



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**Conselleria d'Hisenda  
i Model Econòmic**

*Jira ARTIC - Usuaris Centres ISEACV*

*SIUCD - rev. junio 2024*



## **Contenido**

<b>1</b>	<b>OBJETO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ACCESO A GVATIC .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>TIPOS DE ENTRADAS.....</b>	<b>4</b>
3.1	ABRIR UNA INCIDENCIA.....	4
3.2	ABRIR UNA NUEVA PETICIÓN O CONSULTA .....	5
<b>4</b>	<b>SEGUIMIENTO DE UNA ENTRADA CREADA .....</b>	<b>7</b>

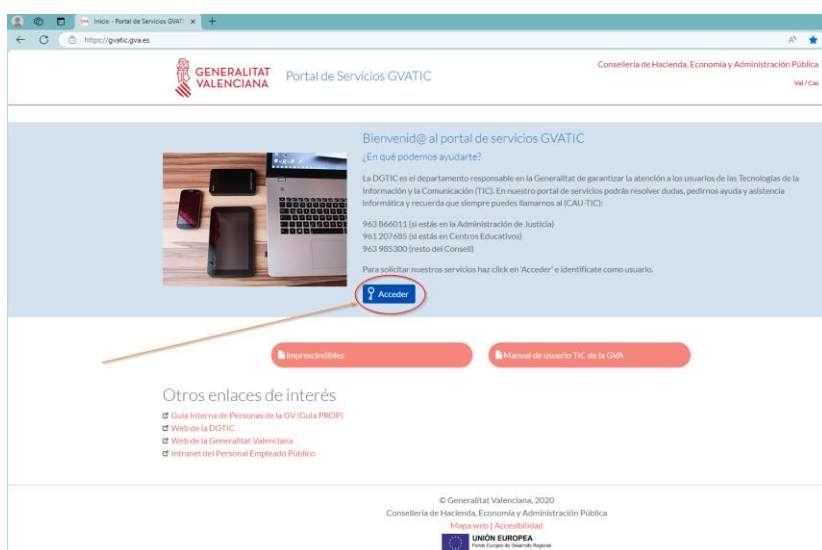
## 1 Objeto del documento

Este documento es una guía para crear entradas Jira desde el Portal GVATIC desde el punto de vista de un usuario de un Centro ISEACV, para la aplicación ARTIC.

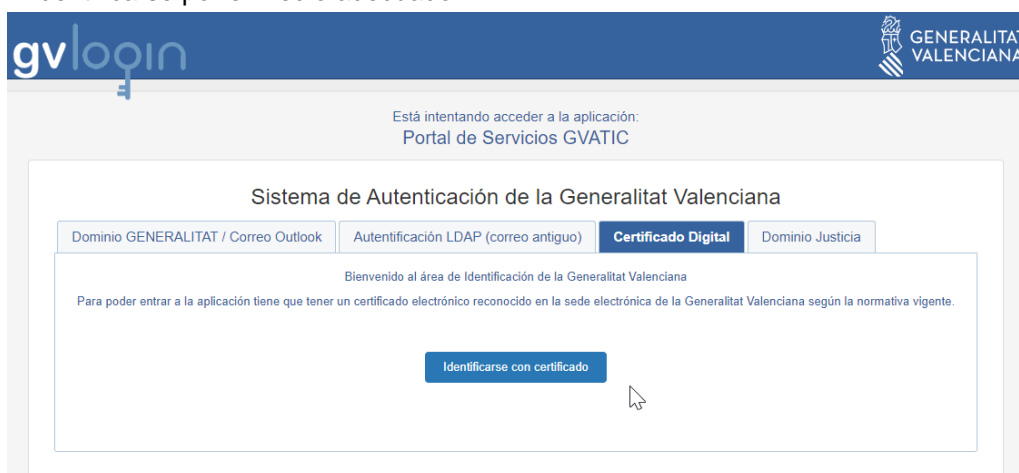
## 2 Acceso a GVATIC

El acceso al portal se realiza mediante la url: <https://gvatic.gva.es/>. Para acceder es necesario estar dado de alta en la aplicación. Si el ordenador está dentro de la red corporativa, es posible identificarse por usuario del dominio (Letra 'D' seguida del nif del usuario) o LDAP (nombre del correo gva que precede a la @). En caso contrario, únicamente se puede acceder con un certificado digital.

Para identificarse en el portal, hacer clic en el botón *Acceder*:



E identificarse por el medio adecuado:



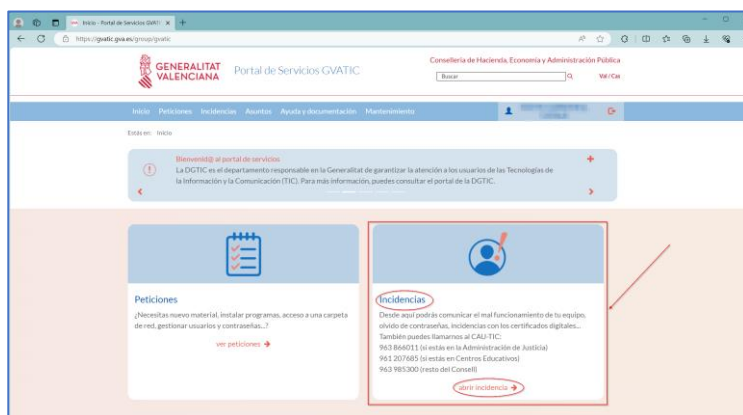
### 3 Tipos de entradas

Una vez identificado en el sistema, el usuario puede abrir dos tipos de entradas:

- **Petición o consulta:** para realizar la petición de una nueva funcionalidad, solicitar una extracción de datos, o hacer una consulta sobre alguna característica de la aplicación.
- **Incidencia:** cuando se observen problemas de funcionamiento o se produzca una respuesta de error en el uso normal de la aplicación.

#### 3.1 Abrir una Incidencia

Para crear una incidencia, se accede mediante el enlace **Incidencias** o **Abrir incidencia:**



A continuación, se ha de cumplimentar la información necesaria: Indicar que el **tipo de incidencia** es **En una aplicación**, en la aplicación **ARTIC**, cumplimentar las casillas obligatorias marcados con asterisco, y **Enviar** la incidencia:

Datos del usuario

Nombre

E-mail de contacto

Teléfono

Datos de la incidencia

¿Qué tipo de incidencia tienes?

Aplicación  Ir al buscador

Código de inventario (CI)  Ir al buscador

¿Has podido acceder?  Sí  No

Resumen

Descripción

Urgencia

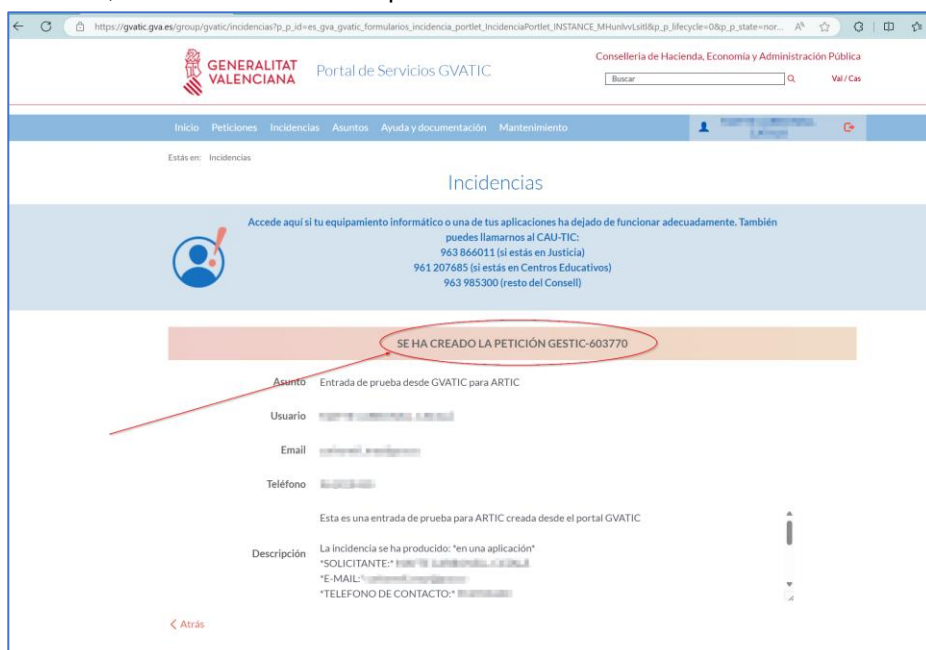
¿Estás teletrabajando a través de un acceso remoto (VPN)?  Sí  No

Archivos adjuntos

Haz click, arrastra los archivos a esta área o pega una captura pulsando Ctrl + V

Enviar

El usuario recibe un aviso indicando si todo ha ido bien, o si se ha producido algún error. Si está todo bien, recibe el número de tiquet creado:



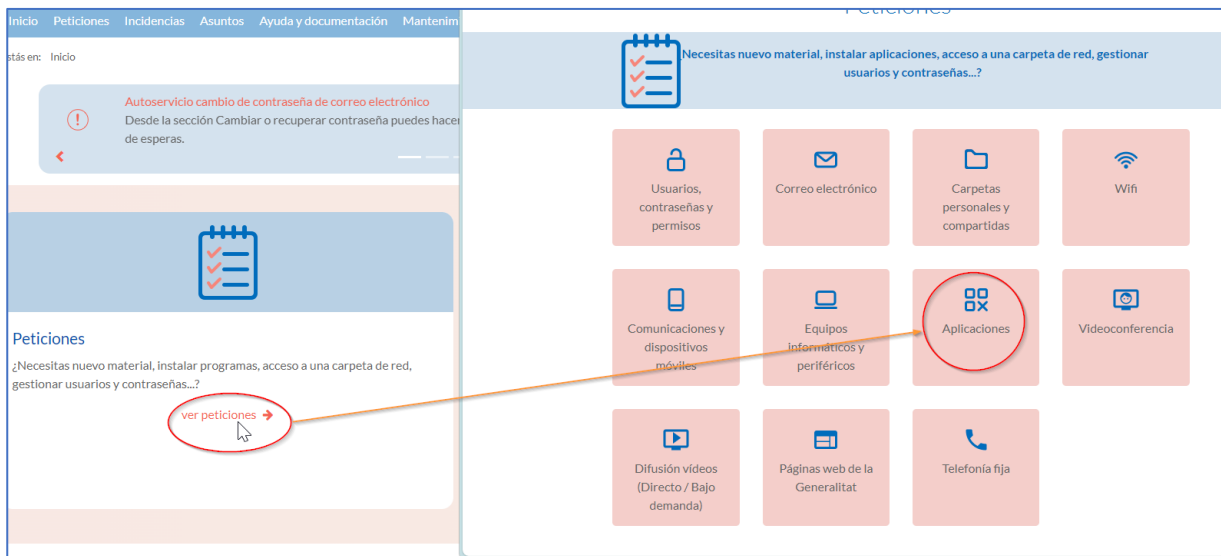
Los usuarios gestores reciben un correo de aviso indicando que se ha creado una nueva entrada y pueden acceder a jira para gestionarla: La incidencia se trasladará a la empresa para resolverla, o se desestimará indicando el motivo.

### 3.2 Abrir una nueva Petición o Consulta

Para abrir una nueva petición o consulta se puede acceder desde el menú *Peticiones* → *Aplicaciones*:



O en el enlace *ver peticiones* → *Aplicaciones*:



En ambos casos se llega a la misma pantalla donde se seleccionará la opción *Solicitar modificaciones o nuevas funcionalidades en una aplicación corporativa o departamental*:





A continuación, seleccionar el botón **Ir al buscador** para seleccionar la aplicación **ARTIC**, introducir un breve **resumen** sobre lo que trata la petición o la consulta, y una **descripción** más detallada de lo que se está solicitando:

Inicio Peticiones Incidencias Asuntos Ayuda y documentación Mantenimiento

Estás en: Peticiones > Aplicaciones > Aplicaciones > Solicitar modificaciones o nuevas funcionalida...

### Petición o consulta sobre una aplicación corporativa o departamental

Desde esta página podrás comunicar peticiones o consultas acerca de las aplicaciones departamentales (las propias de cada Consellería) y las aplicaciones corporativas de la Generalitat (comunes a todas las consellerías)

**Datos del usuario**

Nombre

E-mail de contacto

Teléfono \*

**Datos de la solicitud**

Aplicación \*  **Ir al buscador**

Resumen \*

Descripción \*

Tipo \* Selecciona el tipo de petición

Archivos adjuntos

Haz click, arrastra los archivos a esta área o pega una captura pulsando Ctrl + V

**Enviar**

Indicar en el **Tipo** si se trata de una **Petición** o de una **consulta**. También se pueden **añadir documentos** si se considera necesario para aclarar la petición que se está realizando.

Una vez cumplimentada toda la información, pulsar el botón **Enviar** y se recibirá un aviso con el número de entrada creada.

A partir de ese momento, los usuarios gestores de la aplicación validarán la entrada para trasladarla a la empresa, o la rechazarán indicando el motivo.

## 4 Seguimiento de una entrada creada

El seguimiento de las entradas creadas, tanto si se trata de incidencias como de peticiones o consultas, se hace desde la opción Mis Asuntos. Se puede llegar desde el menú **Asuntos**:

GENERALITAT VALENCIANA Portal de Servicios GVATIC

Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública

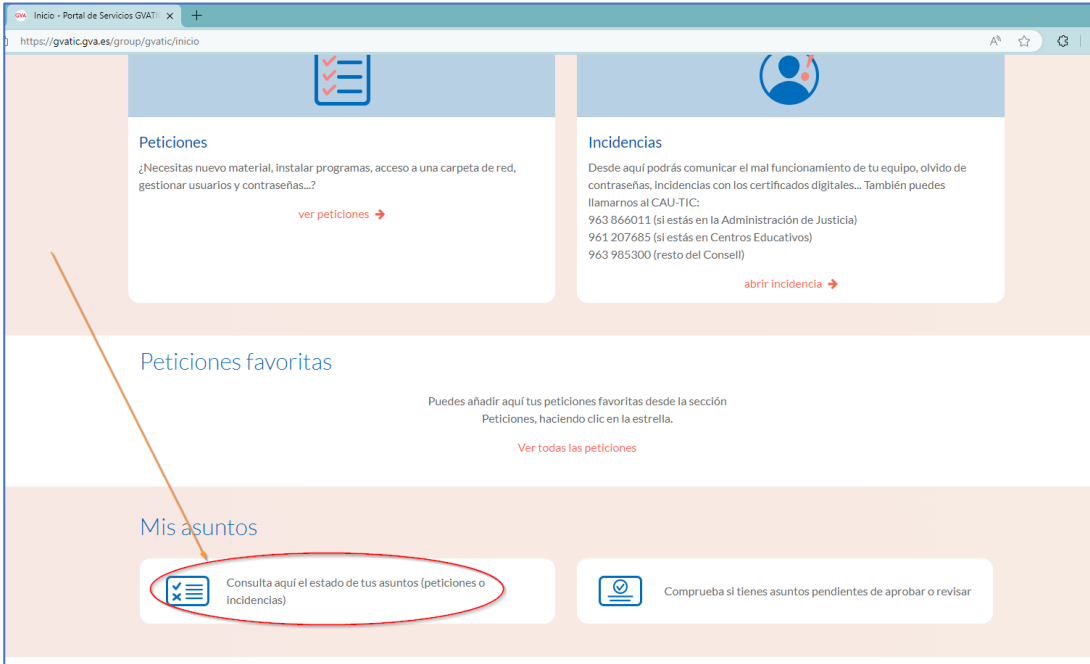
Buscar Val / Cas

Inicio Peticiones Incidencias **Asuntos** Ayuda y documentación Mantenimiento

Estás en: Inicio



O desde el apartado Mis asuntos:



Se accederá a una pantalla con el listado resumen de las entradas creadas por el usuario. Haciendo clic en cualquiera de ellas se puede ver más detalle sobre la entrada, ver los comentarios realizados por los participantes de la entrada, añadir nuevos comentarios de respuesta, o adjuntar más archivos a la entrada:

