

**CIRCULAR**  
**C\_INF-003-2017**

De: CARLOS MONTERO DELGADO, Jefe de Tecnologías de Información

Para: JEFES Y ENCARGADOS / Y TODO EL PERSONAL

Asunto: **Aspectos importantes para brindarle nuestros servicios Informáticos**

Fecha: 15 DE NOVIEMBRE DEL 2017

.....  
Estimados Compañeros:

Debido a la cantidad de compromisos propios y del departamento de Tecnologías de Información, nuestras gestiones han sido divididas y delegadas con el afán de servirle mejor y acorde a las especialidades, por favor sírvase utilizar los medios proporcionados en la lista siguiente para dirigir sus requerimientos por los canales (telefónico, email, mesa de ayuda) y procedimientos establecidos como a continuación se detalla:

- 1) Servicios de soporte al usuario, incidentes o mantenimiento de sistemas, sírvase utilizar la mesa de ayuda que hemos destinado para ese fin en el URL <https://imprentacr.freshdesk.com> que ha sido rehabilitado y opcionalmente al correo [mesadeayuda@imprenta.go.cr](mailto:mesadeayuda@imprenta.go.cr), allí será atendido por el técnico asignado siguiendo el tiempo o nivel de servicio establecido según la prioridad de cada área.
- 2) Si el caso es de soporte técnico a equipos, redes, impresoras u ofimática y no es atendido en los siguientes dos días o no recibe la solución en el tiempo acordado con el técnico, primero recurra o eleve el caso a la coordinadora de soporte Quemby Obando, [gobando@imprenta.go.cr](mailto:gobando@imprenta.go.cr), ext 184, por los canales disponibles, quien dará seguimiento y buscará los medios para resolverle.
- 3) Si el caso es un incidente o falla de sistemas integrados, Portal Web u otras aplicaciones. que no es atendido en los siguientes dos días o no recibe la solución en el tiempo acordado con el analista/ingeniero a cargo, primero eleve el caso a la coordinadora de Análisis y Sistemas Gabriela Moya , [gmoya@imprenta.go.cr](mailto:gmoya@imprenta.go.cr), ext 555, por los canales disponibles, quien dará seguimiento y buscará los medios para resolverle.
- 4) Si su caso es una consulta general y NO un incidente (No fallas de soporte técnico o Sistemas), puede dirigirla a otros miembros del equipo de Informática, por favor escriba al correo [informatica@imprenta.go.cr](mailto:informatica@imprenta.go.cr). Ahí habrá varios miembros disponibles para su servicio.

- 5) Si su correo corresponde a gestiones de adquisición, inventarios de cómputo, de activos tecnológicos o suministros de impresión, por favor diríjase primero a Andrey Cortes; [acortes@imprenta.go.cr](mailto:acortes@imprenta.go.cr) , ext 179.
- 6) Esta jefatura sólo atenderá los casos elevados que hayan trascendido el esfuerzo y tiempo de ambos niveles y de las coordinadoras, con el fin de lograr mayor eficacia en los restantes servicios y proyectos que llevamos a cabo.
- 7) Si su correo es informativo y no requiere de respuesta inmediata, tome en cuenta que se pasará a trámite de archivo informativo por revisarse cuando haya oportunidad y tiempo para hacerlo.
- 8) Si su correo es una copia a mi persona, tome en cuenta que se le dará trámite de copia de archivo por revisar cuando haya oportunidad.
- 9) Para poder atender de forma más adecuada sus solicitudes elevadas a esta jefatura, pero debido a los múltiples compromisos que llevo a cabo, estaré revisando los correos a partir de las 4pm, por favor tome en cuenta que si requiere de una atención inmediata de mi parte tengo disponibilidad en el celular 8887-1685 o en mi extensión 156, salvo casos de excepción u otros compromisos ineludibles, le atenderé por este medio.

Gracias por su comprensión y colaboración al respecto.

Atte.

Master Carlos Montero Delgado  
Jefe de Tecnologías de Información (TI)

C.c. Dirección General