

Gobierno de Puerto Rico
Departamento de la Familia
ADMINISTRACION PARA EL SUSTENTO DE MENORES
San Juan, Puerto Rico



Oficina del Administrador

15 de diciembre de 1998

Administradores Auxiliares
Jefe de Procuradores
Sub-Administradores Auxiliares
Directores de Area
Directores Asociados
Ayudantes Especiales
Supervisores


SOLICITUDES A "HELP DESK"

Es de todos conocido que el manejo de las facilidades de nuestro Centro de Cómputos fue contratado a una empresa privada.

Para garantizar el mejor funcionamiento del mismo, hemos exigido mediante contrato a la Compañía GM Group Inc. un nivel de servicio cuantificable de manera que de no satisfacer las necesidades establecidas, se activan mecanismos para penalizar económicamente a la compañía.

Se nos informa en ocasiones, que el sistema no funcionó de acuerdo a lo esperado por el usuario, pero cuando indagamos notamos que no se ha reportado la situación a "Help Desk". La mejor herramienta que tenemos para determinar el grado de satisfacción con que la empresa maneja el Centro es el informe de situaciones reportadas al "Help Desk" por los usuarios. Resulta injustificable que personal supervisor nos indique que el sistema tiene algún fallo y este no se ha reportado al mecanismo establecido para solucionar el mismo cuando en innumerables ocasiones hemos indicado que ese es el primer paso a seguir.

Es de todos conocido que todo lo que se tiene que hacer es llamar al Centro de Cómputos de PRACSES (250-8055) y solicitar al "Help Desk" para notificar la situación y una vez reportada, requerir el número de petición de su llamada.


Ecd. Miguel A. Verdiales
Administrador


AME/rm