



# CAMPUS PROY01

Gestión de incidencias y peticiones  
a CAMPUS

**Autor: OTP**  
**Versión: 1.0.0**

GERENCIA INFORMÁTICA  
JOSEFA VALCÁRCEL, 44  
28027-MADRID



## **Propiedades del documento**

| Propiedad             | Valor  |
|-----------------------|--|
| Nombre de archivo     | Gestión de incidencias y peticiones a CAMPUS.doc |
| Código del documento  | CAMPUS-GUI-PET-1.0.0                             |
| Clasificación         | Público  |
| Estado                |  |
| Elaborado por         | Oficina Técnica de Proyectos de DGT              |
| Fecha elaboración     | 09/09/2025                                       |
| Verificado por        |  |
| Fecha de verificación |  |
| Aprobado por          |  |
| Fecha de aprobación   |  |

Tabla de registro 1: Información del documento

## **Distribución del documento**

| Nombre /Grupo | Versión | Fecha      | Descripción / Comentarios |
|---------------|---------|------------|---------------------------|
| OTP           | 1.0.0   | 09/09/2025 |                           |

Tabla de registro 2: Distribución del documento

## **Control de cambios**

| Versión | Fecha      | Autor | Descripción / Comentarios |
|---------|------------|-------|---------------------------|
| 1.0.0   | 09/09/2025 | OTP   | Versión inicial           |
|         |            |       |                           |

Tabla de registro 3: Control de Cambios



## Índice General

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | INTRODUCCIÓN .....  | 4  |
| 1.1   | PROPÓSITO DEL DOCUMENTO .....   | 4  |
| 1.2   | DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA Y COMPONENTES .....   | 5  |
| 2     | PROCEDIMIENTOS .....  | 6  |
| 2.1   | SOLICITUDES DE SERVICIO .....   | 6  |
| 2.1.1 | <i>Solicitud de alta y registro para acceso a la plataforma CAMPUS</i> .....                          | 6  |
| 2.1.2 | <i>Solicitud de matriculación para estudiantes a curso de formación en la plataforma CAMPUS</i> ..... | 10 |
| 2.2   | INCIDENCIA DE SERVICIO .....  | 14 |
| 2.2.1 | <i>Alta de incidencia en plataforma CAMPUS</i> .....  | 14 |



# 1 Introducción

La Dirección General de Tráfico pone a disposición de los usuarios el presente documento como una guía de usuario, en el cual se presenta la ayuda necesaria para el alta de solicitudes de servicio e incidencias del Campus Virtual de formación de Tráfico, en adelante CAMPUS.

El documento contiene la siguiente información:

- Propósito del documento
- Descripción del sistema y cada uno de sus componentes.
- Procedimientos. Se incluirá una descripción de los pasos a seguir para el alta de solicitudes de servicio e incidencias.

El documento está destinado exclusivamente a usuarios de formación de DGT con acceso a la aplicación de gestión de incidencias interna del organismo.

## 1.1 Propósito del documento

Este documento forma una guía para la gestión de solicitudes de incidencias y peticiones de servicio sobre el aplicativo CAMPUS que puedan tener las personas involucradas en el alta, modificación de personal que requiera un registro y matriculación en la formación así como en las incidencias que puedan surgir en el manejo de la plataforma.



## 1.2 Descripción del sistema y componentes

El CAMPUS es una aplicación que presenta a sus usuarios el contenido de los cursos a los que está inscrito el estudiante

- **CAU:** Centro de Atención al Usuario.
- **DGT:** Dirección General De Tráfico.
- **CAMPUS:** Portal de formación de la Dirección General de Tráfico
- **INCIDENCIA:** Problema relacionado con el sistema informático que dificulta o impide continuar con la operación que se desea realizar.
- **PETICIÓN DE SERVICIO:** Solicitud formal de un usuario para obtener un servicio existente o nuevo.



## 2 Procedimientos

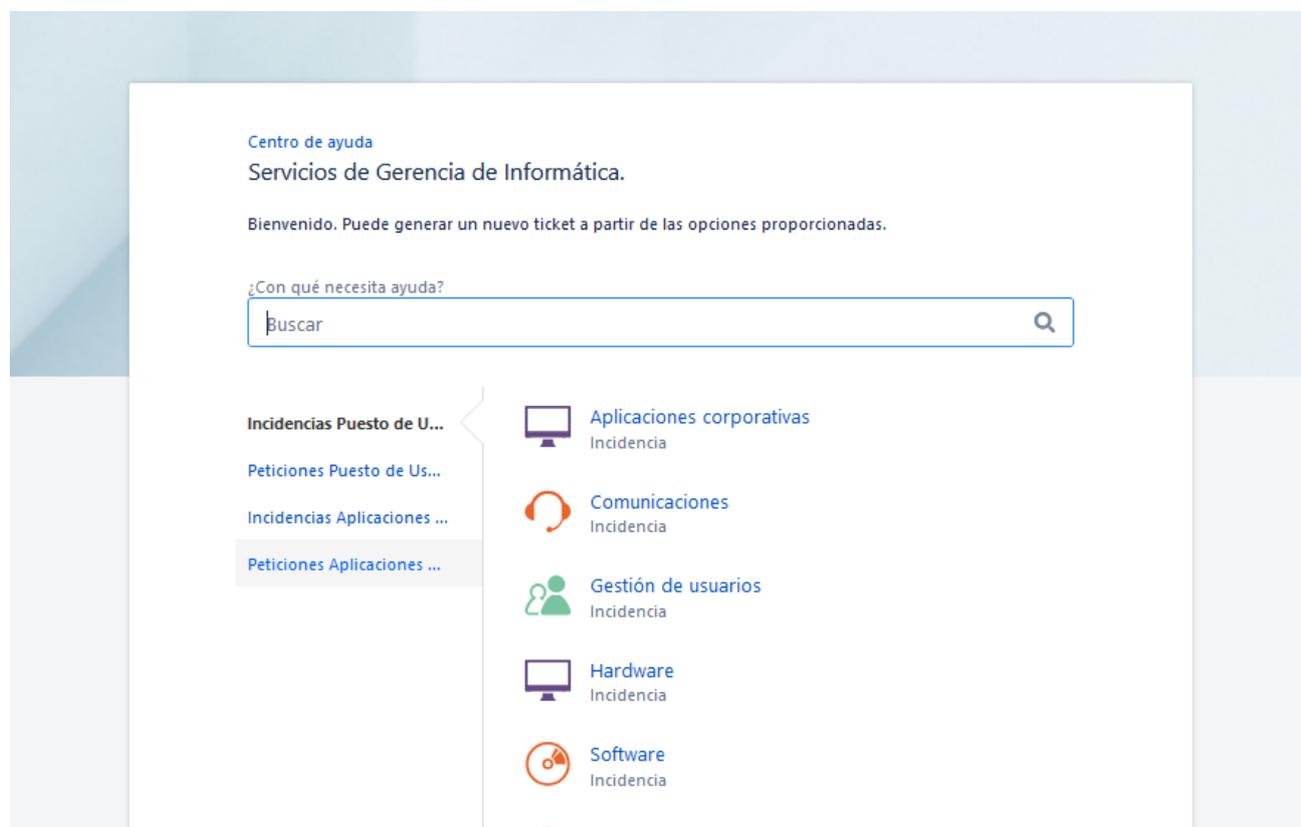
### 2.1 Solicitudes de servicio

#### 2.1.1 Solicitud de alta y registro para acceso a la plataforma CAMPUS

Accedemos a la url de gestión de incidencias de DGT

<https://jira.trafico.es/servicedesk/customer/portal/7>

En el menú de la izquierda, pinchamos sobre la entrada de “Peticiónes Aplicaciones DGT”





Una vez dentro, accedemos a la entrada de “Portales” donde vemos en el texto adjunto a la entrada que contiene el aplicativo CAMPUS



Cuando accedemos a esta entrada, nos aparece un nuevo formulario donde rellenaremos los campos necesarios para la creación de la petición de servicio sobre el alta de matriculación de usuarios a un curso de CAMPUS.

A continuación, indicamos los campos a rellenar y el contenido a especificar en cada caso.



 [Centro de ayuda](#) / [Servicios de Gerencia de In...](#)  
**Portales**

Describa los datos del trámite u operación, datos de la persona afectada,  
adjunte pantallazo o documentación relevante

Generar esta solicitud en nombre de

 Carlos  

Beneficiario (opcional)

Buscar un objeto  

Summary

Description

**Aa**  **B I**     

Subcategoría/Aplicación

Buscar un objeto  

Clasificación (opcional)

Buscar un objeto  

Otros datos de interés (opcional)

Attachment (opcional)

 Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o  
explora

**Crear** Cancelar

- **Generar esta solicitud en nombre de:** En este campo aparecerá de forma automática le nombre de la persona que en primera persona pone la solicitud a jira.



- **Beneficiario (opcional):** En este campo podremos poner, de forma opcional, a la persona solicitada para dar de alta y registrar. Este campo es opcional, pero ofrece la posibilidad que la persona dada de alta tenga información sobre el estado de su solicitud en jira como beneficiario.
- **Summary:** El campo contendrá el título de la solicitud. Como ejemplo se recomienda el siguiente formato.  
Ej: [CAMPUS] [ALTA Y REGISTRO] – Solicitud de alta y registro en plataforma CAMPUS
- **Description:** En este campo se desarrollará la solicitud de alta en la plataforma para una persona. Se deberá indicar
  - Nombre de la persona a registrar
  - Apellidos de la persona a registrar
  - DNI de la persona
  - Correo electrónico
- **Subcategoría/Aplicación:** Desplegaremos el combo y seleccionamos el aplicativo (CAMPUS) Campus virtual

Subcategoría/Aplicación

- ▲ (TEUB) Tablón del BOE
- ▲ (CAMPUS) Campus virtual
- ▲ (CAPSULA) - Aplicativo de WS expuesto para consumos desde SEDE, app miDGT y otros
- ▲ (CI @VF) Solicitud de oficinas de registro de CI@VF

- **Clasificación (opcional):** Este campo puede quedar vacío
- **Otros datos de interés (opcional):** Se podrá añadir más información a la solicitud de considerarse necesario
- **Attachment (opcional):** Se podrá añadir un documento, imagen o archivo que se considere necesaria para dar más información a la solicitud



En el caso que se desee dar de alta a múltiples usuarios, se ha de adjuntar un documento, preferible hoja de cálculo, con la misma información del punto **Description** con una fila para cada usuario.

Tras rellenar el formulario pulsaremos CREAR y se generará automáticamente una petición de servicio en jira que será tramitada por el equipo de N2 (Nivel 2) encargado de la gestión de peticiones e incidencias de este aplicativo.

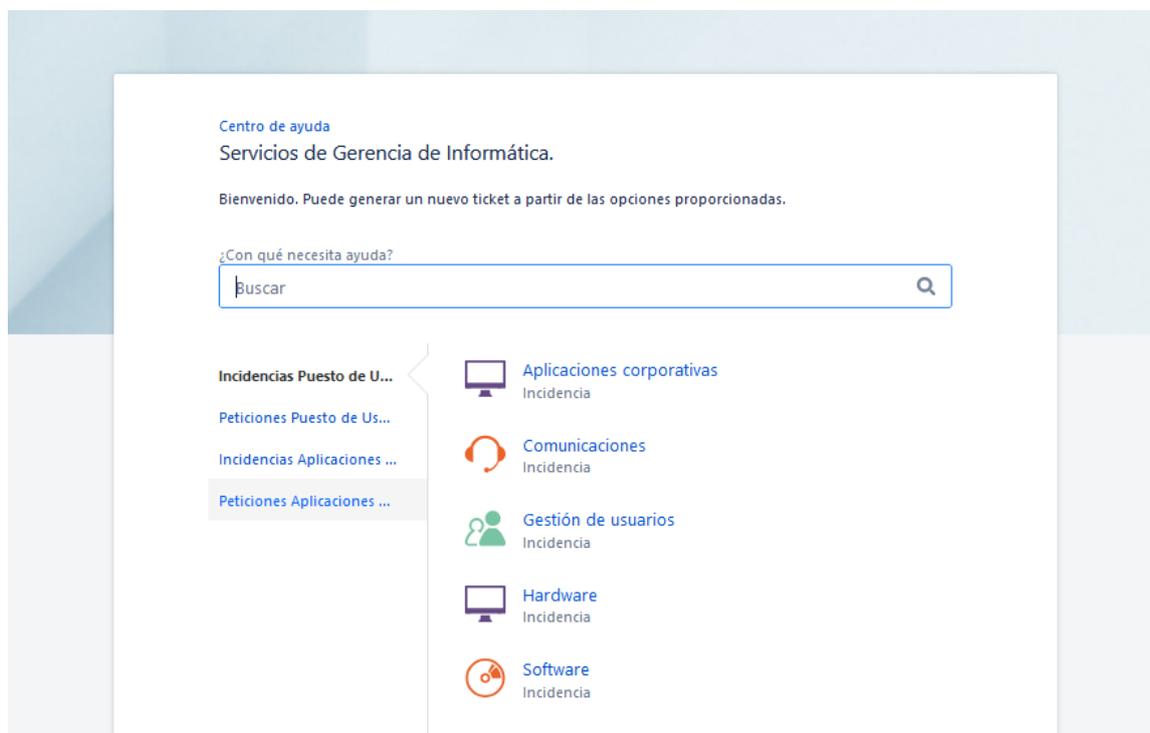
Este procedimiento genera un correo informativo automático a la persona peticionaria y a la persona beneficiaria en caso de rellenarse donde se adjuntará el enlace a su petición en jira para facilitar su seguimiento.

### **2.1.2 Solicitud de matriculación para estudiantes a curso de formación en la plataforma CAMPUS**

Accedemos a la url de gestión de incidencias de DGT

<https://jira.trafico.es/service desk/customer/portal/7>

En el menú de la izquierda, pinchamos sobre la entrada de “Peticiones Aplicaciones DGT”



Una vez dentro, accedemos a la entrada de “Portales” donde vemos en el texto adjunto a la entrada que contiene el aplicativo CAMPUS



Cuando accedemos a esta entrada, nos aparece un nuevo formulario donde rellenaremos los campos necesarios para la creación de la petición de servicio sobre el alta de matriculación de usuarios a un curso de CAMPUS.

A continuación, indicamos los campos a rellenar y el contenido a especificar en cada caso.



 Centro de ayuda / Servicios de Gerencia de In...  
Portales

Describe los datos del trámite u operación, datos de la persona afectada, adjunte pantallazo o documentación relevante

Generar esta solicitud en nombre de

 Carlos

Beneficiario (opcional)

Buscar un objeto  

Summary

Description

**Aa**  **B I**          

Subcategoría/Aplicación

Buscar un objeto  

Clasificación (opcional)

Buscar un objeto  

Otros datos de interés (opcional)

Attachment (opcional)

 Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o explore

- **Generar esta solicitud en nombre de:** En este campo aparecerá de forma automática le nombre de la persona que en primera persona pone la solicitud a jira.
- **Beneficiario (opcional):** En este campo podremos poner, de forma opcional, a la persona solicitada para matriculación. Este campo es opcional, pero ofrece la posibilidad que la persona dada de alta tenga información sobre el estado de su solicitud en jira como beneficiario.



- **Summary:** El campo contendrá el título de la solicitud. Como ejemplo se recomienda el siguiente formato.

Ej: [CAMPUS] [MATRICULACIÓN] – Solicitud de matriculación a curso en plataforma CAMPUS

- **Description:** En este campo se desarrollará la solicitud de matriculación a un curso en la plataforma para una persona. Se deberá indicar
  - Nombre de la persona a registrar
  - Apellidos de la persona a registrar
  - DNI de la persona
  - Correo electrónico
  - Curso a matricular
- **Subcategoría/Aplicación:** Desplegaremos el combo y seleccionamos el aplicativo (CAMPUS) Campus virtual

Subcategoría/Aplicación

Buscar un objeto

- ▲ (TEUB) Tablón del BOE
- ▲ (CAMPUS) Campus virtual
- ▲ (CAPSULA) - Aplicativo de WS expuesto para consumos desde SEDE, app miDGT y otros
- ▲ (CI @VF) Solicitud de oficinas de registro de CI@ve

- **Clasificación (opcional):** Este campo puede quedar vacío
- **Otros datos de interés (opcional):** Se podrá añadir más información a la solicitud de considerarse necesario
- **Attachment (opcional):** Se podrá añadir un documento, imagen o archivo que se considere necesaria para dar más información a la solicitud

En el caso que se desee dar de alta a múltiples usuarios, se ha de adjuntar una documento, preferible hoja de cálculo, con la misma información del punto **Description** con una fila para cada usuario.



Tras rellenar el formulario pulsaremos CREAR y se generará automáticamente una petición de servicio en jira que será tramitada por el equipo de N2 (Nivel 2) encargado de la gestión de peticiones e incidencias de este aplicativo.

Este procedimiento genera un correo informativo automático a la persona peticionaria y a la persona beneficiaria en caso de rellenarse donde se adjuntará el enlace a su petición en jira para facilitar su seguimiento.

**Importante:** se puede solicitar la matriculación y el alta en un curso en la misma petición, si se recoge expresamente en la **Description**, sin necesidad de enviar dos solicitudes independientes.

## 2.2 Incidencia de servicio

### 2.2.1 Alta de incidencia en plataforma CAMPUS

Accedemos a la url de gestión de incidencias de DGT

<https://jira.trafico.es/servicedesk/customer/portal/7>

En el menú de la izquierda, pinchamos sobre la entrada de “Incidencia Aplicaciones”



[Centro de ayuda](#)

Servicios de Gerencia de Informática.

Bienvenido. Puede generar un nuevo ticket a partir de las opciones proporcionadas.

¿Con qué necesita ayuda?

[Incidencias Puesto de Us...](#)

[Peticiónes Puesto de Us...](#)

**[Incidencias Aplicaciones...](#)**

[Peticiónes Aplicaciones ...](#)



[Accidentes](#)

[Incidencia] (AREN) Registro de Accidentes de tráfico



[Administración Electrónica](#)

[Incidencia] NTRA, REAP, SAVI



[Aplicaciones Móviles](#)

[Incidencia] (MIDGT) Aplicación para dispositivos móviles



[Centros](#)

[Incidencia] CADR, CRCT, GCME



[Componentes Comunes](#)

[Incidencia] CCEL, CFNC, CGFE, CJSF, ...etc.



[Conductores](#)

[Incidencia] COND, SEXP, PERSEO

Una vez dentro, accedemos a la entrada de “Portales” donde vemos en el texto adjunto a la entrada que contiene el aplicativo CAMPUS

-  [Portafirmas](#)  
[Petición] PFIR
-  [Portales](#)  
[Petición] INTR, NWEB (SV2030, Camino de Santiago, Stars, Revista), SEDE (MiDGT web), CI@ve, TEUB, CAMPUS
-  [Recursos Humanos](#)  
[Petición] ACSO, INED, PGPF

Cuando accedemos a esta entrada, nos aparece un nuevo formulario donde rellenaremos los campos necesarios para la creación de la petición de servicio sobre el alta de matriculación de usuarios a un curso de CAMPUS.

A continuación, indicamos los campos a rellenar y el contenido a especificar en cada caso.



[Centro de ayuda](#) / [Servicios de Gerencia de In...](#)

## Portales

Describe los datos del trámite u operación, datos de la persona afectada, adjunte pantallazo o documentación relevante

Generar esta solicitud en nombre de



Carlos

Beneficiario (opcional)

Buscar un objeto



Summary

Description

Aa v | B I ... | ☰ v | 🔗 @ + v

Subcategoría/Aplicación

Buscar un objeto



Clasificación (opcional)

Buscar un objeto



Otros datos de interés (opcional)

Attachment (opcional)

📁 Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o explore

Crear

Cancelar



- **Generar esta solicitud en nombre de:** En este campo aparecerá de forma automática le nombre de la persona que en primera persona pone la incidencia en jira.
- **Beneficiario (opcional):** En este campo podremos poner, de forma opcional, a la persona beneficiaria de resolución de incidencia. Este campo es opcional, pero ofrece la posibilidad que la persona dada de alta tenga información sobre el estado de su problema en jira como beneficiario.
- **Summary:** El campo contendrá el título de la solicitud. Como ejemplo se recomienda el siguiente formato.

Ej: [CAMPUS] [INCIDENCIA] – <Breve descripción de la incidencia>

- **Description:** En este campo se desarrollará una explicación detallada de la incidencia. Se recomienda explicar la más ampliamente posible la problemática y adjuntar todo lo necesario para el entendimiento de la misma.
- **Subcategoría/Aplicación:** Desplegaremos el combo y seleccionamos el aplicativo (CAMPUS) Campus virtual

Subcategoría/Aplicación

Buscar un objeto

- ▲ (TEUB) Tablón del BOE
- ▲ (CAMPUS) Campus virtual
- ▲ (CAPSULA) - Aplicativo de WS expuesto para consumos desde SEDE, app miDGT y otros
- ▲ (CI @VF) Solicitud de oficinas de registro de CI@ve

- **Clasificación (opcional):** Este campo puede quedar vacío
- **Otros datos de interés (opcional):** Se podrá añadir más información a la incidencia de considerarse necesario. Se recomienda adjuntar imágenes de los problemas encontrados.
- **Attachment (opcional):** Se podrá añadir un documento, imagen o archivo que se considere necesaria para dar más información a la incidencia



Tras rellenar el formulario pulsaremos CREAR y se generará automáticamente una incidencia en jira que será tramitada por el equipo de N2 (Nivel 2) encargado de la gestión de peticiones e incidencias de este aplicativo.

Este procedimiento genera un correo informativo automático a la persona peticionaria y a la persona beneficiaria en caso de rellenarse donde se adjuntará el enlace a su petición en jira para facilitar su seguimiento.