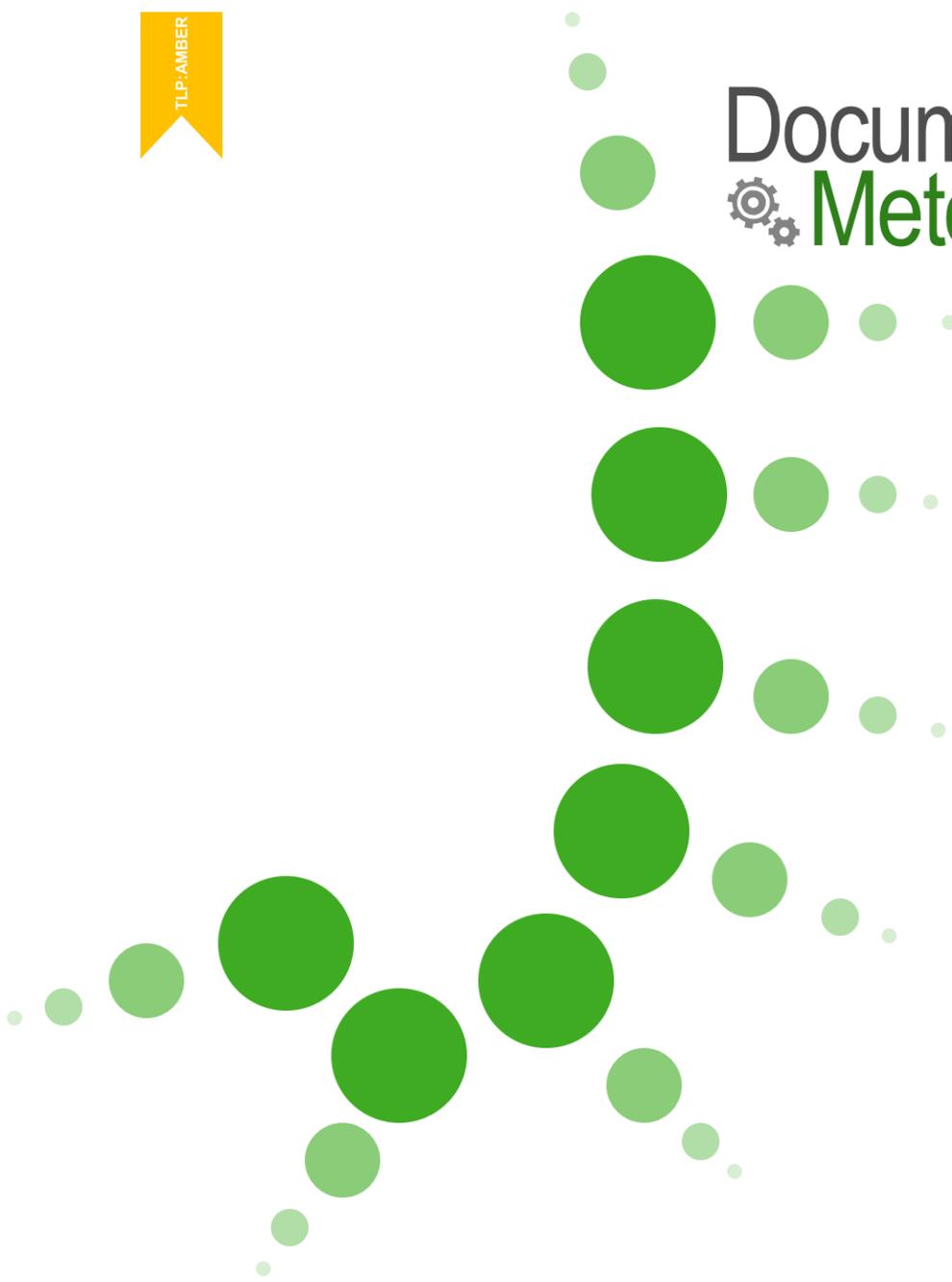


TLP:AMBER

Documentación Metodológica



MANUAL DE USUARIO

CLAVE JUSTICIA

17-12-2020



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL
DE LA ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA
SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE NUEVAS TECNOLOGÍAS
DE LA JUSTICIA





Manual de Usuario

SQ-FOR-0000015

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Centro de Productos Procesales (SGPGTD)	Aseguramiento de la Calidad (SGPGTD)	(SGPGTD)
Fecha: 17-12-2020	Fecha: 17-12-2020	Fecha: 17-12-2020



FICHA DEL DOCUMENTO

AUTOR:	Centro de Productos Procesales
RESPONSABLE:	Óscar Palomo Díaz
PROYECTO:	ClaveJusticia
LUGAR DE REALIZACIÓN:	SGPGTD – C/ Ocaña, 157
NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CLAVE JUSTICIA_Manual de usuario
CÓDIGO:	SQ-FOR-0000015Error! Reference source not found.
Palabras Clave del documento:	Manual de usuario, autenticación, Cl@ve PIN



CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	25/06/2020	Versión Inicial Manual de Usuario de PIN Justicia
2.0	30/06/2020	Rectificado 5.4.1
3.0	07/07/2020	Modificado el apartado 5.4.1.3 ampliando información en el apartado 'Añadir nuevos ciudadanos'
4.0	09/09/2020	Nueva versión del Manual de Usuario con nuevos requisitos del sistema
5.0	17/12/2020	Nueva versión del Manual de Usuario con nuevos requisitos del sistema
6.0	27/01/2021	Nueva versión del Manual de Usuario: se ha eliminado el código de error 12 al obtener el PIN y se ha ampliado el detalle del código de error 07 al obtener el PIN
7.0	29/03/2021	Nueva versión del Manual de Usuario: modificada la pantalla de 'información de sesión', de 'formulario de autenticación'; de 'identificador de sesión'; incluida la consulta de peticiones de 'verificar alta en CI@vePIN', y modificado el informe. Modificado el apartado 5.4
8.0	15/04/2021	Nueva versión del Manual de Usuario, se incorpora el mensaje que se mostrará al pulsar 'nueva sesión' desde el formulario de autenticación



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN Y OBJETO	5
2	NORMATIVA APLICABLE	5
3	GLOSARIO	6
4	ROLES Y RESPONSABILIDADES	7
5	MANUAL	8
5.1	ÁMBITO Y ALCANCE	8
5.2	ACCESO AL SISTEMA	8
5.2.1	ENTORNO TECNOLÓGICO DEL SISTEMA	8
5.2.2	CONTROL DE ACCESO AL SISTEMA	8
5.2.3	PERFILES DE AUTORIZACIÓN DE ACCESO	8
5.3	INVENTARIO DEL SISTEMA	8
5.3.1	PANTALLAS	9
5.3.2	CONTROLES	13
5.4	ESPECIFICACIÓN DE INTERFAZ DEL SISTEMA	16
5.4.1	Formatos individuales de interfaz de pantalla	16
5.4.2	ESQUEMAS DE FUNCIONALIDADES Y/O PROCEDIMIENTOS	39
5.4.3	MODELO DE NAVEGACIÓN	39
5.4.4	FORMATOS DE IMPRESIÓN	39
5.5	ASISTENCIA Y REPORTE DE INCIDENCIAS	40
	ANEXO A. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	41
	ANEXO B. CONTROL DE CAMBIOS	42



1 INTRODUCCIÓN Y OBJETO

En este documento se describe la aplicación ClaveJusticia, que permite la autenticación de ciudadanos a los que se les presta algún tipo de asistencia de forma telemática por parte de un funcionario.

El objetivo de este documento es servir de guía a un usuario tipo de esta aplicación para darle a conocer las distintas funcionalidades que ofrece e instrucciones sobre la navegación.

2 NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a esta aplicación se detalla a continuación:

- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el tratamiento de datos personales y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Bases del Esquema judicial de interoperabilidad y seguridad, aprobadas por pleno del CTEAJE con fecha 1 de junio de 2015 (versión actualizada 27/06/2017)
- Orden JUS/1293/2017, de 14 de diciembre, por la que se aprueba la Política de Seguridad de la Información en el ámbito de la administración electrónica.
- Política de Seguridad de la Información de la Administración Judicial Electrónica, aprobada por el Pleno del Comité Técnico de la Administración Judicial Electrónica de fecha 30 de noviembre de 2019.

En el desarrollo de este sistema se ha utilizado la metodología de desarrollo métrica 3 (ver [MTRCA] en Anexo A). Asimismo, la documentación se realiza de acuerdo con los estándares MEDES (ver [MEDES] en Anexo A).



3 GLOSARIO

Introducir lista y descripción de términos y acrónimos que afectan al proyecto.

ACRÓNIMO / TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
AEAT	Agencia Estatal de Administración Tributaria
Autenticación	Proceso mediante el cual se confirma que una persona es quien dice ser.
CAU	Centro de Atención de Usuarios del Ministerio de Justicia
CI@ve	CI@ve es un sistema orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Su objetivo principal es que el ciudadano pueda identificarse ante la Administración mediante claves concertadas (usuario más contraseña), sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios.
CI@ve PIN	Es una forma de realizar trámites por Internet con una validez limitada en el tiempo y que se puede renovar cada vez que necesitemos. Este sistema de identificación electrónica está basado en el uso de un código elegido por el usuario y un PIN comunicado al teléfono mediante la app CI@ve PIN o con un mensaje SMS.
CÓDIGO	Código aleatorio generado por la aplicación ClaveJusticia que se envía de forma transparente para el usuario cuando se intenta obtener un PIN y validar un PIN para el ciudadano que se está autenticando.
GDU	Sistema de Gestión de Usuarios utilizado en la SGPGTD.
PIN	Código de tres caracteres alfanuméricos (letras y números) enviado por el servicio CI@ve a la aplicación CI@ve PIN que está instalada en el teléfono móvil del ciudadano que se está autenticando.
SGPGTD	Subdirección General de Planificación y Gestión de Transformación Digital.

Tabla 1. Glosario



4 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Se detallan a continuación las áreas que han participado en la elaboración de este manual de usuario.

ROL	RESPONSABILIDADES
Centro de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none">Aportar información técnica sobre el desarrollo.
Centro de Producción	<ul style="list-style-type: none">Aportar detalles sobre el acceso al sistema (URL de acceso y mecanismos de acceso admitidos).
Centro de Productos Procesales	<ul style="list-style-type: none">Elaboración del manual de usuario.

Tabla 2. Roles y responsabilidades



5 MANUAL

5.1 Ámbito y alcance

Se trata de una aplicación web para realizar la autenticación de los ciudadanos a través del servicio CI@ve PIN de la AEAT para llevar a cabo una atención al ciudadano de forma telemática.

El objetivo principal es ofrecer una herramienta que permita el proceso de identificación y autenticación de los ciudadanos de forma telemática.

5.2 Acceso al sistema

5.2.1 Entorno tecnológico del sistema

- ▶ Manual de Instalación: ../IAS/SQ-FOR-000016_Manual_de_Instalacion.docx: apartado 5.1
- ▶ DRS: ../DSI/SQ-FOR-000004_DRS.docx: Apartado 5.2

5.2.2 Control de acceso al sistema

El acceso a la aplicación ClaveJusticia podrá realizar a través de la siguiente URL: <https://pinjusticia.justicia.es>.

El mecanismo de acceso que se ha habilitado es usuario y contraseña, permitiéndose también el uso de certificado digital.

5.2.3 Perfiles de autorización de acceso

Tendrán acceso a la aplicación ClaveJusticia, los usuarios que tengan la URL y estén dados de alta en el repositorio de usuarios de GDU con uno de estos permisos:

- ▶ PIN Justicia Usuarios: podrán dar de alta sesiones dentro de su órgano y podrán consultar sesiones de su órgano.
- ▶ PIN Justicia Administración: podrán consultar sesiones de cualquier órgano, dar de alta nuevos tipos de sesión y consultar peticiones.

5.3 Inventario del sistema



5.3.1 Pantallas

En este punto se describen los diferentes tipos de interfaces que puede mostrar en sistema junto con un ejemplo -imagen- de cada una de ellas:

- ▶ Pantallas con opciones de menú
- ▶ Pantallas con listados

FORMULARIO DE AUTENTICACIÓN

INFORMACIÓN DE LA SESIÓN ABIERTA

Identificador de la sesión: PRUEBA PANTALLA (*) Tipo de sesión: Información gerencias

ORDEN	DNI/NIE	FECHA VALIDEZ / Nº SOPORTE	GENERACIÓN	REINTENTAR ENVÍO PIN (SMS)	PIN	VALIDACIÓN	ESTADO
2	22222222J	22-02-2024	Generar PIN	Reintentar envío PIN (SMS)	pin	Validar PIN	⊗ ?
3	11111111H	22-01-2024	Generar PIN	Reintentar envío PIN (SMS)	pin	Validar PIN	⊗ ?

Nuevo ciudadano | Borrar todos los ciudadanos

Figura 1. Sección de pantalla con listado

BÚSQUEDA DE SESIONES FINALIZADAS

Identificador de la sesión: [] Tipo de sesión: --Seleccione

Órgano: --Seleccione

Fecha desde: 08-09-2020 11:56:16 Fecha hasta: 11-09-2020 11:56:19

Limpiar | Buscar

Lista Consulta de Sesiones

10 [] [] []

FECHA CREACIÓN	TIPO SESIÓN	Identificador	ÓRGANO	OPCIONES
08-09-2020 11:59:06	Pruebas	PRUEBA 5 - 8 SEPT	Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia	👁️ ⬇️
08-09-2020 12:00:44	Pruebas	PRUEBA 5 - 8 SEPT	Jdo. de lo C/Admon. Nº 1 de Burgos	👁️ ⬇️
08-09-2020 12:10:04	Pruebas	PRUEBA 6 - 8 SEPT	Jdo. de lo C/Admon. Nº 1 de Burgos	👁️ ⬇️
08-09-2020 12:22:54	Pruebas	PRUEBA 7 - 8 SEPT	Jdo. de lo C/Admon. Nº 1 de Burgos	👁️ ⬇️



Figura 2. Sección de pantalla con listado

ALTA TIPO DE SESIÓN

(*) Tipo de Sesión

Alta Tipo Sesión

Lista Tipos de Sesiones

10

ID TIPO DE SESIÓN	TIPO DE SESIÓN	OPCIONES
2	Información gerencias	
3	Información Registro Civil	
4	Información oficina judicial	

Figura 3. Sección de pantalla con listado

BÚSQUEDA DE PETICIONES

Sesión

Tipo de sesión

Tipo de petición

Nif/Nie

Fecha desde

Fecha hasta

Limpiar Buscar

Lista Consulta de Peticiones

10

SESIÓN	TIPO SESIÓN	Todas	NIF/NIE	DATO CONTROL	FECHA PETICIÓN	Todas	RESPUESTA	Todas
SESIÓN	TIPO SESIÓN	TIPO PETICIÓN	NIF/NIE	DATO CONTROL	FECHA PETICIÓN	DESTINO	RESPUESTA	ESTADO
PRUEBA 5 - 8 SEPT	Pruebas	Generar PIN	11111111H	22-02-2022	08-09-2020 11:59:16	SMS	El PIN se ha enviado al teléfono móvil que el ciudadano registró en Cl@ve PIN.	Finalizada
MAURI0000000000000005	Pruebas	Generar PIN	11111111H	30-09-2020	08-09-2020 11:40:01	APP	El PIN se ha enviado al teléfono móvil que el ciudadano registró en Cl@ve PIN.	Finalizada
00000000000000000005	Registro Civil - trámites de nacionalidad	Generar PIN	11111111H	29-09-2020	08-09-2020 11:37:18	APP	El PIN se ha enviado al teléfono móvil que el ciudadano registró en Cl@ve PIN.	Finalizada

Figura 4. Sección de pantalla con listado



Pantallas de introducción de datos

INFORMACIÓN DE LA SESIÓN

Identificador de la sesión (*) Tipo de sesión

Recuperar sesión abierta

Continuar

Figura 5. Sección de pantalla de introducción de datos de la sesión a recuperar

FORMULARIO DE AUTENTICACIÓN

INFORMACIÓN DE LA SESIÓN ABIERTA

Identificador de la sesión (*) Tipo de sesión

ORDEN	DNI/NIE	FECHA VALIDEZ / N° SOPORTE	GENERACIÓN	REINTENTAR ENVÍO PIN (SMS)	PIN	VALIDACIÓN	ESTADO
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Generar PIN"/>	<input type="button" value="Reintentar envío PIN (SMS)"/>	<input type="text" value="pin"/>	<input type="button" value="Validar PIN"/>	<input type="button" value="Nuevo ciudadano"/> <input type="button" value="Borrar todos los ciudadanos"/>

Observaciones

0 / 1000

Figura 6. Sección de pantalla de introducción de datos de los ciudadanos a autenticar

BÚSQUEDA DE SESIONES FINALIZADAS

Identificador de la sesión Tipo de sesión

Órgano

Fecha desde Fecha hasta

Figura 7. Sección de pantalla de introducción de datos para búsqueda de sesiones



ALTA TIPO DE SESIÓN

(*) Tipo de Sesión

Alta Tipo Sesión

Figura 8. Sección de pantalla de introducción de alta tipo de sesión

BÚSQUEDA DE PETICIONES

Sesión	<input type="text"/>	Tipo de sesión	--Selecione <input type="button" value="v"/>
Tipo de petición	--Selecione <input type="button" value="v"/>	Nif/Nie	<input type="text"/>
Fecha desde	<input type="text"/>	Fecha hasta	<input type="text"/>

Limpiar Buscar

Figura 9. Sección de pantalla de introducción de datos en búsqueda de peticiones

Verificar alta en CL@ve PIN

(*) DNI/NIE

Verificar alta en Cl@ve PIN

Figura 10. Sección de pantalla de introducción de DNI/NIE

► Pantallas con mensajes de alerta / error



Generación de PIN

El DNI/NIE introducido no existe o es demasiado largo. Por favor, revise los datos e intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano.

OK

Figura 11. Sección de pantalla con mensaje de error



Figura 12. Sección de pantalla con mensaje de error



Figura 13. Sección de pantalla con mensaje de error

5.3.2 Controles

En este punto se describen los diferentes tipos de controles con que cuenta el sistema, junto con un ejemplo -imagen- de cada uno de ellos:

► Iconos



Figura 13. Iconos

► Botones



Figura 14. Botón Nuevo ciudadano



Figura 15. Botón Borrar Todos los ciudadanos



Figura 16 Botón Nueva sesión



Figura 17. Botón Finalizar Sesión





Figura 18. Botón Descargar Informe

Alta Tipo Sesión

Figura 19. Botón Alta Tipo Sesión

Limpiar

Figura 20. Botón Limpiar

Buscar

Figura 21. Botón Buscar

Verificar alta en Cl@ve PIN

Figura 22. Botón verificar alta en cl@ve PIN

Reintentar envío PIN (SMS)

Figura 23. Botón Reintentar envío PIN (SMS)

► **Combos**



Oficinas Judiciales - Apostilla
Oficinas Judiciales - Apoderamiento Apud Acta (Pr. dentro del partido judicial)
Oficinas Judiciales - Apoderamiento Apud Acta (Pr. de fuera del partido judicial)
Oficinas Judiciales - Copia de procedimiento
Oficinas Judiciales - Información general
Oficinas Judiciales – Vista Judicial
Oficinas Judiciales – Aceptación cargo perito
Registros Civiles Solicitud de certificado
Registros Civiles Solicitud de fe de vida/estado
Registros Civiles - Jura de nacionalidad
Registros Civiles - Expedientes nacionalidad española
Registros Civiles - Solicitud nacionalidad española (menores de 14)
Registros Civiles - Solicitud nacionalidad española
Registros Civiles - Declaración de nacionalidad española
Registros Civiles - Recuperación/renuncia de nacionalidad española
Registros Civiles - Solicitud nacionalidad española (guatemalteco)
Registros Civiles - Solicitud Libro de Familia
Registros Civiles - Expediente para contraer matrimonio civil
Registros Civiles - Inscripción de matrimonio
Registros Civiles - Presentación de capitulación matrimonial
Registros Civiles - Inscripción de matrimonio celebrado en el extranjero
Registros Civiles - Expediente previo de capacidad para contraer matrimonio
Registros Civiles - Solicitud de inscripción de divorcio declarado en el extranjero
Registros Civiles - Reconocimiento de hijo no matrimonial
Registros Civiles - Cambio de nombre/apellidos
Registros Civiles - Cambio de nombre (transexuales)
Registros Civiles - Rectificación registral de la mención relativa al sexo
Registros Civiles - Rectificación de error
Registros Civiles - Solicitud de cancelación de inscripciones
Registros Civiles - Solicitud de traslado de inscripciones
Registros Civiles - Información y otros trámites
Registros Civiles - Otros trámites
Gerencias Territoriales - Certificado de Últimas Voluntades
Gerencias Territoriales - Apostilla de la Haya
Gerencias Territoriales - Certificado de Antecedentes Penales
Gerencias Territoriales - Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penales
Gerencias Territoriales - Certificado de Antecedentes Sexuales
Gerencias Territoriales - Información y Registro
Atención víctimas

Figura 24. Combo Tipos de Sesión

-Seleccione
Audiencia Provincial de Burgos. Oficina del Jurado
Jdo. de lo C/Admon. Nº 1 de Burgos
Jdo. de lo Penal Nº 1 de Burgos
Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia

Figura 25. Combo Organos

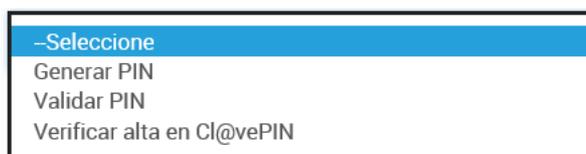


Figura 26. Combo tipos de petición

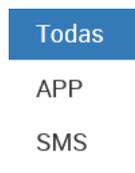


Figura 27. Combo destino envío PIN

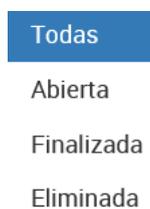


Figura 28. Combo estado petición

5.4 Especificación de interfaz del sistema

5.4.1 Formatos individuales de interfaz de pantalla

Pantalla de acceso

El acceso a la aplicación será a través de usuario y contraseña, permitiéndose también el uso de certificado digital.

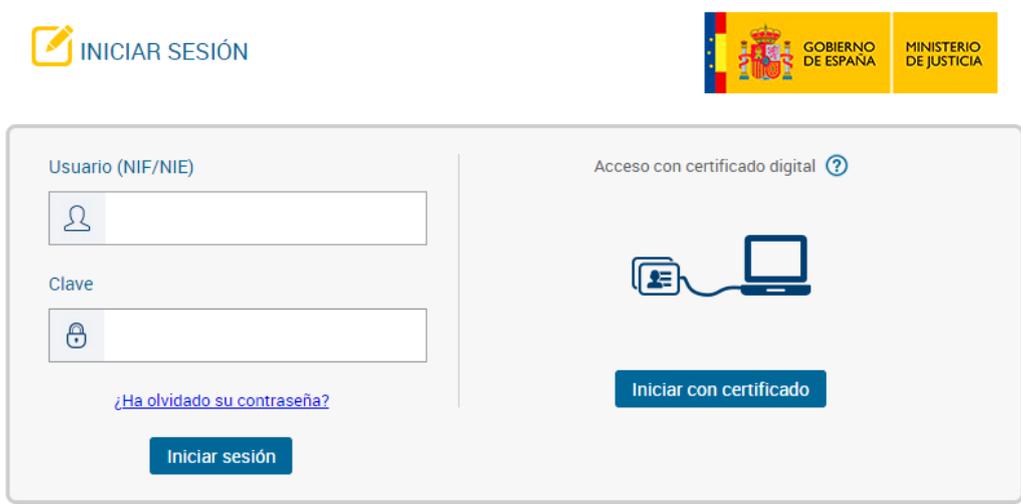


Figura 29. Pantalla de autenticación

Pantalla de bienvenida

A continuación, se muestra la pantalla de bienvenida de la aplicación, que aparecerá tras haber introducido las credenciales con éxito, por un usuario genérico con permiso PIN Justicia



Figura 30. Pantalla de bienvenida usuario genérico

En la parte izquierda de la pantalla, en el menú sobre fondo azul, está disponible el menú “Validación ciudadanos”. A través de dicho menú se podrá acceder a las funcionalidades ofrecidas por ClaveJusticia:

- Autenticar a través de Cl@ve PIN
- Consultar sesiones



- Verificar alta en Cl@ve PIN

Y en la siguiente pantalla se visualiza el menú al que tendrá acceso el usuario con permiso PIN ADMINISTRACIÓN, que además del menú de Validación ciudadanos, tendrá habilitado el menú de Administración:

- Alta de nuevo tipo de sesión
- Consulta de peticiones



Figura 31. Pantalla bienvenida usuario Administrador

Pantallas para autenticar a ciudadanos

La primera opción, es “Autenticar a través de Cl@ve PIN”, que permitirá autenticar a un ciudadano antes de realizar una atención de forma telemática.

Una vez se selecciona dicha opción, se mostrará la pantalla **Información de la sesión**. En esta pantalla se muestra los campos siguientes:

- ▶ **Identificador de sesión.** Será un campo que se cumplimentará de forma automática, campo numérico de 12 posiciones.
- ▶ **Tipo de sesión.** Se deberá seleccionar el tipo de sesión, de entre los disponibles en el menú desplegable (combo):
 - Pruebas



- Oficinas Judiciales – Apostilla
- Oficinas Judiciales - Apoderamiento Apud Acta (Pr. dentro del partido judicial)
- Oficinas Judiciales - Apoderamiento Apud Acta (Pr. de fuera del partido judicial)
- Oficinas Judiciales - Copia de procedimiento
- Oficinas Judiciales - Información general
- Oficinas Judiciales - Información general
- Oficinas Judiciales - Aceptación cargo perito
- Registros Civiles - Solicitud de fe de vida/estado
- Registros Civiles - Jura de nacionalidad
- Registros Civiles - Expedientes nacionalidad española
- Registros Civiles - Solicitud nacionalidad española (menores de 14)
- Registros Civiles - Solicitud nacionalidad española
- Registros Civiles - Declaración de nacionalidad española
- Registros Civiles - Recuperación/renuncia de nacionalidad española
- Registros Civiles - Solicitud nacionalidad española (guatemalteco)
- Registros Civiles - Solicitud Libro de Familia
- Registros Civiles - Expediente para contraer matrimonio civil
- Registros Civiles - Inscripción de matrimonio
- Registros Civiles - Presentación de capitulación matrimonial
- Registros Civiles - Inscripción de matrimonio celebrado en el extranjero
- Registros Civiles - Expediente previo de capacidad para contraer matrimonio
- Registros Civiles - Solicitud de inscripción de divorcio declarado en el extranjero
- Registros Civiles - Reconocimiento de hijo no matrimonial
- Registros Civiles - Cambio de nombre/apellidos
- Registros Civiles - Cambio de nombre (transexuales)
- Registros Civiles - Rectificación registral de la mención relativa al sexo
- Registros Civiles - Rectificación de error



- Registros Civiles - Solicitud de cancelación de inscripciones
- Registros Civiles - Solicitud de traslado de inscripciones
- Registros Civiles - Información y otros trámites
- Registros Civiles - Otros trámites
- Gerencias Territoriales - Certificado de Últimas Voluntades
- Gerencias Territoriales - Apostilla de la Haya
- Gerencias Territoriales - Certificado de Antecedentes Penales
- Gerencias Territoriales - Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penales
- Gerencias Territoriales - Certificado de Antecedentes Sexuales
- Gerencias Territoriales - Información y Registro
- Atención a Víctimas

INFORMACIÓN DE LA SESIÓN

Identificador de la sesión

Recuperar sesión abierta

(* Tipo de sesión Oficinas Judiciales – Vista Judicial

Continuar

Figura 32. Pantalla de información de la sesión

Una vez cumplimentados los datos anteriores se ha de hacer clic en el botón 'Continuar' para acceder a la pantalla de **Formulario de Autenticación**.



FORMULARIO DE AUTENTICACIÓN

INFORMACIÓN DE LA SESIÓN ABIERTA ^

Identificador de la sesión: PANTALLA (*) Tipo de sesión: Información gerencias

ORDEN	DNI/NIE	FECHA VALIDEZ / Nº SOPORTE	GENERACIÓN	REINTENTAR ENVÍO PIN (SMS)	PIN	VALIDACIÓN	ESTADO
1	<input type="text" value="dni/nie"/>	<input type="text" value="Fecha Validez"/>	<input type="button" value="Generar PIN"/>	<input type="button" value="Reintentar envío PIN (SMS)"/>	<input type="text" value="pin"/>	<input type="button" value="Validar PIN"/>	<input type="button" value="🗑️"/> <input type="button" value="🔍"/>

Observaciones

Observaciones

0 / 1000

Figura 33. Pantalla Formulario de Autenticación

Obtención de PIN para el ciudadano

En la pantalla que se muestra en la figura anterior se han de incluir los ciudadanos a través del botón 'Nuevo Ciudadano'. Cada vez que se haga clic en este botón se añadirá una nueva fila para autenticar a un nuevo ciudadano.

En ese momento se despliega la pantalla con los campos a cumplimentar:

- ▶ DNI/NIE
- ▶ Fecha de validez

Una vez cumplimentados los datos anteriores se deberá hacer clic en el botón 'Generar PIN'.

Con este botón se genera la llamada al servicio web de la AEAT Obtener PIN, con los datos del ciudadano incluidos más un código aleatorio que genera la aplicación ClaveJusticia. De esta forma, la AEAT verifica que el ciudadano está dado de alta en CI@ve PIN y enviará el PIN a la aplicación CI@ve PIN si el ciudadano tiene instalada esta aplicación, o enviará el PIN mediante SMS en caso contrario.

Además, se ha habilitado un botón adicional a continuación del botón 'Generar PIN' 'Reintentar envío PIN (SMS)', para cubrir los casos en los que aun habiendo generado el PIN a la App CI@ve PIN del ciudadano, éste no haya recibido el PIN. De esta forma, el funcionario podrá forzar el envío por SMS pulsando el botón 'Reintentar'

En ambos casos, cuando se genere el PIN de forma satisfactoria se generará por pantalla el siguiente aviso:



Generación de PIN

El PIN se ha enviado al teléfono móvil que el ciudadano registró en Cl@ve PIN.



Figura 34. Pantalla Generación de PIN

Por el contrario, si la **obtención del PIN** no ha sido exitosa, los mensajes que pueden aparecer en pantalla son los siguientes:

1 *El DNI/NIE introducido no existe o es demasiado largo. Por favor, revise los datos e intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano*

Este error se debe a que el DNI/NIE no existe (por ejemplo, se han introducido varias letras en el DNI) o su longitud es excesiva (por ejemplo, tiene 10 caracteres). En ese caso, es conveniente revisar los datos con el ciudadano e intentar generar de nuevo un PIN para el ciudadano. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.



Generación de PIN

El DNI/NIE introducido no existe o es demasiado largo. Por favor, revise los datos e intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano.



Figura 25. Pantalla error 1

2 *Ha ocurrido un error al generar el PIN. Por favor, intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano*

Este error se debe a que el parámetro CÓDIGO que genera la aplicación como medida adicional de seguridad es incorrecto o tiene una longitud incorrecta. En ese caso, es



conveniente intentar generar de nuevo un PIN para el ciudadano. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.



Generación de PIN

Ha ocurrido un error al generar el PIN. Por favor, intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano.

OK

Figura 36. Pantalla error 2

3 La fecha de validez del DNI/NIE introducida no es correcta. Por favor, revise los datos e intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano

La fecha de validez del DNI/NIE que se ha introducido no se corresponde con la que realmente figura en el DNI/NIE. En ese caso, es conveniente revisar los datos con el ciudadano e intentar generar un nuevo PIN. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.



Generación de PIN

La fecha de validez del DNI/NIE introducida no es correcta. Por favor, revise los datos e intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano.

OK

Figura 37. Pantalla error 3

4 No se ha podido validar el DNI/NIE. Por favor, intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano

Este error se debe a que el DNI/NIE no ha podido ser validado debido a un problema en la integración entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Policía (por ejemplo, puede que el servicio ofrecido por la Policía a la AEAT para validar un DNI/NIE no esté operativo en ese momento). En ese caso, es conveniente intentar



generar de nuevo un PIN para el ciudadano. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.



Generación de PIN

No se ha podido validar el DNI/NIE. Por favor, intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano.

OK

Figura 383. Pantalla error 4

5 No se ha podido validar la fecha de validez del DNI/NIE. Por favor, intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano

Este error se debe a que el formato de la fecha de validez del DNI/NIE introducida tiene un formato erróneo o es incorrecta. Se debe verificar la fecha con el ciudadano e introducirla nuevamente, pero si el error persiste es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.



Generación de PIN

No se ha podido validar la fecha de validez del DNI/NIE. Por favor, intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano.

OK

Figura 39. Pantalla error 5 y 6

7. No se ha podido generar un PIN porque el DNI/NIE del ciudadano está bloqueado por el servicio CI@ve

Este error se debe a que el servicio CI@ve ha bloqueado el usuario del ciudadano de forma temporal, por exceso de pines correctos o por exceso de errores al obtener el PIN. Si esto ocurre, se debe informar al ciudadano de esta circunstancia y no se debe



intentar generar un nuevo PIN, ya que no será posible hasta que no se desbloquee el usuario por parte del servicio Cl@ve.



Generación de PIN

No se ha podido generar un PIN porque el DNI/NIE del ciudadano está bloqueado por el servicio Cl@ve.

OK

Figura 40. Pantalla error 7

9. No se ha podido generar un PIN para el ciudadano porque se ha excedido el número de intentos

Este error se debe a que el servicio Cl@ve de la AEAT ha bloqueado el usuario del ciudadano de forma temporal tras haber intentado obtener un PIN en varias ocasiones sin éxito. Si esto ocurre, se debe informar al ciudadano de esta circunstancia y no se debe intentar generar un nuevo PIN, ya que no será posible hasta que no se desbloquee el usuario por parte del servicio Cl@ve.



Generación de PIN

No se ha podido generar un PIN para el ciudadano porque se ha excedido el número de intentos.

OK

Figura 41 Pantalla error 9

10. Servicio temporalmente no disponible

Este error se produce de manera preventiva, para evitar ataques que vulneren la seguridad del servicio, cuando la AEAT ha detectado muchos intentos anómalos de generar PIN para muchos ciudadanos desde ClaveJusticia. Cuando esto ocurre, el servicio Cl@ve queda temporalmente inhabilitado y, consecuentemente, no se puede



autenticar a más ciudadanos utilizando ClaveJusticia. En dicho caso, es conveniente reportar esta circunstancia al CAU indicando el mensaje de error.



Generación de PIN

Servicio temporalmente no disponible.

OK

Figura 42. Pantalla error 10

11. Ciudadano no dado de alta en CI@ve PIN

Este error se produce cuando no ha podido generar un PIN para el ciudadano porque el ciudadano no está dado de alta en el servicio CI@ve. En ese caso, será necesario que el ciudadano se dé de alta en CI@ve si desea ser atendido de forma telemática por un funcionario.



Generación de PIN

No se ha podido generar un PIN porque el ciudadano no está dado de alta en CI@ve.

OK

Figura 43. Pantalla error 11

98. No se ha podido autenticar al ciudadano

Este mensaje aparece debido a un error del servicio de CI@ve. Si esto ocurre, es conveniente contactar con el CAU indicando el mensaje de error.



Generación de PIN

No se ha podido autenticar al ciudadano.



Figura 44. Pantalla error 98

99. No se ha podido generar un PIN para el ciudadano

Este mensaje aparece debido a un error técnico del servicio de CI@ve. Si esto ocurre, es conveniente contactar con el CAU indicando el mensaje de error.



Generación de PIN

No se ha podido generar un PIN para el ciudadano.



Figura 45. Pantalla error 99

Validación del PIN facilitado por el ciudadano

El ciudadano deberá transmitir al funcionario que le asiste el PIN recibido en la aplicación CI@ve PIN que tiene instalada en su teléfono móvil. Este PIN deberá ser introducido por el funcionario en el campo “PIN” del formulario de autenticación. A continuación, se deberá hacer clic en el botón “Validar PIN”.

Si la validación del PIN es exitosa por el servicio CI@ve, entonces el ciudadano habrá sido autenticado con éxito y se podrá comenzar la atención al mismo. El mensaje que se muestra en ese caso se puede ver a continuación.



Validación de PIN

El ciudadano ha sido autenticado con éxito.



Figura 46. Pantalla Validación de PIN

Además del mensaje anterior, se puede hacer clic en el botón  para obtener información adicional sobre el ciudadano (esta información es devuelta por el servicio CI@ve cuando el ciudadano ha podido ser autenticado con éxito). A continuación, se puede ver un ejemplo.



Datos del ciudadano

PROPIEDAD	VALOR
DNI/NIE:	11111111H
Nombre:	OSCAR ANDRÉS
Apellido 1:	HERNÁNDEZ
Apellido 2:	LOBO
Nivel de registro:	2-Sustancial
Vía de registro:	4-Presencial Oficinas AEAT y de terceros



Figura 47. Ejemplo de información del ciudadano validado

Por el contrario, si el proceso de validación de PIN no se lleva a cabo con éxito, el servicio de CI@ve enviará diferentes códigos de error que se mostrarán en la pantalla de ClaveJusticia de la de la siguiente forma:

1. El DNI/NIE introducido no existe o es demasiado largo. Por favor, revise los datos e intente generar de nuevo un PIN para el ciudadano

Este error se debe a que el DNI/NIE introducido en la pantalla de generación del PIN no existe (por ejemplo, se han introducido varias letras en el DNI) o su longitud es excesiva (por ejemplo, tiene 10 caracteres). En ese caso, es conveniente revisar los datos con el ciudadano e intentar generar de nuevo un PIN para el ciudadano. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.

2. Ha ocurrido un error al validar el PIN. Por favor, intente validar de nuevo un PIN para el ciudadano

Este error se debe a un error interno de ClaveJusticia: el parámetro CÓDIGO que genera la aplicación automáticamente como medida adicional de seguridad no se ha generado. En ese caso, es conveniente verificar el PIN con el ciudadano e intentar validarlo nuevamente. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.

3. Por favor, verifique el PIN con el ciudadano e intente validarlo de nuevo

Este error se debe a que el PIN introducido no es correcto. En ese caso, es conveniente verificar el PIN con el ciudadano e intentar validarlo nuevamente. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.

4. No se ha podido validar el DNI/NIE. Por favor, intente validar de nuevo el PIN para el ciudadano.

Este error se debe a algún problema en la validación del DNI/NIE por parte del servicio CI@ve. En ese caso, se conveniente intentar validar de nuevo el PIN y, si el error persiste, intentar generar un nuevo PIN para el ciudadano.

5. Ha ocurrido un error al validar el PIN. Por favor, verifique el PIN con el ciudadano e intente validarlo de nuevo

Este error se debe a un error interno de ClaveJusticia: el parámetro CÓDIGO que genera la aplicación automáticamente como medida adicional de seguridad no es correcto. En ese caso, es conveniente verificar el PIN con el ciudadano e intentar validarlo nuevamente. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.



6. El PIN facilitado es erróneo. Por favor, verifique el PIN con el ciudadano e intente validarlo de nuevo

Este error se produce cuando el PIN que el funcionario que asiste al ciudadano ha introducido no coincide con el PIN que ha llegado al teléfono móvil del ciudadano. En ese caso, es conveniente verificar el PIN con el ciudadano e intentar validarlo nuevamente. Si el error persiste, es conveniente contactar con el CAU e indicar el mensaje de error.

7. No se ha podido validar el PIN porque el ciudadano está bloqueado por el servicio CI@ve

Este error se debe a que el servicio CI@ve ha bloqueado el usuario del ciudadano de forma temporal. Si esto ocurre, se debe informar al ciudadano de esta circunstancia y no se debe intentar validar de nuevo el PIN, ya que no será posible hasta que no se desbloquee el usuario por parte del servicio CI@ve.

8. PIN No se ha podido validar el PIN porque ya ha sido utilizado o ha expirado

Este error se debe a que el PN que le llegó al teléfono móvil al ciudadano ha expirado (tiene una validez de 10 minutos) o ya ha sido utilizado en la aplicación ClaveJusticia en los últimos 10 minutos. En ese caso, se debe intentar generar un nuevo PIN para el ciudadano, que nuevamente le llegará al teléfono móvil.

9. No se ha podido validar el PIN porque se ha excedido el número de intentos de validación

Este error se debe a que el servicio CI@ve de la AEAT ha bloqueado el usuario del ciudadano de forma temporal tras haber intentado validar un PIN en varias ocasiones sin éxito. Si esto ocurre, se debe informar al ciudadano de esta circunstancia y no se debe intentar validar de nuevo el PIN, ya que no será posible hasta que no se desbloquee el usuario por parte del servicio CI@ve.

10. Servicio temporalmente no disponible

Este error se produce de manera preventiva, para evitar ataques que vulneren la seguridad del servicio, cuando la AEAT ha detectado muchos intentos anómalos de validar PIN para muchos ciudadanos desde ClaveJusticia. Cuando esto ocurre, el servicio CI@ve queda temporalmente inhabilitado y, consecuentemente, no se puede autenticar a más ciudadanos utilizando ClaveJusticia. En dicho caso, es conveniente reportar esta circunstancia al CAU indicando el mensaje de error.

11. No se ha podido validar el PIN porque el ciudadano no está dado de alta en CI@ve

Este error se produce cuando no se ha podido validar el PIN facilitado por el ciudadano porque el ciudadano no está dado de alta en el servicio CI@ve. En ese caso, será



necesario que el ciudadano se dé de alta en CI@ve si desea ser atendido de forma telemática por un funcionario.

99. No se ha podido validar el PIN

Este mensaje aparece debido a un error técnico del servicio de CI@ve. Si esto ocurre, es conveniente contactar con el CAU indicando el mensaje de error.

Añadir nuevos ciudadanos

Se podrán ir añadiendo ciudadanos para la sesión identificada a través del botón 'Nuevo ciudadano'.

El campo 'Observaciones' es un campo de libre cumplimentación, que se utilizará por parte del funcionario que asiste al ciudadano en la sesión para incorporar información que considere oportuna sobre la autenticación de los ciudadanos.

Para que se quede reflejada en la sesión los comentarios incluidos en el campo 'Observaciones', la forma de proceder es la siguiente:

- Identificar sesión en la pestaña 'Información de la sesión'
- Acceder a la pantalla de 'Formulario de Autenticación'
- Escribir en el Campo de Observaciones, la información que se requiera guardar.
- A continuación, autenticar a los ciudadanos en la sesión y de esa forma quedará registrada la sesión, con sus ciudadanos y los comentarios grabados.

Eliminar ciudadanos

Se podrán eliminar ciudadanos de la sesión de uno en uno a través del botón .

Si se desean eliminar todos los ciudadanos, se deberá hacer clic en el botón "Borrar todos los ciudadanos" de la pantalla Formulario de Autenticación.

Finalizar Sesión

Una vez autenticados todos los ciudadanos de la sesión, se dará al botón 'Finalizar sesión' y se mostrará la pantalla informativa de la sesión finalizada, en la que se visualizarán los datos de la sesión finalizada, y estarán habilitados dos botones, nueva sesión y descargar informe.



FORMULARIO DE AUTENTICACIÓN

INFORMACIÓN DE LA SESIÓN FINALIZADA

Identificador de la sesión: 000000000203 (*) Tipo de sesión: Oficinas Judiciales - Apostilla

(*) Sesión 'FINALIZADA'. Las acciones que puede realizar son: descargar el informe o crear nueva sesión.

ORDEN	DNI/NIE	FECHA VALIDEZ / N° SOPORTE	GENERACIÓN	PIN	VALIDACIÓN	ESTADO
1	53648498D	30-03-2021	Generar PIN	Reintentar envío PIN (SMS)	pin	Validar PIN

Observaciones

Observaciones

0 / 1000

Cancelar Nueva Sesión Descargar Informe

Figura 48. Pantalla sesión finalizada

También se podrá 'finalizar sesión' cuando al menos se haya generado un PIN; de esta forma, al pulsar finalizar sesión se mostrará el siguiente mensaje en pantalla:



Finalizar Sesión

¿Desea finalizar la sesión?
No se ha validado ningún PIN. En caso afirmativo, la sesión se cerrará automáticamente

No Si

Figura 49. Pantalla Finalizar sesión

Si en el formulario de Autenticación en el que al menos se ha generado un PIN, o se ha generado y validado el PIN el usuario da al botón de 'nueva sesión' y no a 'finalizar sesión' saldrá el siguiente mensaje:



Nueva Sesión

¿Desea salir de la sesión?

Si sale, la sesión permanecerá abierta hasta su cierre automático.

No Si

Figura 50. Pantalla Nueva Sesión

Si el usuario pulsa SI, la sesión permanecerá abierta el tiempo establecido para el cierre automático de sesiones.

Si el usuario indica NO, permanecerá en la pantalla de formulario de autenticación.

Cerrado de sesiones automático.

Con el objetivo de que las sesiones no se queden abiertas indefinidamente, cuando pase el tiempo establecido (que será parametrizable) y que actualmente está establecido en dos horas, la sesión se cerrará de forma automática siguiendo la misma lógica:

- Si en la misma se ha intentado generar al menos un código PIN para un ciudadano, se procederá a finalizar la sesión, que pasará a estado 'finalizada', y a generar el justificante de forma automática y transparente para el usuario.
- Si en la sesión no se ha intentado generar ningún código PIN para un ciudadano, se eliminará la sesión de forma automática y pasará a estado 'eliminada', sin generarse justificante alguno. Si posteriormente se accede a la aplicación y en 'identificador de sesión, se pulsa 'recuperar sesión abierta' al seleccionar la sesión que se eliminó por no haber generado un pin se activará de nuevo esta sesión para poder grabar a los ciudadanos a autenticar.

Descargar Informe.

Existe la posibilidad de generar un informe en formato pdf con el sello de la aplicación y detallará la información sobre los ciudadanos que se han podido autenticar en la sesión.



Para ello, será necesario hacer clic en el botón ‘Descargar Informe’, momento en el que aparecerá una ventana informativa preguntando al usuario si quiere descargar el informe, y expresando que la operación puede tardar varios segundos; al dar sí se preguntará al usuario si desea abrir o guardar el informe de la sesión. Así pues, el funcionario que asiste al ciudadano podrá guardar dicho informe o, por el contrario, descartarlo haciendo clic en ‘Cancelar’.

Recuperar sesión previa

Existe la funcionalidad de recuperar una sesión en la que se han autenticado ciudadanos de forma previa, siempre que la misma no haya finalizado. Para ello, será necesario acceder a la pantalla de Información de la Sesión, bien a través del botón ‘Nueva sesión’ o volviendo al inicio de la aplicación para introducir de nuevo la sesión en la pantalla de Información de la Sesión, pulsando el check ‘recuperar sesión abierta’.

A continuación, bastará con introducir tanto el identificador de la sesión que se desea recuperar como el tipo de sesión de la misma y hacer clic en el botón ‘continuar’.

De esta forma, será posible volver a comprobar los ciudadanos que se autenticaron, borrar algún ciudadano o añadir más ciudadanos a la sesión.

INFORMACIÓN DE LA SESIÓN

Identificador de la sesión

(*) Tipo de sesión Oficinas Judiciales – Vista Judicial ▾

Recuperar sesión abierta

[Continuar](#)

Figura 51. Ejemplo de recuperación de sesión previa

Además, en el caso de haber cerrado la aplicación ClaveJusticia sin que se haya finalizado la sesión, en la que al menos se ha generado un PIN, si se vuelve a acceder a ClaveJusticia sin que haya transcurrido el tiempo establecido de cierre automático de sesiones se mostrará este mensaje en pantalla:



Aviso de Sesiones Abiertas

Tiene sesiones sin finalizar.
Si desea retomar alguna, indique el identificador de sesión para continuar con dicha sesión

Continuar

Figura 52. Aviso sesiones abiertas

Consultar Sesiones

Se podrán consultar las sesiones finalizadas desde la opción del menú, 'consultar sesiones'.

- Para usuarios genéricos se visualizarán las sesiones dadas de alta en el órgano al que pertenece, por ellos mismos o por usuarios del mismo órgano
- Para usuario con permiso de Administración se podrán visualizar las sesiones de todos los órganos.

Al acceder a consulta de sesiones, se mostrarán las sesiones finalizadas en el órgano desde el que está realizando la consulta, si es usuario genérico, y todas las sesiones finalizadas en el día, si es usuario administrador.

Estarán habilitados los filtros:

- ▶ **Fecha desde:** fecha de creación desde la que se quieren recuperar sesiones.
- ▶ **Fecha hasta:** fecha de creación hasta la que se quieren recuperar sesiones.

En estos dos campos de fecha se habilitará el calendario para seleccionar una fecha y estará marcada la hora, minuto y segundo en la que se está consultando y se podrá incluir la hora/minuto/ segundo desde/hasta la que se quiere buscar

- ▶ **Identificador de la sesión:** identificador de la sesión generado de forma automática o introducido por el usuario que creó la sesión en las anteriores versiones.
- ▶ **Tipo de sesión:** tipo de sesión introducido por el usuario que creó la sesión.
- ▶ **Órgano:** el valor por defecto será el del órgano en el que el usuario esté trabajando dentro de ClaveJusticia. Para el usuario súper-administrador, se mostrará una lista



desplegable (combo) con todos los órganos que tengan al menos una sesión finalizada, de modo que pueda consultar las sesiones en estado 'finalizada' de cualquiera de dichos órganos.

Y al pulsar 'buscar' se mostrarán las sesiones encontradas con esos filtros, y se podrán realizar estas dos opciones:

- Consultar: accederá a la pantalla informativa de la sesión finalizada
- Descargar justificante: permitirá descargar el justificante, ya generado y firmado, para las sesiones en estado "finalizada"

Verificar alta en CI@ve PIN

Se podrá verificar si un ciudadano está dado de alta en CI@ve PIN, a través de este servicio, en el que deberá indicarse el DNI/NIE, y al pulsar 'verificar alta en CI@ve PIN' se mostrará la respuesta del servicio web de la Aeat si el proceso es correcto:

- 00 El ciudadano está dado de alta en CI@ve PIN



Verificar alta en CI@ve PIN

El ciudadano está dado de alta en CI@ve PIN



Figura 53. Ciudadano dado de alta en CI@ve PIN

En caso contrario, si el proceso es incorrecto, los mensajes que saldrán en pantalla serán los siguientes:

- 01 Error de validación de datos: DNI/NIE inválido. Formato incorrecto
El DNI/NIE no existe o es demasiado largo. Por favor, verifique el DNI/NIE
Error de Validación de datos. DNI/NIE inválido. Debe contener 9 caracteres
- 02 El ciudadano no está dado de alta en CI@ve PIN



Verificar alta en Cl@ve PIN

El ciudadano no está dado de alta en Cl@ve PIN



Figura 54. Ciudadano no dado de alta en cl@ve PIN

- 99 No se ha podido verificar el alta en Cl@ve PIN. Por favor, vuelva a intentarlo.

Alta nuevo tipo de sesión

Desde el menú vertical de 'Administración', estará habilitada la acción 'Alta de nuevo tipo de sesión'. Y al acceder a la misma se mostrarán la lista de Tipos de sesiones dados de alta, y un campo habilitado para escribir el nuevo tipo de sesión a dar de alta (campo alfanumérico de 99 posiciones) y el botón de 'Alta Tipo Sesión'.

Sobre la lista de tipos de sesión estará habilitado el icono de 'eliminar' y al pulsar el mismo saltará mensaje en pantalla 'Eliminar tipo de sesión finalizado correctamente'.

Consulta de peticiones

Desde el menú vertical de 'Administración' estará habilitado la acción 'Consulta de Peticiones' y al acceder a la misma se habilitará una pantalla en la que se mostrarán los siguientes filtros para realizar la consulta:

- Sesión
- Tipo de sesión
- Tipo de petición: con un desplegable con estos valores:
 - o Generar PIN
 - o Validar PIN
 - o Verificar alta en Cl@vePIN
- NIF/NIE
- Fecha desde



- Fecha hasta

En estos dos campos de fecha se habilitará el calendario para seleccionar una fecha y estará marcada la hora, minuto y segundo en la que se está consultando y se podrá incluir la hora/minuto/ segundo desde/hasta la que se quiere buscar.

Una vez seleccionada la búsqueda se mostrarán la lista de consulta de peticiones que cumplan los criterios de búsqueda con las columnas siguientes:

- SESIÓN
- TIPO SESIÓN
- TIPO PETICIÓN: si no se ha seleccionado nada en la búsqueda se mostrarán todos, y desde el resultado se podrá filtrar por Generar PIN y Validar PIN pulsando el icono de filtrar
- NIF/NIE
- DATO CONTROL: se trata de la fecha de validez del documento o del nº de soporte según corresponda
- FECHA PETICIÓN
- DESTINO: por defecto se mostrarán todos, y desde el resultado se podrá filtrar por APP o SMS, pulsando de nuevo el icono de filtrar.
- RESPUESTA
- ESTADO: por defecto se mostrarán todos, y desde el resultado se podrá filtrar por Abierta, Finalizada o Eliminada

En las consultas de Verificar Alta en CI@vePIN solo se mostrará información en estas columnas:

- TIPO PETICIÓN
- NIF/NIE
- FECHA PETICIÓN
- RESPUESTA: con uno de estos valores 'Ciudadano dado de alta en CI@vePIN', o 'Ciudadano no dado de alta en CI@vePIN'
- ESTADO

Si no se cumplimenta ningún filtro en la búsqueda, se listarán todas las peticiones realizadas en el día

Además, se podrá exportar la información a pdf, así como modificar el número de sesiones que se pueden visualizar por pantalla, que podrán ser 10 o 15.



5.4.2 Esquemas de funcionalidades y/o procedimientos

El itinerario de las funcionalidades se ha detallado en la sección 0.

5.4.3 Modelo de navegación

El modelo de navegación se puede observar en la sección 0.

5.4.4 Formatos de impresión

El botón “Generar informe” en la pantalla para autenticar a uno a varios ciudadanos permite imprimir un justificante cuyo formato se puede observar a continuación (más detalle en la sección 0).



COMPROBANTE DE AUTENTICACIÓN DE CIUDADANOS

En este comprobante se recogen los datos de los ciudadanos que se han intentado autenticar en la siguiente sesión:

Fecha	Tipo	Identificador	Órgano
29-03-2021	Oficinas Judiciales - Apostilla	000000000249	Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia

En la columna “Estado”, se detalla si la autenticación de cada ciudadano ha sido exitosa o no.

Estado (1)	DNI/NIE/otros (2)	Nombre	Apellidos
No autenticado	02619976T		
	Generación PIN:	20:10:46	
	Validación PIN:	No se pudo validar PIN	
	Medio envío PIN:	Mensaje de texto (SMS)	

Pin Justicia

(1) “Autenticado” implica que el PIN se ha validado con éxito y el/la ciudadano/a es quien dice ser. “No autenticado” implica que se ha generado el PIN y se ha intentado validar el PIN sin éxito o no se ha intentado validar el PIN y no queda probado que el/la ciudadano/a sea quien dice ser.

(2) “Otros” incluye permiso de residencia y certificado de ciudadano de la Unión Europea.



Figura 555. Ejemplo de comprobante de autenticación de ciudadanos

5.5 Asistencia y reporte de incidencias

Ante cualquier incidencia, por favor, contacte con el CAU del Ministerio de Justicia, puesto que el CAU cuenta con la matriz de escalado necesaria para atender las incidencias que puedan surgir.



ANEXO A. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Se indica a continuación la documentación referenciada a lo largo de este documento.

- ▶ [MEDES] Plantillas de Medes V2.1. [<http://docsq.justicia.es/medes.html>]
- ▶ [MTRCA] Técnicas Métrica V3. “METRICA_V3_Tecnicas[1]”. [http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&_pageLabel=P60085901274201580632&langPae=es]



ANEXO B. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN DEL DOCUMENTO	APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0		Versión Inicial
2.0	5.4.2 / 5.4.3 / 5.4.4 / 5.5	Rectificación de numeración de apartados
3.0	5.4.1.3	Modificado el apartado 5.4.1.3 ampliando información en el apartado 'Añadir nuevos ciudadanos'
4.0	5.2.3 / 5.3 / 5.4	Nueva versión del Manual de Usuario con nuevos requisitos del sistema
5.0	5.3	Nueva versión del Manual de Usuario con nuevos requisitos del sistema
6.0	5.4.1	Modificado el código de error 07 al obtener el PIN y eliminado el código de error 12 al obtener el PIN
7.0	5.3 y 5.4	Nueva versión del Manual de Usuario con nuevos requisitos del sistema
8.0	5.3 y 5.4	Nueva versión del Manual de Usuario con nuevos requisitos del sistema

Tabla 3. Cambios realizados