**MATINAL A L'IVAP – 17/11/2022 - SESIÓN INFORMATIVA. DGTIC, ¿DÍGAME? QUÉ HAY DE LO TUYO EN LA INFORMÁTICA DE LA GENERALITAT**

* **¿Por qué estas charlas se dan a través de Webex en vez de por Teams?**
* **Yo también preferiría TEAMS para poder acceder mejor, me ha costado conectarme al cambiar el enlace de la reunión.**

Para la formación en modalidad telepresencial, actualmente el IVAP utiliza la aplicación Webex por dar esta una respuesta óptima a todas las funcionalidades que precisan las acciones formativas con carácter en general.

* **¿En Teams se puede invitar a participar personal externo a GVA? Queríamos hacer un equipo con personal de Ayuntamientos, Comarcas, ect.. ¿Y si no qué opciones hay?**

Sí se puede invitar a personal externo siempre que pertenezcan a un dominio de confianza, hemos publicado la siguiente guía en Aprenent:

<https://gvaes.sharepoint.com/sites/RecursosFormativosM365/Documentos%20Formaciones/FAQ%20en%20pdf/manual_invitado_TEAMS.pdf?csf=1&web=1&e=sFGXqa>

* **Bon dia, i quant espai tenim en Onedrive?**

En OneDrive hay almacenamiento más que suficiente para ubicar tus documentos, tenemos disponible 1Tb.

* **¿Existe algún curso especial para poder trabajar y sacar el máximo provecho de 365?**

En el portal Aprenent, al que podéis acceder con el icono que aparece en la parte superior dela barra de aplicaciones de Teams, hay cursos y videos que os pueden ayudar. A lo largo de todo el año se van preparando e impartiendo diferentes cursos, que se anuncian también en Aprenent. Estos cursos son normalmente breves, de un par de horas como máximo, y se van organizando según las necesidades que observamos o que nos comunicáis.

Por otra parte, en la Oferta Formativa del IVAP se proponen también cursos de competencias digitales para los cuales se utiliza M365 como herramienta práctica.

* **Cuando necesitamos nuevo software ¿me podéis decir el procedimiento?**

**Lo he hecho a través de la GVATIC, luego lo hizo el director porque no se me permitía. Lo hemos pasado por departamental también pero necesitamos ayuda sobre el asunto y como ver cómo está este asunto. Gracias.**

**En mi caso he pedido un software como el Anydesk o algo parecido que tengamos nosotros.**

Para nuevo software lo podéis solicitar a través del Portal de GVATIC, <https://gvatic.gva.es/group/gvatic/aplicaciones>

En la Guía sobre Instalación de Software, explica cómo hacerlo:

(<https://confluence.gva.es/x/8IJTRQ>)

* **¿Cómo/quién puede solicitar software (de pago) específico? (por ejemplo, TOAD). ¿Cómo solicitar actualizar/añadir aplicaciones (libres/gratis) en la Botiga? Rectifico mi pregunta ¿Cómo solicitar software que NO está en el Catálogo de la DGTIC?**

**Se puede pedir el software que está en el Catálogo controlado por la DGTIC, pero no encuentro cómo pedir software nuevo. Por ejemplo, Windows Terminal, que es gratuito (y de Microsoft)**

**¿Es funcionalidad sólo para jefes? ¿La tropa puede pedir también?**

A través de <https://gvatic.gva.es/group/gvatic/instalar-aplicacion-mi-equipo>, te informa cómo hacerlo.

En la Guía sobre Instalación de Software, explica cómo hacerlo: <https://confluence.gva.es/x/8IJTRQ>

* **Comentario: Yo he tenido asuntos que no se han resuelto correctamente, he puesto notas y no se ha reabierto el asunto, me ha tocado poner una nueva incidencia**

Jose, lo siento, intentaremos ir mejorando.

* **Comentario: En mi opinión, el seguimiento de mensajes es demasiado minucioso, produce mucho ruido en el correo.**
* **Comentario: Los mails que se reciben cuando haces una incidencia son poco claros y numerosos, como han dicho antes producen mucho ruido en el correo.**

Es difícil encontrar en punto justo de minuciosidad en esas comunicaciones: a algunos nos parecen excesivas y a otros insuficientes. Por otra parte, según el papel que se juegue en el seguimiento (por ejemplo, si se es el creador, o el responsable de aprobar, o el responsable de solucionar, etc.) se reciben diferentes notificaciones por lo que en ocasiones nos puede resultar confuso. Ahora mismo estamos revisando todas las comunicaciones que se generan automáticamente en el seguimiento de los tiquets. Pondremos especial cuidado en que sean claros e intentaremos mejorar ese exceso que comentáis si vemos que es posible.

* **Ahora GVATIC solo permite adjuntar unos pocos documentos y no permite adjuntar carpetas comprimidas (zip). Antes sí era posible y facilitaba la tarea. ¿Sería posible volver a permitir adjuntar carpetas zip y/o ampliar el volumen de documentos? Gracias.**

Está permitido adjuntar ficheros comprimidos y según nuestras pruebas funciona correctamente. Si alguno encontráis problemas para hacerlo por favor comunicadlo mediante una incidencia para que podamos resolver el caso.

Por otra parte, el número máximo de ficheros que pueden subirse es cinco. Es necesario tener un límite para no sobrecargar la herramienta que da soporte al seguimiento de las incidencias. Consideramos que cinco, teniendo en cuenta que pueden ser comprimidos, es suficiente para los casos generales. Para casos particulares en los que pudiera hacer falta más a lo largo de la vida del asunto, podéis poneros en contacto con la persona o personas que atienden vuestro tíquet mediante un comentario, o a través del CAU-TIC, para tratar ese asunto específico.

* **Comentario: Debería haber algún foro para realizar propuestas.**

Existe un Buzón de Sugerencias en la pantalla de Inicio de Confluence (https://confluence.gva.es/x/tIEMHg)

* **Y el tema de los ordenadores portátiles para sustituirlos en las oficinas por los de sobremesa, ¿cómo está? Por lo visto hay bastante retraso y no podemos teletrabajar sin él.**

Debe haber un plan de Teletrabajado publicado en el DOGV y la subsecretaria debe informarlo a la DGTIC según el procedimiento establecido y comunicado a las SGAs de cada Conselleria.

* **Otra cuestión: Hace tiempo que venimos solicitando que, al igual que en Port@firmas, en GVATIC se diferencie entre incidencias/peticiones individuales o propias de quien las realiza e incidencias/peticiones del órgano administrativo al que esté adscrita esa persona (Servicio, Subdirección o Dirección General, etc.), de manera que a estas últimas tenga pleno acceso y participación no solo la persona que la realiza, sino también las demás personas de ese órgano administrativo (ponerlas como "interesado" no les permite ni acceso, ni actuaciones en ellas, solo recibir los correos de seguimiento entre DGTIC y la persona solicitante). Ahora me ha parecido oír en la Matinal que esto sí es posible. No sé si lo he oído bien, ni, en caso afirmativo, si lo vais a explicar.**

Tal vez en el desarrollo de la matinal no especificamos correctamente el efecto que produce poner a alguna persona como “interesada”.

Cuando se pone a una persona como interesada en un asunto, esa persona va a poder acceder a los datos del asunto desde GVATIC, va a poder incluir a nuevos interesados, podrá poner comentarios y podrá añadir adjuntos. Además recibirá notificaciones cuando se incluyan nuevos comentarios en el asunto (por parte del creador, de otros interesados o del encargado de resolver) o cuando esos comentarios se modifiquen. Esperamos que quede así más clara esta utilidad.

No podemos plantear el pleno acceso a los tiquets de manera general para todas las personas pertenecientes al órgano administrativo al que esté adscrita la persona solicitante (Servicio, Subdirección o Dirección General, etc.) como se plantea en el comentario, por varias razones. Fundamentalmente de eficiencia y eficacia, muchos de esos departamentos son muy grandes, las herramientas se sobrecargarían y el gran volumen de información y notificaciones dificultaría trabajar con aquellos asuntos en los que se estuviera realmente interesado. Y por otro lado podría plantear problemas de confidencialidad y seguridad de la información.

De todas formas seguiremos intentando mejorar las posibilidades de compartir el seguimiento y las responsabilidades en los asuntos, en la medida de lo posible.

* **Cada vez que instalamos una aplicación de la Botiga, se crea un acceso directo en el escritorio que no podemos borrar. Eso acaba molestando la organización de dicho escritorio. ¿Podría cambiarse este funcionamiento?**

**Hay muchos accesos directos preinstalados en el PC que no son necesarios y que resulta imposible de eliminar ya que, aunque lo realicen de forma manual, se vuelve a cargar al siguiente inicio de sesión.**

 Lo revisamos y valoramos la propuesta que se indica.

* **El certificado digital de empleado público ¿dónde hay que solicitarlo? Muchas gracias.**

Para obtener dicha información consultar https://www.accv.es/tu-certificado/administracion-publica/empleado-publico/