

Gestión de Incidencias y Peticiones Desarrollo.

Canal Automático de entrada por formulario.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



1.- Objetivos.

2.- Procedimiento.

Este documento está elaborado con el objetivo de proporcionar los conocimientos necesarios para comenzar a trabajar con el nuevo proceso de apertura de incidencias y peticiones en el proyecto de incidencias de JIRA, a través del formulario expuesto en el portal de Sede Electrónica de la DGT.

El formulario será de uso exclusivo para empresas colaboradoras con la DGT, que no tienen acceso a la herramienta de JIRA.

Para el alta de peticiones e incidencias a través del formulario, será necesario acceder a la siguiente URL expuesta en el portal de la DGT:

<https://sede.dgt.gob.es/es/formularios/gestion-peticiones-e-incidencias/index.html>

En el presente formulario, se rellenará la información requerida para la creación de la petición/incidencia. Una vez se haya cumplimentado toda la información, se pulsará sobre el botón “Crear” visible en la parte final del formulario.

Hay que tener en cuenta que los campos marcados con el símbolo (*) en el formulario, son de carácter obligatorio.

Es **importante** explicar de forma clara y legible la descripción de la necesidad para la incidencia/petición en el campo “Descripción de la incidencia/petición”, así como adjuntar cualquier pantallazo/documento que se considere útil, con el fin de facilitar la gestión de la misma.

******Cualquier archivo adjunto en el formulario, no deberá exceder de 2 Mb.

A continuación, se muestra un ejemplo del formulario, para que la incidencia/petición se registre de manera correcta en JIRA.

GESTIÓN DE PETICIONES E INDICENCIAS



Este formulario sirve para crear peticiones y/o incidencias, relacionadas con las aplicaciones de Desarrollo que se pueden seleccionar en el mismo. Está dirigido a aquellas empresas colaboradoras con la DGT, que no tienen acceso a la herramienta de ticketing existente.

Formulario Alta de Peticiones/Incidencias

Nombre y Apellidos del solicitante*

Dirección de mail*

Teléfono

Categoría*

Subcategoría*

Tipo

Título de la petición/incidencia *

Descripción de la petición/incidencia

Adjuntos - con límite de 2Mb

[Seleccionar archivo](#) Ninguno archivo seleccionado [Cargar](#)

Ficheros adjuntos

No hay ningún archivo adjunto

[Limpiar](#)

[Crear](#)

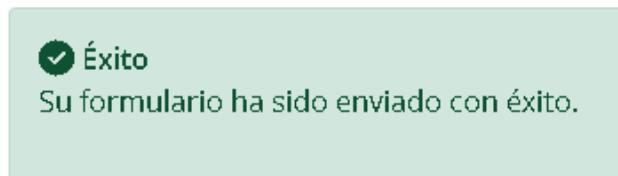
2.- Procedimiento.

Los campos de “Categoría” y “Subcategoría”, hacen referencia al ámbito/negocio que gestiona la aplicación (Categoría), y la aplicación concreta con la que está relacionada la petición/incidencia que se crea (Subcategoría).

Al seleccionar una categoría, se filtran automáticamente las subcategorías que se pueden elegir, de acuerdo al siguiente cuadro:

CATEGORÍA	APLICACIÓN
Accidentes	(AREN) Registro de Accidentes de tráfico
Administración Electrónica	(NTRA) Notificaciones Electrónicas
Conductores	(COND) Sistema de Gestión del Registro de Personas
Exámenes	(EXAM) Gestión de Exámenes
Gestión de Ingresos	(INDI) Ingresos de sanciones y tasas de Tráfico
Permiso por Puntos	(GCMR) Gestión de Centros de Medidas Reeducadoras
Registro de Vehículos	(ATEX) Acceso Telemático a Organismos Externos
	(ATMV) Registro de Deudores
	(CAYC) Comunicación de arrendatario y conductor habitual
	(IDEX) Incorporación de datos de vehículos de entidades externas
	(INTV) Informe Telemático de Vehículos
Vehículos	(ATRI) Anotación Telemática de Reformas e Itv's
	(CTIT) Aplicación de cambio de Titularidad de Vehículos
	(EEFF) Custodia electrónica de tarjetas eITV
	(SIMA) Sistema de Matriculación para jefaturas y Colegios

Tras la apertura de la incidencia/petición, se visualizará el siguiente mensaje de confirmación



A partir de este momento, la comunicación para el seguimiento y resolución de la incidencia/petición, se gestionará vía mail (a la dirección que se haya indicado en el campo del formulario “Dirección de mail”).

Para un correcto funcionamiento, la respuesta **siempre** se debe dar sobre el correo que llega desde la herramienta de JIRA, respondiendo directamente sobre el “hilo” de la conversación con la información que corresponda.

Gracias por su atención