

**8 DE ENERO DE 2024**

**CIRCULAR**

**UNA-CGT-CIRC-005-2024**

**PARA: COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

**DE: CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA (CGT)**

**ASUNTO: SOLICITUDES DE SOPORTE Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

Estimada comunidad universitaria:

Para el año 2024, 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.

El cambio en el uso de la herramienta iTop será informado de forma oportuna en las próximas semanas.

#### **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.

Se indica que en caso de que esta información sea escasa o inexistente, se podrá solicitar una ampliación en el mismo ticket de servicio. De no recibirse respuesta oportuna, se estará cerrando la solicitud.

### **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 10 o Windows 11, 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.

### **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, por cierre del sistema o cortes de compras, o asociados a la ejecución de presupuesto institucional; ya que estos conllevan un tiempo de análisis y una responsabilidad profesional.

La solicitud de avales debe llevarse a cabo con suficiente antelación previo a los cortes establecidos por la Proveeduría Institucional.

### **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;

Asimismo, la instalación del Office 365, deben ser llevada a cabo directamente por el interesado, según se indica en el siguiente enlace web:

<https://universidadnacional.atlassian.net/wiki/spaces/BDC/pages/82608383/Acceder+Herramientas+de+Microsoft+Office+365>

### **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**

Todas las solicitudes por atender requerirán de antemano su respectiva solicitud por el sistema iTop. La atención de estas solicitudes se programará con base en la cantidad de tickets de servicio recibidos, el detalle mínimo esperado por cada solicitud, y la atención primaria del informático de facultad, centro o sede disponible.

### **PROGRAMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO CON LA DEBIDA ANTELACIÓN**

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.

### **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.

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.

### **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 Asesor en de Desarrollo Tecnológico**