, estando en cualquier pantalla podemos seleccionar una opción de menú. En estos casos se abandona la opción en curso aplicando un Salir implícito. Si estamos, por ejemplo, modificando un formulario es como si hubiéramos pulsado el botón de Salir o Cancelar y no se guardarán los cambios.

Casi todas las aplicaciones o módulos disponen de una opción básica para listar información (listado de entradas, listados de unidades, etc.)

Estos listados suelen ir acompañados de pestañas que permiten hacer distintas agrupaciones de los datos. Permite ordenar por cualquiera de las columnas y realizar búsquedas sencillas usando el campo "Busca:"

Pinchando en una de las líneas del listado accederemos a una pantalla de detalle que en algunos casos solamente es de consulta y en otras son formularios para la modificación de datos o la ejecución de acciones.

**Zona de Pie**

En la parte inferior de la página se distingue una zonal con información sobre copyright de la aplicación, versión actual de la aplicación, etc. Es importante utilizar esta información para reportar errores o incidencias de la aplicación.

## **APLICACIONES BASICAS**

Es un conjunto de utilidades generales que permiten consultar datos y establecer algunas preferencias. Estos módulos esta accesibles para todos los tramitadores y todas las unidades de tramitación. No requieren tener un perfil específico.

### **Información del tramitador**

Muestra la información del tramitador, incluidos los perfiles que tiene asignados y las aplicaciones o módulos a los que tiene acceso.

Por regla general estas opciones contienen información procedente de las bases de datos corporativas. Cualquier modificación de esta información debe realizarse en la aplicación PEOPLE.

Permite modificar los campos de "Datos de contacto", pero esto sólo se modificará en el entorno de Her@ldo. Otros campos modificables son las preferencias de algunos parámetros que solamente tienen significado en este contexto. Por ejemplo, si se desea recibir alertas del sistema sobre tareas pendientes de atender, el rol/cargo de firma por defecto.

### **Gestión de correo electrónico**

El correo electrónico es sin duda una de las herramientas más sencillas, versátiles y universales que permiten compartir información entre personas conectadas. Sin embargo, su utilización en comunicaciones administrativas tiene algunos problemas o carencias importantes. Fundamentalmente:

- No existe seguridad de que la documentación llegue al destino: errores en las direcciones de destinos, tamaño excesivo de los documentos, trabas impuestas por los sistemas antivirus y antispam, etc.
- No existe un mecanismo fiable y accesible al remitente para acceder a la trazabilidad del mensaje, ni para recibir "acuses de recibo"
- No es posible mantener un registro "oficial" de los mensajes administrativos enviados y recibidos

El objetivo de esta aplicación es aprovechar las ventajas intrínsecas al correo electrónico, dotándolo de algunas características añadidas que permitan su uso el en transporte fiable de información administrativa.

## **APLICACIONES ESPECIFICAS**

Es el conjunto de aplicaciones que dependen del perfil del usuario en la unidad de tramitación en la que opera. Estas aplicaciones se van incorporando progresivamente.

## Her@ldo\_tramitador

**Si el tramitador tiene un perfil en una unidad, tendrá disponible las aplicaciones:**

### **Información de la unidad**

Muestra la información de la unidad de tramitación, incluida la lista de usuarios que tienen algún perfil en ella (perfil, descripción, DNI y nombre y apellidos del tramitador)

### **Agenda de contactos**

Muestra una lista de contactos en la que se puede buscar, crear un contacto nuevo o importar contactos desde un fichero externo con formato csv.

**Para el resto aplicaciones se requiere un perfil concreto:**

### **Firma de documentos**

Con el perfil GENERICO\_AUX, se tiene acceso a esta aplicación.

En el ejercicio de su actividad, algunos empleados de la Universidad deben firmar documentos. El propósito de esta aplicación es proporcionar mecanismos seguros y sencillos para la firma digital, suficientemente variados para que se ajusten a las necesidades de cada firmante y que permita la firma en diferentes contextos de tramitación.

En relación con la firma tenemos dos necesidades básicas: firmar documentos que hemos elaborado nosotros y solicitar que terceras personas, normalmente cargos de la Institución, firmen estos documentos. También es posible (y en algunos casos aconsejable) utilizar aplicaciones de escritorio para firmar documentos. Para estos casos, heraldo nos ofrece la opción de incorporar estos documentos firmados para su validación y posterior uso.

Todas las peticiones de firma elaboradas por el personal de una Unidad de Tramitación se mostrarán al entrar en la aplicación en un listado, con herramientas para la búsqueda, ordenación y clasificación, de forma similar a otras aplicaciones del entorno [HER@LDO](#).

Para crear copias auténtica de documento en papel emitido por UNIZAR con e-firma de funcionario habilitado se necesita el perfil COPIA\_HABILITADO (opción: Emitir Copia Auténtica Electrónica)

El perfil FIRMA SELLO permite crear una petición de firma con sello de órgano

El perfil CREAR\_FIRMANTES da acceso a la opción de "Gestionar firmantes externos" que permite crear y de dar de baja firmantes externos para que puedan firmar documentos.

### **Firma de actas de calificaciones**

Requiere perfil FIRMA\_ACTAS

Permite listar las actas firmadas pertenecientes al centro del tramitador y exportar el listado de actas y los profesores pendientes.

### **Gestión de credenciales administrativas**

Esta aplicación es de uso exclusivo para las Secretarías de Centro, CIUR (Centro de Información Universitaria) y Registro General. Requiere perfil REG\_CLAVE

Permite cambiar la contraseña administrativa de cualquier ciudadano que disponga de credenciales administrativas proporcionadas por la Universidad de Zaragoza. Además permite autorizar a ciudadanos no vinculados con la Universidad de Zaragoza a usar el Registro Electrónico accediendo con estas credenciales durante un año.

El fundamento legal lo podemos consultar en la [Instrucción SG 1/2016, de 8 de Febrero, sobre el sistema de firma electrónica con clave concertada para su uso en el Registro Electrónico de la Universidad de Zaragoza](#)

### **Entradas Registro**

Requiere perfil REG\_SERVICIO

Permite la gestión de las entradas en registro dirigidas la unidad del tramitador.

Incluye las operaciones de aceptación o rechazo de un asiento, así como la descarga de la documentación incluida en el mismo. La aceptación masiva y la exportación de un grupo de asientos.

La información mostrada es un reflejo de los asientos gestionados por la aplicación de registro GEISER en cualquiera de sus oficinas y los datos mostrados de cada asiento son muy similares a los mostrados por GEISER.

La sincronización entre ambas aplicaciones se realiza de forma periódica pero el tramitador puede solicitar una sincronización en cualquier momento.

### **Sugerencias y Quejas**

Requiere perfil REG\_SERVICIO

Las quejas, sugerencias y felicitaciones que presenta un ciudadano se encamina a través de CIU. Una vez que la incidencia ha sido revisada por el CIU y considerada pertinente, se envía a la unidad más adecuada para su tramitación la cual la resolverá.

### **Salidas por registro**

Requiere perfil REG\_SALIDAS

## Her@ldo\_tramitador

“Salidas por Registro” es un módulo que proporciona autonomía a las unidades administrativas de la UZ para llevar a cabo la anotación en los libros de salida del Registro Electrónico General, cuando el destinatario del documento electrónico sea uno o varios interesados (personas físicas o jurídicas), ó sea otro órgano de la administración pública o del sector publico institucional.

El destino de una salida puede ser un organismo o uno/varios interesados pero no ambos. La correcta selección del destino es muy importante ya que va a condicionar el sistema de registro y envío del documento.

Todas las salidas creadas desde her@ldo dan lugar a una anotación en la aplicación GEISER del organismo UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.

## Comunicaciones internas

Las comunicaciones internas hacen referencia al intercambio de comunicaciones entre órganos o unidades de la propia UNIZAR. No debe utilizarse para ello la aplicación de registro de salida de Her@ldo.

[Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad.](#) (Art.4)

Requiere perfil CI\_ENVIAR → Listar, crear y enviar comunicaciones internas de UNIZAR

Requiere perfil CI\_RECIBIR → Listar, aceptar/rechazar comunicaciones internas de UNIZAR recibidas

Requiere perfil COMUNICACION INTERNA → CI\_ENVIAR + CI\_RECIBIR

## Publicar en Tablón Oficial

Requiere perfil TABLON\_SERVICIO

Aplicación que permite listar las publicaciones activas y crear una nueva publicación.

La resolución del rector de 12 de julio de 2012 se establece que el medio de dar publicidad a los actos administrativos de la Universidad de Zaragoza es el Tablón Oficial de Anuncios (e-TOUZ), accesible desde la Sede Electrónica.

En el tablón se publicará la representación en PDF del documento firmado que incluye el contenido del documento original y la información relativa al proceso de firmado o digitalización. El CSV permite la verificación en sede electrónica del documento, así como el acceso al documento firmado y a la información de contexto (metadatos)

## **Her@ldo\_tramitador**

### **Gestión de Cita Previa**

Requiere perfil CITAS\_SERVICIO

Esta aplicación permite la gestión de citas previas a las unidades administrativas que deseen organizar la atención presencial mediante este mecanismo.

Llamamos sede al lugar físico donde se atenderá al ciudadano. Cada sede pertenece a una unidad administrativa y una unidad puede disponer de una o varias sedes. Desde esta aplicación se pueden declarar sedes y configurarlas.

Las agendas son los calendarios que permiten la asignación de citas a lo largo del día

Las agendas, los horarios de atención, los tramites que se atenderán, etc. se definen a nivel de sede.

El tramitador puede hacer anotaciones que se guardarán en las agendas y que pueden servir como recordatorio, aclaración o constatación de alguna actividad realizada.

### **Encuestas de satisfacción**

Requiere perfil ENCUESTAS

Esta aplicación permite crear listas de satisfacción rápidas y sencillas basadas en caras de satisfacción.

Las opciones disponibles son listar, crear, ver los resultados de una encuesta y exportarlos.

La encuesta se puede configurar para que sea visible desde la sede electrónica o no. Se genera una URL que se puede enviar también por correo electrónico.

Se están usando encuestas de satisfacción para trámite automáticos como son la solicitud de certificados o la solicitud de cita previa.

### **Gestión de solicitudes**

Requiere perfil SOLICITA\_SERVICIO

Permite tramitar las solicitudes presentadas por el ciudadano a través de Solict@, disponible en la sede electrónica.

Las solicitudes pueden llevar o no asociado un pago de tasas a través de los TPV virtuales. El pago puede ser previo a la presentación de la solicitud (hasta que no se ha realizado el pago el tramitador no recibe la solicitud) o posterior (se debe tramitar la solicitud antes de que se realice el pago). Se genera una referencia de pago. Los pagos pueden tener descuentos o no. Si en Sigm@ no está justificado el descuento, el ciudadano deberá aportar un justificante que debe ser revisado por el tramitador.

La aplicación permite crear y gestionar diferentes convocatorias sobre el mismo formulario.

Se puede realizar una tramitación masiva, exportar las solicitudes (configurando los campos de la solicitud a exportar).

## **Her@ldo\_tramitador**

En las solicitudes el ciudadano puede aportar documentación y el tramitador puede entregar documentación al ciudadano dependiendo de la configuración del formulario asociado a la solicitud.

Dependiendo también de esa configuración, las solicitudes crean un asiento registral o no. Dependiendo de eso la autenticación del ciudadano para presentar la solicitud debe tener un nivel de seguridad u otro. Si se crea un asiento registral el nivel de seguridad de autenticación requerido es alto por lo que el ciudadano debe haberse autenticado con eDNI, certificado electrónico, cl@ve permanente o credenciales válidas para registro.

## **Pasarela de pagos**

Requiere perfil PAGOS\_SERVICIO