



Ayuntamiento
de Burgos



MANUAL TELETRABAJO AYTOBURGOS 2020

Versión 1.19

Junio 2020

TABLA DE CONTENIDO

1) INTRODUCCIÓN	4
2) RELACIÓN DE APLICACIONES DISPONIBLES DE FORMA DIRECTA A TRAVÉS DE INTERNET	5
a) Correo electrónico corporativo personal	5
b) Correo electrónico de sección / departamental	5
c) Recursos Humanos	5
Nómina: https://portalempleado.aytoburgos.es	5
d) Publicación y edición de contenidos en la web municipal	5
e) Plataforma de gestión de Información, Avisos, Quejas y Sugerencias 010	6
f) Plataforma de Gestión Tributaria - GTT	6
g) Gestión del Cementerio Municipal	6
h) Gestión de la Oficina de Información al Consumidor / Junta Arbitral de Consumo	6
i) Gestión de las Instalaciones deportivas municipales	7
j) Control del personal de SMD	7
k) Archivo	7
l) Gestión de asistencias a los órganos colegiados	8
3) APLICACIÓN ACCESIBLES ÚNICAMENTE DESDE LA RED MUNICIPAL	9
a) ¿Cómo me conecto a CITRIX?	9
I. Conectarse a Citrix de manera simplificada	10
II. Conectarse a Citrix instalando el plugin	12
III. Conectarse a Citrix a través de un dispositivo móvil o Tablet	17
4) Descripción detallada de cada una de las aplicaciones publicadas en CITRIX	20
a) Aplicación de Recursos Humanos	20
Hay un enlace directo a WorkFlow y Kiosko.	20
b) CONEXIÓN A ESCRITORIO REMOTO	20
c) EXPLORADOR DE FICHEROS (si usa la versión simplificada)	22
d) EXPLORADOR DE FICHEROS (si instala el plugin)	24
e) GINPIX 7	26
f) GOOGLE CHROME e INTERNET EXPLORER	26
g) OUTLOOK	26
h) BARRA DE HERRAMIENTAS	27
I. Pantalla Completa	27
II. Descargar	28

III.	Cargar _____	28
IV.	Varios Monitores _____	29
V.	Abrir portapapeles _____	29
VI.	Más _____	29
5)	Desvío del teléfono _____	30
6)	Soporte remoto _____	32
7)	Preguntas frecuentes _____	33
a)	¿Cómo puedo copiar y pegar desde o hacia mi ordenador en la versión simplificada de Citrix? _____	33
b)	¿Cómo puedo cargar o descargar archivos de mi ordenador al entorno del Ayuntamiento en la versión simplificada de Citrix? _____	33
c)	No funcionan correctamente las teclas _____	33
d)	No me acuerdo del nombre de mi ordenador de trabajo (PC-XXXX) _____	33
e)	¿Cómo me desconecto de mi PC del trabajo? _____	34
f)	No se visualizan todas las barras en escritorio remoto _____	34
g)	Ajustar resolución en Escritorio remoto a pantalla completa _____	35
h)	Después de poner usuario y contraseña en Citrix aparece un mensaje de que no tiene aplicaciones disponibles. _____	37
i)	No me deja conectar a Citrix me sale este mensaje: <i>No puede iniciarse sesión en este momento. Cierre el explorador web para proteger su cuenta.</i> _____	37
8)	Anexo - Instalación Software ACCV _____	38

1) INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Burgos ha establecido una serie de medidas excepcionales para hacer frente y evitar la propagación del coronavirus que se suman a las ya aprobadas por el Gobierno de España y el Ministerio de Sanidad.

Es por ello que el comité municipal de seguimiento creado al efecto, en el que están presentes el equipo de gobierno y técnicos municipales, seguirá adoptando en coordinación con las autoridades sanitarias las medidas organizativas o preventivas que, de manera temporal, eviten situaciones de contacto social, sin necesidad de paralizar su actividad, si la evolución de situación así lo requiere.

Por esta razón en este documento se recogen las diferentes fórmulas que desde el Ayuntamiento se han implantado para facilitar el teletrabajo a los trabajadores municipales designados, siempre teniendo como objetivo seguir prestando con la máxima normalidad posible la atención al vecino y a sus diferentes gestiones administrativas.

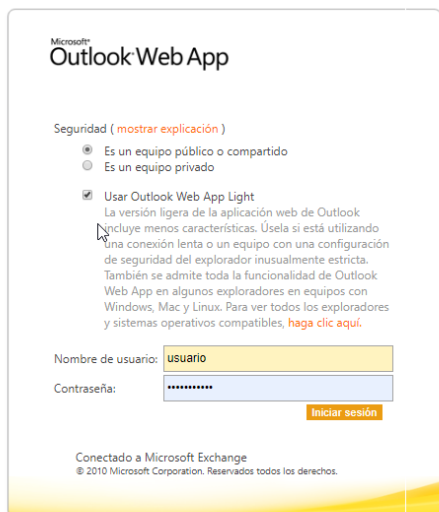
En el presente documento se detallan la relación de aplicaciones consideradas imprescindibles para permitir el teletrabajo de los empleados municipales, que están divididas en 2 grandes grupos:

- Las que son públicas y cualquier persona con un dispositivo conectado a Internet y las credenciales adecuadas, puede utilizar.
- Las que sólo funcionan si están dentro de la red municipal. Para utilizarlas es necesario previamente establecer una sesión virtual de trabajo virtual que permite acceder a distancia a las aplicaciones y ordenadores de trabajo corporativos.

2) RELACIÓN DE APLICACIONES DISPONIBLES DE FORMA DIRECTA A TRAVÉS DE INTERNET

a) Correo electrónico corporativo personal

<https://correo.aytoburgos.es>



b) Correo electrónico de sección / departamental

Para consultar el EMAIL generico de una sección es necesario teclear una dirección más larga:

<https://correo.aytoburgos.es/owa/seccion@aytoburgos.es>

Ejemplo de consulta del buzón informatica@aytoburgos.es :

← → ↻ 🌐 <https://correo.aytoburgos.es/owa/informatica@aytoburgos.es>

Nos mostrará la misma pantalla de validación del correo corporativo personal. Y nos validaremos con nuestro usuario y contraseña PERSONALES. No hay credenciales específicas para consultar los buzones de sección.

c) Recursos Humanos

Nómina: <https://portalemppleado.aytoburgos.es>

d) Publicación y edición de contenidos en la web municipal

<http://www.aytoburgos.es/admin>



aytoburgos Portada

Cuenta de usuario

USUARIO: *

Escriba su nombre de usuario Ayuntamiento de Burgos.

CONTRASEÑA: *

Escriba la contraseña asignada a su nombre de usuario.

Iniciar sesión

Excmo. Ayuntamiento de Burgos

Plaza Mayor, 1 - 09071 BURGOS

t. 947 288 800 NIF/CIF: P-0906100-C

e) Plataforma de gestión de Información, Avisos, Quejas y Sugerencias 010

<http://extranet.aytoburgos.es:8080/>



EXCMO. AYTO. DE BURGOS
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA-010

USUARIO

CONTRASEÑA

ACCEDER

010

f) Plataforma de Gestión Tributaria - GTT

<https://servicios.canaltributos.com:8740/>

g) Gestión del Cementerio Municipal

<https://cementerio.aytoburgos.es:8443>



Ayuntamiento de Burgos

GestorCementerio

Usuario*

Contraseña*

Entrar

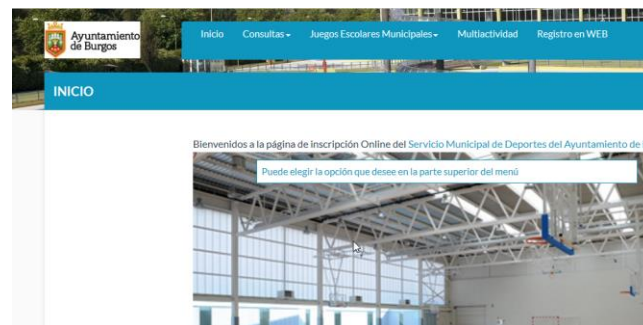
¿Has olvidado tu contraseña?

h) Gestión de la Oficina de Información al Consumidor / Junta Arbitral de Consumo

<https://omic.aytoburgos.es/user>

i) Gestión de las Instalaciones deportivas municipales

<https://deportes.aytoburgos.es/deporteson/index.php>



j) Control del personal de SMD

<https://deportes.aytoburgos.es/controlp/>

k) Archivo

<http://archivo.aytoburgos.es/burgos/>

<http://archivo.aytoburgos.es/albalanet/net.html>

<http://archivo.aytoburgos.es/albalanet/opw.html>

<http://archivo.aytoburgos.es/albalanet/ofw.html>

I) Gestión de asistencias a los órganos colegiados

<https://asistencias.aytoburgos.es>

https://asistencias.aytoburgos.es/Usuarios/Bienvenida.aspx

es r Portal Entidades Loca

 Ayuntamiento de Burgos 

Gestión de Asistencias a Sesiones de Órganos colegiados 

Ayuntamiento de Burgos

Usuario del Dominio Password

Iniciar sesión

3) APLICACIÓN ACCESIBLES ÚNICAMENTE DESDE LA RED MUNICIPAL

Este tipo de aplicaciones requieren que el usuario en primer lugar establezca una conexión con la red informática municipal. Para ello el Ayuntamiento dispone de la plataforma CITRIX.

a) ¿Cómo me conecto a CITRIX?

CITRIX es un cliente ligero web y universal de estación de trabajo virtual que permite acceder a distancia a las aplicaciones y estaciones de trabajo corporativos con cualquier PC, Mac, Smartphone, etc.

Hay varias formas de conectarse a la Red del Ayuntamiento desde Internet mediante CITRIX:

- A través un ordenador:
 - Sin instalación previa sólo con un navegador web moderno (forma SIMPLIFICADA).
 - No hay que instalar nada. Es muy sencillo conectarse a través de un navegador Web.
 - Para trabajo esporádico.
 - Instalando el correspondiente plugin. Esta opción es más completa y es LA RECOMENDADA si se va a trabajar habitualmente.
 - Instalación más compleja.
 - Su uso es muy cómodo y sencillo.
 - Permite trabajar con una carpeta en el escritorio.
- A través de dispositivo móvil o tablet:
 - Instando la app **Citrix Workspace**.
Puesto que la pantalla y forma de trabajar es muy particular en estos dispositivos esta opción sólo es recomendable de forma esporádica.

En los siguientes apartados se describe detalladamente el funcionamiento de cada opción indicada.

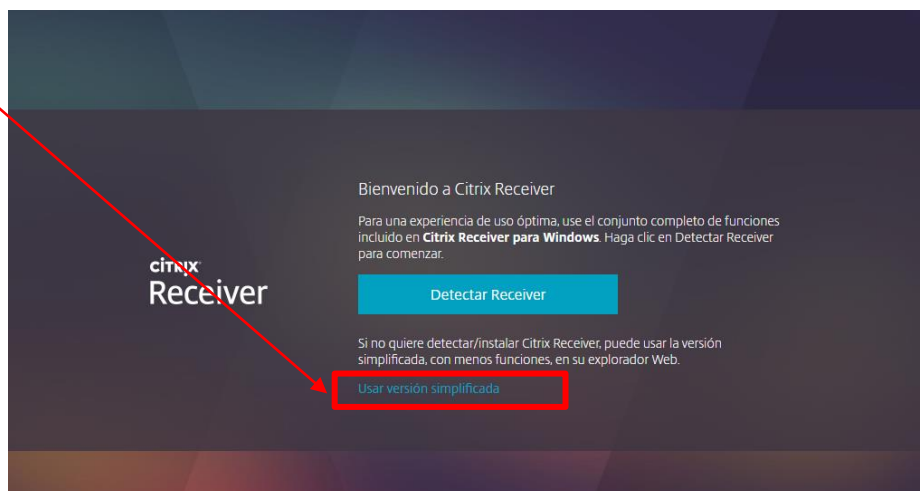
I. Conectarse a Citrix de manera simplificada

Para ello el usuario debe validarse con sus credenciales en la siguiente página (utilizando el navegador Chrome o Firefox):

<https://extranet.aytoburgos.es:8443>

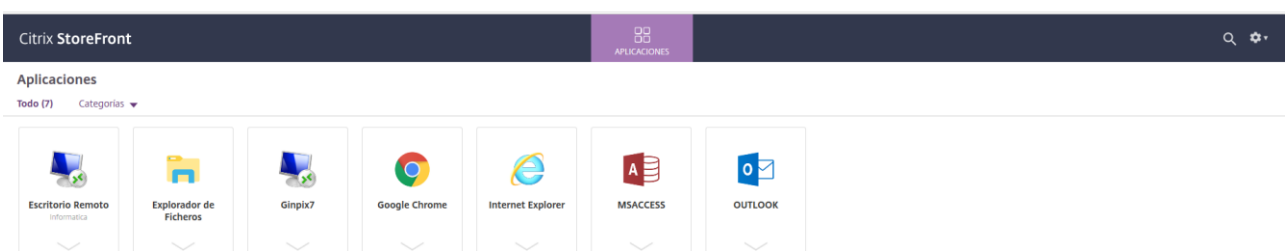


A continuación, lo mejor es seleccionar la opción **Usar versión simplificada** (marcada con un rectángulo rojo en la siguiente captura):



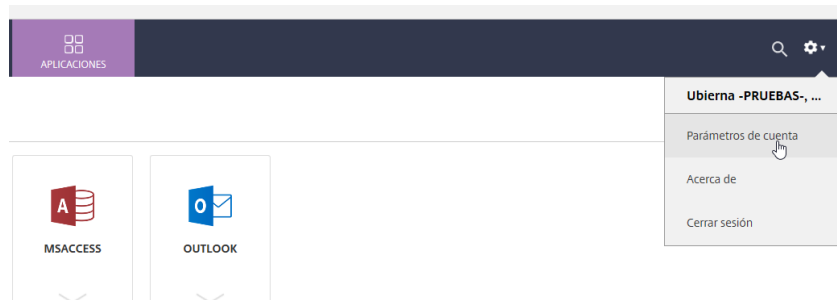
i. Catálogo de aplicaciones

Una vez validado con las credenciales de usuario se mostrará el catálogo de aplicaciones a las que estamos autorizados para ejecutar:



ii. Verificación de parámetros de conexión de CITRIX. VERSION SIMPLIFICADA.

Para verificar que CITRIX nos conecta correctamente, debemos comprobar cuáles son los parámetros de nuestra cuenta en el menú de la parte superior derecha de la ventana.

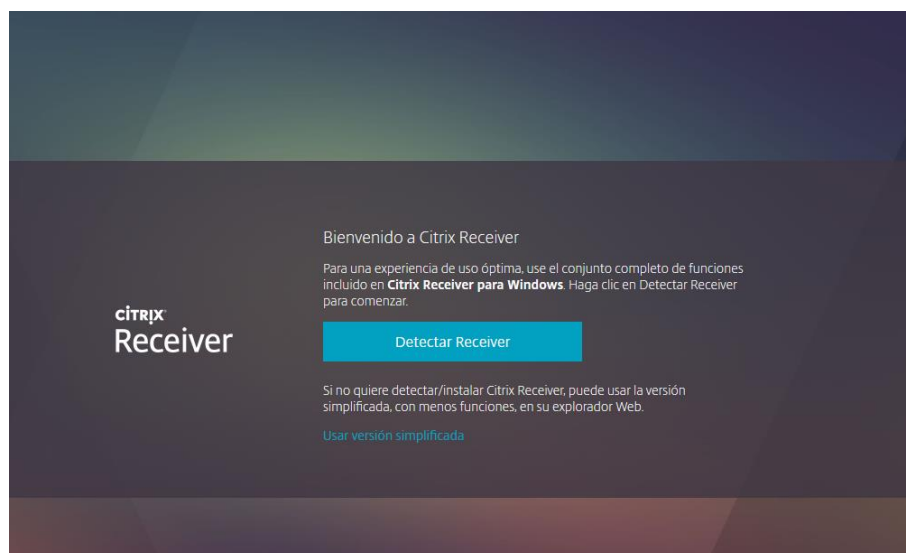


Lo adecuado es que la propiedad ESTADO ACTUAL indique:

“Las aplicaciones y los escritorios se abren en su explorador Web”



De no estar en esta opción, pulsaremos sobre el hipervínculo CAMBIAR CITRIX RECEIVER y en la pantalla que nos muestra escogeremos: **USAR LA VERSIÓN SIMPLIFICADA.**



II. Conectarse a Citrix instalando el plugin

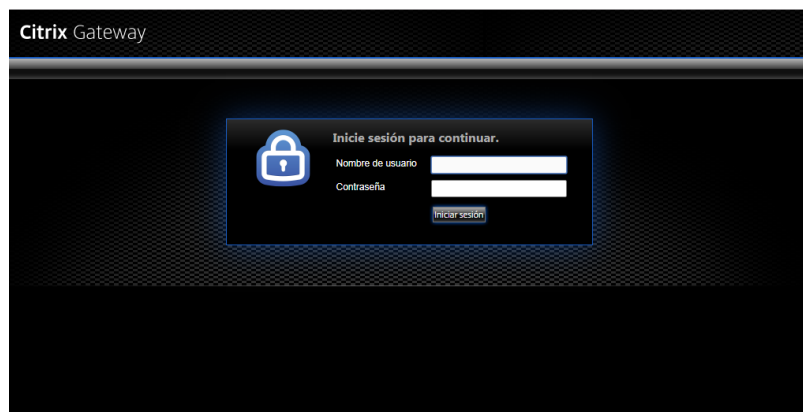
No es necesario instalar esta aplicación para utilizar Citrix, sin embargo, instalando este software se dispone de más características. Además, **si detecta cortes con la versión simplificada, con esta funcionará sin problemas.**

Para obtener el software de cliente (sólo si es un ordenador que no lo tiene instalado) será necesario seguir los siguientes pasos la primera vez:

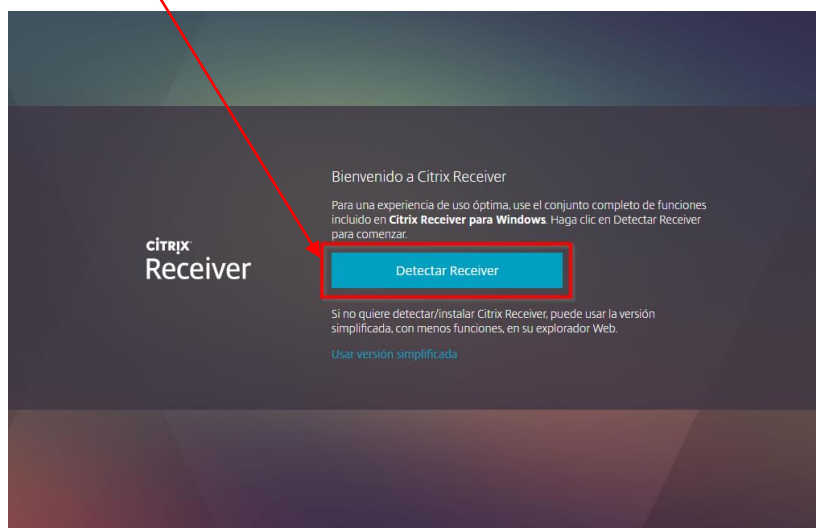
Acceder a través de un navegador web a la siguiente dirección URL:

<https://extranet.aytoburgos.es:8443>

Aparecerá la siguiente pantalla, donde es necesario introducir el usuario y contraseña de la red del Ayuntamiento y pulsar sobre **Iniciar sesión**:

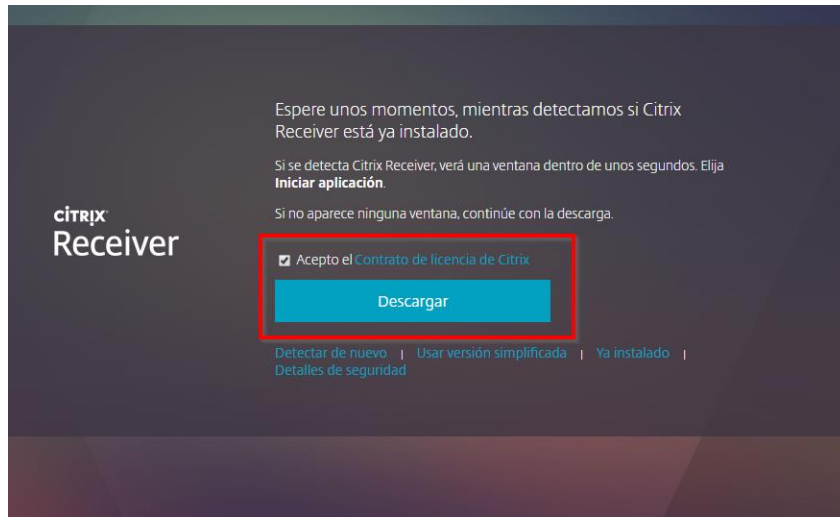


Una vez identificados, aparecerá la siguiente ventana, y hay que seleccionar **Detectar Receiver**:



El software detectará si hay una versión instalada con anterioridad en el equipo. Una vez haya hecho estas comprobaciones, permitirá descargar el plugin, en caso de que el ordenador no lo tenga:

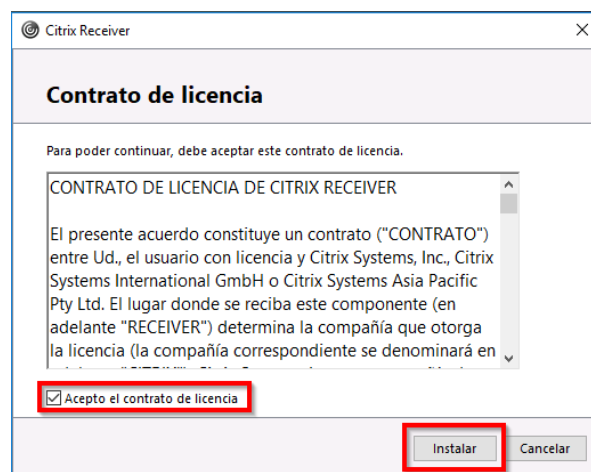
Seleccionar **Acepto el Contrato de licencia de Citrix** y pulsar **Descargar**:



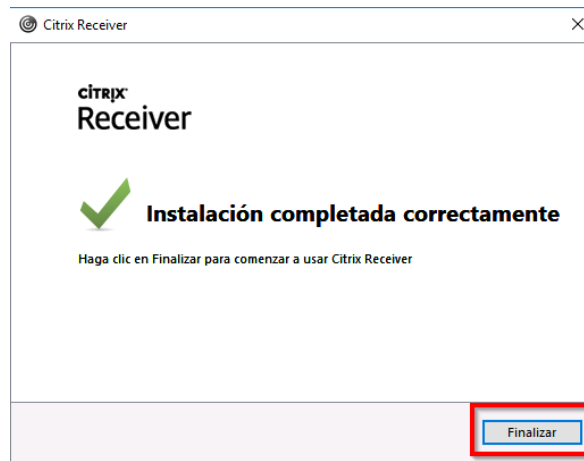
A continuación, aparecerá una ventana como en el ejemplo, hacer clic sobre **Iniciar** para realizar correctamente la instalación:



Aceptar el contrato de licencia y seleccionar **Instalar**:



Una vez completada la instalación, seleccionar **Finalizar**:

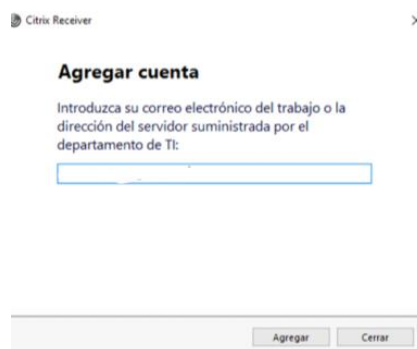


Completada la instalación, debemos configurarla para poder acceder a la red del Ayuntamiento.



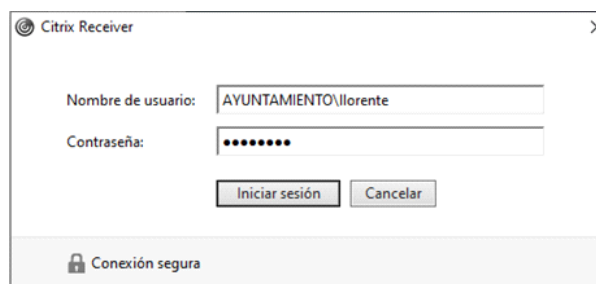
Pulsamos en el icono de Citrix que se nos ha creado al lado del reloj. La primera vez pregunta dónde conectarnos:

Introducir **<https://extranet.aytoburgos.es:8443>**

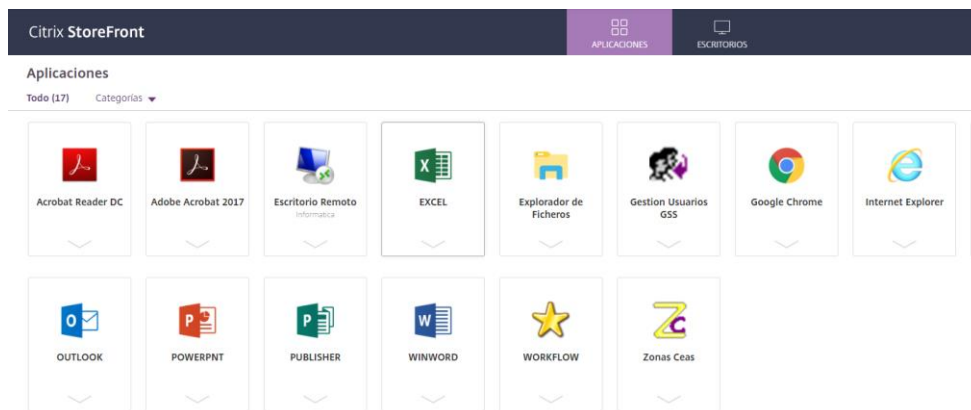


Pedirá usuario y contraseña, poner la de inicio de sesión del ayuntamiento:

Usuario: **AYUNTAMIENTO\nombredeusuario**, ver imagen inferior:



A partir de este momento si todo ha sido correcto conectará con la red del Ayuntamiento y mostrará la siguiente pantalla con las aplicaciones para las que dispongamos de autorización:

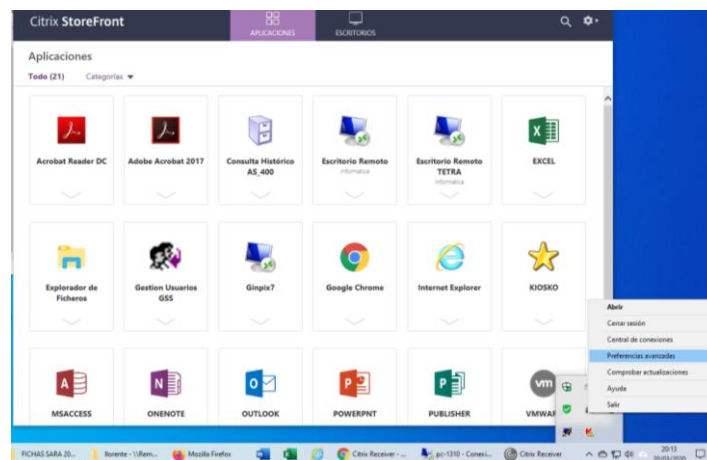


Las aplicaciones se arrancan haciendo un único clic.

i. Añadir iconos al escritorio

Este paso es optativo si bien le ayudará a usar la aplicación de una forma mucho más intuitiva.

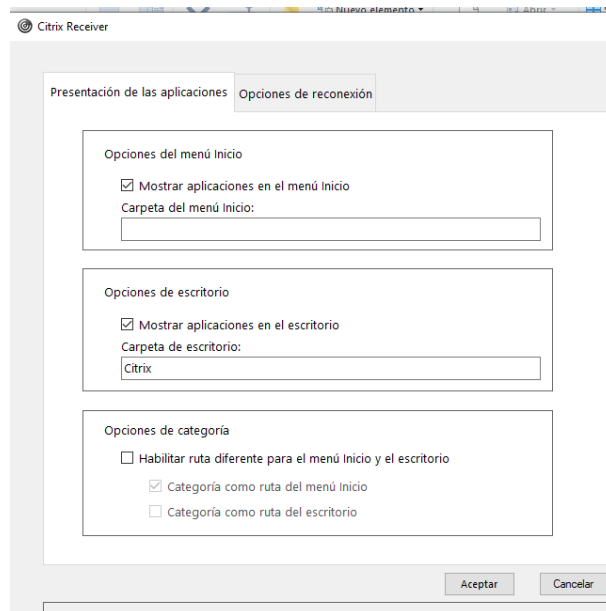
En el icono de Citrix que se nos ha creado al lado del reloj pulsamos en *Preferencias Avanzadas*



Aparecerá la siguiente pantalla. Pulsamos en la opción *Accesos directos y reconexión*.

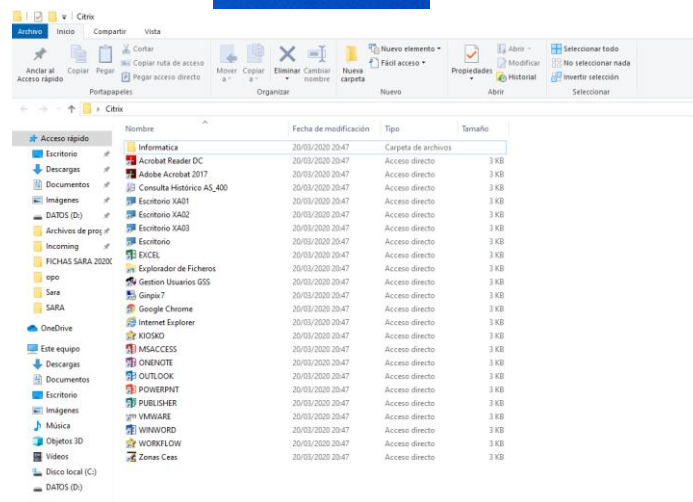
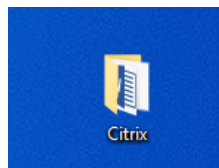


En la pantalla siguiente seleccionaremos la opción *Mostrar aplicaciones en el escritorio* y daremos nombre a la carpeta donde queremos que se guarden.



Citrix preguntará si deseamos que se reinicie, pulsamos que sí. Esperamos y volvemos a introducir la contraseña.

Se nos habrá creado en el Escritorio de nuestro ordenador una carpeta con todas las aplicaciones para las que disponemos de autorización. A partir de este momento sólo será necesario dar doble clic en la que necesitemos utilizar.



III. Conectarse a Citrix a través de un dispositivo móvil o Tablet

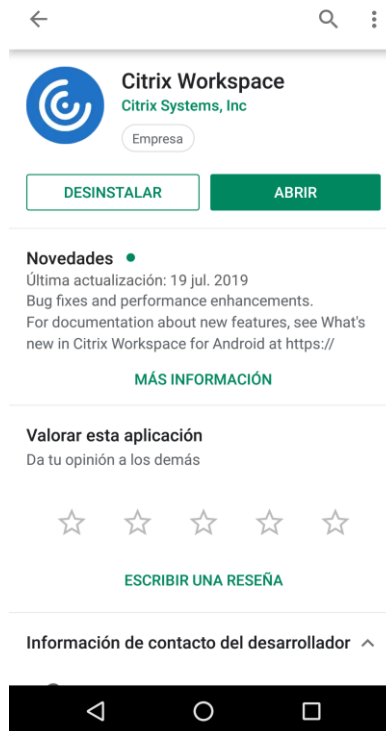
En primer lugar, es necesario descargar la aplicación gratuita de Citrix en el móvil/tablet: **App Citrix Workspace.**

Para ello, hay que buscarla en Play Store si se dispone de un dispositivo Android, o Apple Store en un dispositivo iOS.

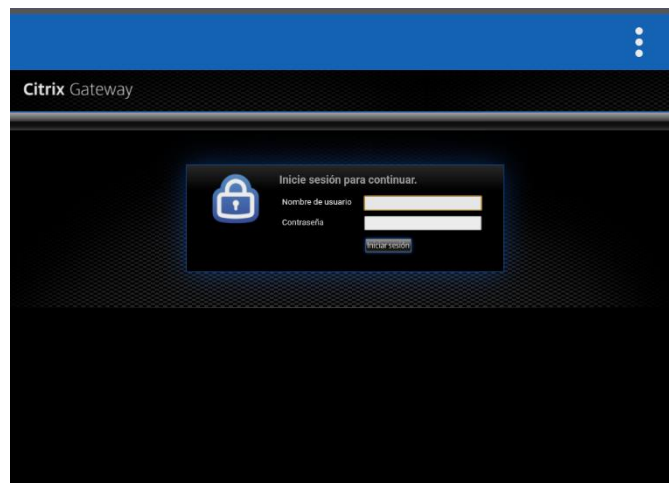
Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.citrix.Receiver>

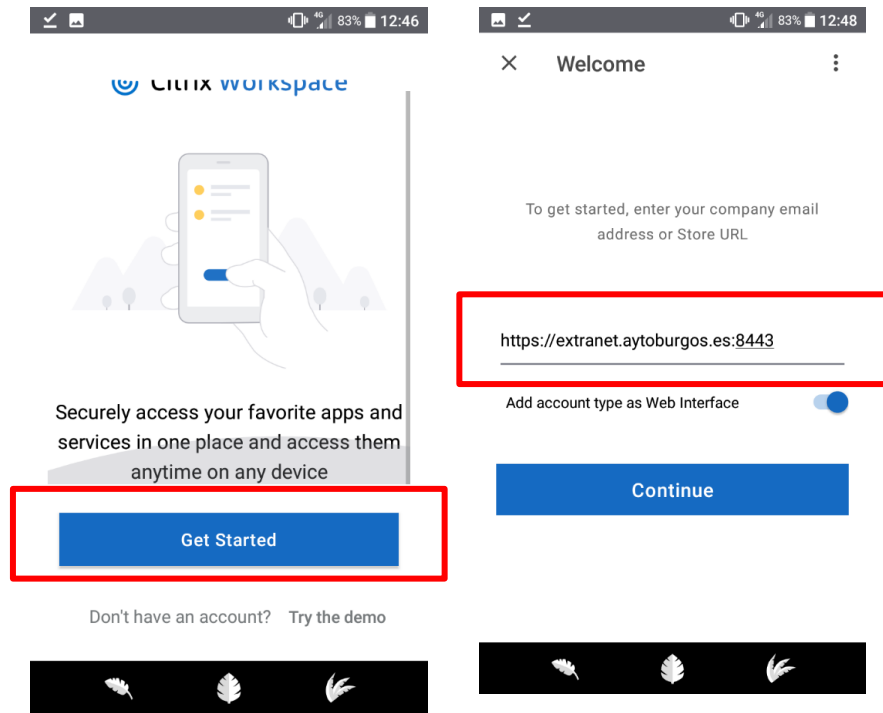
iPhone y iPad: <https://apps.apple.com/es/app/citrix-workspace/id363501921>

Una vez localizado, instalar como cualquier otra aplicación del móvil:



Una vez instalada, abrir la aplicación. Aparecerá la siguiente pantalla la primera vez:





Es importante que en esta pantalla se introduzca la siguiente dirección:

<https://extranet.aytoburgos.es:8443>

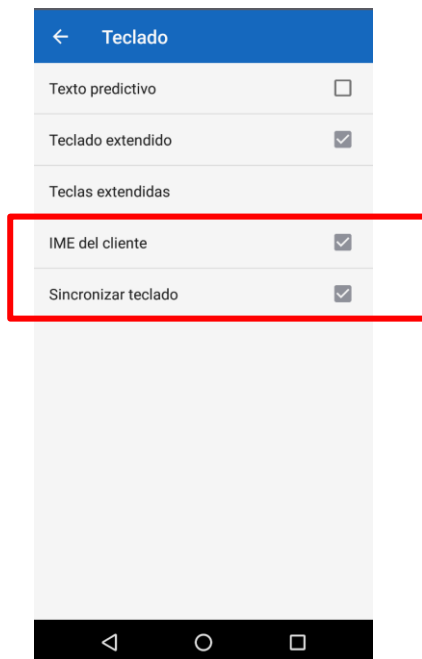
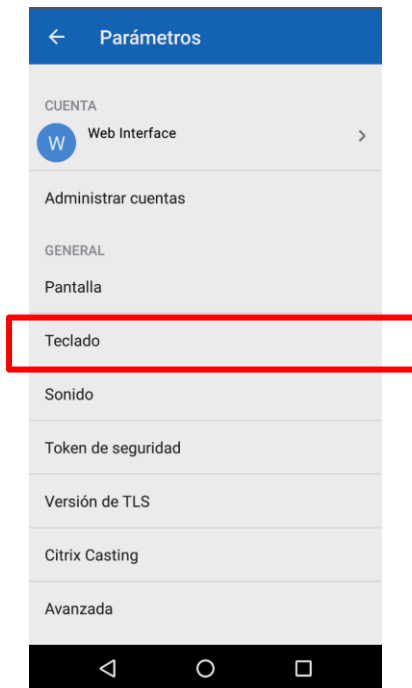
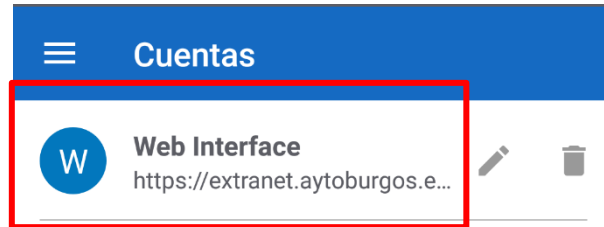
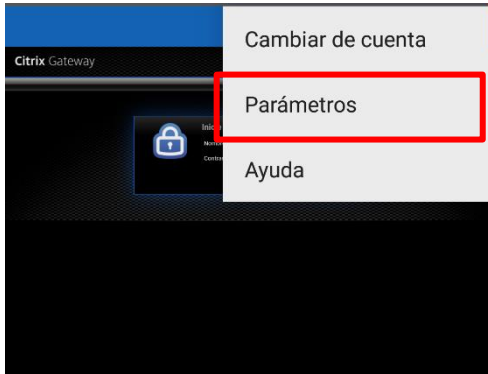
Seleccionar **Continuar**.

Una vez instalada la aplicación y configurada podemos utilizar Citrix.

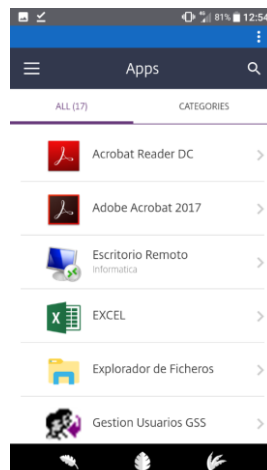
En el siguiente apartado indicaremos nuestro usuario y contraseña de la red del Ayuntamiento.

En las opciones de Citrix es necesario activar las siguientes pestañas para que a la hora de trabajar con Citrix no de problemas de incompatibilidad con el teclado del dispositivo móvil:

- Teclado
- IME del cliente
- Sincronizar teclado.



Tendrá que aparecer la siguiente pantalla una vez terminada la configuración.



4) DESCRIPCIÓN DETALLADA DE CADA UNA DE LAS APLICACIONES PUBLICADAS EN CITRIX

Una vez verificado estos parámetros de configuración, pasaremos a ver al detalla cada una de las aplicaciones disponibles en CITRIX.

a) Aplicación de Recursos Humanos

Hay un enlace directo a WorkFlow y Kiosko.

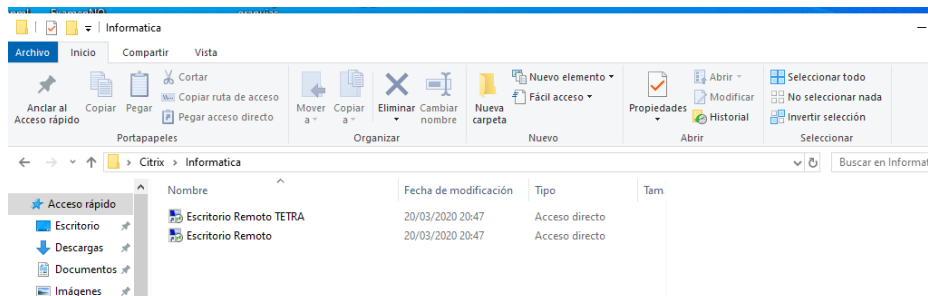
b) CONEXIÓN A ESCRITORIO REMOTO

Esta aplicación nos permite conectar a nuestro equipo de la red municipal. Es por ello que son necesarias 2 cosas:

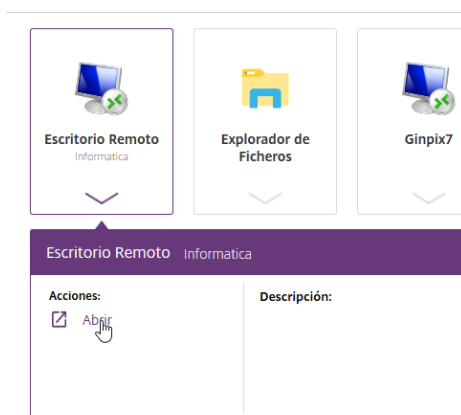
- Debemos tener nuestro equipo encendido. Si lo tuviera apagado puede avisar a alguien en el edificio para que simplemente pulse el botón de encendido o enviar un correo a sistemas@aytoburgos.es para su encendido remoto
- Debemos conocer el nombre/número exacto de nuestro equipo (PC-1051, PC-879...)

Si no cumplimos con estos dos requisitos antes de comenzar la conexión, será imposible que lancemos con éxito un Escritorio Remoto.

Para abrir un escritorio remoto, hacemos doble clic en el icono del escritorio (si lo hemos creado)



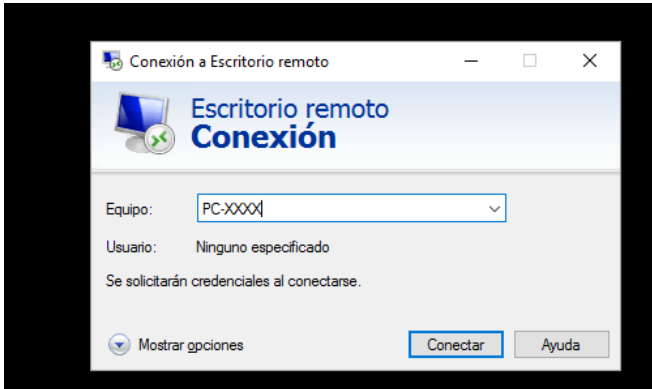
o un único clic desde la web o Citrix Receiver



Se abrirá un Escritorio Remoto



Introducimos nuestro PC

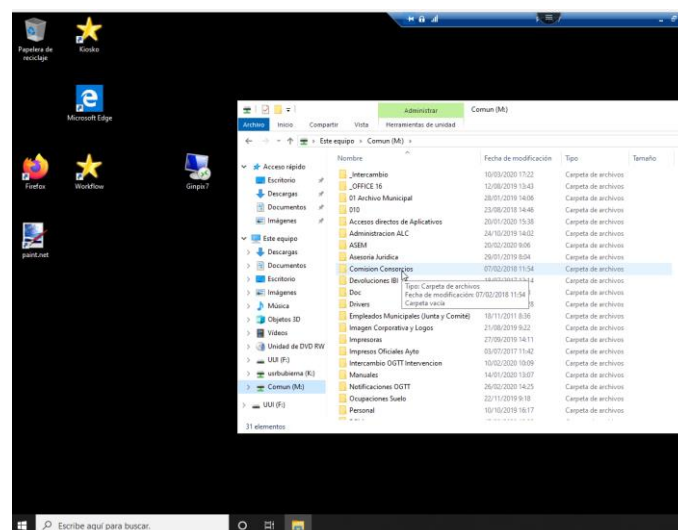
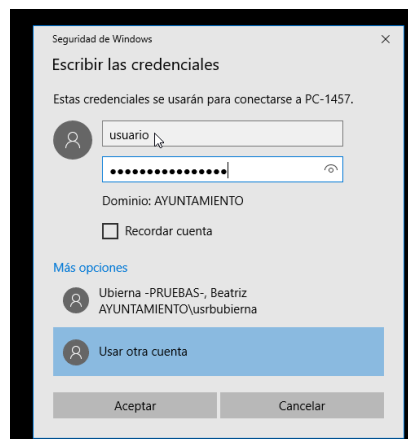


IMPORTANTE:

INDICAR EL NUMERO EXACTO DE NUESTRO PC EN EL AYUNTAMIENTO. CADA USUARIO DEBE CONECTAR A SU EQUIPO. Ejemplos:

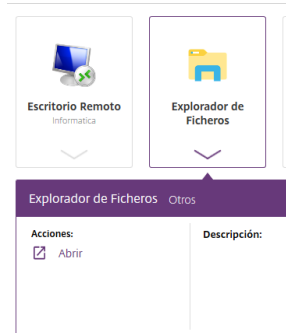
- PC-991
- PC-1051

Una vez establecida la conexión con el equipo, estaremos obligados a validarnos con nuestro usuario y contraseña personales. Y tendremos acceso total a nuestro equipo.

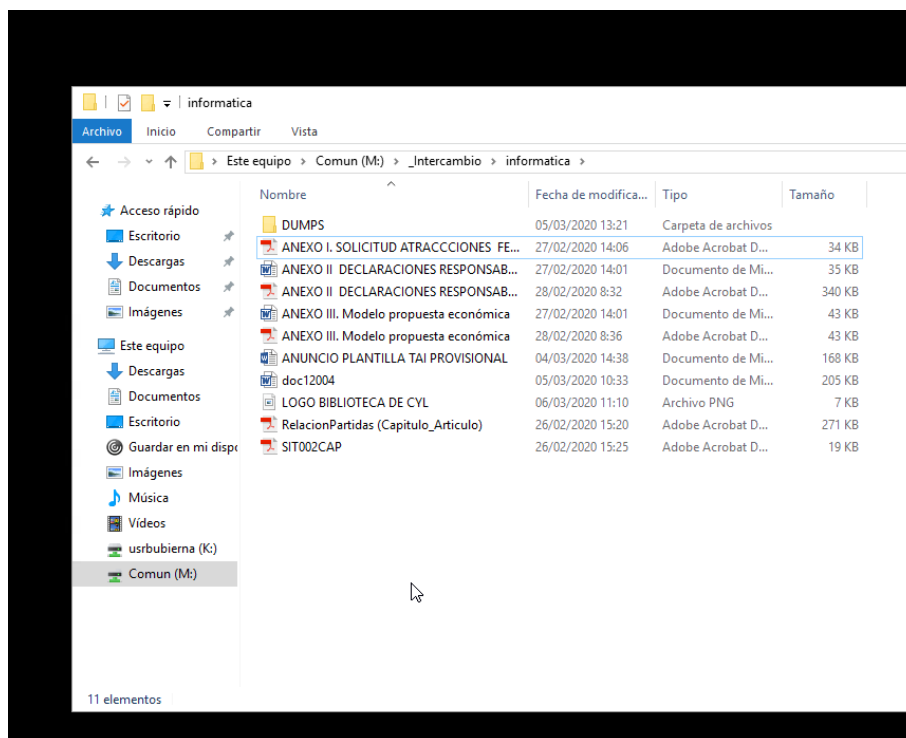


NOTA: las aplicaciones de SAGE (ContaPlus, FacturaPlus) deben haber sido abiertas previamente en el ordenador, no deja abrirlas desde el escritorio remoto.

c) EXPLORADOR DE FICHEROS (si usa la versión simplificada)

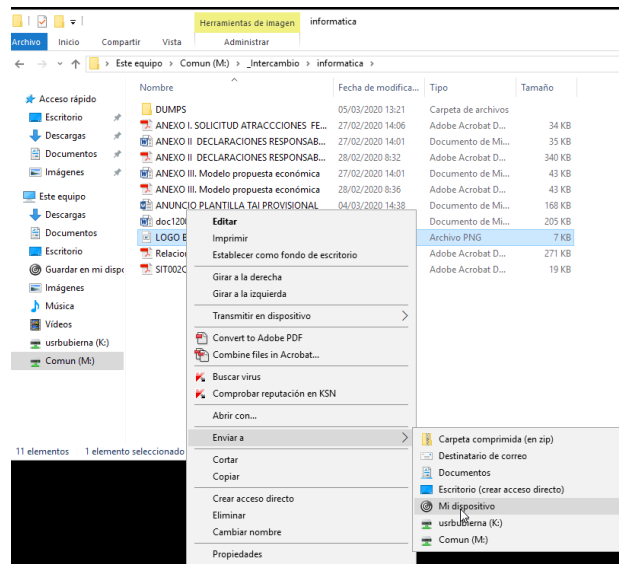


Nos permite navegar por las carpetas de la red municipal. Nuestra unidad K:, las carpetas de sección, así como la carpeta COMUN.

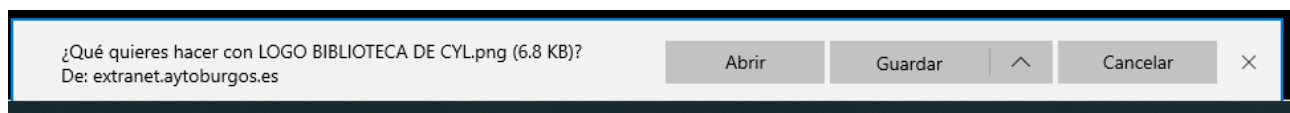


Con doble clic podremos abrir cualquier documento de tipo ofimático o pdf y modificarlo en la red municipal.

También podríamos descargarnos un documento al PC doméstico desde el que nos estamos conectando. Para ello si pulsamos sobre cualquier fichero y damos botón derecho del ratón nos posibilita la opción de ENVIAR A> Mi dispositivo.

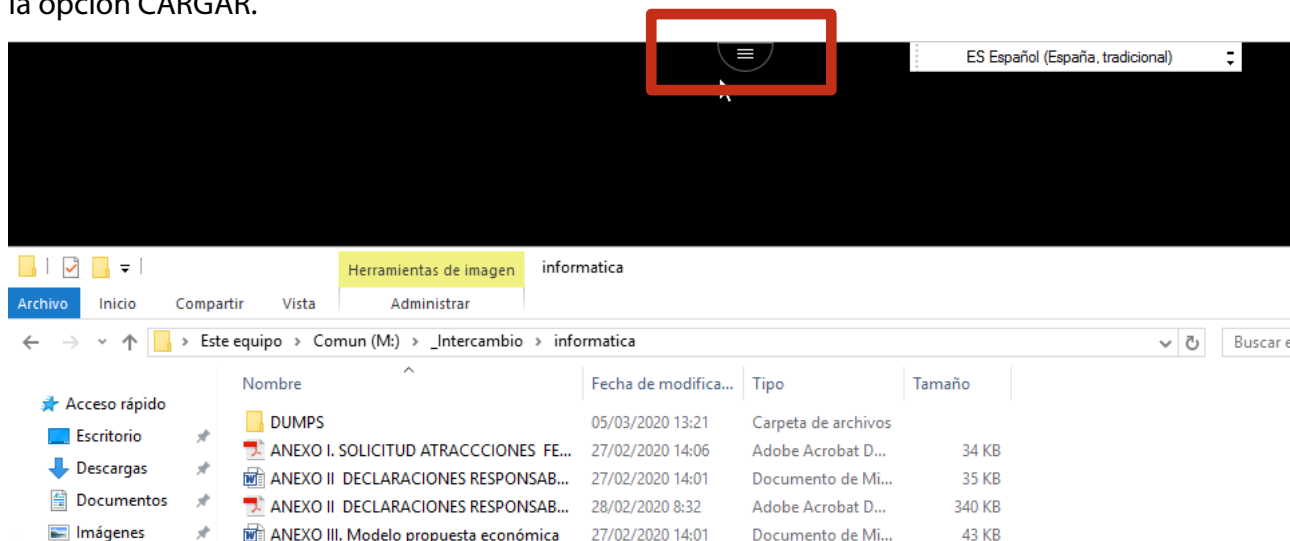


Esto nos genera una descarga de una copia del fichero en nuestro PC doméstico.



De la misma forma podemos trabajar en un documento desde nuestro PC doméstico y necesitar guardarlo en las carpetas de la red municipal.

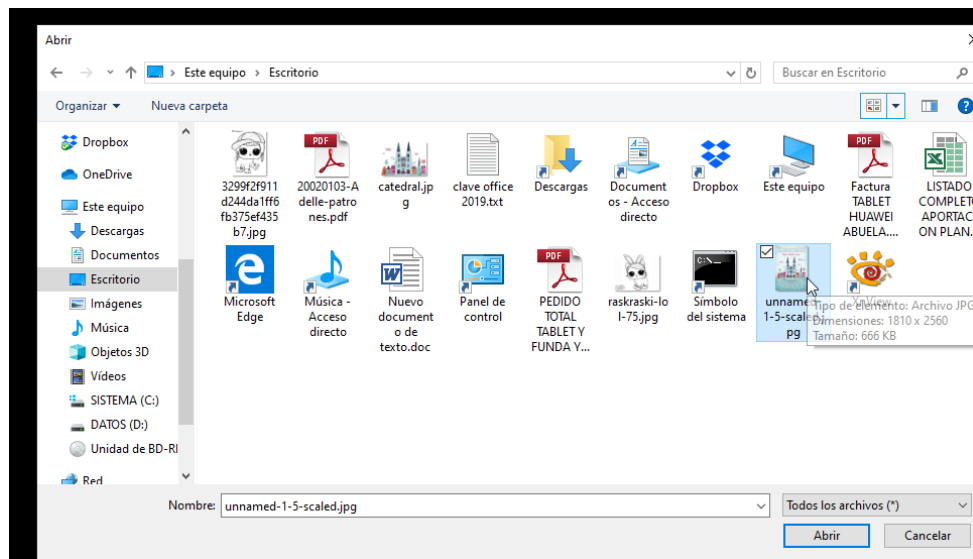
Para ello desde el explorador de ficheros de CITRIX pulsaremos sobre el icono semicircular con 3 rayas horizontales que está siempre disponible en la parte superior de la pantalla y escogeremos la opción CARGAR.



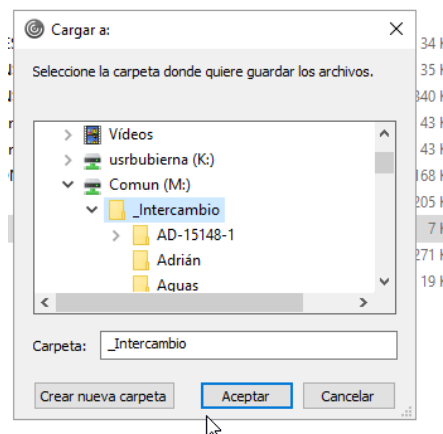
Se abrirá un menú



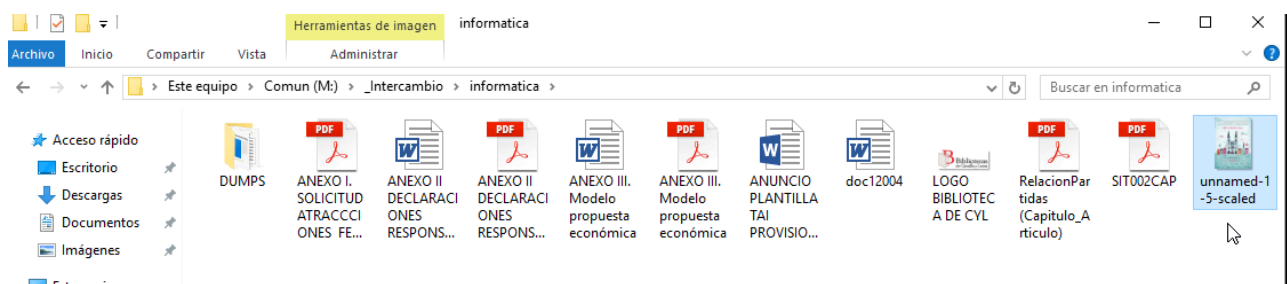
Seleccionaremos en el cuadro de diálogo cual es el fichero que queremos subir, y pulsaremos sobre abrir.



Por último, marcaremos a qué carpeta subir el fichero.

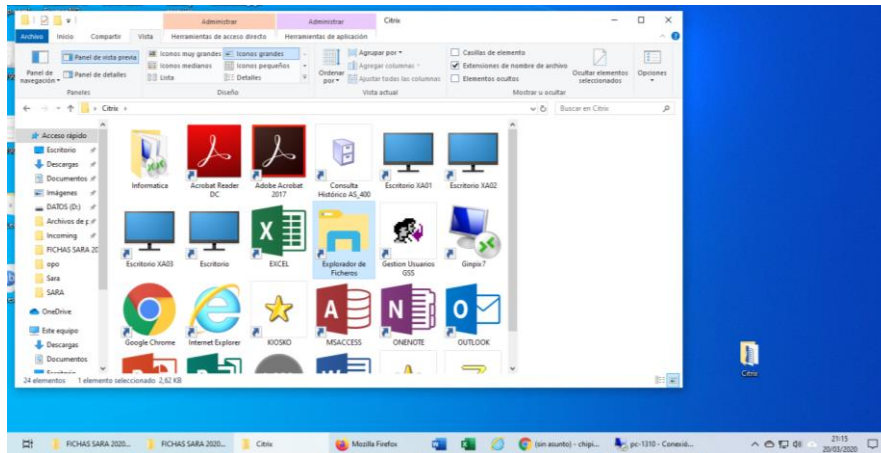
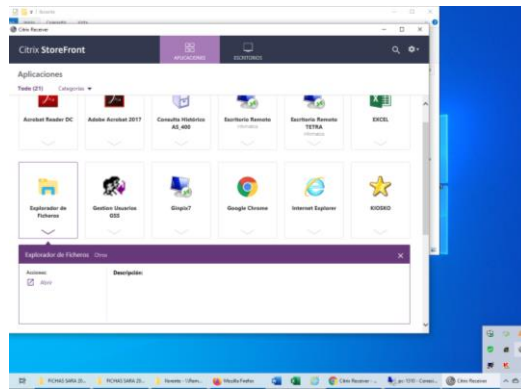


Tras unos segundos el fichero aparecerá en la carpeta indicada.



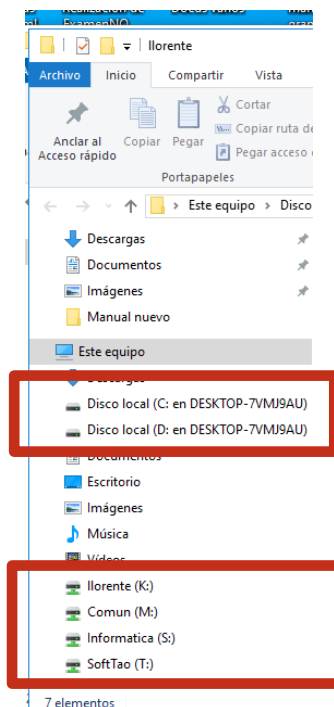
d) EXPLORADOR DE FICHEROS (si instala el plugin)

Podrá abrir el explorador de ficheros tanto desde Citrix Receiver como desde el icono que se le ha creado en el Escritorio si ha configurado Citrix como Carpeta



Su uso es idéntico a la versión web, salvo a la hora de intercambiar archivos entre nuestro PC doméstico y nuestro PC en el Trabajo.

En este caso, aparte de ver nuestra carpeta de la red municipal, Nuestra unidad K; las carpetas de sección, así como la carpeta COMUN, podremos ver una o varias unidades que se corresponden con los discos duros de nuestro PC doméstico. Así, podemos fácilmente copiar y pegar archivos dentro del mismo Explorador.



e) GINPIX 7

Es la aplicación de gestión de nóminas y sólo un grupo reducido de usuarios están autorizados a ella.

f) GOOGLE CHROME e INTERNET EXPLORER

Abre un navegador web, con posibilidad de conectar con todos los destinos a los que como Administración Local estamos autorizados y que una persona desde su casa por Internet no puede acceder.

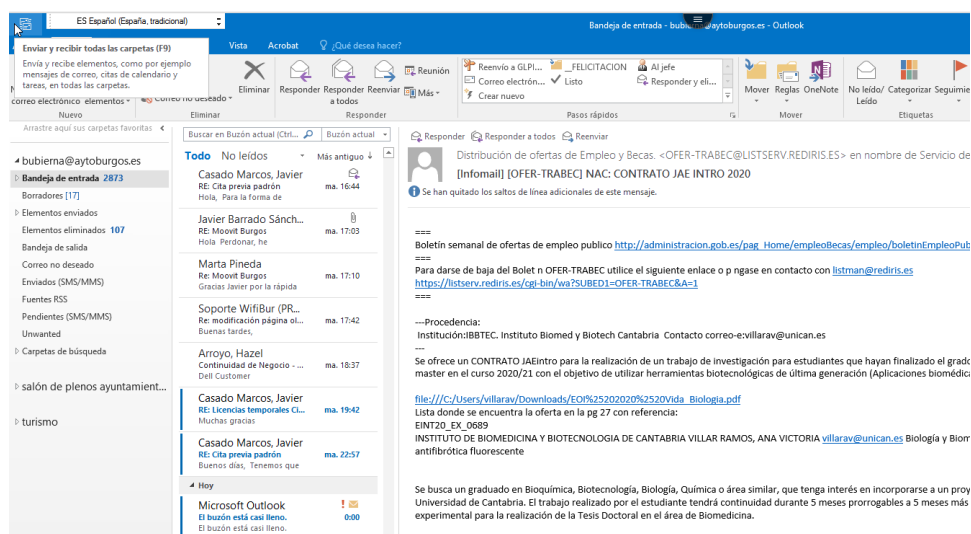
- DGP
- DGT
- Toda la relación de aplicaciones de la red SARA.
- Lexnet
- ...

Si existen certificados digitales software instalados (FNMT personal y FNMT representante de Persona Jurídica), estarán disponibles.

Si necesita utilizar una tarjeta ACCV ó el DNI electrónico en una aplicación que sólo funciona en su ordenador, póngase en contacto con Informática para proporcionar un sistema alternativo de conexión.

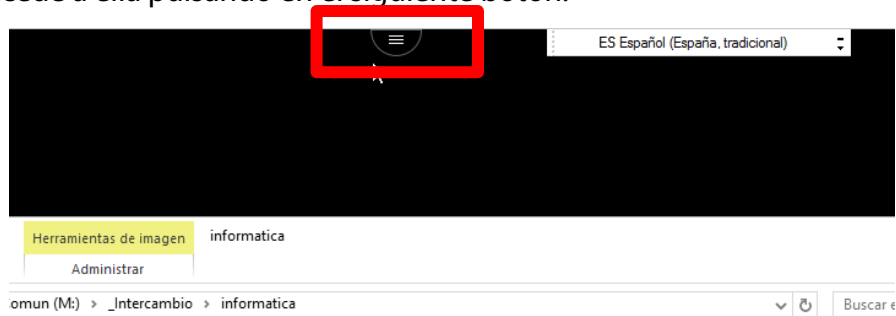
g) OUTLOOK

Nos muestra el programa para la gestión de nuestro correo electrónico personal y de aquellos otros buzones de sección a los que estemos autorizados.

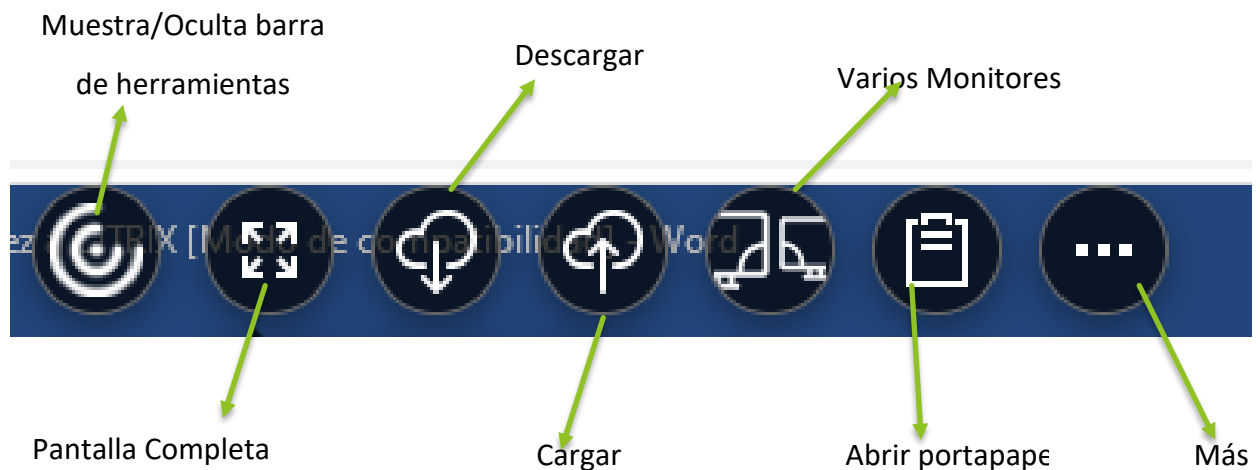


h) BARRA DE HERRAMIENTAS

La versión simplificada de Citrix dispone de una barra de herramientas en la parte superior de la pantalla. Se accede a ella pulsando en el siguiente botón:

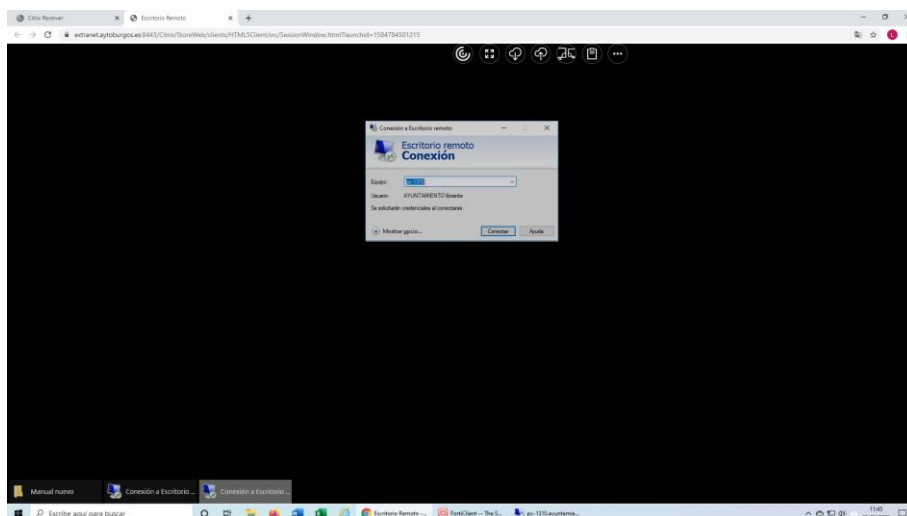


La barra de herramientas tiene las siguientes opciones:

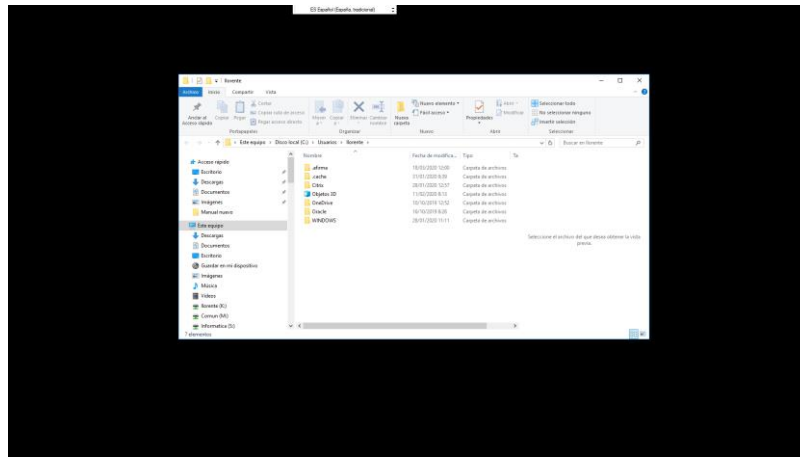


I. Pantalla Completa

Dejamos de ver el PC de trabajo embebido en un navegador



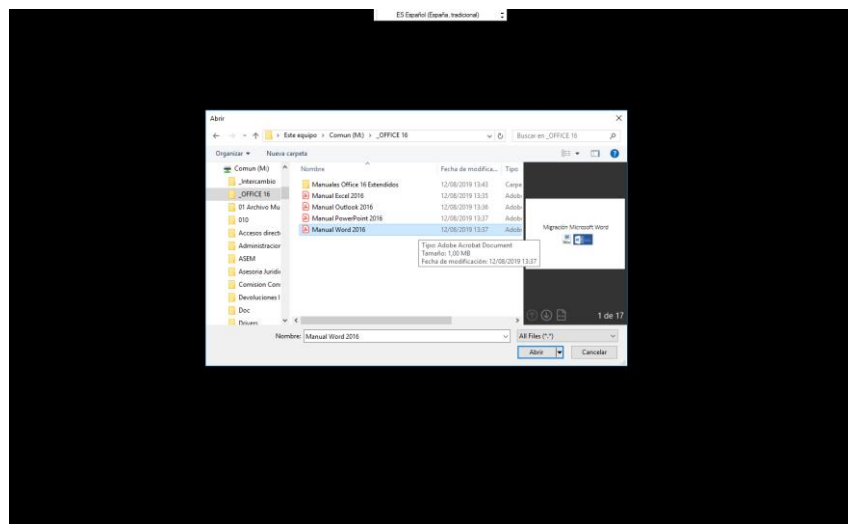
Para verlo a pantalla completa



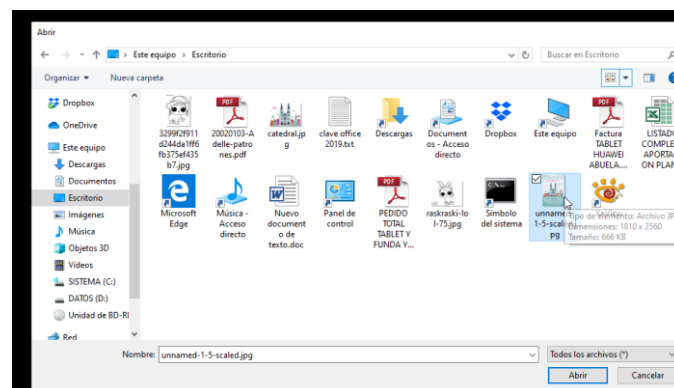
II. Descargar

Permite guardar un documento de la red municipal en nuestro PC doméstico para trabajar con mayor comodidad. Los pasos son los siguientes:

- Seleccionar el fichero de la red municipal que queremos guardar en nuestro PC doméstico.



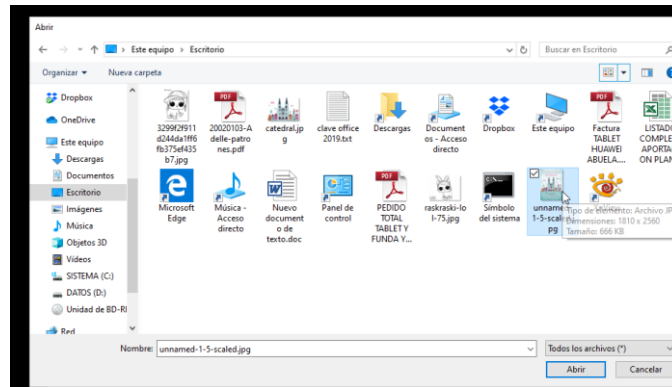
- Elegir en qué ubicación de nuestro PC doméstico queremos guardar el fichero.



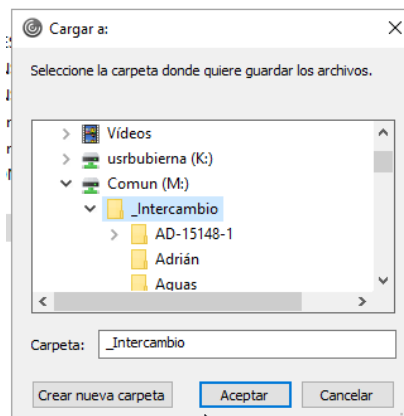
III. Cargar

Permite trabajar con un documento en nuestro PC doméstico y guardarlo en las carpetas de la red municipal. Los pasos son los siguientes:

- Seleccionar el fichero del PC doméstico que queremos subir, y pulsar sobre abrir.



- Marcar a qué carpeta de la red municipal subir el fichero.



IV. Varios Monitores

Esta opción permite la configuración de Varios Monitores

V. Abrir portapapeles

Esta opción abre un cuadro de texto, para poder copiar textos en el PC doméstico y pegarles en el PC de la red municipal.

VI. Más

Al pulsar en este botón se despliegan las siguientes opciones:

- Preferencias: permite cambiar la resolución de pantalla.
- Captura de registros: genera un log de nuestra sesión. No se recomienda su uso.
- Acerca de: información sobre la aplicación Citrix Workspace.
- Ctrl+Alt+Supr: Simula un Ctrl+Alt+Supr en el PC de la red municipal
- Desconectar: Cierra la aplicación activa abierta en Citrix
- Cerrar sesión: Cierra la sesión. Hay que volver a introducir usuario y contraseña después
- Cambiar de aplicación: Muestra un cuadro de diálogo con todas las aplicaciones abiertas y permite cambiar entre ellas.

5) DESVÍO DEL TELÉFONO

En los terminales normales (modelo 4018):

Para desviar el teléfono:

1. Pulse el botón **Desvío**
2. Oirá una locución que indica que teclee el número al que desviar todas las llamadas. Si el número es externo, comenzar con el número 0.
3. Una vez tecleado, escuchará que *"su maniobra ha quedado registrada"*. Ya puede colgar. Se quedará una luz verde fija en el botón desvío.

Para desactivar el desvío:

Simplemente tiene que pulsar el botón Desvío una vez y dejará de estar activado el desvío y la luz del botón.

Si no estuviera en la oficina, puede enviar un correo a sistemas@aytoburgos.es indicando el número de extensión y el número al que desviar las llamadas para que podamos hacerlo remotamente.

En los terminales de gama alta (4038):

Para desviar el teléfono desde el menú:

- a) Acceda a la pestaña **menú**
- b) Elegir la opción **Desvío** del menú
- c) Elegir la opción **Desvío inmediato** del menú
- d) Oirá una locución que indica que teclee el número al que desviar todas las llamadas. Si el número es externo, comenzar con el número 0.
- e) Una vez tecleado, escuchará que *"su maniobra ha quedado registrada"*. Ya puede colgar. Se quedará un icono girando en la parte superior derecha de la pantalla del teléfono.

Para desactivar el desvío desde el menú:

Simplemente tiene que pulsar el botón que está al lado del icono de la parte superior derecha y elegir la opción **Desactivar** del menú. Dejará de estar activado el desvío y el icono dejará de girar.

Por comandos en vez de menú, en cualquier tipo de terminal:

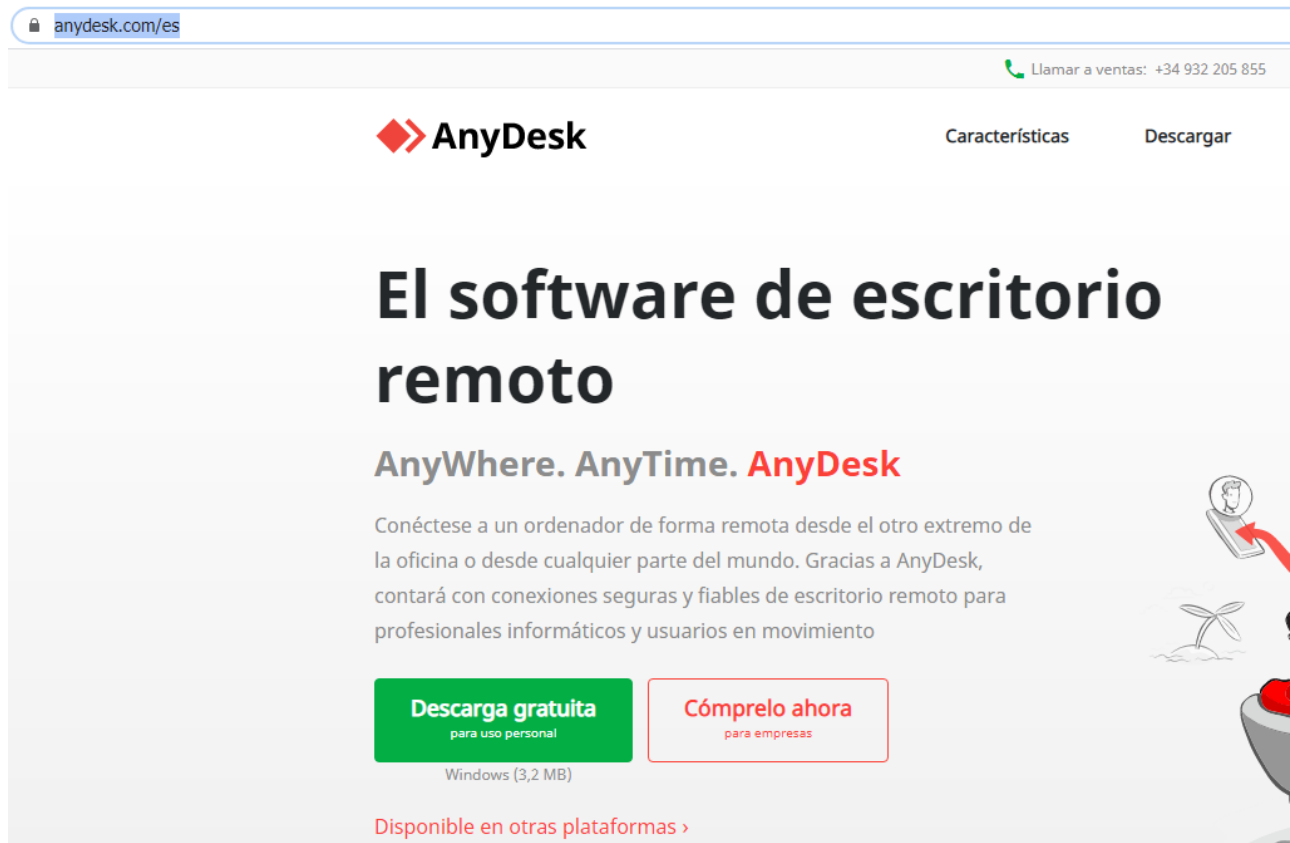
- Para activar el desvío: marcar *60 y seguir las instrucciones
- Para desactivar el desvío: marcar *64

Si no estuviera en la oficina y precisa que se le desvíe el teléfono, puede enviar un correo electrónico a sistemas@aytoburgos.es indicando el número de extensión y el número al que desviar las llamadas para hacerlo remotamente.

6) SOPORTE REMOTO

Si tiene problemas en su casa, deberá descargarse la aplicación Anydesk en la siguiente URL:

<https://anydesk.com/es>



Pulsar en Descarga gratuita y ejecutarlo.

NO es necesario instalar la aplicación.

Al arrancar le aparecerá un identificador que tendrá que darnos para poder conectarnos en remoto a su equipo.

Para dudas técnicas se puede contactar con Informática:

- A través de la aplicación de gestión de incidencias <https://intranet.aytoburgoses>
- Y, sólo si es urgente, a través del correo electrónico: sistemas@aytoburgoses

7) PREGUNTAS FRECUENTES

a) ¿Cómo puedo copiar y pegar desde o hacia mi ordenador en la versión simplificada de Citrix?

Si pulsas sobre las tres rayas horizontales blancas de la parte superior de la pantalla, aparecerá el siguiente menú gráfico:



Para Copiar / pegar, pulsar el icono del portapapeles

b) ¿Cómo puedo cargar o descargar archivos de mi ordenador al entorno del Ayuntamiento en la versión simplificada de Citrix?

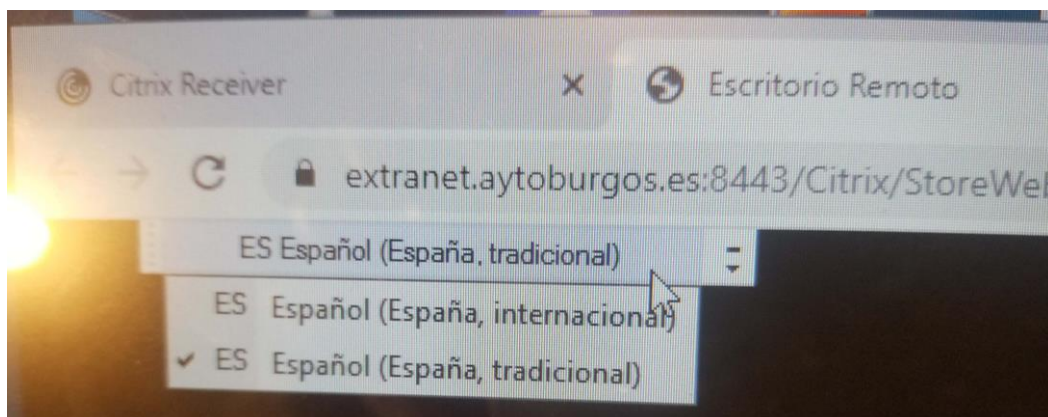
Si pulsas sobre las tres rayas horizontales blancas de la parte superior de la pantalla, aparecerá el siguiente menú gráfico:



Con los iconos de la nube con la flecha hacia abajo o hacia arriba

c) No funcionan correctamente las teclas

Asegurarse que el teclado elegido es en español. Cuando estés en la pantalla de abrir el escritorio remoto verificar que en la esquina superior izquierda esté el idioma Español tradicional:



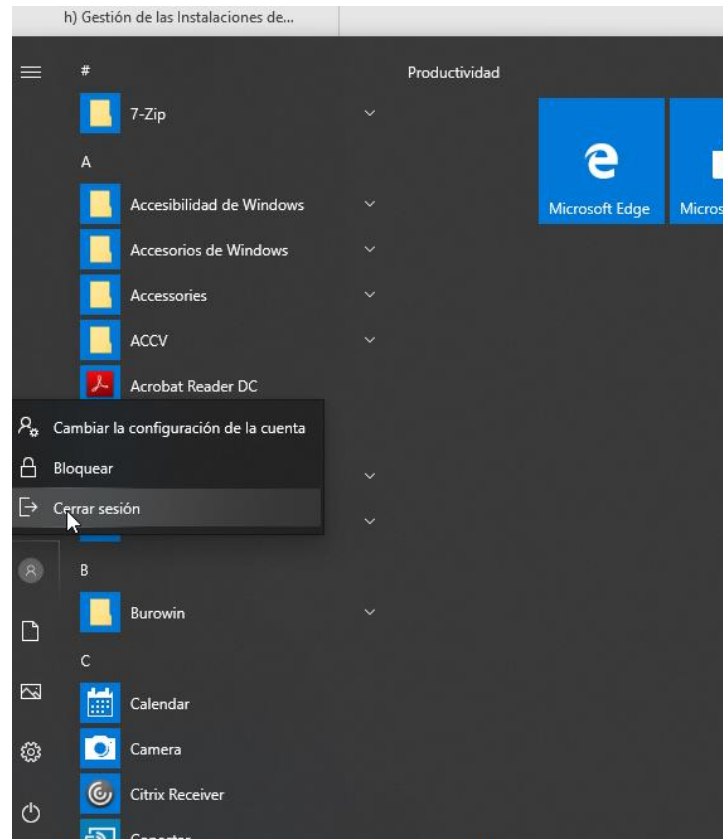
d) No me acuerdo del nombre de mi ordenador de trabajo (PC-XXXX)

Llame a informática o escriba un correo a sistemas@aytoburgos.es.

e) ¿Cómo me desconecto de mi PC del trabajo?

Tiene varias opciones:

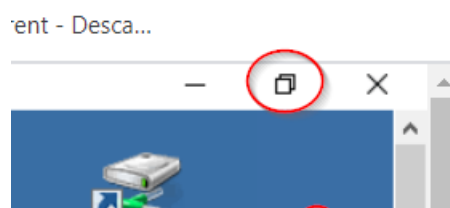
- Si está usando la versión web simplificada puede pulsar en la Barra de Herramientas, el botón con *Tres Puntos* y la opción *Cerrar Sesión*
- También puede, en el mismo Escritorio Remoto, *Cerrar sesión*



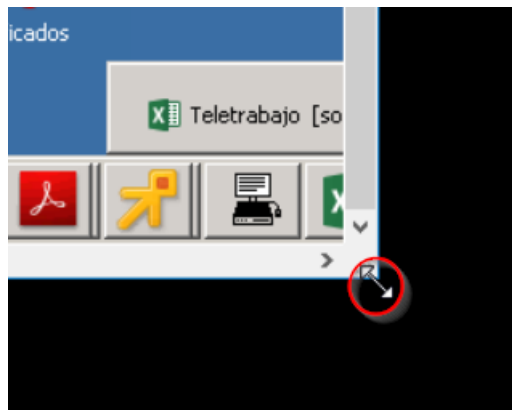
- Otra opción es en la barra superior al lado del nombre del PC pulsar en la X.
- Lo que **NO** debe hacer es Apagar el ordenador, salvo que haya presencialmente alguien que pueda encenderlo, ya que de esa forma no podrá volver a conectarse. Si por error lo apaga, mande un email a sistemas@aytoburgos.es

f) No se visualizan todas las barras en escritorio remoto

1. Cambiar el tamaño del escritorio remoto con el siguiente botón:



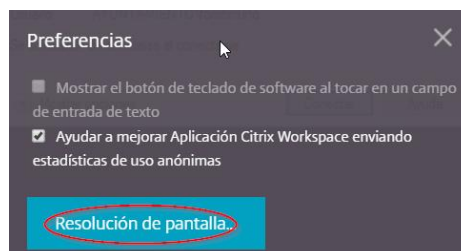
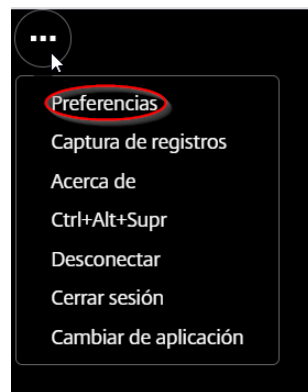
2. Expandir tamaño hasta ver barra de inicio

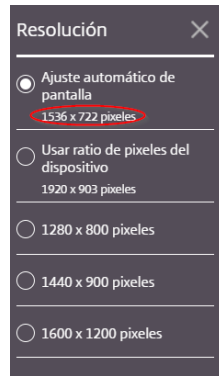


3. Volver a maximizar la ventana del escritorio remoto.

g) Ajustar resolución en Escritorio remoto a pantalla completa

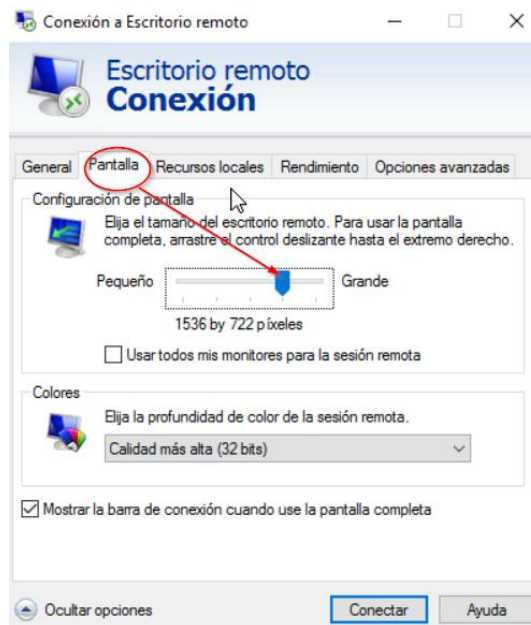
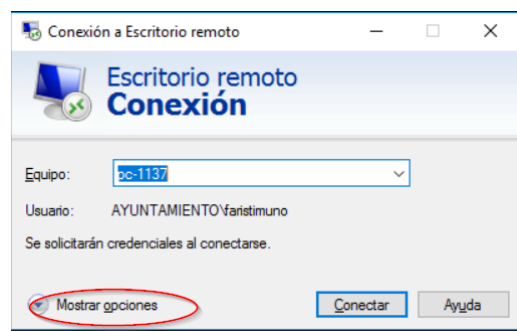
1. Elegir resolución en parámetros de Citrix:





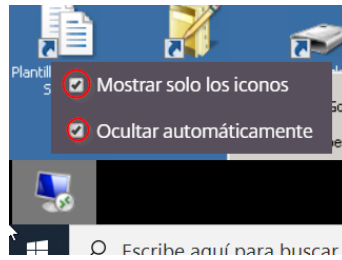
2. Cambiar a la misma resolución en opciones de Escritorio remoto:

Antes de entrar en el ordenador remoto, pulsar en opciones:



3. Ocultar automáticamente barra de escritorio remoto para mostrar barra de tareas.

Botón derecho del ratón sobre barra escritorio remoto:



h) Después de poner usuario y contraseña en Citrix aparece un mensaje de que no tiene aplicaciones disponibles.

El responsable de su sección ó servicio debe hacer la petición a Personal para autorizar el alta.

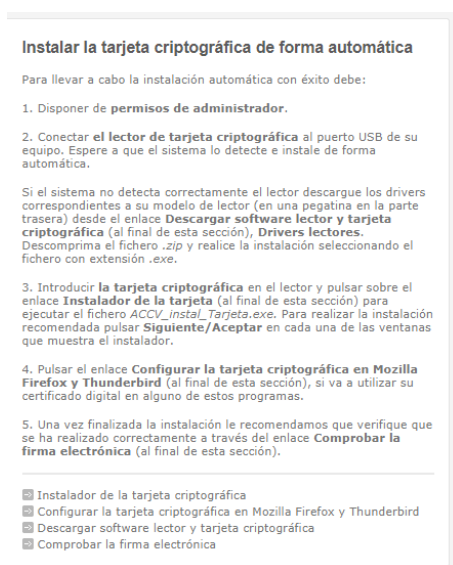
i) No me deja conectar a Citrix me sale este mensaje: *No puede iniciarse sesión en este momento. Cierre el explorador web para proteger su cuenta.*

Asegúrese que está usando Chrome o Firefox. Asimismo, eliminar completamente la caché del navegador.

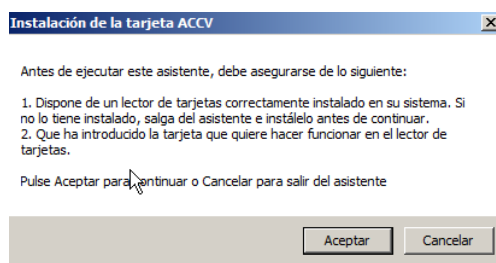
8) ANEXO - INSTALACIÓN SOFTWARE ACCV

En el caso de disponer de un lector de tarjetas criptográficas y una tarjeta de la ACCV y pretende usar el ordenador de su casa, es necesario hacer lo siguiente la primera vez:

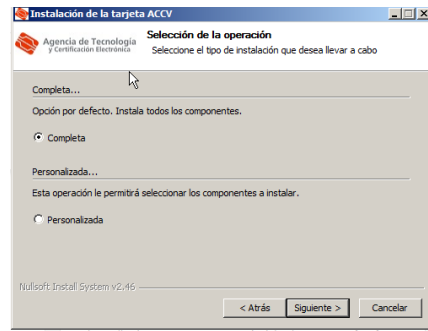
1. Conectar teclado con lector de tarjetas o lector independiente al ordenador.
2. Acceder a la URL: <https://www.accv.es/ayuda/instalar-la-tarjeta-criptografica-auto/>



3. En la página anterior seleccionar **“Instalador de la tarjeta criptográfica”**.
Descargará el instalador. Acceder a descargas y ejecutarlo:



4. Introducir tarjeta de la ACCV



5. Seleccionar idioma "Spanish"
6. "Aceptar" y "Siguiete" en los diferentes menús hasta terminar.
7. Aparecerá también un submenú para instalar para Firefox. Marcarlo y aceptar.