

Se ha habilitado un nuevo canal de atención a las Entidades Locales para la recogida y gestión de incidencias informáticas reportadas por los usuarios de aplicaciones y servicios que ofrece la Diputación. La gestión se realiza mediante la generación de un ticket, asignando la incidencia a un técnico en función de su prioridad y temática y facilitando su resolución lo antes posible, mejorando la calidad de nuestro trabajo hacia las Entidades.

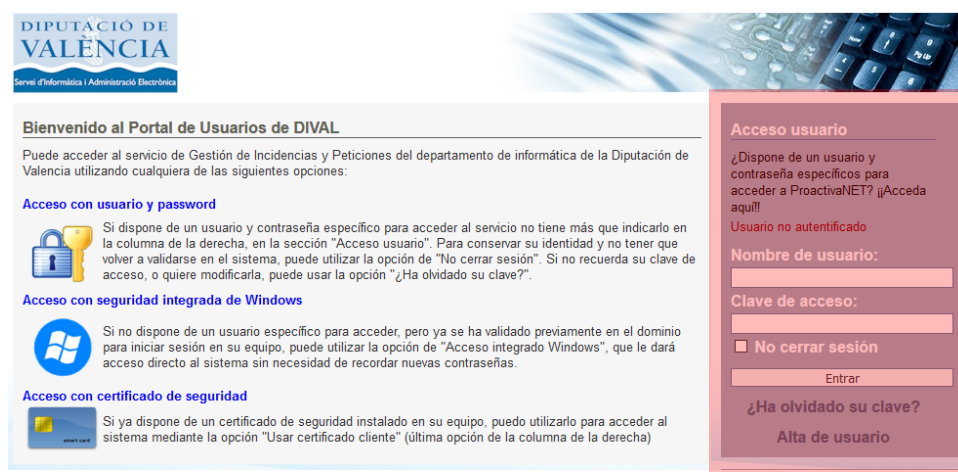
Este nuevo canal es compatible y complementario con la atención telefónica (96 388 3700) que venimos prestando en esta materia a través de Batlia Respon.

La aplicación permite comunicar incidencias y peticiones o sugerencias, y realizar un seguimiento de las mismas a los usuarios.

La herramienta utilizada es ProactivaNet, accediendo a ella a través de la página web [www.dival.es](http://www.dival.es) (ayuntamientos / incidencias informáticas).



La aplicación requiere de un registro para obtener un usuario y clave de acceso como paso previo a reportar y consultar incidencias en la plataforma.



## Alta de usuario

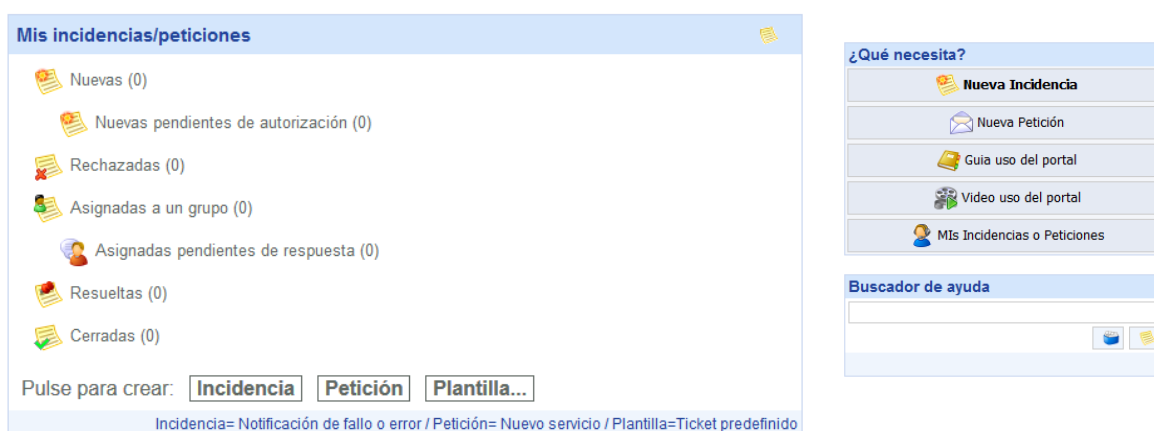
Una vez cumplimentado el formulario de alta recibirá un correo en la dirección email especificada con un link para validar su identidad. Al acceder al enlace indicado podrá establecer su contraseña de acceso al gestor de incidencia (ProactivaNet).

## Alta y seguimiento de una incidencia

En la parte central, “Mis incidencias/peticiones”, puede dar de alta y gestionar sus incidencias.

Incidencias = acción urgente

Petición = acción a planificar / sugerencia

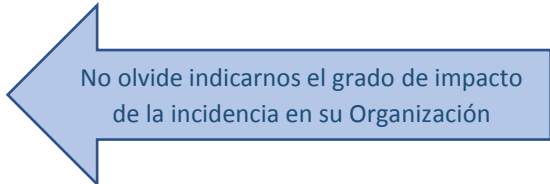


En la parte lateral dispone de accesos directos para crear una incidencia o petición, guía de ayuda y material audiovisual sobre el uso del portal de incidencias, y acceso a buscar y consultar las incidencias reportadas.

Para facilitar una correcta atención por el equipo técnico que mejor pueda atender la incidencia es importante indicar la **categoría** de la misma (portales web, contabilidad, ipobles, etc).

### Información adicional

- ¿Le impide realizar su trabajo?:  No  Sí  
¿Afecta a más usuarios de su servicio?:  No  Sí  
¿Afecta el servicio al ciudadano?:  No  Sí



No olvide indicarnos el grado de impacto de la incidencia en su Organización

Al crear la incidencia el usuario puede adjuntar los documentos que estime oportunos con el fin de contribuir a una mejor comprensión de la misma por el técnico.

Una vez creada la incidencia/petición el usuario recibirá un email indicándole el número de incidencia/petición para un posterior seguimiento y referencia de la misma.

Para cualquier duda en el proceso de alta de usuario o de una incidencia póngase en contacto con **Batlia Respon** - 96 388 3700 o [labatliarespon@dival.es](mailto:labatliarespon@dival.es)