

INSTRUCCIÓN DE SERVICIO NÚM. 1/2012 SOBRE SOLICITUD DE SERVICIOS Y PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El DECRETO 119/2011, de 9 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública plantea una reorganización de la función informática, que difiere de la existente hasta el momento. La función informática ya no es suministrada por las Subsecretarías de las diferentes consellerias, sino que se centraliza en la dirección general de Tecnologías de la Información. Este cambio de modelo conlleva la obligación de establecer mecanismos para que un departamento de la Generalitat con alguna necesidad relacionada con sus sistemas de información pueda comunicarla y sea atendida correctamente.

Con el fin de organizar todas las peticiones de servicios y proyectos de tecnología que se demanden, homogeneizar las comunicaciones con esta dirección general y poder gestionar toda la demanda de manera eficaz, se dicta la presente

INSTRUCCIÓN

PRIMERO.- COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS EN EQUIPOS Y SISTEMAS.

Cuando un usuario necesite comunicar un problema con los equipos de su puesto de trabajo, una interrupción no planificada de una aplicación informática u otro servicio de tecnología o una reducción de la calidad de un servicio en producción, lo hará a través del canal de atención al usuario que actualmente tenga a su disposición el departamento al que está adscrito.

En el ANEXO se relaciona el canal de comunicación establecido en cada conselleria u organismo autónomo para la comunicación de incidencias y su responsable. Los centros que ya utilizan el CTSI (Centro de Telecomunicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat), continuarán haciéndolo a través del teléfono 961-985300, o alternativamente a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accediendo una vez autenticado a la opción "[Crear incidencia](https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-interacciones)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-interacciones>). El resto de departamentos, continuarán utilizando el canal habitual reseñado en el anexo mientras esté disponible.

SEGUNDO.- SOLICITUD DE SERVICIOS.

La solicitud de un servicio ofertado por el Centro de Telecomunicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat (CTSI), como son los relacionados con los sistemas corporativos (correo, red de voz, red de datos, movilidad, etc.), se realizará como hasta ahora: las personas autorizadas solicitarán el servicio a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accediendo una vez autenticado a la opción "[Realizar petición](https://ctsi.gva.es/group/guest/realizar-peticion)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/realizar-peticion>) y rellenando los formularios con los datos solicitados.

Cualquier persona ya autorizada puede solicitar el alta o la baja de otra persona a través del mismo portal mediante la opción correspondiente que aparece una vez se ha seleccionado el servicio. También puede solicitarse el alta o la baja por correo electrónico a la dirección servicedesk_ctsi@gva.es.

El catálogo de servicios ofertados puede consultarse a través del portal de CTSI, accediendo una vez autenticado a la opción "[Catálogo de servicios](https://ctsi.gva.es/group/guest/catalogo-de-servicios)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/catalogo-de-servicios>). La dirección general de Tecnologías de la Información lo irá ampliando e informará oportunamente de ello.

TERCERO.- SOLICITUD DE NUEVOS PROYECTOS.

Cuando un usuario desee comunicar una nueva necesidad que no corresponde a un problema de un equipo o sistema en producción, ni se trata de un servicio del catálogo, deberá realizar una solicitud de un nuevo proyecto a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accediendo una vez autenticado a la opción "[Crear solicitud proyecto](https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-solicitud-proyecto)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-solicitud-proyecto>). En el formulario de solicitud, además de describir la necesidad, deberá encuadrar la misma en una categoría, marcando las casillas que más se ajusten.

CUARTO.- SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES.

En cualquiera de los casos anteriores, la comunicación o solicitud será conducida al técnico que debe atenderla de la forma más eficiente, el cual se pondrá en contacto con el usuario que originó la petición en el menor tiempo posible, atendiendo a la carga de trabajo que tenga asignada en ese momento.

Podrá realizarse un seguimiento de las solicitudes enviadas a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accediendo una vez autenticado a la opción “Consultar peticiones/incidencias” (<https://ctsi.gva.es/group/quest/consultar-interacciones>).

Lo que comunico para su conocimiento y efectos.

Valencia, 17 de enero de 2012

**LA DIRECTORA GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



ANEXO. Canales actuales de comunicación de incidencias

ÁMBITO	CONSELLERIA/ ORG. AUTONOMO	INCIDENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO	INCIDENCIAS DE APLICACIÓN	RESPONSABLE DEL ÁMBITO
1	Presidencia y Conselleria de Presidencia	CTSI	Aplicación JIRA	Javier Murcia (murcia_jav@gva.es)
2.1	C. Economía, Industria y Comercio	Aplicación SICILIA	Aplicación SICILIA	Juan Ferrer (ferrer_juamat@gva.es)
2.2	Instituto Valenciano de Estadística	Aplicación PHP	Llamada o correo al técnico	
3.1	C. Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (excepto el ámbito de Territorio y M.A.)	CTSI	CTSI o Aplicación PETICIONES	Eugenia Gil (gil_meu@gva.es)
3.2	S.A. de Territorio, Medio Ambiente y Paisaje	Aplicación intranet	Aplicación intranet	
3.3	Instituto Cartográfico Valenciano	Llamada o correo al técnico	Llamada o correo al técnico	
4.1	C. Justicia y Bienestar Social (excepto el ámbito de Justicia)	CTSI (sólo Centros) y Aplicación JINCIDENCIAS (resto)	Aplicación JINCIDENCIAS	Dolors Bernat (bernat_dol@gva.es)
4.2	DG. Justicia y Administración de Justicia	CTSI	CTSI	Vicente Ortiz (ortiz_vicbal@gva.es)
4.3	Instituto Valenciano de la Juventud	CTSI	CTSI	Eduardo Salvador (salvador_edu@gva.es)
5	C. Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua	Aplicación MAN	Aplicación MAN	Amparo Sabater (sabater_amp@gva.es)
6	C. Turismo, Cultura y Deporte (excepto el ámbito de Turismo)	CTSI	Aplicación OSTicket	Francisco de Val (deval_pac@gva.es)
7	C. Gobernación	CTSI o Aplicación JINCIDENCIAS	Aplicación JINCIDENCIAS	José Cabrera (cabrera_jos@gva.es)
8.1	C. Educación, Formación y Empleo (ámbito de Educación)	CTSI	Aplicación ARIS	Juan José Zamorano (zamorano_jua@gva.es)
8.2	DG. Trabajo + INVASSAT	CTSI	Aplicación ARIS	
8.3	DG. Formación + SERVEF	Aplicación MIURA	Aplicación MIURA	Vicent Descals (descals_vic@gva.es)
9	C. Hacienda y Administración Pública (ámbito de Administración Pública)	CTSI	Llamada o correo al técnico	José Andrés Lacárcel (lacarcel_jos@gva.es)