Estado Libre Asociado de Puerto Rico
ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS DE RETIRO
DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA
PO BOX 42003 • SAN JUAN, PR 00940-2003

3 de septiembre de 2009

A TODO EL PERSONAL

CAMBIO EN SOLICITUDES DE SERVICIO

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio que ofrece la Oficina de Tecnología de Información (OTI) a todo el personal de la Agencia, efectivo al 3 de septiembre de 2009, se realizará algunos cambios para que puedan informar problemas con el sistema mecanizado y solicitar servicio a dicha Oficina.

Como método primario para la solicitud de servicios al área de "Service Desk" en la Oficina de Tecnología de Información (OTI), se ha definido en el "OUTLOOK" un buzón para estas solicitudes, el cual se conocerá como "servicedesk".

Por medio de éste, el personal deberá solicitar el servicio deseado y escribir una breve descripción del problema que confronta su equipo. Deberán indicar, además, usuario, localización, piso y oficina. Si no envía la solicitud por correo electrónico, cuando llame por teléfono se le solicitará que envíe el correo electrónico para proceder con el servicio.

Este nuevo proceso va a reemplazar la hoja de papel que actualmente ustedes firman al completarse el servicio. Una vez el personal técnico resuelva su problema o aclare sus dudas, recibirán un correo electrónico para confirmar que se completó o solucionó su dificultad.

Algunos de los beneficios que ofrece este nuevo sistema son los siguientes:

1. Registro electrónico de su solicitud.
2. Varias personas recibirán copia de su solicitud, de manera tal que el personal que esté disponible pueda atenderla.
3. Se eliminará el uso innecesario de papel.
4. En caso de que el personal técnico se encuentre en otras áreas, podrá atender la solicitud tan pronto regrese al área de trabajo. Además, se evitará que su solicitud se extravíe.

De tener alguna sugerencia para mejorar el proceso, agradeceremos envíen la misma a la dirección de "servicedesk".

Gracias por la atención que brinden a este asunto.

Daniel Casas Meléndez **(FIRMADO)**
Director
Oficina de Tecnología de Información