



# GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda  
i Model Econòmic

## MANUAL PARA EL USUARIO DE INFORMÁTICA EN LA GENERALITAT

**DGTIC**

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

# ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Qué necesitas saber antes de empezar	4
2.1	Quiénes somos	4
2.2	Cómo solicitar nuestra ayuda	5
2.3	Qué es el Puesto de Trabajo Normalizado o PTN	6
2.4	Qué es el dominio GENERALITAT	7
2.5	Qué es el acuerdo marco de impresión, copia y escaneo o AMI	7
3.	Normas de obligado cumplimiento	9
4.	Primeros pasos como usuario de las TIC	11
4.1	Qué hacer a tu llegada al puesto de trabajo	12
4.1.1	Acceso a tu ordenador, dominio de red y correo electrónico	12
4.1.2	Comprobación de alta en la Guía PROP	13
4.1.3	Comprobación de acceso a los dispositivos de copia, impresión y escaneo	14
4.1.4	Solicitud de certificado electrónico	14
4.2	Cómo fichar las entradas y salidas del trabajo y solicitar permisos y licencias	15
4.3	Asistencia informática	16
5.	Cambios de ubicación y bajas del personal de la Generalitat	20
5.1	Cambios de ubicación	20
5.2	Bajas	21
6.	Personas a tu disposición	22
7.	ANEXO	23
7.1	Glosario	23
7.2	Direcciones web	26

Agosto 2019



La Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) te da la bienvenida a la Generalitat. Este manual va dirigido a ti porque en el desarrollo de tus funciones vas a emplear las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La DGTIC es el departamento responsable en la Generalitat de garantizar la atención a los usuarios TIC y, a lo largo de este manual, vamos a acompañarte en tus primeros pasos en la Administración valenciana como usuaria o usuario de informática.

Nuestro objetivo es resolver las dudas más frecuentes que encuentran los usuarios TIC a su llegada a la Generalitat e indicarte cómo puedes pedirnos ayuda y asistencia informática. Asimismo, en estas páginas encontrarás información básica de utilidad en materia informática, equipamiento, normativa y funcionamiento de la organización, así como un anexo compuesto por un glosario de términos y un breve directorio con direcciones web (url) de interés.

Esperamos que te sea de utilidad y quedamos a tu entera disposición.



# QUÉ NECESITAS SABER ANTES DE EMPEZAR

## 2.1 Quiénes somos

La DGTIC asume las competencias en materia de modernización de la Administración, seguridad informática y planificación, coordinación, autorización y control de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones corporativas y la administración electrónica.

Por tanto, es el departamento responsable de garantizar la atención a los usuarios de las TIC y sus puestos de trabajo informático, así como la seguridad de sus datos. Además, gestiona las infraestructuras tecnológicas y desarrolla y mantiene los sistemas de información de la Generalitat. Por otra parte, es la encargada de llevar a cabo proyectos de gran relevancia para la sociedad, entre los que se encuentra la transformación digital de la Administración valenciana.

Desde esta Dirección General, se planifican y ejecutan todas las acciones en materia TIC de la Generalitat y sus *conselleries*, con las que colabora para conocer y satisfacer sus necesidades y poner en marcha portales web, aplicaciones móviles, plataformas y otros sistemas de información más complejos.

Aunque es el órgano responsable de ofrecer el servicio horizontal y centralizado de soporte a todos los departamentos de la Generalitat (red corporativa, Internet, correo electrónico, telecomunicaciones, seguridad, etc.), en concreto, los sistemas de información, equipamiento TIC y aplicaciones específicas de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública quedan fuera de sus competencias.

La DGTIC gestiona, entre otros, 170.000 puestos de trabajo TIC, 175.000 cuentas de correo

electrónico, 1,1 millones de e-mails al día y más de 200.000 incidencias informáticas al año. Mención aparte merece el Centro de Seguridad TIC de la Comunitat Valenciana (CSIRT-CV), un centro adscrito que, desde 2007, se encarga de mitigar los incidentes de seguridad informática que se producen en territorio valenciano.



[www.dgtic.gva.es](http://www.dgtic.gva.es)

## 2.2 Cómo solicitar nuestra ayuda

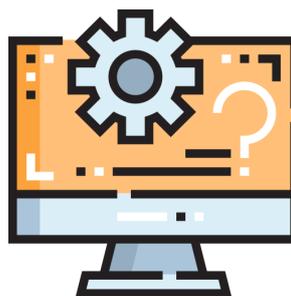
Para pedirnos ayuda y que podamos ofrecerte asistencia informática, debes ponerte en contacto con nosotros a través del Portal de Servicios de la DGTIC ([gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)) o llamando al Centro de Atención al Usuario TIC, CAU-TIC (963 985300).



Necesito ayuda  
informática en mi puesto  
de trabajo



[gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)



Y recuerda que, si tienes dudas  
o no sabes qué hacer,  
siempre puedes llamar al  
**963 985 300**

También puedes consultar la información que ponemos a disposición de los usuarios en nuestros portales web:

- Página web de la DGTIC ([www.dgtic.gva.es](http://www.dgtic.gva.es)): es el portal web oficial y público de la Dirección General, dirigido a toda la sociedad, donde se publica la información relativa a su funcionamiento, así como noticias de actualidad y otras novedades.
- Portal Confluence de la DGTIC ([confluence.gva.es](http://confluence.gva.es)): es el portal colaborativo de la DGTIC, donde se centraliza el conocimiento de la organización. Ofrece información más detallada sobre proyectos, documentación técnica y organización funcional para su consulta por parte de los empleados públicos y para su uso por parte del equipo de la DGTIC.

## 2.3 Qué es el Puesto de Trabajo Normalizado o PTN

A partir de ahora escucharás a nuestros técnicos referirse al Puesto de Trabajo Normalizado o PTN, o lo que es lo mismo, al equipo informático configurado según las políticas de la Generalitat. El PTN es un conjunto informático integrado por tu equipo físico (*hardware*) y los programas y aplicaciones (*software*) corporativos, así como por las políticas que rigen su uso adecuado, seguro y correcto en la Generalitat.

El escritorio del PTN es corporativo y no se debe modificar, muestra al usuario las herramientas y los accesos necesarios para el desarrollo de su trabajo. Está formado por una selección y disposición de elementos, que responde a criterios de ergonomía común, como son una imagen de fondo (según las normas de identidad corporativa), una barra de tareas, un conjunto de iconos, una tipografía y una resolución de pantalla.

Para ampliar información sobre el PTN, su *software* básico, los criterios de estandarización tecnológica y las políticas de uso correcto de los usuarios, visita:



[http://www.dogv.gva.es/datos/2018/04/23/pdf/2018\\_3769.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2018/04/23/pdf/2018_3769.pdf)

## 2.4 Qué es el dominio GENERALITAT

El dominio GENERALITAT es una infraestructura de red a la cual se conectan los equipos informáticos de la Generalitat. Trabajar en un dominio de red permite a la DGTIC administrar y actualizar de forma centralizada los distintos recursos (usuarios, equipos, servidores, impresoras, etc.) y aplicar directrices y políticas que garanticen la seguridad informática de los PTN y del resto de la organización.

Para trabajar en red, al iniciar la sesión en tu PTN te conectarás con tus credenciales (usuario y contraseña) al dominio GENERALITAT. El usuario del dominio consta de una 'D' seguida de tu NIF (por ejemplo, D11111111Z).

Esto te permitirá acceder a la carpeta de tu departamento (S:) y a sus directorios. Por defecto:

- directorio 'COMÚN': donde encontrarás la información que comparte todo el personal de tu departamento. Aquí tienes permiso de lectura y escritura.
- directorio 'COMPARTIDO': donde encontrarás una estructura de carpetas creada ad-hoc para el departamento y con los permisos que en cada caso haya autorizado su responsable. Para solicitar acceso a un 'COMPARTIDO', visita:



[gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)

Atención al puesto de trabajo / Carpetas personales y compartidas /  
Petición de acceso a Carpeta en cualquier COMPARTIDO

Además, mientras te encuentres en el dominio GENERALITAT, podrás realizar, fácilmente y sin nuevas configuraciones, acciones como imprimir, escanear, conectarte a las redes wi-fi corporativas, acceder a recursos y aplicaciones departamentales, etc.

## 2.5 Qué es el acuerdo marco de impresión, copia y escaneo o AMI

En 2016, la Generalitat puso en marcha un acuerdo marco para la contratación centralizada

del arrendamiento de dispositivos de impresión, copia y escaneo en la Administración valenciana. Para disfrutar de sus ventajas, cada *conselleria* debe adherirse a él con contratos específicos.

También conocido como AMI, el acuerdo marco te permite imprimir, copiar y escanear (digitalizar) en cualquier dispositivo de tu *conselleria*, gracias a la configuración de tu PTN. Para acceder a estos dispositivos, dispondrás de una tarjeta identificativa o de una cuenta de dominio GENERALITAT, lo que garantiza la seguridad de tus documentos. Para su uso y manejo, en cada dispositivo encontrarás unas instrucciones colgadas en papel.

# 3 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Como usuario de las TIC en la Generalitat, existen normas de obligado cumplimiento que debes conocer para poder realizar un buen uso de los medios tecnológicos. A continuación, te enumeramos las más destacables:

- El uso del PTN debe limitarse al cumplimiento de tus funciones en la Generalitat.
- Tus archivos (documentos, imágenes, etc.) deben almacenarse en las carpetas compartidas de la red corporativa. No debes usar otros soportes distintos ni carpetas locales de tu ordenador o portátil.
- No debes alterar la configuración del *software* ni usar otros programas distintos a los que se encuentran instalados en tu PTN, salvo que solicites autorización.
- No debes variar la ubicación de tu equipo sin autorización previa, ya que los equipos informáticos no son propiedad de los usuarios.
- Recuerda que debes custodiar tus credenciales de acceso como usuario de la Generalitat y velar por su buen uso, ya que son personales e intransferibles para trabajar con tu PTN y realizar todas las funciones propias de tu puesto.
- Ante tu salida definitiva de la Generalitat, debes devolver tu portátil, móvil corporativo y tableta.

Para ampliar información sobre la normativa de la DGTIC, visita:



[www.dgtic.gva.es/es/normativa](http://www.dgtic.gva.es/es/normativa)

La normativa que debes conocer en materia de seguridad y uso de medios tecnológicos es la siguiente :

- Política de seguridad de la información de la Generalitat (DOGV núm. 6764 de 30.04.2012).
- Organización de la seguridad de la información de la Generalitat (DOGV núm. 6848 de 27.08.2012).
- Normas sobre el uso seguro de medios tecnológicos en la Administración de la Generalitat (DOGV núm. 7169 de 10.12.2013).
- Criterios de estandarización tecnológica y políticas de uso correcto del puesto de trabajo normalizado de los usuarios TIC en la Administración de la Generalitat y de sus organismos autónomos (DOGV núm. 8279 de 23.04.2018).

# 4 PRIMEROS PASOS COMO USUARIO DE LAS TIC

Antes de tu llegada, tu responsable nos habrá solicitado los medios tecnológicos imprescindibles para que comiences a trabajar: tu equipo informático y tu teléfono. En caso de que no sea así, puede hacerlo de la siguiente forma:



Solicitud de equipo: a través de [gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es), indicando tus datos personales y ubicación.

Atención al puesto de trabajo / Equipo informático y software / Petición de material *hardware*



Solicitud de teléfono: a través del CAU-TIC (963 985300) o realizando una petición al responsable de comunicaciones de voz de vuestra *conselleria*.

En el momento de tu nombramiento, el día de tu incorporación, te harán entrega del formulario de 'Mantenimiento de datos para la Guía de Personas de la G. V. en PROP', conocido también como ficha de la 'Guía PROP'. Una vez llegues a tu departamento y con ayuda de tu responsable, deberás cumplimentar este formulario y enviarlo al Servicio de Personal de tu *conselleria*.

La finalidad de este documento es solicitar:

- tu inclusión en la Guía PROP.
- la creación de tu cuenta de correo electrónico.
- la creación de tus credenciales de acceso al dominio de red GENERALITAT para trabajar en tu ordenador.

Una vez remitido el formulario, en un breve período de tiempo, en tu departamento te harán entrega de todas tus credenciales. Además, tu responsable gestionará la creación de una tarjeta identificativa para ti que, dependiendo de tu ubicación, servirá para acceder a los edificios (Ciudad Administrativa 9 d'Octubre) y a los dispositivos de impresión, copia y escaneo.

## 4.1 Qué hacer a tu llegada al puesto de trabajo

### 4.1.1 Acceso a tu ordenador, dominio de red y correo electrónico

A tu llegada al puesto de trabajo y una vez delante del ordenador, es el momento de que utilices, por primera vez, tu cuenta de acceso y contraseña del dominio de red GENERALITAT que te han entregado y que te permitirá iniciar sesión en tu ordenador.

Cuando accedas con la contraseña proporcionada, lo primero que te pedirá el sistema es que la cambies por una elegida por ti. A continuación, te indicamos unas normas básicas que deberás tener en cuenta para realizar este cambio:

- La contraseña debe contener al menos 8 caracteres alfanuméricos y estar compuesta por tres de las siguientes cuatro categorías:
  - letras mayúsculas
  - letras minúsculas
  - dígitos del 0 a 9
  - caracteres no alfabéticos (por ejemplo, !, \$, #, %)
- No debe contener tu nombre completo ni partes significativas del usuario del dominio (D11111111Z).
- La vigencia de la contraseña es de 90 días y no puede ser cambiada antes de 7 días.
- Cuando vaya a caducar, recibirás un mensaje en tu cuenta de correo en el que se te indicará la fecha de su caducidad y los pasos a seguir. A la hora de cambiar tu contraseña, debes tener en cuenta que no podrás hacer uso de ninguna de las 4

últimas contraseñas utilizadas. El formulario de cambio de contraseña que te enviarán, también lo encontrarás en CADENAT:



[intranet.gva.es/cadenat](http://intranet.gva.es/cadenat)

Una vez te hayas validado en tu ordenador y cambiada ya la contraseña de dominio, por favor, comprueba que tienes acceso a tu carpeta de red departamental (carpeta S:).

A continuación, deberás cambiar, también, tu contraseña de correo electrónico. Para ello, accede a tu cuenta a través de Webmail, el servicio de correo web corporativo de la Generalitat. En el menú de la izquierda, encontrarás 'Cambia la contraseña'. Pulsa ahí y sigue las instrucciones:



[webmail.gva.es](http://webmail.gva.es)



Si tienes algún problema a lo largo del proceso, visita [gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es), el Portal de Servicios de la DGTIC, o llama al CAU-TIC (963 985300).

#### 4.1.2 Comprobación de alta en la Guía PROP

En este momento, debes comprobar que tu alta en la Guía PROP se ha realizado correctamente. Para ello, por favor, búscate en la guía y, si no estás o tus datos no son correctos, ponte en contacto con tu responsable o, directamente, con el encargado de mantenimiento de la Guía PROP en tu *conselleria*.

Para consultar el listado de responsables de mantenimiento, visita:



[pf2.gva.es/es/web/atencio-ciudadania/manteniment-guia](http://pf2.gva.es/es/web/atencio-ciudadania/manteniment-guia)

Para buscarte en la Guía PROP, realiza una consulta interactiva visitando:



[pf2.gva.es/es/web/atencio-ciudadania/consulta-interactiva-de-la-guia](http://pf2.gva.es/es/web/atencio-ciudadania/consulta-interactiva-de-la-guia)

**CONSULTA POR NOMBRE**

Nombre:  Primer Apellido:  Segundo Apellido:

Teléfono:  Correo Electrónico:

Departamento:

Servicio:  Incluir los organismos autónomos?:

**Buscar** **Limpiar**

**NOVEDAD:** Ya esta disponible el servicio de Google Maps conectado con la guia, disponible desde la pantalla de detalle  
(servicio en puebas para cualquier comentario dirijan a un [correo](#))

[Atrás](#) [Realizar la búsqueda por servicio](#)

#### 4.1.3 Comprobación de acceso a los dispositivos de copia, impresión y escaneo

Para comprobar que puedes imprimir, copiar y escanear (digitalizar), por favor, realiza una prueba de impresión. Por defecto, ya debes tener instalados en tu PTN y listos para utilizar los dispositivos disponibles de tu *conselleria*. Prueba a enviar a imprimir un documento en el dispositivo más cercano y utiliza, en la impresora, tu tarjeta identificativa o tu cuenta de usuario de dominio GENERALITAT, para hacer efectiva la impresión.



Si tienes algún problema a lo largo del proceso, visita [gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es), el Portal de Servicios de la DGTIC, o llama al CAU-TIC (963 985300).

#### 4.1.4 Solicitud de certificado electrónico

Para realizar algunos trámites administrativos, es necesario disponer de un certificado electrónico. Los certificados electrónicos sirven para identificar a una persona física o jurídica en procesos de firma y/o cifrado.

Para estampar una firma digital, puedes utilizar los certificados de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Generalitat (ACCV), la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) o tu Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe).

Si no dispones de certificado digital, puedes solicitar uno en cualquiera de los Puntos de Registro de Usuario (PRU) con los que cuenta la ACCV en la Comunitat Valenciana:



[www.accv.es/buscador-de-recursos/](http://www.accv.es/buscador-de-recursos/)

Además, también existen los certificados de empleado público, que son aquellos que se le asignan a determinadas personas en función de sus competencias en la Administración, para firmar oficialmente documentos administrativos. Si necesitas uno, tu responsable lo solicitará al departamento de Asuntos Generales de tu *conselleria*.

## 4.2 Cómo fichar las entradas y salidas del trabajo y solicitar permisos y licencias

La aplicación informática para la gestión del horario laboral, control de presencia y solicitud de permisos y licencias es GVCRONOS. Puedes acceder a ella identificándote con tu correo corporativo o certificado electrónico, desde un icono que encontrarás en el escritorio de tu PTN o a través de:



[gvcronos.gva.es](http://gvcronos.gva.es)



Si no puedes acceder, debes notificarlo a tu responsable. Ante cualquier duda, puedes consultar los manuales de la aplicación visitando:



[pf.gva.es/GV\\_Cronos.htm](http://pf.gva.es/GV_Cronos.htm)

## 4.3 Asistencia informática

Como ya hemos indicado, para pedir asistencia informática, debes ponerte en contacto con nosotros llamando al CAU-TIC o a través del Portal de Servicios de la DGTIC ([gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)), donde encontrarás los servicios que ofrecemos, estructurados en dos áreas temáticas: atención al puesto de trabajo y aplicaciones. Además, existe un tercer apartado en el que podrás consultar el estado de tus asuntos, así como una sección con 'Documentación' de interés:

- Atención al puesto de trabajo: para atender las necesidades y las incidencias relativas al puesto de trabajo informático y las comunicaciones móviles.

**ATENCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO**



Utiliza esta opción para comunicar incidencias (mal funcionamiento de ordenadores, otros dispositivos, etc.) y peticiones (acceso a recursos compartidos, instalación de programas, correo electrónico, etc.). Algunas de las peticiones deben ser autorizadas por tu responsable. Además, estas peticiones se realizan por medios electrónicos con las autorizaciones pertinentes exigidas por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).

 Incidencias en el puesto de trabajo

 Equipo informático y software

 Correo electrónico

 Usuarios y contraseñas

 Carpetas personales y compartidas

 Comunicaciones Móviles y WIFI

 Videoconferencia o Canal Generalitat

- Aplicaciones: para atender las necesidades relativas a las aplicaciones departamentales, aquellas que responden a competencias sectoriales o de las *conselleries*, y a las aplicaciones corporativas, entendidas como aquellas que son comunes a toda la Generalitat, que son corporativas y utilizadas en distintos departamentos.



Desde aquí podrás comunicar incidencias de las aplicaciones departamentales, las propias de cada conselleria, así como de las aplicaciones corporativas más extendidas en la Generalitat.

-  Buscador de aplicaciones
-  Aplicaciones corporativas comunes
-  Aplicaciones corporativas de Presidencia
-  Aplicaciones corporativas de Hacienda
-  Autoservicio desbloqueo usuarios MASTIN

- Consulta de mis asuntos: para que conozcas el estado de los asuntos que tengas pendientes de resolver. En este apartado podrás, si te corresponde, encontrar las peticiones que debas autorizar a tus compañeros y compañeras de departamento.



Consulta aquí tus incidencias y peticiones. Puedes elegir entre las incidencias que aún tienes abiertas y las ya cerradas.

-  Asuntos abiertos
-  Asuntos cerrados
-  Asuntos pendientes de aprobar
-  Asuntos pendientes de revisar

Por otra parte, para pedir ayuda a través del Portal de Servicios de la DGTIC, es importante que conozcas la diferencia entre una incidencia y una petición y cómo solicitar cada una de ellas:

- Incidencia: se refiere a aquellas circunstancias en las que ocurre algo que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede llegar a causar, una interrupción en el funcionamiento normal de tu puesto de trabajo informático y/o aplicación.





- No funciona el ordenador, ratón, teclado, monitor, etc.
- No puedo imprimir
- No funciona mi usuario/contraseña
- No funciona o sale "error" en mi correo corporativo
- No puedo navegar por Internet
- El certificado digital no funciona
- No sé clasificar la incidencia que tengo



## INCIDENCIA

Para comunicar una incidencia, debes rellenar el formulario de alta de incidencias que encontrarás en 'Atención al puesto de trabajo' y enviarlo

ALTA DE INCIDENCIA

Alta de incidencia

A través de este formulario, podrá enviar la comunicación de una incidencia. Por favor, complételo y cuando esté listo pulse el botón "Enviar" Campos obligatorios \*

**DATOS DEL SOLICITANTE**

NOMBRE Y APELLIDOS \*

EMAIL \*

TELÉFONO \*

**DATOS DE LA PETICIÓN**

TÍTULO \*

URGENCIA \*

ADJUNTO  No se ha seleccionado ningún archivo.

DESCRIPCIÓN \*

- Petición: es una necesidad nueva que puede surgir en relación al material informático (*hardware*), *software*, permisos de acceso a recursos compartidos o aplicaciones corporativas, etc. En función del tipo de petición que desees realizar, deberás acceder al apartado correspondiente en el Portal de Servicios y seguir las indicaciones. A continuación, encontrarás algunos ejemplos.

## ¿QUÉ NECESITO?

- Cambiar mi contraseña de dominio Generalitat o solicitar alta/baja en otros dominios
- Gestionar los accesos a recursos del dominio (carpetas personales, compartidas, SCANTEMP)
- Realizar una gestión o solicitud relativa a una aplicación corporativa o departamental
- Gestionar el correo electrónico GVA (contraseña, cuota, listas no moderadas, envíos masivos, etc.)
- Solicitar o retirar material informático, instalar un software específico, etc.
- Gestionar o solicitar dispositivos móviles y accesos a wifi

## PETICIÓN

Atención al puesto de trabajo /  
Usuarios y contraseñas

Atención al puesto de trabajo /  
Carpetas personales y compartidas

Aplicaciones

Atención al puesto de trabajo /  
Correo electrónico

Atención al puesto de trabajo /  
Equipo informático y software

Atención al puesto de trabajo /  
Comunicaciones Móviles y WIFI

# 5 CAMBIOS DE UBICACIÓN Y BAJAS DEL PERSONAL DE LA GENERALITAT

## 5.1 Cambios de ubicación

Es importante que sepas que cuando cambias de ubicación física, ya sea en tu *conselleria* o si te desplazas a otra, esto implica un cambio en la Guía PROP. Recuerda que, según las normas de obligado cumplimiento, no puedes trasladar por tus propios medios ni el ordenador personal ni el teléfono fijo.

Ante un cambio de ubicación, debes proceder del siguiente modo:

- Puesto de Trabajo Normalizado (PTN): debes solicitar su retirada, así como una nueva alta en tu futuro destino.



[gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)

Atención al puesto de trabajo / Equipo informático y software

- Portátil: podrás trasladarlo contigo, siempre que mantengas un cargo de responsabilidad. En caso contrario, debes solicitar su retirada.



[gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)

Atención al puesto de trabajo / Equipo informático y software

- Guía PROP: una vez realizado el cambio de ubicación, debes comprobar que tus datos están actualizados. De no ser así, ponte en contacto con tu responsable o, directamente, con el encargado de mantenimiento de la Guía PROP en tu *conselleria* (ver sección 4.1.2., 'Comprobación de alta en la Guía PROP').

- Móvil corporativo: debes ponerte en contacto con el coordinador de móviles de tu primera ubicación para que te indique las acciones a realizar.



[gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)

Documentación / Lista de coordinadores de móviles

## 5.2 Bajas

Ante una baja de tus funciones como empleada o empleado público de la Generalitat, dejarás de aparecer en la Guía PROP y se desactivarán tus cuentas de correo y dominio GENERALITAT.

Te recordamos que debes devolver el portátil, el móvil corporativo y la tableta que te hayan asignado para el ejercicio de tus funciones. Por favor, elimina tus cuentas privadas (correo, aplicaciones, Google, etc.) y toda la información personal que contenga, como fotos o documentos.

- Móvil y tableta: debes ponerte en contacto con el coordinador de móviles de tu *conselleria* para que te dé las instrucciones oportunas.



[gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)

Documentación / Lista de coordinadores de móviles

- Portátil: debes solicitar la retirada del material.



[gvatic.gva.es](http://gvatic.gva.es)

Atención al puesto de trabajo / Equipo informático y software

# 6

## PERSONAS A TU DISPOSICIÓN

Recuerda que tienes un equipo de compañeros en la DGTIC dispuesto a ayudarte y a orientarte. Si a pesar de todo lo que te hemos indicado, necesitas más ayuda, puedes contactar con el servicio correspondiente de la DGTIC, consultando nuestro organigrama en la web oficial de la DGTIC.



[www.dgtic.gva.es/es/organigrama](http://www.dgtic.gva.es/es/organigrama)

The screenshot shows the website of the Directorate General of Information and Communication Technologies (DGTIC) of the Valencian Generalitat. The page is titled "ORGANIGRAMA" and lists various services and departments under the "Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

**GENERALITAT VALENCIANA** (top left)

Conselleria de Hacienda y Modelo Económico (top right)

Estás en: Inicio > Tecnologías de la Información y las Comunicaciones > Organigrama (breadcrumb)

**ÁREAS**

- Subsecretaría
- Presupuestos
- Tributos y Juego
- Fondos Europeos
- Patrimonio
- Sector Público
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**
- Intervención General
- Financiación Autonómica y Política Financiera
- Modelo Económico
- Tesorería

**ORGANIGRAMA**

**Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

**Ilmo. Sr. D. Pedro Agustín Pernías Peco**

- Subdirección General de Planificación y Coordinación de Proyectos TIC - Enrique Valls Muñoz
  - Servicio de Coordinación de Proyectos TIC y Estándares de Calidad - Belén Martorell Doblas
  - Servicio de Seguridad - Carmen Serrano Durbá
  - Servicio de Telecomunicaciones y Sociedad Digital - Inmaculada Cava Ferreruela
  - Servicio de Certificación y Firma Electrónica
  - Servicio de Coordinación Administrativa de las TIC - Rosalía Enguñados
  - Servicio de Organización y Gestión Económico-Presupuestaria de las TIC - Pilar Canet Ferrández
- Subdirección General de Producción y Consolidación de las TIC Corporativas - Alfonso Jiménez Cantos
  - Servicio de Administración Electrónica - María Sánchez Poveda
  - Servicio de Aplicaciones Corporativas - María José Tarazon Muñoz
  - Servicio de Comunicaciones Corporativas - Cristina Navarro Pitaroh
  - Servicio de Atención al usuario de las TIC y su Puesto de Trabajo - Laura Casanova Fuset
  - Servicio de Sistemas y Producción - Jaume Devesa Llinares
- Subdirección General de Innovación Tecnológica en los ámbitos de Educación, Hacienda y Justicia - Mª José Ramis Gimeno
  - Servicio de Informática para la Gestión Educativa - Rafael Gimeno Hernández
  - Servicio de Informática para los Centros Educativos - Fernando Gil Palmero
  - Servicio de Aplicaciones de Hacienda en el ámbito Económico-financiero - Julián Romero Sánchez
  - Servicio de Aplicaciones de Hacienda en el ámbito de Nóminas y Fondos Europeos - Yolanda Martínez Granero
  - Servicio de Informática de Justicia - José Mª Alcamí Monedero
- Subdirección General de Sistemas de Información Departamentales - Vicent Descals i Tormó
  - Servicio de Informática para Presidencia y Transparencia - Luis Manuel Arriarán Marín
  - Servicio de Informática para Igualdad y Servicios Sociales - María José Morales Ferrández
  - Servicio de Informática para Economía Sostenible y Empleo - Nazario Ferrándiz Mingot
  - Servicio de Informática para el ámbito de Agricultura y Medio Ambiente - Maite Soret Medel
  - Servicio de Informática para el ámbito de Vivienda y Obras Públicas - José Manuel Catalá Montes



# ANEXO

## 7.1 Glosario

- **ACCV:** Autoridad de Certificación de la Comunitat Valenciana.
- **Actualizar:** volver a cargar o mostrar el contenido de una página web o una ventana.
- **AMI:** Acuerdo marco de impresión, copia y escaneo.
- **Aplicación:** programa que realiza una serie de funciones específicas para un usuario y con el que se trabaja en un ordenador.
- **Árbol:** estructura de directorios o carpetas de un ordenador. Del directorio raíz van partiendo diferentes ramas (subdirectorios o subcarpetas), donde se ubican los archivos.
- **Archivo:** documento generado con una aplicación que se almacena en una unidad. Es el equivalente a *file* en inglés. Son datos que han sido codificados para ser manipulados por un ordenador. Los archivos de un ordenador pueden ser guardados en cualquier medio de almacenamiento (disco duro, pendrive, etc.).
- **Buscador/motor de búsqueda:** es un servidor de Internet que organiza los ficheros por grupos temáticos y que permite la localización, con facilidad, de otros sitios o páginas web, mediante el uso de palabras clave, sin necesidad de que el usuario conozca las direcciones web.
- **Carpeta/directorio:** contenedor que sirve para almacenar archivos u otras carpetas o directorios.
- **CA90:** Ciudad Administrativa 9 de Octubre.
- **CAU:** Centro de Atención al Usuario.
- **CAU-TIC:** Centro de Atención al Usuario de las TIC.

- **Certificado electrónico o digital:** acreditación electrónica emitida y firmada por un prestador de servicios de certificación que sirve para identificar a una persona física o jurídica y a una clave pública que se le ha asignado para poder realizar procesos de firma y/o cifrado digital. Es el único medio que permite garantizar técnica y legalmente la identidad de una persona en Internet.
- **Cl@ve:** sistema para la simplificación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos mediante el uso de claves concertadas (usuario y contraseña), a través de una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica ante las Administraciones Públicas.
- **Confluence:** herramienta colaborativa para la gestión del conocimiento en la DGTIC.
- **Correo electrónico/e-mail:** refiere al sistema de transmisión de mensajes y archivos electrónicos a través de redes informáticas, así como a la información transmitida a través de correo electrónico.
- **Credenciales de red:** identificación electrónica, compuesta por usuario y contraseña, que permite la autenticación y el acceso a un sistema.
- **CSIRT-CV:** el Centro de Seguridad TIC de la Comunitat Valenciana es el equipo de respuesta ante incidentes de seguridad informática o CSIRT (*Computer Security Incident Response Team*), por sus siglas en inglés, en la Comunitat.
- **Descargar:** copiar archivos de un equipo a otro mediante un *router* o una conexión de red.
- **Digitalizar:** convertir al lenguaje del ordenador (en bits) cualquier tipo de información gráfica, de audio o vídeo.
- **DGTIC:** Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **DNle:** Documento Nacional de Identidad electrónico.
- **Dominio de red:** agrupación de servidores de red y otros equipos conectados en red, que comparten una misma información de seguridad y cuentas de usuario para su administración centralizada.
- **Dominio GENERALITAT:** es una infraestructura de red a la cual se conectan los equipos informáticos de la Generalitat y permite administrar y actualizar de forma centralizada los distintos recursos (usuarios, equipos, servidores, impresoras, etc.) y aplicar directrices y políticas que garanticen la seguridad informática de la organización.
- **Enlace o hiperenlace/vínculo o hipervínculo:** conexión de un documento electrónico con

otro documento, que figura resaltado de manera especial.

- **Escáner:** dispositivo para captar de manera óptica imágenes o textos.
- **Escritorio:** pantalla inicial o espacio de trabajo que aparece al cargar el sistema operativo en un ordenador y sobre el cual el usuario realiza todo el trabajo.
- **Firma digital:** información cifrada que identifica al autor de un documento electrónico y da autenticidad a su identidad.
- **GVATIC:** portal de servicios de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Hardware:** equipo, conjunto de los componentes que integran la parte material o física de un ordenador.
- **Inicio de sesión:** momento en el que un usuario se identifica y obtiene acceso a un equipo mediante el uso de un nombre de usuario y una contraseña.
- **IP:** dirección numérica y única de cada ordenador en Internet.
- **Navegador/explorador:** aplicación que permite visualizar páginas web en Internet. Es el equivalente a *browser* en inglés.
- **Ofimática:** dicese de la informática y la tecnología aplicada a la oficina.
- **Portafirmas:** sistema para la gestión de documentos que hayan sido remitidos para su firma electrónica.
- **Programa:** grupo de instrucciones que sirven para realizar determinadas tareas y trabajar en el ordenador.
- **PTN:** Puesto de Trabajo Normalizado, integración de los elementos materiales de los equipos asignados a cada usuario, de los elementos *software* instalados que se muestran en el escritorio corporativo (herramientas, aplicaciones, accesos a documentación, etc.), así como las políticas que rigen el uso adecuado, seguro y correcto del puesto de trabajo informático para las finalidades administrativas y corporativas de la Generalitat.
- **Red:** sistema de comunicación de datos que conecta entre sí sistemas informáticos situados en lugares distintos.
- **Red inalámbrica/wi-fi:** red que no utiliza como medio físico el cableado sino el aire y generalmente utiliza microondas o rayos infrarrojos.
- **Servidor:** equipo informático que controla el acceso de los usuarios a una red y les da servicio e información.

- **Sistema:** conjunto formado por el *hardware* y *software* que componen la parte esencial del ordenador.
- **Sistema operativo:** programa primario que debe tener un ordenador para que los demás programas o aplicaciones puedan funcionar. Es el equivalente a *Operating System (OS)* en inglés.
- **Software:** conjunto de programas, instrucciones y reglas para ejecutar ciertas tareas en un ordenador. Partes blandas donde se almacenarán los datos generados por este.
- **URL:** Localizador Uniforme de Recurso, por sus siglas en inglés, dícese de la dirección de una página web en Internet.
- **Usuario:** persona que tiene una cuenta en un determinado equipo informático, por medio de la cual puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red.
- **Visita:** recorrido que un usuario hace por un sitio web en Internet.
- **Webmail:** servicio que permite gestionar el correo electrónico desde un sitio web en Internet.

## 7.2 Direcciones web

- <https://www.gva.es> - Portal web oficial y público de la Generalitat.
- <https://www.dgtic.gva.es> - Portal web oficial y público de la DGTIC.
- <https://gvatic.gva.es> - Portal de Servicios de la DGTIC.
- <https://pf.gva.es> - Portal del Funcionario de la Generalitat.
- <http://confluence.gva.es> - Portal Confluence de la DGTIC para la colaboración y la centralización del conocimiento.
- <https://webmail.gva.es> - Portal de correo web corporativo de la Generalitat.
- <https://intranet.gva.es/cadenat> - Portal para la gestión de contraseñas y desbloques en el dominio GENERALITAT.
- <https://gvcronos.gva.es> - Portal GV CRONOS para la gestión del horario laboral, el control de presencia y solicitud de permisos y licencias de la Generalitat.
- <https://www.accv.es> - Portal de la Autoridad de Certificación de la Comunitat Valenciana.
- <http://www.agendadigital.gva.es> - Portal web de la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana.