



PI 8.6 – 5 GESTION DE TICKETS DE MESA

Objetivo: Normalizar el uso y registro de Tickets para todos los pedidos, solicitudes y reclamos que reciba Mesa de Ayuda

Aprobó Dirección C.T.O. (firma y aclaración):	_____
<u>Se Notifican:</u>	
Mesa de Ayuda (firma y aclaración):	_____
Espacios Físicos (firma y aclaración):	_____
Seguridad (firma y aclaración):	_____
Servicios Generales (firma y aclaración):	_____
Operativa & Logística (firma y aclaración):	_____
Mantenimiento (firma y aclaración):	_____
Administración (firma y aclaración):	_____
Higiene y Seguridad de las Personas (firma y aclaración):	_____
Realizo Control & Planificación (firma y aclaración):	_____
Fecha de Emisión: <u>01/07/2016</u>	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 modelos 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 y apertura-cierre de Salas, etc.)
- Complejidad Intermedia: Representa los pedidos que requieren la coordinación simultánea de varias áreas 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 compete y además estar notificadas del pedido en caso de que no les corresponda realizar nada concretamente. Es mandatorio en este tipo de Tickets notificar al “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 la Dirección para las diferentes Áreas de la CTO implicadas en necesidades específicas para Eventos. Las mismas deberían corresponderse con las requeridas por el Área de Producción
- **La cobertura horaria de Mesa de Ayuda es la prevista para el Centro cultural de 07hs a 24hs. Cualquier gestión que sea necesario realizar fuera de este horario deberá ser comunicada con anticipación a la Coordinación Técnica Operativa.**



2. Flujo de trabajo:

A cada “solicitud” le corresponderá una “Petición” (también conocida internamente con la denominación de Ticket).

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 (programable), un pedido (inmediato) o un 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 la Petición.

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

- ✓ Fecha y hora del requerimiento (fecha de fin)
- ✓ Código del Espacio Físico afectado (Rubricado según ultimo catalogo)
- ✓ Nombre y Apellido del solicitante
- ✓ Área / Sector de origen de la solicitud
- ✓ 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:
 - 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



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 “**PAGINA DE INICIO**” 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 “**PAGINA DE INICIO**” 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.

