



PROCEDIMIENTO INTERNO: GESTION DE TICKETS DE MESA DE AYUDA

PROCEDIMIENTO INTERNO: GESTION DE TICKETS DE MESA DE AYUDA

Objetivo: *Normalizar el uso y registro de Tickets para todos los pedidos, solicitudes y reclamos*

Realizado por: María Fernanda Sanz / Planificación y Control

Aprobado por: Alberto Martínez / Coordinación C.T.O.

Fecha de Emisión:

Fecha de Revisión:



1. Definición y generalidades:

Se entiende a los efectos de este procedimiento que son “solicitudes” todos los “pedidos, requerimientos y reclamos” que sean recibidos por Mesa de Ayuda a diario. Las mismas deberán ser “siempre registradas mediante el Sistema de Ticket” sin importar el medio por el cual hayan sido notificadas y pudiendo haber sido requeridas vía telefónica, mail, radio o de otra forma.

Se distinguen en términos generales 3 tipos de solicitudes, en función del grado de complejidad que cada una representa:

- **Complejidad Baja:** Representa los pedidos que requieren una acción concreta de parte de algún área de injerencia de la CTO e implica la generación de un ticket que dispare la solicitud concreta al área operativa involucrada en la realización de la misma. (Son generalmente pedidos de limpieza, mantenimiento, operativa, apertura-cierre de Salas, etc.)
- **Complejidad Intermedia:** Representa los pedidos que requieren la coordinación simultanea de parte de más de un área de la CTO y están generalmente vinculadas a producciones, por lo que es mandatorio que el ticket se dispare a todas las áreas de la CTO - estén o no afectadas en la realización de alguna tarea operativa – a fin de que puedan resolver lo que les competa y además estar notificadas del pedido en caso de que no les corresponda realizar nada concretamente. Es mandatorio en este tipo de Tickets notificar la “Grupo DGE Operativa” siempre, en su carácter de responsable y nexo coordinador de la CTO con las áreas de Producción Artística. (Son generalmente un conjunto de tareas para la puesta a punto de algún espacio, el acceso coordinado de visitas, etc.)
- **Complejidad Alta:** Este tipo de solicitudes representa pedidos de Producción por lo que deberían recibirse de parte de la DGE Operativa exclusivamente. Las mismas deberían corresponderse con las tareas y acciones contempladas en la planificación conjunta del evento con Producción.



2. Flujo de trabajo: “Generación de Ticket

A cada “solicitud” le corresponderá un ticket o “Petición”.

La responsabilidad de cada área de la CTO quedara reflejada en el “Estado” de la “Petición” y su “Derivación” a una “Persona” o “Grupo” según corresponda. Por lo mismo, la información del sistema representara la evidencia sobre la gestión de cada uno de los “Grupos” involucrados en el “Flujo de trabajo”

Cuando “Mesa de Ayuda” reciba una “solicitud/pedido/reclamo” deberá identificar el nivel de complejidad del requerimiento (Alta, Intermedia o Baja) para confirmar las áreas de la CTO que deberían estar involucradas y notificadas en el Ticket o Petición.

Para eso, es necesario que la persona que reciba la “solicitud” requiera la siguiente información:

- ✓ Fecha y hora en que se genera la solicitud
- ✓ Código del Espacio Físico afectado (Rubricado según ultimo catalogo)
- ✓ Nombre y Apellido de la persona que hace el pedido
- ✓ Motivo de la solicitud
- ✓ Para del Requerimiento (para cuando lo necesita)

Aclaraciones Generales para el uso del “Sistema de Ticket (ST)”:

- El **“TIPO”** de “Petición” será el que corresponda al motivo del pedido y su flujo de trabajo podrá adaptarse acorde y según se trata de (limpieza, Mantenimiento, Apertura de Sala, etc.)
- **“ESTADO”** de las Peticiones:
 - NUEVA: Cuando se da de alta en el sistema.
 - ASIGNADA: Cuando se asigna la tarea a un área determinada.
 - EN CURSO: Cuando esta delega la tarea y se encuentra en curso de resolución operativa.
Delegar “EN CURSO” la tarea, implica que efectivamente la operatividad para la resolución está encaminada y recibida por quien la llevara a cabo. Es decir, si se recibe en asignación una solicitud solo se pondrá “EN CURSO” el ticket cuando la tarea operativa esta



PROCEDIMIENTO INTERNO: GESTION DE TICKETS DE MESA DE AYUDA

efectivamente en poder de “**Grupo**” que tomara la acción concreta para la solución y atención del pedido y no antes. En caso de saber que la operatividad estará demorada (por ejemplo: si el llavero no estuviera disponible) “quien tenga asignada la tarea” podrá aclarar el motivo de la demora en “**NOTAS**” hasta tanto esté en condiciones de delegar “**EN CURSO**” de manera correspondiente la tarea.

- CERRADA (NO APLICA): Cuando la tarea “**ASIGNADA**” no corresponde a esa área (analizar otras opciones posibles); pasa a cerrarse.
 - RESUELTA: Cuando se cumplió con la tarea.
 - CERRADA (CONFORME): Cuando quien genero la petición en el sistema se notifica del cumplimiento y cierra la tarea con presunción de conformidad. *(Sugerimos pensar en la necesidad de establecer algún criterio de validación de ser necesario según el flujo/tipo de Petición cursada)*
 - CERRADA (NO CONFORME): Cuando una petición que ya fue “**CERRADA (CONFORME)**”, registra un reclamo o queja por la misma tarea.
- Todas las delegaciones/responsabilidades serán recibidas en el “**BANDEJA DE ENTRADA**” del Grupo/personas según corresponda.
 - “**NOTAS**”: Aun cuando la “**Petición**” ya estuviera bajo responsabilidad de otra persona, quien genero la “**Petición**” tanto como quien la tuviera delegada, podrá agregar “**notificaciones, comentarios y aclaraciones**” que podrán ser leídas por los interesados del ticket. Es importante considerar que el uso de las “**NOTAS**” debería tender a minimizar el uso del mail, el teléfono y el radio por cuestiones vinculadas a los pedidos. El uso de las notas es vital para poder conservar registro del historial tanto como de la secuencia operativa.
 - “**NOTIFICACIONES DE CAMBIO**”: Quien figure como “**Asignado a:**” en la petición, recibirá notificaciones en su “**BANDEJA DE ENTRADA**” informando sobre las novedades y otros comentarios que pudieran haberse ingresado a cada petición. Estas mismas podrán ser visualizadas en cada petición por los responsables del momento y los predecesores; no así quien aún no hubiera sido delegado para actuar en la misma.



PROCEDIMIENTO INTERNO: GESTION DE TICKETS DE MESA DE AYUDA

<p><u>Flujo:</u></p> <pre>graph TD a[NUEVA] -- (6) --> b[ASIGNADA] b -- (6-4) --> c[EN PROCESO] c -- (4-5) --> e[CERRADA - NO APLICA] c --> d[RESUELTA] d -- (5-6) --> f[CERRADA CONFORME] f -- (6) --> e e -- (5) --> f</pre>	<p><u>Descripción del Flujo:</u></p> <p>A. Mesa de Ayuda generara la solicitud en el “Sistema de Pedidos DGE” en estado “NUEVA”. Si no hay cambios para realizar sobre el mismo y habiendo revisado que los datos son correctos, deberá modificar el estado indicando que el mismo queda “ASIGNADA” y deberá indicar a quien lo delega; asumiendo como genérico que las “Peticiones” deberán ser tratadas por “Coordinadores” de área. (6)</p> <p>B. Recibida la “Petición” en estado “ASIGNADA”, el Grupo o Coordinador según determine el Área podrá:</p> <ul style="list-style-type: none">* modificar su estado poniendo el pedido “EN CURSO” cuando delegue la tarea de ejecución operativa a quien corresponda (nombre personal operativo que la llevara a cabo. Se recomienda verificar la “Fecha de fin” requerida siempre que se recibe una tarea. IMPORTANTE: En caso de modificar dicha fecha será mandatorio indicar por “NOTA” en la misma Petición, el motivo del cambio.* modificar su estado poniendo el pedido en “CERRADO (NO APLICA)” cuando la tarea no corresponda al área (analizar casos posibles). <p>a) Quedará bajo responsabilidad de personal operativo la realización efectiva, momento en el que deberá modificar el estado de la Petición a “RESUELTA”. Se aclara que, Mesa de Ayuda podrá considerar “RESUELTA” la tarea solamente en virtud de impedimentos o cuestiones técnicas de la operativa (prever tipos de flujo)</p> <p>b) Mesa de Ayuda recibirá la notificación de estado resuelto en la “BANDEJA DE ENTRADA” y procederá a modificar el estado de la “Petición” a “CERRADO (CONFORME)” con presunción de conformidad. (6)</p> <p>c) En caso de que Mesa de Ayuda reciba alguna queja/reclamo por una solicitud ya cerrada, deberá identificar la “Petición” y modificar su estado a “CERRADO (NO-CONFORME)” (6) lo que implicará el tratamiento de la No Conformidad (2)</p> <p>d) A continuación será obligatorio generar una nueva solicitud/Ticket en la que será obligatorio vincular el Número de “Solicitud Padre” (entendiendo como tal al ticket cerrado no-conforme) – Usar botón “COPIAR” y seleccionar estado “NUEVO” (6)</p>
<p><u>Responsabilidades:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. CTO/Servicios Generales (SG)2. CTO/Planificación y Control3. CTO/Dirección4. CTO/Espacios Físicos (EF)5. CTO/Seguridad6. CTO/Mesa de Ayuda7. CTO/Mantenimiento8. CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (HyS)9. CTO/Logística10. CTO/Administración	<p><u>Áreas de Aplicación:</u> Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner</p> <p><u>Normativa de Aplicación</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Normativa legal vigente- Pliegos de Adjudicación del Servicio (de corresponder) según tarea- Otros Procedimientos e Instructivos vinculados.