

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**

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:

Prioridad	Descripción	Tiempo estimado de respuesta inicial
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.