



INSTRUCCIÓN 1/2021, DE LA DIRECCIÓN GENERAL PARA EL AVANCE DIGITAL, ACERCA DEL PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA SOLICITAR SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES

Mediante Decreto 46/2020, de 3 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Desarrollo Autonómico y sus funciones en desarrollo de la Ley 3/2003, de 3 de marzo, de Organización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja, la Dirección General para el Avance Digital (en adelante DGAD) tiene asignadas las siguientes competencias:

- a) Planificación y diseño de la estrategia en el ámbito de las TIC del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja, así como la implementación de dicha estrategia.
- b) Dirección, gestión y ordenación en materia de telecomunicaciones.
- c) Las competencias en materia de extensión de banda ancha y televisión digital terrestre en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- d) El impulso de la digitalización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en coordinación con los distintos órganos del gobierno.
- e) El impulso de la integración de la sociedad en el mundo digital.
- f) La definición, planificación, implantación, administración, explotación, control, mantenimiento y soporte de las infraestructuras informáticas y de telecomunicaciones conectados a la red corporativa de la Comunidad Autónoma de La Rioja y que den servicio a un puesto de trabajo digital estándar.
- g) La conexión a internet y el equipamiento informático de los entornos no conectados a la red corporativa para todo sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- h) La definición, planificación, desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de programas y aplicaciones informáticas, de los servicios que sean transversales y/o integradores para el resto de sistemas y aplicaciones existentes en el Sector Público de La Rioja.
- i) Definición de las condiciones técnicas para la contratación del desarrollo, mantenimiento y evolución de los programas y aplicaciones informáticas verticales propias de cada órgano de contratación o que afecten a varias Consejerías y no sean un servicio transversal, así como la dirección técnica y la implantación de los proyectos derivados de dicha contratación.
- j) El soporte técnico a usuario en todo el Sector Público de la Comunidad Autónoma.
- k) El desarrollo, implantación y mantenimiento de los portales informáticos del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- l) La dirección, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y gestión de las políticas de seguridad para los sistemas de información conectados a la red corporativa.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PADES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 1 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508	
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora	
1 Directora General para el Avance Digital				
2				



- m) Definición e impulso de los sistemas de información de la administración electrónica en colaboración con la Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda; así como la colaboración con la Dirección General de Participación Ciudadana y Derechos Humanos de la Consejería de Igualdad, Participación y Agenda 2030 en materia de atención al ciudadano.

Esta instrucción recoge el procedimiento a seguir para solicitar cualquiera de esos servicios o suministros.

Cualquier duda podrá ser atendida utilizando la extensión 88888 (941298888).

De acuerdo con el artículo xx, apartado Artículo 8.2.6 del Decreto 46/2020, de 3 de septiembre, se entiende por puesto de trabajo digital el equipo informático estándar que se requiere para la realización del trabajo en función de las necesidades del puesto. Periódicamente se actualizará el listado de material informático que no se considera estándar y, por tanto, no será suministrado por la DGAD, aunque sí deberá tener conocimiento y aprobar su adquisición de acuerdo al procedimiento establecido.

PROCEDIMIENTO

Primero. - Incidencias y peticiones asociadas al Puesto de Trabajo.

Este apartado aplica a todos los puestos de trabajo digital del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja salvo aquellos en los que se excluya lo que corresponda.

Podrán solicitarse en el teléfono 941.298.888 o en el número corto 88888 los servicios que se detallan a continuación. Estas peticiones irán acompañadas de toda la información que se recoge en el anexo I y siempre irán debidamente justificadas. El anexo I se irá ajustando y actualizando según las nuevas necesidades que vayan surgiendo.

Todas las peticiones podrán ser tramitadas por el usuario directamente, si bien para todas ellas (salvo para los puntos 1 y 2 (incidencias y fungibles)), y una vez haya sido lanzada la petición, el interlocutor único previamente identificado por cada Consejería u Órgano Autónomo intervendrá dando el visto bueno o denegando la petición.

1.- INCIDENCIAS: Los usuarios podrán tramitar directamente las **incidencias** informáticas de equipos o aplicaciones, así como las de servicios de comunicaciones.

2.- FUNGIBLES: Los usuarios podrán realizar **peticiones** de fungibles y consumibles de impresoras

3.- ALTAS Y BAJAS DE USUARIOS: Se deberán solicitar las **altas y bajas de usuarios**, así como su correspondiente puesta en marcha o retirada del equipo de trabajo, móvil, teléfono de mesa, la cuenta de correo electrónico, necesidades de impresión y aplicaciones para el desempeño del puesto de trabajo. También se incluye en este apartado el alta o baja de un buzón de fax. Será responsabilidad de cada servicio la gestión de la baja de los usuarios incluida la baja de los permisos en las distintas aplicaciones.

Este apartado no aplica a los puestos de trabajo digitales de los centros educativos.

4.- TRASLADOS: Se deberán solicitar los **traslados** que pueden ser:

4.1.- Traslado de un solo puesto,

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.		Pág. 2 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento		
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508		
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora		
1 Directora General para el Avance Digital					
2					



4.2.- Traslado de una sede o un grupo de personas.

En todos los traslados, el órgano gestor se encargará del movimiento físico del equipo y el teléfono. La DGAD se encargará de la configuración informática y de comunicaciones del puesto de trabajo a fin de que quede operativo.

Este apartado no aplica a los puestos de trabajo digitales de los centros educativos.

5.- EVENTOS ESPECIALES: Se podrán solicitar necesidades técnicas necesarias para un evento concreto que requiera el **alta y posterior bajas de los servicios ocasionales** necesarios para dar respuesta adecuada.

6.- MODIFICACIÓN DE PERMISOS: Se podrá solicitar:

- 6.1.- Acceso a las carpetas de red.
- 6.2.- Ampliación de espacio en unidad de red o buzones de correo electrónico.
- 6.3.- Ampliación de umbrales de impresión.
- 6.4.- Habilitación de acceso a aplicaciones que necesita para el desempeño de sus funciones.
- 6.5.- Acceso a escritorio virtual y/o remoto para teletrabajo.
- 6.6.- Acceso a impresoras compartidas.

7.- AMPLIACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL: Se podrá solicitar material adicional al puesto de trabajo digital necesario para el adecuado desempeño de las funciones tal como móvil, portátil, etc.

En el caso de los centros educativos, la dotación de material informático deberá cursarse a través del procedimiento que establezca la Consejería competente en materia de Educación.

Segundo. - Peticiones de asistencia relacionadas con servicios y suministros objeto de planificación: proyectos

1.- SOLICITANTES

Todos los centros gestores de la Administración General, y resto de organismos públicos y entidades del sector público de la Comunidad Autónoma, deberán canalizar la solicitud de asistencia técnica de servicios y el resto de suministros TIC no incluidos en el apartado Primero a través de los siguientes órganos, únicos legitimados para formalizar la petición:

- 1.1. Los Secretarios Generales Técnicos de las Consejerías.
- 1.2. Los Gerentes y/o Presidentes de las sociedades y Fundaciones Públicas.
- 1.3. El Gerente en los casos de la ADER, SERIS, o Instituto de Estudios Riojanos.
- 1.4. El Presidente del Consejo Consultivo.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 3 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508	
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora	
1 Directora General para el Avance Digital				
2				



1.5. El Director General de Gestión Educativa, que canalizará las peticiones de los directores de los centros de enseñanza no universitaria de titularidad pública.

2.- DESTINATARIO Y FORMA DE SOLICITUD

La solicitud se dirigirá exclusivamente a través del sistema “ABC” y conforme al formulario del procedimiento 805, a su correspondiente Secretaría General Técnica (en adelante SGT), que a su vez remitirá la petición a la DGAD, debiendo remitirse al grupo de ABC – *Peticiones TIC*.

3.- ALCANCE

Todas las necesidades TIC, independientemente de su importe, requerirán estudio previo de la DGAD y por tanto el órgano gestor podrá solicitar asistencia técnica de todos aquellos servicios y suministros que tengan por objeto las tecnologías de la información y las comunicaciones, y que se consideren imprescindibles para el desarrollo de la actividad profesional. Se deberá justificar la necesidad solicitada de forma adecuada.

Se diferencia entre tres tipos de necesidades:

3.1.- Equipamiento no incluidos dentro del puesto de trabajo digital

Una vez analizada la necesidad y comprobada que debe ser cubierta, si no se entiende necesario incluir dicho equipamiento en el puesto de trabajo digital estándar, se emitirá informe favorable para que el órgano solicitante proceda a su adquisición. En caso contrario se contestará vía ABC la alternativa propuesta para cubrir la necesidad.

En el anexo II se puede consultar equipamiento que no se considera parte del puesto de trabajo digital para el que no se requiere petición por ABC y se puede comprar directamente por el órgano que tiene la necesidad.

3.2.- Proyectos de infraestructuras

Una vez recibido el ABC, se analizará la necesidad y se comprobará si debe ser cubierta, iniciando el estudio del proyecto y determinando su viabilidad técnica, presupuestaria y de oportunidad siguiendo el procedimiento descrito en el punto 4.

3.3. Proyectos de nuevas aplicaciones, evolutivos y correctivos que requieran un estudio, planificación.

Una vez recibido el ABC se iniciará el estudio detallado de las necesidades y solución técnica oportuna según se describe en el procedimiento del punto 4.

4.-PROCEDIMIENTO

Cada uno de estos pasos (ver flujograma anexo III) quedará debidamente reflejado en el hilo de ABC abierto por el órgano solicitante que requiera la asistencia técnica. Se seguirán estos pasos en todos los proyectos verticales y aquellos que por aplicar a varias Consejerías se consideren transversales.

4.1.- Nombramiento del Equipo de trabajo que estará compuesto por:

- a. Responsable funcional perteneciente al órgano competente en la materia

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 4 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508	
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora	
1 Directora General para el Avance Digital				
2				



- b. Responsable técnico perteneciente a DGAD
- c. Responsable del órgano de contratación perteneciente a la Consejería competente o la Consejería de la DGAD si se trata de un proyecto de infraestructuras o de proyectos de aplicaciones que sean horizontales por aplicar a más de una Consejería.

4.2.- Definición del proyecto que llevará a cabo de forma colaborativa por el órgano competente en la materia y la DGAD asumiendo cada una de las partes las siguientes tareas:

- a. Definición funcional por parte del centro gestor
- b. Establecimiento de las condiciones técnicas por parte de DGAD y asistencia en la elaboración del informe de valoración en los casos requeridos.

4.3.- Una vez analizada por ambas partes la viabilidad del proyecto, la DGAD elaborará de los pliegos técnicos y otro tipo de indicaciones necesarias para la contratación, el órgano gestor redactará la necesidad de llevar a cabo el proyecto y el órgano de contratación competente en cada caso elaborará los pliegos administrativos y cualquier otro tipo de documentación asociada a la contratación.

Según el Decreto 46/2020, de 3 de septiembre, la competencia de contratación corresponderá:

- a. A la Consejería a la que pertenece la DGAD si el proyecto es transversal
- b. A la Consejería del órgano/Organismo que tienen la necesidad si el proyecto es vertical

En el Anexo III se recoge un flujograma del procedimiento.

4.4.- Los órganos de contratación deberá comunicar a la DGAD el resultado de la licitación, informando de los términos recogidos en el contrato.

4.5.- Conformidad de los trabajos de cara a tramitar las facturas. El órgano de contratación elaborará el informe de factura que llevará el visto bueno del responsable técnico validando la correcta ejecución técnica del proyecto.

5.- FONDOS FEDER

Los expedientes susceptibles de financiación con FONDOS europeos, corresponderá al órgano destinatario del servicio la determinación junto con la DGAD de los indicadores y la medición de los mismos junto con los informes justificativos correspondientes según esté definido por el propio procedimiento. También, ambas partes, deberán colaborar en las auditorías correspondientes y aportar en la presentación de la documentación que se nos requiera.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

La presente Instrucción deja sin efecto la Instrucción 1/2020, de la Dirección General para el Avance Digital, acerca del procedimiento a seguir para solicitar servicios informáticos y de comunicaciones.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 5 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento		Nº Documento
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales		2021/0298508
Cargo	Firmante / Observaciones			Fecha/hora
1	Directora General para el Avance Digital			
2				



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.			Pág. 6 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508
1 Directora General para el Avance Digital			
2			


ANEXO I - Incidencias y peticiones asociadas al Puesto de Trabajo.

- a. INCIDENCIAS
- b. FUNGIBLES
- c. ALTAS Y BAJAS DE USUARIOS. Incorporación de nuevo personal que no pertenecía en ese momento al Gobierno de La Rioja. Si ya pertenecía y se encontraba en otra ubicación, servicio o consejería, deberá accederse al punto d)

Información que se debe suministrar para ALTAS:

- Nombre, apellidos y DNI del nuevo trabajador.
- Ubicación (dirección, planta).
- Consejería y servicio al que pertenece.
- Responsable de la petición (que actuará como persona de contacto).
- Equipamiento que puede solicitarse:
 - o Teléfono fijo (si no se solicita PC fijo, deberá existir **previamente** una toma de red).
 - o PC fijo (deberá existir **previamente** una toma de red). Sólo se entregará en el caso de que no se solicite portátil. Se entregará con doble monitor, teclado y ratón.
 - o Portátil. Se entregará con dock-station, monitor adicional, teclado y ratón. Sólo se entregará en caso de que no se solicite PC fijo. La necesidad de uso de portátil deberá estar justificada.
- Comentarios. Justificación de la petición.

Se podrá añadir más equipamiento si fuera necesario, en este caso, accediendo al apartado g)

Información que se debe suministrar para BAJAS. El trabajador abandona el Gobierno de La Rioja. En ese caso se debe indicar:

- Nombre y apellidos del trabajador.
- Ubicación (dirección, planta).
- Consejería y servicio al que pertenece.
- Responsable de la petición ya que actuará como persona de contacto.
- Equipamiento a retirar. El trabajador tiene la obligación de entregar todo el material informático que hubiera dispuesto.
- Comentarios. Justificación de la petición.

- d. TRASLADOS. En este supuesto, un trabajador del Gobierno de La Rioja se mueve de ubicación. El traslado físico de los equipos que se trasladen correrá a cargo del servicio y no de la DGAD.

Información que se debe suministrar:

- Nombre y apellidos del trabajador o de la unidad a trasladar indicando número de equipos afectados. Datos de contacto.
- Ubicación a abandonar (dirección, planta).
- Ubicación nueva (dirección, planta).

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 7 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento		Nº Documento
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales		2021/0298508
Cargo	Firmante / Observaciones			Fecha/hora
1 Directora General para el Avance Digital				
2				



- Consejería y servicio al que va a pertenecer.
- Responsable de la petición ya que actuará como persona de contacto.
- Comentarios. Justificación de la petición.

e. EVENTOS ESPECIALES

Información que se debe suministrar:

- Datos de contacto.
- Fecha del evento a organizar
- Necesidades a cubrir

f. MODIFICACIÓN DE PERMISOS

Será necesario facilitar la siguiente información:

- o Nombre y apellidos del trabajador.
- o Ubicación (dirección, planta).
- o Consejería y servicio al que pertenece.
- o Responsable de la petición ya que actuará como persona de contacto.
- o Cambios que pueden solicitarse:
 - Acceso a carpetas compartidas.
 - Ampliación de espacio en unidad de red.
 - Ampliación de umbral de permisos de impresión.
 - Habilitación de acceso a aplicaciones que necesita para el desempeño de sus funciones.
 - Acceso a escritorio virtual y/o remoto para teletrabajo
 - Acceso a impresoras compartidas
- o Comentarios. Aquí se detallarán los motivos.

g. AMPLIACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

En este supuesto, un trabajador o un servicio del Gobierno de La Rioja necesita equipamiento informático extra. Cualquier petición de este apartado deberá estar debidamente justificada. Nombre y apellidos del trabajador. Datos de contacto que se deberán indicar:

- Ubicación (dirección, planta).
- Consejería y servicio al que pertenece.
- Responsable de la petición ya que actuará como persona de contacto.

El material que se podrá solicitar es:

- PC fijo extra. Deberá existir **previamente** toma de red.
- Teléfono fijo extra. Deberá existir **previamente** toma de red.
- Portátil con dock-station, monitor, teclado y ratón. Por lo general, la entrega de un portátil supondrá la retirada del PC fijo si existiera.
- Monitor extra.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 8 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508	
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora	
1	Directora General para el Avance Digital			
2				



- Impresora extra. Sólo se entregarán salvo casos justificados, equipos multifunción. Deberá existir **previamente** toma de red.
- Teléfono móvil. Se deberá indicar si es necesario acceder a través de la red de datos del operador de telefonía móvil a la red corporativa.
- Tableta.
- Webcam.
- Escáner.
- Instalación de aplicaciones.
- Comentarios. Aquí se justificarán los motivos.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 9 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora	
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508	
1	Directora General para el Avance Digital			
2				


ANEXO II - Material que no forma parte del puesto de trabajo digital

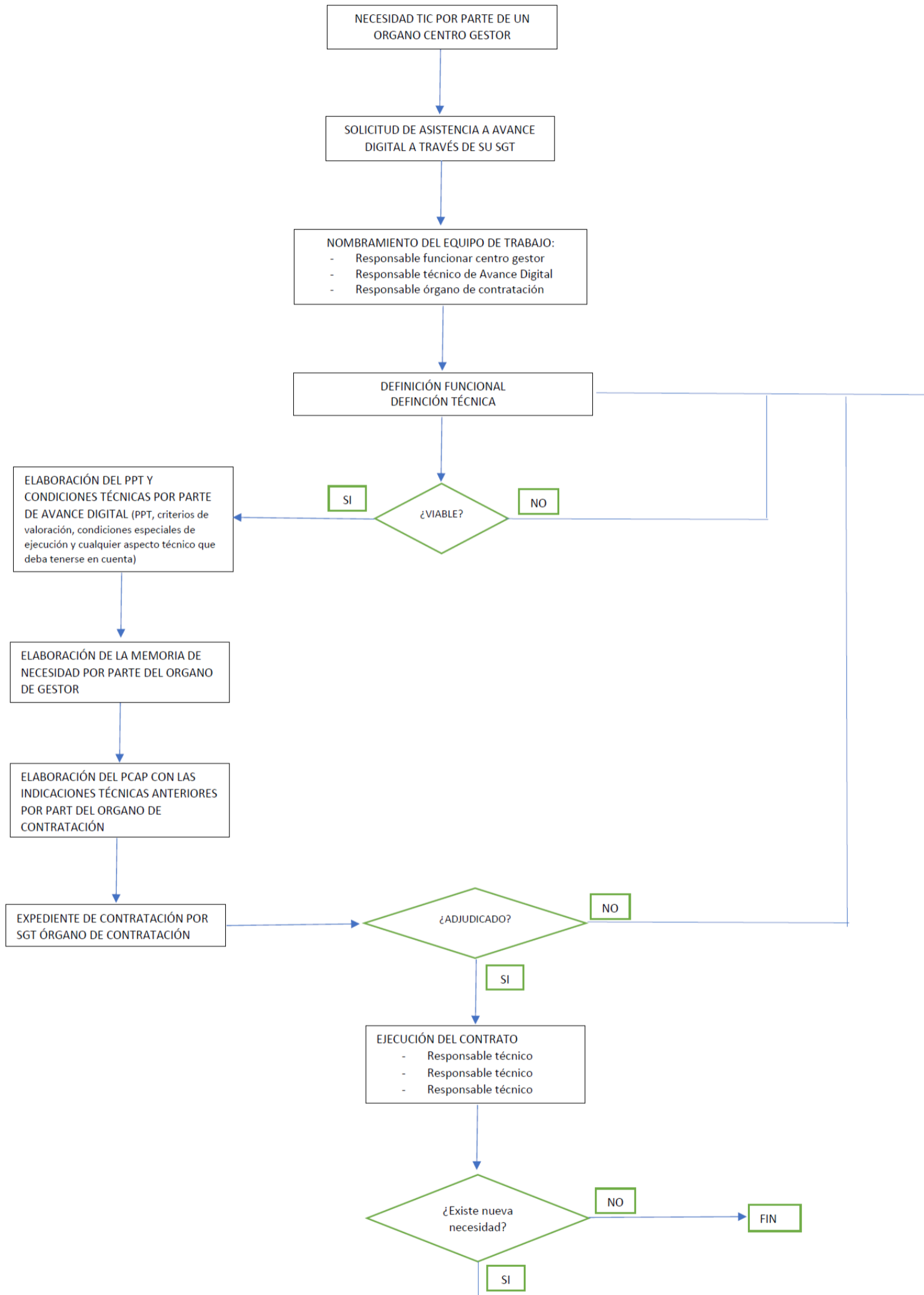
Se entiende que el siguiente material no es informático y por tanto puede adquirirse directamente por cada órgano de contratación:

- Equipamiento recogido dentro de los acuerdos marco de material de oficina.
- Proyectoros y equipos audiovisuales.
- Auriculares y pinganillos. En la Intranet del Gobierno de La Rioja se mantendrán actualizados los modelos compatibles.
- Pizarras digitales (se excluyen los paneles).
- Televisiones.
- Altavoces.
- Cableados. En la Intranet del Gobierno de La Rioja se mantendrán actualizados los requisitos mínimos requeridos para los cableados.
- Tornos, barreras de seguridad.
- Plotters, plegadoras, etc.
- Accesorios en general.
- Consumibles especiales de plotters o impresoras de tarjetas.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE			en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.	Pág. 10 / 11
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento	
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508	
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora	
1 Directora General para el Avance Digital				
2				



ANEXO III – Flujograma del procedimiento



Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2021/048959	Normativa	Solicitudes y remisiones generales	2021/0298508
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General para el Avance Digital			
2			