



“2016 - AÑO DEL BICENTENARIO DE LA DECLARACIÓN DE LA INDEPENDENCIA NACIONAL”  
SISTEMA FEDERAL DE MEDIOS Y CONTENIDOS PÚBLICOS

# CAPACITACION INTERNA - CTO

## “Uso Sistema de Tickets”

*Caso Practico: Procedimiento Especial de Apertura y cierre de espacios.*

/04/2016



“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”

## **Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos**

### **Objetivo Mesa Ayuda :**

Canalizar los pedidos y/o reclamos que llegan desde las distintas áreas del centro, a fin de dar una rápida respuesta o resolución a los mismos. Articulación Interna y externa.

Centralizar, registrar pedidos, hacer seguimiento a los requerimientos de las diferentes áreas, cuantificar y medir performance, resultados, responsabilidades, no conformidades, etc.

**= REGISTRAR en el Sistema de Tickets DGE el 100% de los pedidos que reciba Mesa de Ayuda, diariamente ”**

27/04/2016



“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”  
**Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos**

Según el tipo de “Solicitud” que Mesa de Ayuda reciba, se podrá aplicar de forma “transversal” el Sistema de Tickets a todas las Áreas de la CTO .

Ejemplo: practico:

*“Procedimiento Especial de Apertura y cierre de espacios”*



“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”

**Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos**

### Objetivos de esta reunión:

- Conocer el Proceso definido de roles y responsabilidades
- Conocer como funciona la herramienta de Solicitud de Tickets
- Lanzar a modo de prueba piloto el Procedimiento Especial de Apertura y Cierre de Espacios Físicos que implica el uso de la herramienta.



27/04/2016



“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”

**Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos**

## PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE APERTURA Y CIERRE DE ESPACIOS

*Objetivo: Normalizar la mecánica, los roles y las responsabilidades en la gestión de Cierre y apertura de los Espacios mediante el uso de Tickets*

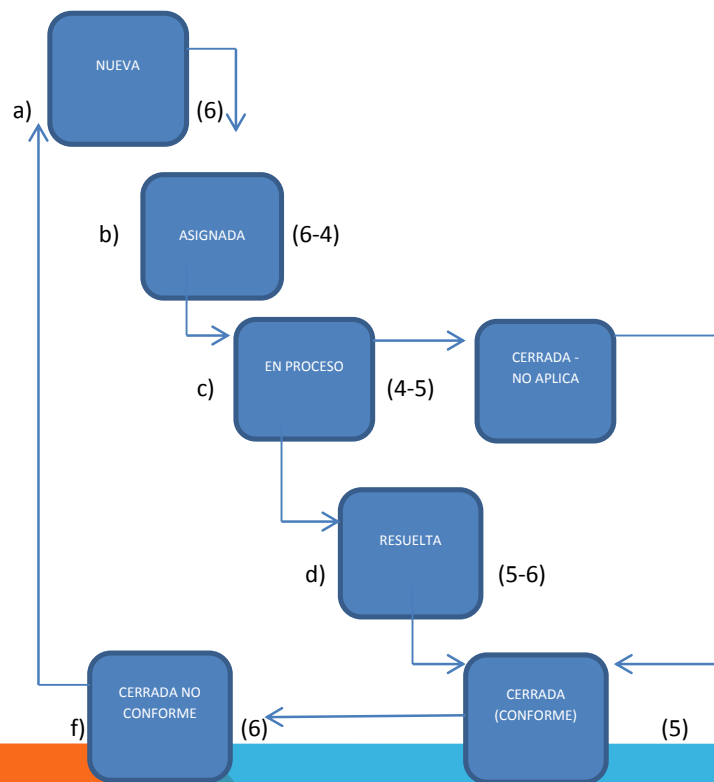
27/04/2016



“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”

## Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos

### Flujo:



### Responsabilidades:

- 1: CTO/Servicios Generales (SG)
- 2: CTO/Planificación y Control
- 3: CTO/Dirección
- 4: CTO/Espacios Físicos (EF)
- 5: CTO/Seguridad
- 6: CTO/Mesa de Ayuda
- 7: CTO/Mantenimiento
- 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (HyS)
- 9: CTO/Logística
- 10: CTO/Administración

### Descripción del Flujo:

- A. **Mesa de Ayuda** genera 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. En este caso “Maximiliano Saif / EF”. (6)
- B. Recibida la “Petición” en estado “ASIGNADA”, el responsable de **Espacios Físicos** podrá (4):
  - \* 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 (**Llaverero/Seguridad**). Se recomienda verificar la “Fecha de fin” requerida siempre que se recibe una tarea. IMPORTANTE: En caso de modificar dicha fecha será obligatorio 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).
- a) Quedará bajo responsabilidad de personal operativo (**Llaverero/Seguridad**) la apertura/cierre efectiva del espacio requerido tanto como la devolución de la llave al Área de “EF” inmediatamente concluida la operación, momento en el que deberá modificar el estado de la Petición a “RESUELTA”. (5)
- 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)
- 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 para que quede “CERRADO (NO-CONFORME)” (6). Implicará el tratamiento de la No Conformidad (2)
- d) En ese caso será obligatorio generar una nueva solicitud 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)

Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner

### Normativa de Aplicación

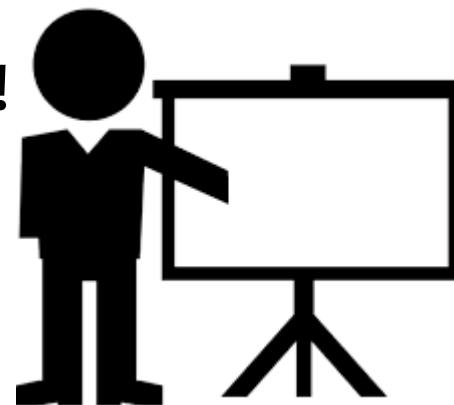
- Normativa legal vigente
- Pliegos de Adjudicación del Servicio (de corresponder) según tarea
- Otros Procedimientos e Instructivos vinculados.

27/04/2016



**“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”**  
**Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos**

**¡ VEAMOS LA DEMO !**





**“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”**  
**Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos**

**Espacios para  
Consultas ....**



**Y aclaraciones.**

27/04/2016





**“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”**  
**Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos**

**¡ Gracias ...**



**por participar !**

27/04/2016