

BOLETÍN PARA EL USUARIO

INFORMACIÓN SOBRE HERRAMIENTAS CORPORATIVAS
BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EL USO DE SERVICIOS
TRUCOS Y PREGUNTAS FRECUENTES
PERIODICIDAD CUATRIMESTRAL

**Nº7 - Noviembre
2019**

CONTENIDO DEL BOLETÍN

VPN DEL EMPLEADO PÚBLICO
EN SÍRVETE ESTAMOS TOD@S
COMPROMISOS Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
PARTICIPA: TU OPINIÓN NOS INTERESA PARA MEJORAR



VPN DEL EMPLEADO PÚBLICO

Nuevo procedimiento más **rápido y sencillo** para la solicitud del Servicio de VPN del Empleado Público (Administración General y Órganos Judiciales).



A partir de **noviembre** se habilita el trámite a través de [SÍRVETE](#), donde también tendrá acceso a la normativa, los manuales, FAQ y al soporte de incidencias

Quiero abrir una incidencia o realizar una consulta sobre:

[vpn - empleado público](#)



VPN - Empleado Público

- [Solicitud de VPN para Empleado Público](#)
- [Manuales de VPN](#)
- [Preguntas Frecuentes - VPN](#)
- [Normativa de uso Servicio VPN](#)

Es fácil de localizar en SÍRVETE. También puede hacer uso del buscador que le llevará directamente a lo que necesite localizar.



Si ya dispone de un Certificado de Wifi corporativa para acceder a los centros de Gobierno, no será necesaria la petición de VPN, dado que podrá utilizar el mismo certificado para ambos servicios. Únicamente tendrá que configurar el acceso a la VPN en función del sistema operativo o del dispositivo móvil que proceda, siguiendo las indicaciones de los correspondientes [manuales](#).

Otra novedad importante es la vigencia del certificado que, para los servicios de VPN y de WIFI pasa a ser de **2 años** para el colectivo del **Empleado Público**.

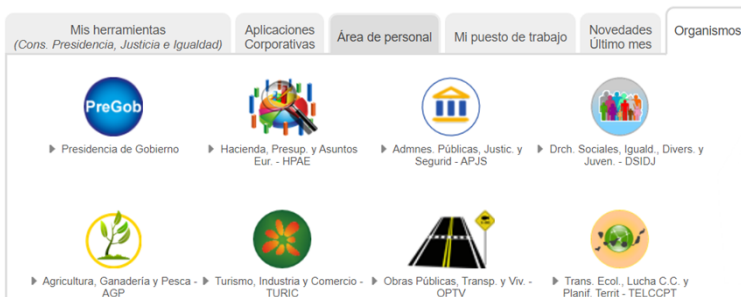
Los **usuarios externos** que soliciten el Servicio de VPN continuarán realizando la petición a través del sistema TRASOS dado que este trámite requiere de autorización del responsable de Gobierno para el que presta servicios.

EN SÍRVETE ESTAMOS TOD@S

La DGTNT se hace eco de la información publicada en el BOC del 16 de julio (**Decreto 119/2019** de la nueva estructura de Gobierno con sus Consejerías y competencias) e integra en [SÍRVETE](#) a todos los Organismos para ofrecer a los usuarios una vía para el soporte de sus aplicaciones departamentales y gestiones propias.

Para ello, utiliza las herramientas corporativas, SÍRVETE y Gestión de Incidencias (OTRS), que se encuentran conectadas, y a su vez, se ponen a disposición de los técnicos de los servicios de informática que son los responsables de esos trámites departamentales para normalizar la gestión.

Cada **Organismo** está representado por un icono y contiene formularios para el soporte de incidencias de las aplicaciones y gestiones, según las competencias del departamento.



Se incluye también una vista por **Áreas** con mayor detalle de la responsabilidad de cada Consejería.



Este modelo es una primera fase en la que se continúa trabajando, con necesidades aportadas por ustedes, como usuarios a través del [Buzón de Sugerencias de SÍRVETE](#), y de los responsables de las Consejerías.

Cada usuario al autenticarse, accederá a través de la ventana **"MIS HERRAMIENTAS"** a todas sus aplicaciones y servicios, que hasta el momento se hubieran conectado en SÍRVETE y que corresponden a su unidad funcional, según el servicio que consta en las distintas bases de datos de personal de los diferentes colectivos de la APCAC (SIRhUS, GIPD y Justicia).



Si al acceder a SÍRVETE no aparece encuadrado en su unidad funcional correcta, deberá **contactar con su Servicio de Personal** para que revisen su información en la base de datos correspondiente.

COMPROMISOS Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El **Catálogo de Servicios** es una herramienta de apoyo para la prestación de servicios de TI e incluye toda la información sobre servicios disponibles, procesos de solicitud de peticiones e incidentes y canales de contacto.

La **DGTNT** ofrece su **Catálogo de Servicios definido** en base a su tipología y perfil, los cuales son los siguientes:

Catálogo de Usuario
Servicios para los empleados públicos del Gobierno de Canarias.



Catálogo Técnico
Servicios para los Técnicos, Responsables/Coordinadores de informática, Consejerías y Organismos de Gobierno



Nivel de Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (**ANS**) es un compromiso que la DGTNT tiene con los empleados públicos a través del soporte ofrecido desde CiberCentro con objeto de fijar el nivel de la calidad del servicio prestado.

Los ANS constituyen un **punto de referencia** para el proceso de **mejora continua**. Esta **información es transparente y pública**, y puede consultarla a través de la web de [CiberCentro](#) en la zona de [Calidad](#) donde se publica el [Catálogo](#) y la [Carta de Servicios](#) (entre otros).



CiberCentro publica cada mes los ANS con los **valores de compromiso**, que puede consultar a través de este [enlace](#). Dentro de cada Servicio se indica el nivel de cumplimiento acordado.

Cumplimiento ANS Octubre 2019				
Servicio	Petición		Problema	
	Tiempo máximo de peticiones resueltas	% Cumplimiento	Tiempo máximo de peticiones resueltas	% Cumplimiento
Catálogo usuario				
Acceso VPN usuario final	< 40 horas	99,74%	< 36 horas	93,22%
Gestión de Mi Clave	< 1 hora	85,92%	< 1 hora	86,02%
Acceso Wifi	< 2 días	88,24%	< 43 horas	75,00%

La información publicada en la web corresponde a los nuevos compromisos acordados y a la actualización del catálogo realizada recientemente.

Puede consultar [aquí](#) el histórico del cumplimiento ANS

PARTICIPA: TU OPINIÓN NOS INTERESA



El *feedback* (retroalimentación) es un proceso de comunicación en el que se intercambia información para reforzar aspectos positivos y que resulta **esencial para la mejora continua en la prestación de un servicio**.

Desde CiberCentro, animamos a nuestros usuarios a **participar a través de las distintas vías** que ponemos a su servicio:

- Sugerencias o peticiones a través de nuestro [Buzón de Sugerencias](#).
- Encuesta de satisfacción tras la resolución de los tickets.
- Encuestas anónimas sobre la [Calidad de Prestación de Servicios](#).
- Campañas trimestrales de encuestas sobre el grado de satisfacción con el servicio

La comunicación ha de ser bidireccional, no se trata solo de recibir información, debe haber un intercambio. En este sentido, una de las principales vías que CiberCentro ofrece información a los usuarios es mediante la sección [Preguntas Frecuentes](#) de la web de [CiberCentro](#).



Está en: Portal de CiberCentro > Preguntas Frecuentes > Preguntas Frecuentes Técnicas



Buzón de Sugerencias

"Todos necesitamos personas que nos den su opinión. Así es como mejoramos"

Bill Gates
Fundador de Microsoft

Nos gustaría contar con tus aportaciones. Esperamos tu [sugerencia](#) en temas relativos al boletín.

LOS PRÓXIMOS BOLETINES serán elaborados en base a las sugerencias recibidas, las cuales serán analizadas por personal especializado y se tratarán individualmente.