

6 DE ENERO DE 2023

**CIRCULAR
UNA-CGT-CIRC-003-2023**

**PARA: COMUNIDAD UNIVERSITARIA
DE: CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA (CGT)**

ASUNTO: SOLICITUDES DE SOPORTE Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Estimada comunidad universitaria:

Para el año 2023, las solicitudes de servicio relacionadas con las siguientes temáticas continuarán siendo canalizadas a través del medio formal establecido para tal fin, el cual es el sistema de tiquetes o solicitudes de servicio conocido como iTop:

- Servicios de soporte técnico informático en general.
- Servicios web a cargo del área Unaweb.
- Seguridad informática institucional.
- Infraestructura de redes y telecomunicaciones alámbrica e inalámbrica.
- Telefonía IP (solamente los teléfonos que indiquen en su marca: Cisco)
- Conectividad a internet, correo electrónico, acceso a la web.

=====
PRIMERA LÍNEA DE ATENCIÓN
=====

Para las facultades, escuelas y otras instancias que posean personal informático propio, se les recuerda que la primera línea de atención en servicios informáticos de carácter general corresponde a este personal en particular.

=====
INFORMACIÓN DE CONTACTO SOLICITADA
=====

Para el apartado de soporte técnico, y con el fin de atender de forma expedita estas solicitudes, requerimos se indique al menos la siguiente información:

- Nombre de la persona que solicita el servicio.
- Correo electrónico, número de teléfono, contacto de Microsoft TEAMS del interesado.
- Ubicación exacta de la oficina, y horario en el que se puede coordinar el servicio solicitado.
- Número de activo del computador o equipo tecnológico institucional por revisar. No se ofrece el servicio de reparación o instalación de software o sistema operativo en equipos particulares.

=====

DETALLE TÉCNICO SOLICITADO

=====

Detalle del problema técnico. En varias ocasiones nos indican "no sirve", y no se brinda información adicional. En este sentido se solicita indicar si el problema es de hardware o de software, si el computador es nuevo o corresponde a un computador previamente existente, indicar en la medida de lo posible el sistema operativo utilizado: Windows 7, Windows 8 o Windows 10, si es un problema de impresión, o problemas similares.

Si corresponde a un tema de conectividad a internet, favor indicar si la conexión utilizada es alámbrica o inalámbrica.

=====

UTILITARIOS BÁSICOS

=====

La instalación de utilitarios básicos como Zoom, 7Zip / Winrar, Acrobat Reader, Firefox, Teams y software similar que puede ser descargado directamente de los sitios oficiales de los fabricantes en la internet; así como la instalación de Office 365, deben ser llevados a cabo directamente por el interesado.

=====

INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL COMPUTADOR

=====

Si se desea que se formatee el computador, el interesado es el responsable de mantener una copia de seguridad de sus datos en un sitio alternativo previo a la visita técnica. Por lo tanto, no podemos asumir la responsabilidad por la pérdida de datos en el computador respectivo.

=====

PROGRAMACIÓN DE LAS VISITAS

=====

Es importante señalar que la herramienta TEAMS no sustituye al servicio de iTop. Por lo tanto, todas las solicitudes por atender requerirán la solicitud de iTop previamente ingresada. La atención de los reportes se programa con base en la cantidad de tiquetes de servicio recibidos y el personal disponible, el cual es limitado.

=====

SOLICITUDES OPORTUNAS

=====

El sistema iTop permite establecer el inicio de la solicitud llevada a cabo, la persona

asignada para resolver cada caso recibido, y la comunicación adicional que se derive de cada solicitud recibida. Por lo tanto, solicitamos su colaboración para que las necesidades tecnológicas en general ingresen por esta vía, con la debida antelación y coordinación posibles.

Lo anterior aplica también para actividades relacionadas con seminarios, congresos, visitas externas nacionales o internacionales, entre otros; las cuales deben definir sus necesidades en materia tecnológica con suma anticipación, por lo que no se atenderán solicitudes inmediatas de esta índole.

=====

TIEMPO DE RESPUESTA ESPERADO

=====

En caso de requerir información adicional o llevar a cabo alguna coordinación, esta se solicitará en el apartado de “Bitácora Pública”. En este sentido se indica que en caso de que no haya respuesta por parte del interesado en un período máximo de 5 días hábiles, estas solicitudes serán cerradas de oficio.

Como se ha reiterado por varios años, las necesidades requeridas deben ingresar con la suficiente antelación. No se atenderán solicitudes para atención inmediata o que hayan carecido de coordinación y planificación requeridas, particularmente aquellas asociadas a eventos académicos o administrativos en general o contrataciones con terceros.

=====

AGRUPAMIENTO DE SOLICITUDES

=====

Con el fin de lograr una mayor eficiencia en las visitas presenciales a las diversas oficinas, se requiere que las solicitudes de servicio de esta índole sean integradas por parte del personal administrativo respectivo, con el fin de que sean atendidas de forma conjunta en una sola visita.

La recepción continua de solicitudes de servicio a una misma oficina implica un costo operativo importante en función de la cantidad de funcionarios que se tienen asignados para este efecto, y supone un riesgo de contagio por COVID19, razón por la cual la mayoría del personal universitario se encuentra aún en modalidad de teletrabajo.

Por lo tanto, solicitamos su colaboración para que el personal de una unidad académica o administrativa plantee sus necesidades tecnológicas de tal forma que se logren integrar según lo indicado anteriormente, ya que se procederá a implementar de oficio esta estrategia de eficiencia y seguridad sanitaria por parte de nuestros colaboradores.

=====

AVALES TÉCNICOS

=====

En relación con los avales técnicos asociados a las adquisiciones mediante el sistema SIGESA, reiteramos la necesidad de que esta información se encuentre en este sistema de forma oportuna, completa y clara.

En este sentido, se indica que no se brindarán avales técnicos inmediatos, de urgencia, o asociados a la ejecución de presupuesto institucional; ya que estos conllevan un tiempo de análisis y una responsabilidad profesional.

=====

SOLICITUDES QUE INGRESAN POR OTROS MEDIOS

=====

Se indica que no serán atendidas las solicitudes de servicio que ingresen por correo electrónico, herramienta TEAMS o la vía telefónica, o aquellas que requieren una atención inmediata habiendo podido ser planificadas con anterioridad.

Asimismo, se solicita seguir con el procedimiento estipulado para este efecto, y evitar acudir a otras instancias superiores para obtener una atención inmediata, en detrimento de las organizaciones usuarias y otros interesados que cumplen con el debido proceso, y esperan a ser atendidos según el orden de llegada de sus respectivas solicitudes.

Atentamente,

CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

Maykol Phillips Seas
Director