

## Comunicado a RTICs sobre servicios que requieran recurs...

Author:

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Created On: 14 Jul 2016 07:40 PM

Comunicado a RTICs sobre servicios que requieran recursos para su resolución.

Estimado RTIC:

Â

Esperando que se encuentre bien, le informamos que debido a una adecuación a nuestros procedimientos y con la finalidad de brindarle un mejor servicio, a partir del próximo 2 de agosto de 2016, los servicios que requieran de alguna adquisición, recurso económico o intervención de proveedor, se dividirán en tres etapas, las cuales se describen a continuación:

Â.Â Â Â Â Â Â Â **Primera etapa:** La primera etapa iniciará con la solicitud de servicio vía-a ticket y terminará cuando la DTIC entregue también vía-a ticket el costo necesario para la realización del servicio, con esta acción se cerrará el ticket.

Â.Â Â Â Â Â Â Â **Segunda etapa:** El Espacio Universitario hará las gestiones necesarias para obtener el recurso correspondiente.

Â.Â Â Â Â Â Â Â **Tercera etapa:** La tercera etapa iniciará cuando el Espacio Universitario levante un nuevo ticket indicando que ya cuenta con el recurso necesario para realizar el servicio, al levantar el ticket hará referencia al ticket con el que se solicitó el servicio en la etapa 1. Cuando aplique, la DTIC validará la suficiencia presupuestal y procederá con la realización y conclusión del servicio.

Para el caso específico de reparación de equipo de cómputo y periféricos las etapas se aplicarán así:-

Â

Â.Â Â Â Â Â Â Â **Primera etapa:** La primera etapa inicia con la solicitud de reparación vía-a ticket y la recepción del equipo para su diagnóstico en la DTIC, y terminará cuando la DTIC entregue también vía-a ticket tanto el costo necesario para la realización de la reparación como el equipo mismo al Espacio Universitario, con esta acción se cerrará el ticket.

Â.Â Â Â Â Â Â Â **Segunda etapa:** El Espacio Universitario hará las gestiones necesarias para obtener el recurso correspondiente y realizará la adquisición de la refacción necesaria.

••••• **Tercera etapa:** La tercera etapa iniciará cuando el Espacio Universitario levante un nuevo ticket indicando que ya cuenta con el recurso necesario para realizar la reparación y haya adquirido la refacción correspondiente, al levantar el ticket hará referencia al ticket con el que se solicitó el servicio en la etapa 1. Cabe mencionar que solo se recibirá el equipo a reparar si viene acompañado de la refacción necesaria, en otro caso no será posible su recepción en la DTIC. Una vez recibidos equipo y refacción, la DTIC procederá a realizar la reparación y dará conclusión al servicio.

Cabe mencionar que las cotizaciones tendrán una vigencia máxima de 45 días naturales.

•  
Nota: Debido a la acumulación de equipo para reparar pendiente en espera de refacción en la bodega de esta Dirección, nos vemos en la necesidad de, a partir del 15 de agosto de 2016, devolver todo aquel equipo del que no se haya recibido la refacción necesaria para su reparación, por lo cual solicitamos a Usted de la manera más atenta que en caso de que tengan equipo en estas condiciones acudan a recogerlo en Mesa de Servicios en un horario de 9:00 a 20:00, el equipo entregado en estas condiciones solo podrá volver a ser recibido si viene acompañado de la refacción necesaria para su reparación.

•  
Agradeciendo su comprensión y apoyo le enviamos un cordial saludo

•  
Atentamente

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones