

6 DE ENERO DE 2020



CIRCULAR  
UNA-CGT-CIRC-004-2020

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

ASUNTO: SOLICITUDES DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Estimada comunidad universitaria:

Como todos los años, este Centro pretende llevar a cabo una serie de actividades y proyectos basados en una planificación y coordinación adecuadas, que permita alcanzar los objetivos anuales propuestos de una forma efectiva y ordenada.

Respetuosamente, reiteramos que las solicitudes de servicio relacionadas con soporte técnico, avales para la adquisición de equipo tecnológico, servicios web, seguridad informática, infraestructura de telecomunicaciones, servicios de internet y otras facilidades asociadas; sean canalizadas a través del medio formal establecido para tal fin, el cual es el sistema de tiquetes o solicitudes de servicio conocido como iTop.

Lamentablemente, durante el año 2019 la cantidad de solicitudes extraordinarias, sin planificación y de atención inmediata fue insostenible. Esto definitivamente afecta los planes tecnológicos establecidos, afecta el cumplimiento de los compromisos adquiridos y pone en riesgo a nuestro personal por los procesos y obligaciones que se dejan de atender. En este sentido, se indica que durante el año 2020 la planificación y coordinación serán una constante en la atención de las solicitudes recibidas por este Centro.

Respecto al sistema iTop

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.

Solicitamos incluir un detalle completo del servicio a solicitar en el sistema iTop, en donde se incluya la descripción del problema o caso a atender, ubicación del interesado, datos de contacto, entre otra información que pueda adelantarse con el objetivo de desarrollar una solución adecuada. La

entrega de información escueta podría atrasar la resolución del problema, avería o caso presentado para su atención.



Les recordamos que es responsabilidad del usuario llevar a cabo el respaldo de la información contenida en su propio equipo de cómputo de forma regular, previo a la atención de casos relacionados con soporte técnico.

No se omite manifestar, que no será posible asegurar la atención de las solicitudes que ingresan por correo electrónico o la vía telefónica, o aquellas que requieren una atención inmediata habiendo podido ser planificadas con anterioridad. Asimismo, agradecemos de antemano seguir con el procedimiento estipulado para este efecto, y evitar acudir a otras instancias 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.

Adicionalmente, se indica que el primer nivel de atención en materia tecnológica corresponde a los informáticos de facultades, centros y sedes, en aquellos casos que exista este personal en particular. Adicionalmente, para materia de videoconferencias y actividades similares de índole académica y administrativa, la coordinación debe realizarse en principio con este personal, o con las instancias académicas inmersas en estos procesos en particular, en ambos casos, con suficiente antelación.

Atentamente,

CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

Maykol Phillips Seas  
Director