



# Protocolo de Uso del Sistema de Gestión de Solicitudes de Mantenimiento.

**Unidad de Gestión Edilicia (UGE) – Facultad de Ciencias Sociales.**

## 1. Introducción.

Con el objetivo de optimizar la atención y el seguimiento de los requerimientos edilicios de la comunidad académica, la Unidad de Gestión Edilicia (UGE) implementa un nuevo sistema digital de solicitudes de mantenimiento basado en la plataforma **osTicket**. Este sistema permite canalizar, priorizar y gestionar de manera eficiente las incidencias vinculadas a la infraestructura edilicia de la Facultad de Ciencias Sociales.

## 2. Alcance y destinatarios.

Este protocolo está dirigido a:

- **Docentes.**
- **Estudiantes.**
- **Personal técnico, administrativo y de servicios (TAS).**  
de la Facultad de Ciencias Sociales que necesiten reportar situaciones que requieran intervención de mantenimiento edilicio.

## 3. Objetivos del sistema.

- Centralizar y sistematizar las solicitudes de mantenimiento edilicio.
- Establecer un canal único y trazable para el registro y seguimiento de incidencias.
- Garantizar una **respuesta inicial dentro de las 48 horas hábiles** posteriores al ingreso del pedido.
- Facilitar la planificación de las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo.

## 4. Acceso y creación de tickets.

### 4.1. Canales habilitados.



Los usuarios podrán generar solicitudes de mantenimiento a través de correo electrónico:

- Enviar un correo a [mantenimiento@cienciassociales.edu.uy](mailto:mantenimiento@cienciassociales.edu.uy)

#### **4.2. Contenido mínimo requerido.**

Toda solicitud, enviada por correo electrónico, debe incluir los siguientes datos:

- Nombre y apellido.
- Correo institucional.
- Ubicación precisa (edificio, piso, aula/oficina).
- Tipo de problema.
- Descripción breve y clara de la situación.
- (Opcional) Archivos adjuntos.

**Importante:** Cada ticket debe corresponder a una **única tarea o reparación**. No se deben enviar listados de tareas o reclamos múltiples en un solo ticket. Esto permite realizar un seguimiento efectivo, asignar correctamente los trabajos y cerrar cada caso de forma individual una vez resuelto.

#### **4.3. Confirmación automática.**

Una vez enviada la solicitud, el sistema generará un **número de ticket único** y enviará una confirmación al correo electrónico ingresado, permitiendo al solicitante realizar el seguimiento.

### **5. Gestión de solicitudes.**

#### **5.1. Revisión inicial y contacto.**

- Cada ticket será revisado por el equipo de la UGE dentro de un **plazo máximo de 48 horas hábiles** desde su ingreso.
- En esta instancia se verificará la información, se clasificará la solicitud y, de ser necesario, se pedirá información adicional al usuario.

#### **5.2. Asignación y seguimiento.**



- Las tareas se derivarán al personal técnico o se solicitará presupuestación a empresas externas, según corresponda.
- El usuario será notificado por correo electrónico ante cualquier actualización del estado del ticket (asignación, comentarios, resolución, cierre).
- Se podrá hacer seguimiento del ticket utilizando el número de referencia y el correo electrónico informado.

### **5.3. Resolución y cierre**

- Una vez realizada la tarea, el ticket será cerrado y se notificará al usuario.
- Si el usuario considera que la resolución no fue satisfactoria, podrá responder al ticket, lo cual lo reabrirá automáticamente para su revisión.

## **6. Criterios de prioridad.**

Las solicitudes serán clasificadas y atendidas de acuerdo a un esquema de prioridades basado en el impacto y la urgencia:

<b>Prioridad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo estimado de respuesta inicial</b>
Alta	Riesgo para la seguridad o interrupción total de actividades	Dentro de 24 hs hábiles
Media	Incidencias que dificultan el uso normal de espacios	Dentro de 48 hs hábiles
Baja	Requerimientos no urgentes o mejoras	Según planificación interna

La asignación de prioridad será determinada por la UGE en base a criterios técnicos y operativos.

## **7. Uso responsable del sistema.**

- Se solicita a los usuarios ingresar información veraz y precisa, evitando duplicar solicitudes para un mismo caso.
- El sistema no sustituye los canales de emergencia. Para situaciones que requieran **intervención inmediata (por ejemplo, riesgo eléctrico, filtraciones severas o evacuación)**, se debe dar aviso directo a la UGE o al personal de la Facultad presente en el lugar.



## 8. Evaluación y mejora continua.

- La UGE elaborará informes periódicos sobre el uso del sistema, incluyendo estadísticas de resolución, tiempos de respuesta y tipos de incidencias más frecuentes.
- Se promoverá la retroalimentación de los usuarios para ajustar y mejorar continuamente el funcionamiento del sistema.
- Este protocolo será revisado y actualizado en función de su desempeño y evolución operativa.

**Nota:** El sistema se encuentra actualmente en **fase de implementación**. Agradecemos la paciencia y comprensión de toda la comunidad académica al momento de interactuar con la plataforma y con el equipo de trabajo de la UGE. Su colaboración es fundamental para que este nuevo canal de gestión se consolide de forma efectiva.

## 9. Contacto.

Para consultas generales sobre el uso del sistema, se podrá contactar con la UGE mediante:

- **Correo electrónico:** [uge@cienciassociales.edu.uy]
- **Teléfono interno:** [226]
- **Horario de atención:** lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hs.