



“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.

09/05/2016



“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.



09/05/2016



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

Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos

Atendiendo los Objetivos Generales de 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.

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

09/05/2016



“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, 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

PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE APERTURA Y CIERRE DE ESPACIOS

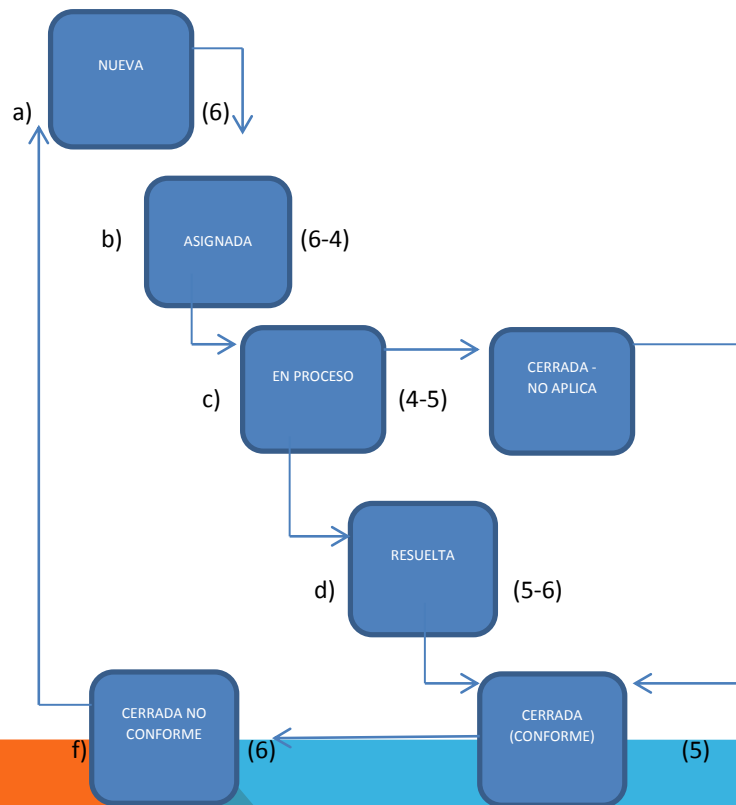
Objetivo: Normalizar la mecánica, los roles y las responsabilidades en la gestión de Cierre y apertura de los Espacios mediante el uso de Tickets

09/05/2016



“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** 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 “Peticones” 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.

09/05/2016



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

Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos

1. Otros Flujos tipo A: (Mesa - 1 Área CTO)– Características:

- el tipo de trabajo con alta movilidad
- no hay disponibilidad actual de conexión informática permanente de los colaboradores
- la celeridad en resolver los requerimientos específicos
- Los tickets tipo A serán creados (en principio) al solo efecto de guardar "REGISTRO" de los pedidos a cada área tanto como del tiempo de resolución de los mismos
- Por tal motivo - aun cuando deban ser asignados al "área correspondiente"; los mismos serian cerrados por Mesa contra información o alerta confirmando que el pedido esta "resuelto".

Ejemplos: Limpieza / Mantenimiento / Op. & Logística



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

Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos

2. Flujos tipo B: (Mesa + Otras Áreas de la CTO + DGE) – Características:

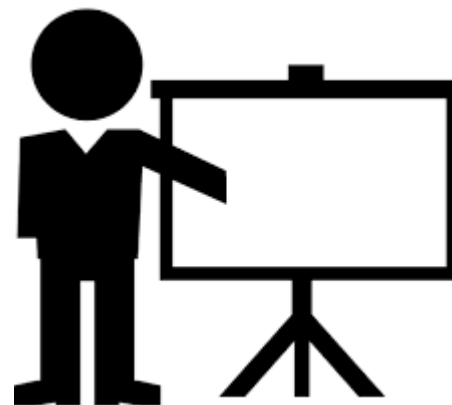
Implican la participación vía sistema del área “asignada” para resolver las tareas.

- **Ingreso 1 o Personas/Visitas** = Mesa ASIGNA a "control de accesos A+B" / RESUELVE "Control de Accesos" - "Seguridad" debería estar notificado.
- **Ingreso 2 o de Artistas y Proveedores** = Mesa revisa documentación de ART (clausula de repetición y vigencia) y si esta correcta "ASIGNA" a "Higiene y Seg. de las Personas" quienes colocaran "EN PROCESO" mientras valida la documentación para que a "control de accesos A/B" pueda poner la petición como "RESUELTA" cuando tenga emitidas las credenciales para lo cual debería contar con el ok de parte de Higiene y Seg. de las personas. (analizar flujo del ticket)
- **Ingreso 3 o Patentes/Vehículos** = ASIGNAR a Control de Accesos - RESUELVE "Control de Accesos" - "Seguridad" debería estar notificado.
- **Mudanzas** = El requirente es "EF" y las tareas se deben "ASIGNAR" a "Limpieza" + Jonatan Soto "Operativa & Logística"



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

**¡ VEAMOS LA DEMO
PARA APERTURA DE
SALAS !**





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

**Espacio para
Consultas**



Y aclaraciones.



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

¡ Gracias ...



por participar !