
Modelo DGTD 2.3

GesProNA: 41205

Versión 2.3

Control de cambios

Fecha	Autor	Descripción	Versión
03-11-23	GO GestICNa	Actualización del documento 2023	0.1
25-03-24	GO GestICNa	Versión tras revisiones del equipo	1.0

Revisiones/Validaciones

Autor	Versión	Responsabilidad	Rol	Fecha

Índice de contenidos

1 INTRODUCCIÓN	4
2 ¿QUÉ ES EL MODELO DGTD?	5
3 CLIENTES Y USUARIOS	8
3.1 Referente del Departamento (RefDep)	8
3.2 Responsable de Cuenta (RCue)	8
4 PRODUCTOS Y SERVICIO	10
4.1 Definición de Producto	10
4.2 Ciclo de vida de un Producto	10
4.3 Definición de Servicio	11
5 PROCESOS TIC	12
5.1 Estudiar y Decidir	12
5.2 Crear y Evolucionar	12
5.3 Operar y Soportar	13
6 GRUPOS HORIZONTALES	15
6.1 Grupo GesTICNa	16
7 PRODUCTOS DE GESTIÓN TIC	17

1 INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD) pertenece al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital. Su competencia y estructura está descrita en el [Decreto Foral 252/2023](#).

Es objetivo de este documento el reflejar el modelo de trabajo en el cual se basa la DGTD para dar cumplimiento a dichas atribuciones y no la enumeración de las mismas. Es un documento que identifica de manera resumida los conceptos clave para entender la relación de la DGTD con sus clientes, que son los distintos departamentos de Gobierno de Navarra.

Este Modelo DGTD no es estático e irá evolucionando de manera continua según sea necesario para continuar mejorando la atención que desde la DGTD se da a los Departamentos.

2 ¿QUÉ ES EL MODELO DGTD?

En la DGTD se ha ido concretando a lo largo del tiempo un modelo de trabajo, que ayuda y guía a los técnicos y responsables de la DGTD a trabajar de cara a dar el mejor servicio. El Modelo DGTD ordena las tareas y relaciones entre los diferentes roles a alto nivel, lo que lo hace flexible para adaptarse a las necesidades concretas de cada unidad de la DGTD y de cada cliente.

La DGTD tiene la competencia exclusiva de las TIC en Gobierno de Navarra. El Modelo DGTD concreta la forma de trabajo de todas las partes para alcanzar las necesidades de cada departamento de Gobierno de Navarra en materia TIC.

Los clientes piden a la DGTD la creación y mantenimiento de productos TIC o productos que en alguna de sus partes disponen de TIC.

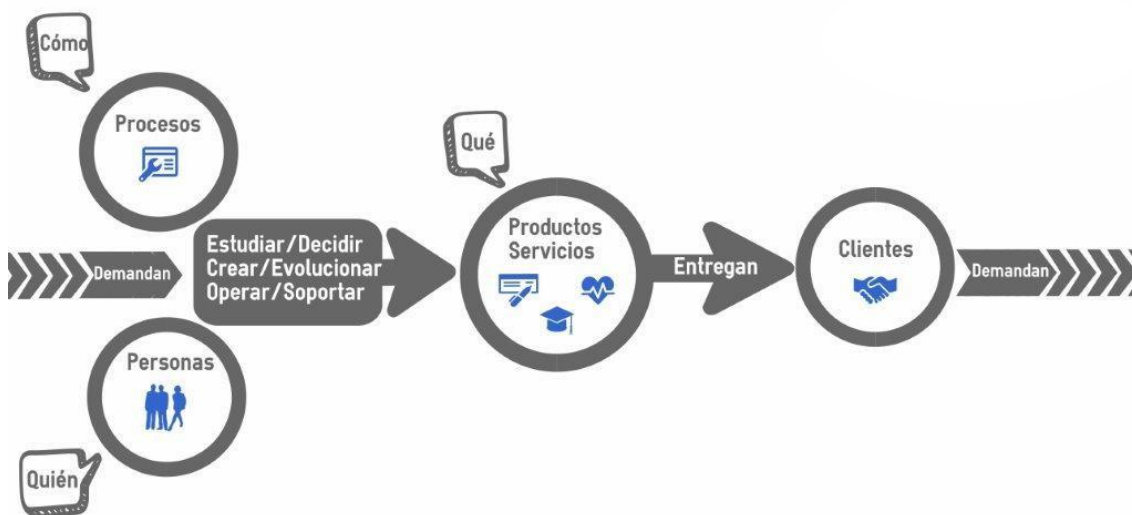
Las personas de la DGTD durante el ciclo de vida de un producto realizan diferentes procesos de alto nivel alrededor de los mismos, estos serían estudiar y decidir, crear y evolucionar, operar y soportar. A lo largo de todos los procesos, las personas de la DGTD y del cliente, juegan unos roles que determinan sus responsabilidades.

Este sería un resumen de las principales entidades alrededor de las cuales gira el modelo de trabajo:

Productos y Servicios

Se entienden como productos los sistemas TIC utilizados en Gobierno de Navarra que son creados y/o mantenidos por la DGTD. También se consideran productos las distintas infraestructuras y plataformas sobre las que estos sistemas de información están implantados.

Un servicio es un conjunto de acciones que satisfacen una necesidad que no consiste en la creación o evolución de un producto, por ejemplo, soporte, operación, consultoría, auditoría, gestión de cuenta, etc. Un servicio se caracteriza por ser permanente: continúa prestándose hasta que se decide la discontinuidad del mismo.



Clientes

Unidad de Gobierno de Navarra que paga por los servicios y productos TIC de la DGTD.

Procesos TIC Básicos

Estudiar y Decidir

Peticiones: El cliente traslada a la DGTD las necesidades de negocio mediante peticiones del Referente del Departamento (RefDep) al Responsable de Cuenta (RCue), o entre los roles delegados de ambos. Desde la DGTD se recogen y analizan estas peticiones determinando los trabajos en los que se atenderán.

Estudios de Viabilidad: proceso mediante el cual se concretan las necesidades, se plantean alternativas y se decide cuál ejecutar. Los EV permiten a la DGTD tomar decisiones junto a los clientes sobre:

- Qué obtener: productos y servicios
- Cuándo hacerlo: planificar los hitos temporales
- Cómo hacerlo: qué tecnologías, arquitecturas, etc. utilizar
- Con qué recursos: económicos, materiales y humanos

Crear y Evolucionar

Una vez se ha tomado una decisión (se ha elegido una alternativa) se crean los trabajos en los que se ejecutan las tareas que crearán o evolucionarán productos y servicios. Un trabajo se realiza entre dos fechas concretas y se gestiona con GesProNa.

Operar y Soportar

Una vez se han creado los servicios y productos se deben realizar las tareas necesarias de operación y soporte para mantenerlos con el nivel de servicio necesario. Además, se realizarán las tareas de optimización necesarias para reducir costes y mejorar el nivel de servicio. Son tareas de explotación.

Roles

Rol: Una función (conjunto de tareas) que realiza una persona en un momento determinado.

Una persona puede jugar varios roles.

Los roles se agrupan en los siguientes grupos:

- Roles de producto: están asociados a un producto cubriendo toda su responsabilidad (negocio, técnica y explotación) durante el tiempo que el producto existe, luego son roles permanentes.
- Roles de trabajo: están asociados a un trabajo por lo que desaparecen tras la finalización del mismo.
- Roles de cuenta: están asociados a un cliente. Son roles permanentes.

Algunos roles son jugados en determinados momentos por personas de los clientes y de empresas externas.

Esfuerzo

Tiempo que una persona dedica a una actividad. Todas las tareas que se realizan en la DGTD por parte de los técnicos, llevan asociado un esfuerzo que se imputa en GesHuman. Personas que imputan:

- El personal interno de la DGTD.
- El personal externo permanente (asistencia técnica por horas).
- El personal externo transitorio o puntual (trabajos por alcance) si así lo considera el

director responsable de la contratación.

3 CLIENTES Y USUARIOS

La DGTD se compone de diferentes servicios que atienden a los clientes y usuarios. Como se ha definido en el anterior apartado un Cliente es una Unidad de Gobierno de Navarra que paga por los servicios y productos TIC de la DGTD. Un Usuario es la persona que utiliza un producto o servicio gestionado por la DGTD.

Los Responsables de Cuenta (RCue) atienden las peticiones no procedimentadas que realizan los clientes a través de sus representantes: Referentes y subReferentes de departamento (RefDep y subRefDep respectivamente). Peticiones no procedimentadas son aquellas que no pueden realizarse por el Catálogo de Servicios TIC.

Además, los RCue son los canalizadores de aquellas acciones proactivas que realiza la DGTD hacia los departamentos. La gestión de cuenta canaliza estas acciones proactivas, así como las peticiones que realiza el departamento con el objetivo de mejorar las TIC, que dan soporte a las actividades de cada negocio.

Debido a la complejidad de Gobierno de Navarra los RCue pueden delegar partes de sus funciones en los Gestores de Cuenta.

Cuando no sea necesario pasar por RefDep-RCue (porque no hay que contratar, existen recursos, no hay cambios sustanciales en productos, existe un programa, etc.) a los Responsables de Negocio (RNeg) de los clientes los pueden atender los Responsables Técnicos (RTec) y los Responsables de Explotación (RExp).

A los usuarios les atiende:

- Catálogo de servicios TIC: todo lo procedimentado.
- CAU (Centro de Atención al Usuario): atención ante incidencias, problemas, consultas, etc.

3.1 Referente del Departamento (RefDep)

Persona del cliente, que tiene la autoridad máxima sobre una unidad frente a la DGTD. En el caso de ser necesario por volumen o complejidad del servicio el Referente podrá delegar parte de sus tareas en el sub Referente de Departamento (subRefDep).

Sus principales funciones son:

- Gestiona la financiación de los servicios y productos solicitados a la DGTD
- Realiza las peticiones no procedimentadas
- Decide la alternativa en los EVs.
- Nombra a los roles cliente, especialmente al Responsable de Negocio (RNeg) de todos los trabajos que se derivan de los EV.
- Toma decisiones de cambios en la priorización y financiación de los trabajos.

3.2 Responsable de Cuenta (RCue)

Persona de la DGTD que coordina a un cliente. El RCue puede apoyarse para la realización de sus tareas en un gestor de cuenta (GCue).

Estas son sus funciones principales sobre un cliente:

- Gestiona la financiación de los productos y servicios solicitados en la DGTD dentro del ámbito de su servicio.
- Gestiona el portfolio de trabajos de su cliente:
 - Atiende las peticiones no procedimentadas normalmente en EVs.
 - Nombra los roles DGTD de los productos y trabajos, decidiendo sobre los tiempos de ejecución.
 - Decide junto al RefDep la apertura de programas

- Ayuda al RefDep a:
 - Definir y priorizar la creación y evolución de productos
 - Gestionar los cambios en priorización y financiación.

4 PRODUCTOS Y SERVICIO

4.1 Definición de Producto

Se entiende como productos, los distintos sistemas TIC que implementan un conjunto de funcionalidades coherente y que son creados y/o mantenidos por la DGTD.

Todo producto tiene asociados roles concretos que poseen la responsabilidad del mismo.

- Responsable de Negocio (RNeg): Persona que asume la responsabilidad funcional de un producto en su negocio. Es nombrada por el RefDep.
- Responsable de Explotación (RExp): Persona de la DGTD que asume la responsabilidad de la explotación (operación y soporte) del producto. Es nombrada por el GAI.
- Responsable Técnico (RTec): Persona de la DGTD que asume la responsabilidad en la evolución del producto. Nombrado por el RCue correspondiente.

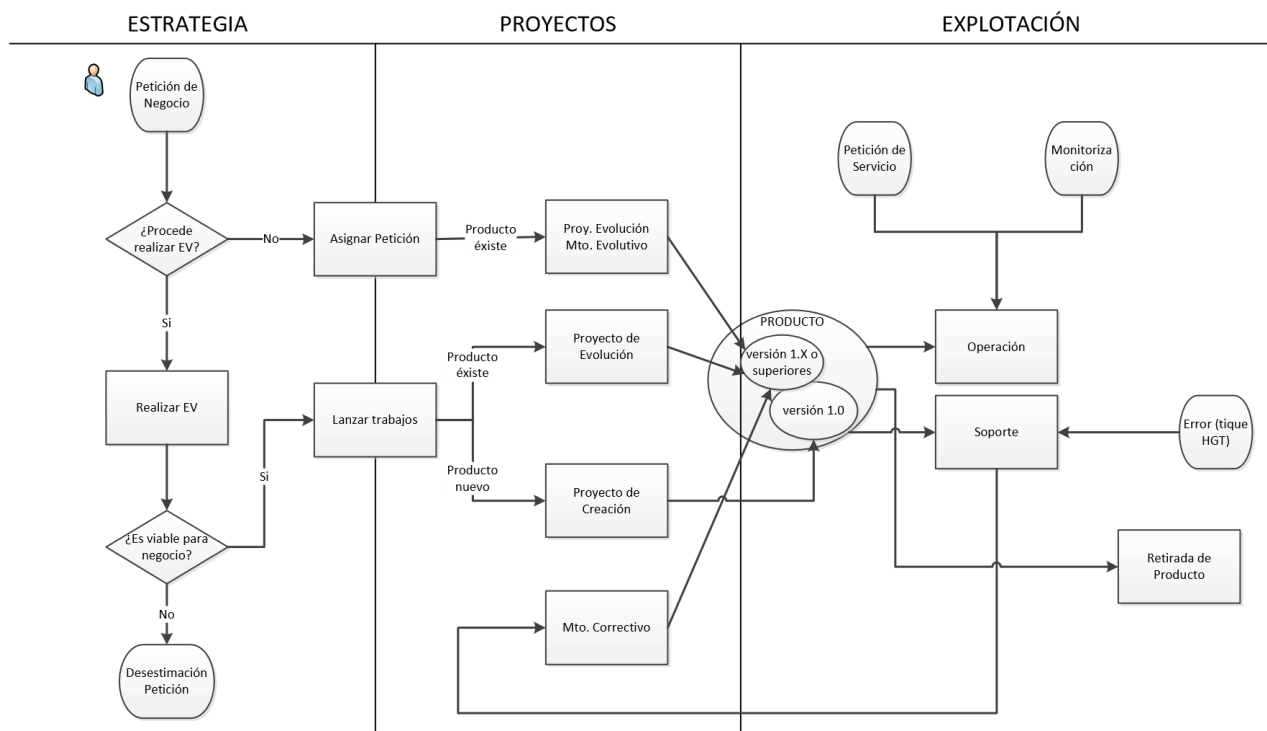
Existen diferentes tipos de productos:

- Sistema de Información Comercial
- Sistema de Información Comercial con desarrollo específico
- Sistema de Información Desarrollo a medida
- Software de Puesto de Trabajo
- Infraestructura/Plataforma
- Software Complementario de Puesto de Trabajo

Una Suite es una agrupación de productos y/o suites que en su conjunto responden a un objetivo de negocio.

Tanto los Productos como las Suites están recogidos en el [Catálogo de Productos](#). El Sitio de Producto es el repositorio donde está la documentación principal asociada a un producto.

4.2 Ciclo de vida de un Producto



4.3 Definición de Servicio

- Como complemento de productos (productos y servicios) en lo que hace la DGTD: Conjunto de acciones que satisfacen una necesidad diferente a la creación o evolución de un producto, serían por ejemplo soporte, operación, consultoría, auditoría, gestión de cuenta, etc. Un servicio se caracteriza por ser permanente: continúa prestándose hasta que se decide la discontinuidad del mismo.
- Algunos productos se publican en los Catálogos para que los usuarios puedan realizar solicitudes. En dichos catálogos hablamos de servicios y procedimientos.

5 PROCESOS TIC

5.1 Estudiar y Decidir

5.1.1 Peticiones

Todas las peticiones procedimentadas se gestionan a través de los catálogos y del CAU.

Las peticiones no procedimentadas pueden realizarse a través de GesProNA/GesCon (herramienta de gestión de peticiones de HTN):

Las peticiones se pueden realizar:

- Sobre un producto
- Sobre una unidad horizontal (GesTICNa, GATs departamental, GAD, ...)
- Identificando una nueva necesidad de negocio para la que no existe producto previo.

Una petición de un Departamento es atendida y resuelta por el servicio departamental correspondiente de la DGTD. La realiza el Referente del Departamento al Responsable de Cuenta. En el caso en el cual estos roles, hayan delegado parte de sus responsabilidades, las peticiones también se podrán gestionar entre:

- Responsable de Negocio de un producto: lo solicita al Responsable Técnico del producto.
- Responsable de Negocio de un Programa: lo solicita al Gestor de Programa.
- Referente del Departamento: lo solicita al Gestor de Cuenta

Una vez registrada la petición será atendida en un trabajo (EV, proyecto, etc.) o se desestimarán.

- Si la petición es sin producto, es decir, sólo contempla una necesidad de negocio, se iniciará por parte del Servicio correspondiente de la DGTD un trabajo de EV con el objetivo de concretar requerimientos, plantear alternativas de solución y elegir una de ellas (tomar una decisión).
- Si la petición es con producto, normalmente el RNeg solicita directamente al RTec (o al GCue o GProg).
 - Si hay incertidumbre en tiempos, recursos, etc... o cierto grado de complejidad normalmente desemboca en un EV en el que se concretarán requerimientos, alternativas de solución y finalmente una decisión que conllevará, o a desestimar la petición, o abrir nuevos trabajos.
 - Si la petición es relativamente sencilla se atenderá con un trabajo de proyecto de evolución o mantenimiento evolutivo.

5.2 Crear y Evolucionar

La realización de trabajos es el medio adecuado tanto para la creación de nuevos productos como para la evolución de los mismos.

El objetivo final de un trabajo que cree o evolucione un producto es que la nueva versión, que incorpora tanto nuevas funcionalidades como requerimientos no funcionales, quede disponible en Producción de tal manera que pueda ser utilizado por los usuarios de Gobierno de Navarra o los ciudadanos.

Por norma general estos son los tipos de trabajo en los que se acometen estas actividades:

Proyecto de creación: trabajo que genera un nuevo producto (versión 1.0)

Proyecto de evolución: trabajo que genera un producto de entidad para negocio (versión 2.0 o superior), donde hay:

- Cambios significativos en la funcionalidad de un producto.
- Cambios significativos en el diseño lógico o físico.
- Cambios significativos en la operación y el soporte que se proporciona al producto.

- Varias de las anteriores.

Mantenimiento evolutivo: trabajo que genera una evolución pequeña de un producto, que se da generalmente cuando no hay cambios significativos en la funcionalidad de un producto, ni cambios significativos en los diseños lógico o físico.

Los equipos de trabajo están conformados por perfiles heterogéneos asociados a distintos [roles de trabajo](#). (enlace PortalTIC)

De manera simplificada podemos identificar estos perfiles:

- [Gestión del proyecto](#). Liderado por el Gestor de Proyecto (GProy). Conduce las actividades del proyecto para cumplir con los objetivos dentro de las restricciones identificadas. Dirige y tutoriza la integración del equipo completo y gestiona el progreso general del proyecto de cara al cliente.
- Responsable de Negocio. Persona que asume la responsabilidad funcional en el ámbito de un trabajo.
- Equipo de desarrollo. Responsables de realizar la codificación del producto. Comprende la realización de actividades de arquitectura de desarrollo, análisis y el propio desarrollo del código.
- [Gestión de la implantación](#). Coordina y gestiona las actividades de gestión de implantación/despliegue. Actúa como interfaz con los Servicios de Plataformas y Operaciones (SPO) y Telecomunicaciones, Infraestructuras y Ciberseguridad (STIC).

5.3 Operar y Soportar

Este proceso abarca todas las tareas que van desde la puesta en producción de un producto hasta su retirada. El objetivo fundamental es mantener el nivel de servicio de los productos con el mínimo coste. La explotación se divide en estas funciones básicas:

- Operación: tareas para mantener un producto en producción (copias de seguridad, monitorización, administración de usuarios y red, etc.)
- Soporte: todas aquellas tareas destinadas a que los distintos productos estén funcionando con los niveles de servicio acordados. Incluyen actividades como gestión de incidencias, gestión de problemas y monitorización.

Una vez que un producto está finalizado e implantado en el entorno de producción, comienza el periodo de tiempo en el cual el producto debe ser soportado y operado debidamente para cumplir con los niveles de servicio acordados en los trabajos correspondientes.

Mientras un producto esté en producción son los roles de RExp y RTec los responsables de cumplir con el nivel de servicio acordado con el RNeg.

Durante la creación del producto se crea la documentación de explotación (modelo administrativo, manual de operación y soporte, etc.) en la cual se especifica cómo se explotará el producto para garantizar el nivel de servicio acordado con el RNeg.

Para proporcionar el servicio adecuado se cuenta con:

- Los **grupos de operación y soporte** identificados en el modelo administrativo que se dividen en:
 - Operación y soporte de primer nivel (CAU). Está en contacto directo con el usuario. Posee conocimientos generalistas y cuando no es capaz de resolver una incidencia la escala al soporte de segundo nivel. Realiza soporte específico sobre el puesto de los usuarios.
 - Operación y soporte de segundo nivel. Habitualmente se relaciona con el usuario a través del soporte de primer nivel. Posee conocimiento específico y avanzado sobre las diferentes tecnologías y productos existentes. El soporte de segundo nivel se realiza con recursos gestionados por la DGTD.
 - Soporte de tercer nivel. Soporte especializado prestado por proveedores de servicios no gestionados directamente por Gobierno de Navarra.
- **Herramientas** cuya función es la de homogeneizar todas las actividades de operación

y soporte independientemente del producto del que se trate. Existen herramientas orientadas a la gestión de las incidencias (HGT, base de datos de soluciones) a la correcta gestión de peticiones de servicio (catálogo de servicios TIC, catálogo interno) además de otras herramientas necesarias en la explotación de los productos (inventarios, mapa de despliegues...)

- **Documentación** vinculada a cada producto. Existe una documentación inicial que se genera en los distintos trabajos de creación y evolución de un producto a la que se le va añadiendo, durante el periodo de explotación, nueva documentación (como errores conocidos, nuevas tareas de operación, nuevas alertas de monitorización, etc...).
- De manera general, existe información sobre el [modelo de soporte de referencia en DGTD](#).

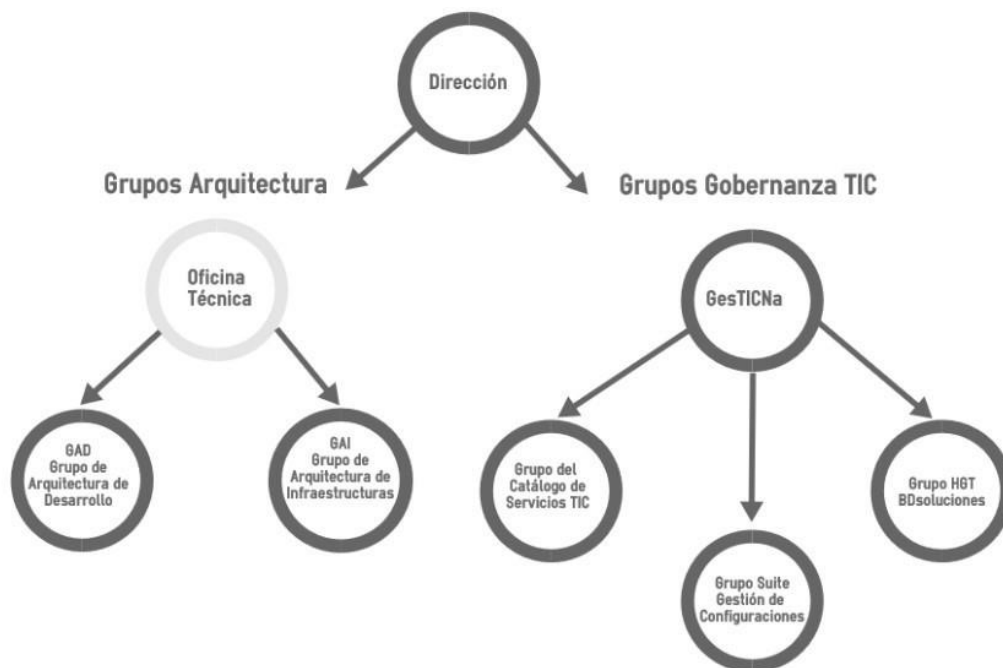
6 GRUPOS HORIZONTALES

Son equipos formados por personas de los diferentes servicios de la DGTD que tienen como objetivo armonizar las formas de trabajo y las herramientas de la DGTD aportando las necesidades y conocimiento que existen en cada servicio para mantener una DGTD cohesionada.

Se agrupan en los tipos:

- Oficina Técnica y Grupos de Arquitectura: Mantienen el escenario tecnológico de la DGTD.
- GestICNa y Grupos de Gobernanza TIC: mantienen el Modelo DGTD y sus herramientas asociadas.

Grupos horizontales de la DGTD y relación entre los mismos:



Los grupos de 2º nivel están coordinados por el grupo superior que alinea las decisiones de todos ellos. Cada uno de los grupos tiene un líder que coordina con el nivel superior. No existe una relación jerárquica sino de coordinación.

La función básica de los grupos es la siguiente:

- Oficina Técnica:
 - Grupo de arquitectura de infraestructuras (GAI). Vela por la estandarización de la arquitectura de ejecución (producción y pre-producción).
 - Grupo de arquitectura de desarrollo (GAD). Vela por la estandarización de las herramientas y plataformas de desarrollo.
- Grupo GestICNa
 - Grupo catálogo interno
 - Grupo catálogo servicios TIC
 - Grupo PortalTIC
 - Grupos de explotación: responsables de mantener los productos y modelo de trabajo para garantizar el correcto nivel de servicio (HGT, BD soluciones, mapa despliegues, inventario, etc.)
- Grupos verticales de arquitectura:
 - Los servicios de la DGTD pueden tener un grupo de arquitectura técnica (GAT) donde participan personas que son a su vez integrantes de los grupos horizontales de arquitectura, de manera que hacen de nexo de unión entre ellos y las personas de los servicios. Su misión es garantizar arquitecturas de desarrollo, información, productos e integración homogénea y alineada con el resto de la DGTD.

6.1 Grupo GestICNa

Misión

Estandarizar la gobernanza TIC, es decir, los procesos, herramientas y buenas prácticas que utiliza la DGTD para dar servicio a sus clientes. Fomentar una forma unificada de trabajo del personal que la compone y que delimite claramente la relación con nuestros clientes separando los ámbitos de negocio y tecnología.

Objetivos

- Apoyar a la DGTD en la toma de decisiones estratégicas en materia de gobernanza TIC
- Imbuir a la DGTD y a sus clientes en cultura de gobernanza TIC
- Establecer un modelo de gobernanza TIC que permita a los participantes en iniciativas TIC, tanto de negocio como técnicos, conocer qué se espera de ellos en todo momento
- Asegurar que los equipos trabajan de forma similar salvando las distancias específicas derivadas de los aspectos tecnológicos
- Proporcionar las herramientas que faciliten trabajar con el modelo de gobernanza TIC establecido

Alcance

- Creación del modelo de gobernanza TIC
- Creación de los procesos de gobernanza TIC
- Creación de los productos de gobernanza TIC (GesProNa, GesHuman, ...)
- Difusión de conocimiento y buenas prácticas en gobernanza TIC
- Supervisión de la ejecución de los procesos de gobernanza TIC
- Confección de métricas de gobernanza TIC y de un cuadro de mandos asociado

Organización del grupo

Formado por un representante de cada servicio de la DGTD, preferentemente con responsabilidades de gestión de equipos, y técnicos participantes en los trabajos sobre gobernanza TIC y sus herramientas.

Otros grupos trabajan en aspectos específicos o herramientas concretas de gobernanza TIC. Estos grupos tienen autonomía para llevar a cabo sus objetivos, pero son supervisados por el grupo GestICNa para asegurar que estos objetivos estén alineados con los propios. Ejemplos de estos grupos son PortalTIC, HGT, etc.

7 PRODUCTOS DE GESTIÓN TIC

Es una Suite de productos utilizados en la DGTD para la gestión de su actividad. Cada producto tiene un objetivo concreto y un responsable de negocio que se encarga de su evolución.

Los productos que actualmente se están utilizando, muchos de ellos integrados entre ellos, son:

Herramienta de gestión de tiques (HGT)

Registro de los tiques que se vayan dando de alta alrededor de un producto en explotación, para que quede constancia de las tareas que se van realizando para dar respuesta a dichos tiques. Principalmente se trata de:

- Incidencias
- Operación
- Consultas
- Monitorización
- Peticiones de servicio

Base de datos de soluciones

Aplicación que recoge errores conocidos y sus soluciones para así poder facilitar las tareas que realizan los distintos grupos de operación y soporte de Gobierno de Navarra.

Mapa de despliegues

Permite obtener información referente a los datos de despliegue y configuraciones de los distintos componentes que conforman un producto y la relación que existe entre dichos componentes.

Inventario de servidores

Aplicación web que permite administrar la información de inventario de los servidores que se encuentran en la red de Gobierno de Navarra. Recoge tanto información de hardware como de software y provee de dicha información a otras herramientas de gestión TIC.

GesProNa

GesProNa es la herramienta para la gestión de trabajos utilizada de manera interna por la DGTD. Hay trabajos de diferente tipología, con objetivos diferentes, dentro de los cuales destacan los:

Proyectos: trabajos con un objetivo concreto (alcance) que tienen un inicio y un fin planificado. Su objetivo es terminar el trabajo en tiempo y alcance con los recursos asignados

Programas: Colección de trabajos y/o programas bajo una coordinación común para conseguir un objetivo. El objetivo es garantizar la consecución del objetivo global, ya sea TIC o de negocio, mediante la creación de los trabajos adecuados, en el orden correcto, balanceando recursos, tomando decisiones de priorización, coordinando los trabajos, etc.

A parte de gestionarse trabajos, GesProNa permite la gestión de las peticiones no procedimentadas.

GesHuman

Producto para la gestión de los esfuerzos que se invierten en la DGTD.

GesAut

Producto para la gestión de las autorizaciones (DPs) para la contratación de los productos y servicios que la DGTD presta al resto de los Departamentos.

Unidades y roles

Producto para la gestión de las unidades orgánicas con las que la DGTD se relaciona, así como para tener identificados las personas que en cada Unidad orgánica tiene un rol de cuenta concreto y definido.

PortalTIC

Portal del conocimiento de la DGTD que tiene como objetivo ser el punto donde se publique toda la información de interés, alrededor del trabajo que se realiza en la DGTD.

Catálogo de productos

Herramienta de gestión de la DGTD que recoge de forma centralizada la información de los distintos activos software en Gobierno de Navarra. El catálogo recoge para cada producto información sobre su versión, descripción, responsables, documentación y tecnología entre otros datos. También almacena las distintas relaciones entre productos (uso, composición...), las políticas que aplican a cada producto (seguridad, ordenación...), y la relación de cada producto con la unidad de negocio responsable del mismo.

Catálogo interno

El catálogo de servicios interno es el canal para describir y solicitar de manera estandarizada, por parte del personal de la DGTD, todos aquellos servicios que forman parte del entorno de ejecución de los Sistemas de Información, ya sean estos servicios parte de las infraestructuras, plataformas o componentes de software que lo conforman. Además, permitirá solicitar los elementos reutilizables de software que estén inventariados en el catálogo de productos.

Catálogo de Servicios TIC

Es el punto único para que los usuarios de Gobierno de Navarra encuentren una descripción de los servicios que desde la DGTD se ofrecen al resto de la administración y además puedan acceder a su uso mediante los distintos procedimientos que proporciona.

Inventario de puesto de trabajo

Aplicación web que recoge toda la información de hardware y software que conforman los distintos puestos de trabajo de Gobierno de Navarra, esto incluye elementos como estaciones, monitores, impresoras...

Principalmente sirve de apoyo para la correcta operación y soporte del puesto por parte de los grupos de primer nivel.

GeoHGT

Aplicación complementaria a la HGT que posibilita la gestión y el seguimiento de los tiques basado en la localización geográfica de los mismos.