



Universidad Nacional
del Nordeste



FACULTAD
DE MEDICINA
Universidad Nacional
del Nordeste

**RESOLUCIÓN N° 903/17 - D. -
CORRIENTES, 11 de abril de 2017.-**

VISTO:

El Expte. N° 10-2017-02772, relacionado con la implementación del Sistema destinado a la gestión on line de nuevas solicitudes de trabajo, para distintas dependencias de esta Facultad de Medicina; y

CONSIDERANDO:

Que la presente es una iniciativa el Eje 4 (Optimización de los Procesos de Organización y Gestión) y ha sido realizada por el Eje 3 (Tecnologías de la Información y la Comunicación), ambos del Plan Estratégico Institucional (PEI);

Que el citado Sistema ha sido gestionado por el Departamento de Sistemas Informáticos Integrales de esta Unidad Académica y se podrá acceder al mismo a través de: www.med.unne.edu.ar/ayuda;

Que tiene por finalidad agilizar y optimizar las solicitudes de realización de tareas a distintas dependencias de esta Facultad;

Que por otra parte, posibilitará el seguimiento de los pedidos y el avance en la ejecución de los trabajos;

Que por otra parte, permitirá a las Áreas involucradas, dar pronta respuesta a los requerimientos, establecer un orden de prioridades y un cronograma de las tareas;

Las atribuciones conferidas al suscripto;

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE NORDESTE
R E S U E L V E:**

ARTÍCULO 1º.- Aprobar, a partir del día de la fecha, la implementación del **Sistema de Gestión on line de Solicitudes de Tareas y Trabajos**, a través de Ostickets, que se utilizará en Áreas específicas de esta Facultad de Medicina y según el Esquema Funcional que se detalla en el Anexo de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º.- Registrese, comuníquese y archívese.-

Sra. CORDELIA AUCHTER de SANTILLÁN
Secretaria Administrativa

Prof. GERARDO OMAR LARROZA
Decan

Cas.



*Universidad Nacional
del Nordeste*



**FACULTAD
DE MEDICINA**
Universidad Nacional
del Nordeste

ESQUEMA FUNCIONAL

Ostickets es un Sistema de Gestión de Incidentes, que permite gestionar cada solicitud de los usuarios de forma eficiente y sencilla, otorgando las prioridades adecuadas al trabajo pendiente.

Acceso:

www.med.unne.edu.ar/ayuda

Usuarios y/o Agentes del sistema

Los agentes necesitarán contar con un usuario que los identifique, el cual deberán auto-gestionar desde el mismo sistema. Para esto deberán llenar un formulario con datos como ser Correo Electrónico, Nombre y Apellido y Contraseña, entre otros.

Una vez completado el proceso, el sistema enviará un correo a la dirección de email proporcionada por el usuario para su confirmación. Es importante consignar una cuenta de correo válida puesto que todas las notificaciones y actualizaciones de los incidentes reportados por el usuario le serán notificadas al correo electrónico registrado.

Una vez generado el usuario se podrán realizar las solicitudes a la dependencia que corresponda y consultar de forma online el estado de la solicitud, en cualquier momento por medio de un número de ticket que le será asignado luego de registrar una solicitud.

Responsables de servicios

Los responsables de servicios recibirán notificaciones por email de las nuevas solicitudes y asignarán la prioridad que corresponda de acuerdo al funcionamiento de cada área.

Todo avance o información relevante con respecto a una solicitud determinada, podrá ser registrada en el sistema para mantener al usuario solicitante al tanto del avance de su solicitud.

Una vez satisfecha una solicitud, deberá cerrarse por el usuario que la generó.

Es importante remarcar que todas las solicitudes independientemente de su estado, quedarán registradas en el sistema y podrán ser consultadas por un superior o autoridad en cualquier momento.

Las dependencias que prestarán servicios por este medio, en una primera etapa, son las siguientes:

Servicios Generales.

Mantenimiento y Producción.

Comunicación – Prensa.

Sistemas Audiovisuales.

Sistemas Informáticos Integrales

Diseño.

Reserva de salones.