



RES - 2025 - 935 - D-VET # UNNE

VISTO:

El EXP-2025-23781#UNNE, por el cual la Directora General de Coordinación Administrativa, Ab. Maria Florencia RIOS, solicita la actualización de la implementación del “Sistema TICKET” de la Facultad de Ciencias Veterinarias para los requerimientos de asistencia de los Departamentos T.I.C. y Mantenimiento, Producción y Servicios Generales; y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución N° 1487/2015-D se autorizó la implementación del “Sistema de Servicio Técnico Informático” en el ámbito de la Facultad de Ciencias Veterinarias;

La necesidad de la actualización de las funciones y reglamentación de la herramienta informática “Sistema informático de asistencia técnica”, creada a los fines de agilizar el procedimiento de solicitud de asistencia técnica de los Departamentos T.I.C. y Mantenimiento, Producción y Servicios Generales de esta Facultad;

Que, en marco del proceso de la Facultad y la Universidad, se ha avanzado en el desarrollo y ejecución de distintos sistemas y programas sobre la base de los pilares de transparencia, innovación, modernización y actualización de procedimientos que sostienen la gestión y uso de la tecnología de la información y comunicación;

Que la continuidad del uso del Sistema mencionado y consolidación del mismo, da cuenta de la necesidad de actualizar la reglamentación a los efectos de reflejar las prestaciones reales del mismo, así como las responsabilidades de los operadores en tanto al mantenimiento, seguimiento y perfiles de administración del mismo;

Que el Sistema se enmarca tanto en el “Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2020-2030” de la UNNE, Eje de Política Institucional III “Fortalecimiento e Innovación del Desarrollo Institucional”, como en el “Plan



Estratégico Institucional 2024-2030” de la Facultad Línea Estratégica 4 • INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL de Gobernanza académica. Transparencia y participación y Transformación digital y reingeniería de procesos, Proyecto Prioritario 10. Proyecto de reingeniería de procesos y circuito de trámites;

Que la Facultad entiende la necesidad de impulsar una cultura de transparencia y accesibilidad a la información institucional, como parte de los procesos de control y de gestión de trámites entre los distintos agentes que requieran de asistencia por parte de los Departamentos mencionados;

Que la presente medida se toma en virtud de las atribuciones conferidas a la suscripta por el Art. 39º del Estatuto de la Universidad Nacional del Nordeste;

**LA DECANA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS VETERINARIAS
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1º - Dejar sin efecto la Resolución N° 1487/2015-D y toda otra anterior que se oponga a la presente.

ARTÍCULO 2º - Aprobar la Reglamentación correspondiente a la implementación y uso del “Sistema TICKET” de la Facultad de Ciencias Veterinarias para los requerimientos de asistencia de los Departamentos T.I.C. y Mantenimiento, Producción y Servicios Generales, dependientes de la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad.

ARTÍCULO 3º - Aprobar los ANEXOS I y II que forman parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º- Designar al Jefe Departamento de T.I.C. como Responsable Técnico del “Sistema TICKET” y del resguardo y preservación de la información.

ARTÍCULO 5º- Designar como responsables del mantenimiento y asistencia del “Sistema TICKET” en cuanto a su accesibilidad y utilización, al personal del Departamento “T.I.C.” dependiente de la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad.

ARTÍCULO 6º- Regístrese, comuníquese y archívese.



Cra. PAOLA GISELE SALINAS
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Dra. MARIA FABIANA CIPOLINI GALARZA
DECANA

ANEXO I

Denominación del Sistema: Sistema TICKET de la Facultad de Ciencias Veterinarias.

Objetivo: Gestionar todas las solicitudes de asistencia, ejecución de tareas y prestación de servicios correspondientes a las funciones de los Departamentos T.I.C. y Mantenimiento, Producción y Servicios Generales, dependientes de la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad.

Dependencia Técnica: Departamentos “T.I.C.” y “Mantenimiento, Producción y Servicios Generales”, ambos dependientes de la Dirección de Gestión Administrativa y Dirección General de Coordinación Administrativa.

Usuarios: Personal docente y nodocente y comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la UNNE.

Designar como operadores del “Sistema TICKET”:

• **Perfil Administrador:**

- Secretaría Administrativa
- Dirección General de Coordinación Administrativa
- Dirección de Gestión Administrativa
- Jefe Departamento T.I.C.
- Personal de apoyo y auxiliar Dpto. T.I.C.

Opciones perfil Administrador:

- 1- Gestión de Servicio Técnico. Asignación de técnicos a ticket.
- 2- Gestión de comprar. Registrar la compra de insumos/equipamientos.
- 3- Gestión de Insumos y Equipamientos. Alta, Baja y Modificación de Insumos y Equipamientos.
- 4- Gestión de Marcas. Alta, Baja y Modificación de Marcas de Insumos y Equipamientos.
- 5- Gestión de Solicitudes de Servicio Técnico. Alta, Baja y Modificación de Tipos de solicitudes de servicio de cada oficina técnica.
- 6- Gestión de Informes. Tickets solicitados por oficinas. insumos y equipamientos asignados en cada ticket, tickets realizados por técnicos.

- **Perfil Técnico:**

- Jefe Departamento T.I.C.
- Personal de apoyo y auxiliar Dpto. T.I.C.

- **Perfil Usuarios:**

- Personal docente, nodocente y comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la UNNE.

ANEXO II

Link de ingreso: <http://10.30.20.143>

Imagen 1 – Login del sistema. Debe completar con sus datos. Si no posee, deberá solicitarlo al Departamento T.I.C.

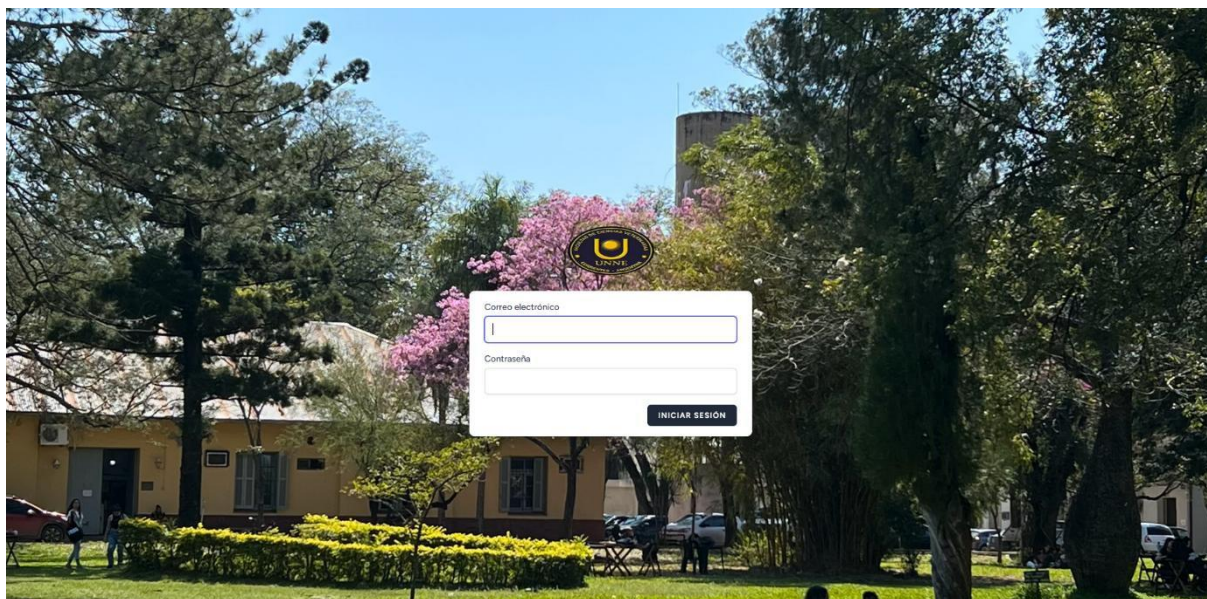


Imagen 1 - Login del sistema

Imagen 2. Pantalla principal al Ingresar. se visualizará los sistemas disponibles del usuario

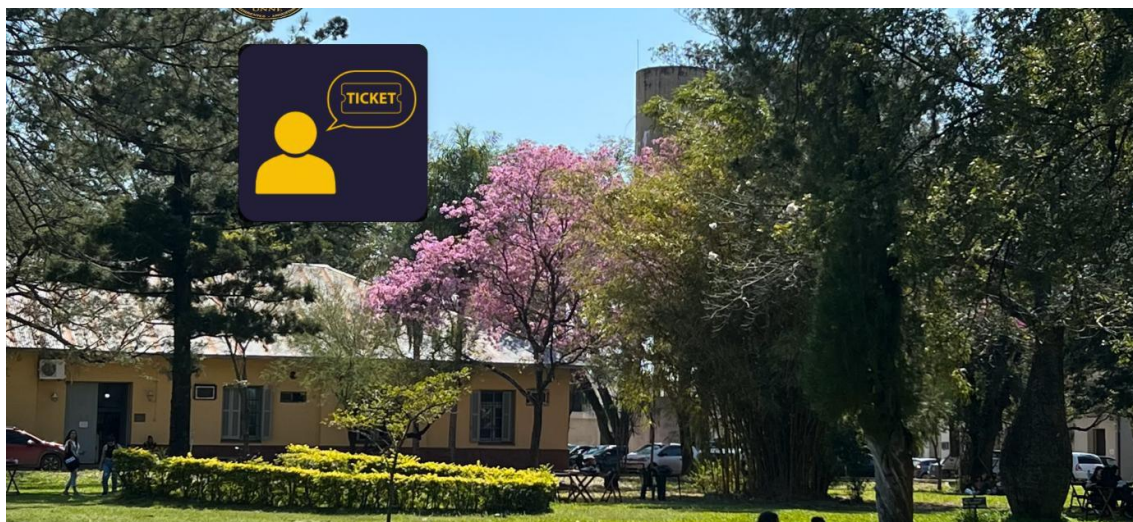
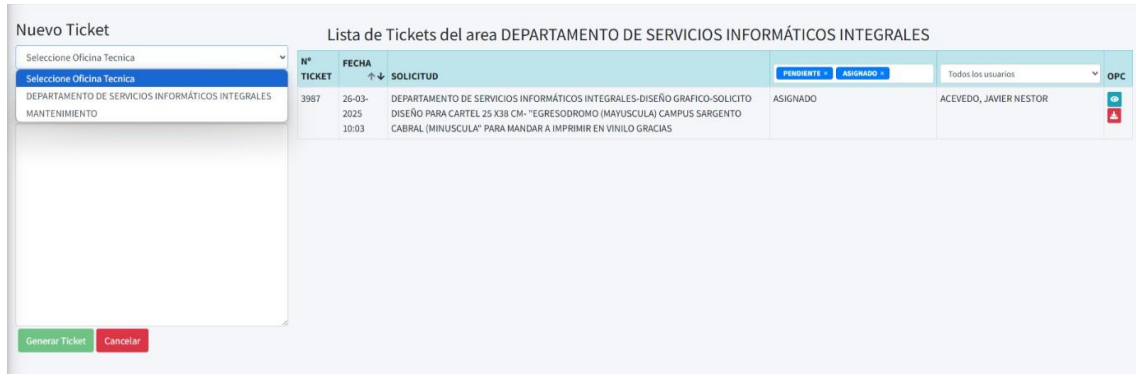


Imagen 2- Pantalla Principal

Imagen 3 e Imagen 4. Una vez ingresado al sistema de ticket, tendrá que seleccionar la oficina Técnica. De acuerdo a la oficina técnica seleccionada, se le habilitará solicitudes de servicio correspondiente a cada oficina técnica. Luego deberá describir de manera breve, lo que se requiere.



Nuevo Ticket

Seleccione Oficina Técnica

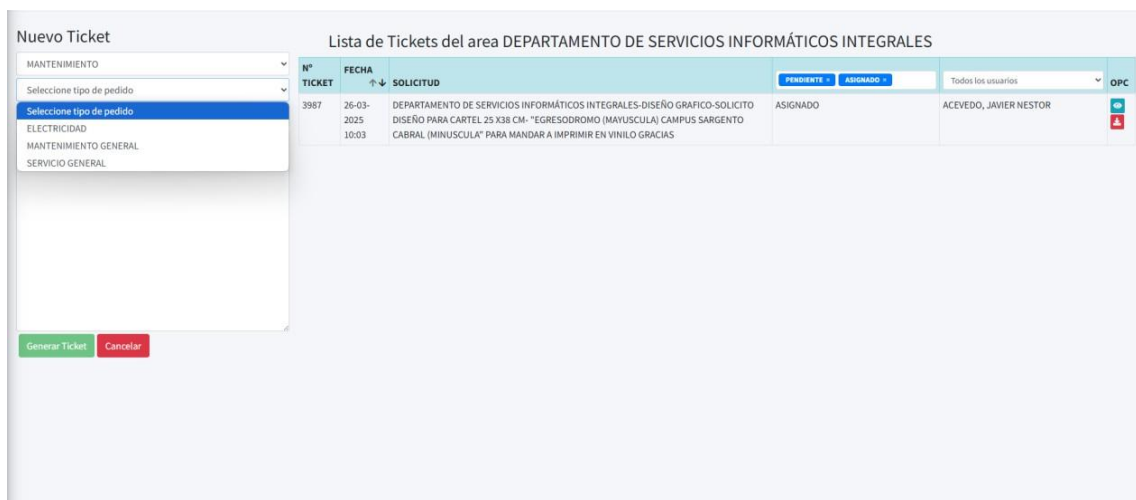
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS INTEGRALES
MANTENIMIENTO

Lista de Tickets del area DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS INTEGRALES

N° TICKET	FECHA	SOLICITUD	ESTADO	USUARIO	OPC
3987	26-03-2025 10:03	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS INTEGRALES-DISEÑO GRAFICO-SOLICITO DISEÑO PARA CARTEL 25 X38 CM- "EGRESODROMO (MAYUSCULA) CAMPUS SARGENTO CABRAL (MINUSCULA) PARA MANDAR A IMPRIMIR EN VINILO GRACIAS	ASIGNADO	ACEVEDO, JAVIER NESTOR	

Generar Ticket Cancelar

Imagen 3 - Pantalla Ticket 1



Nuevo Ticket

MANTENIMIENTO

Seleccione tipo de pedido

ELECTRICIDAD
MANTENIMIENTO GENERAL
SERVICIO GENERAL

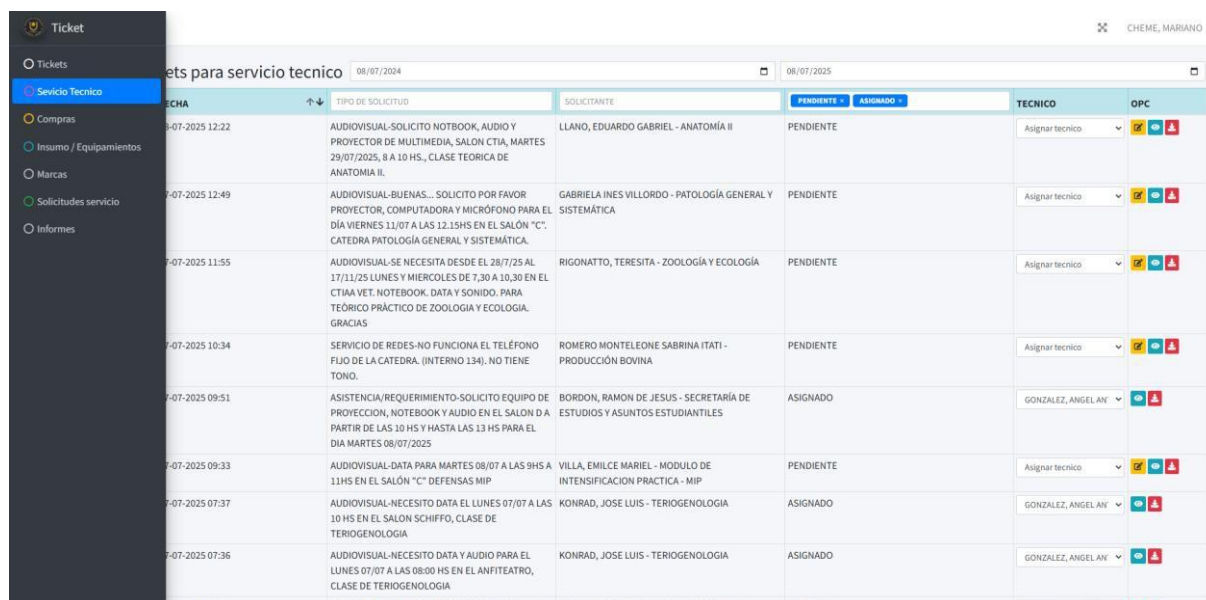
Lista de Tickets del area DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS INTEGRALES

N° TICKET	FECHA	SOLICITUD	ESTADO	USUARIO	OPC
3987	26-03-2025 10:03	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS INTEGRALES-DISEÑO GRAFICO-SOLICITO DISEÑO PARA CARTEL 25 X38 CM- "EGRESODROMO (MAYUSCULA) CAMPUS SARGENTO CABRAL (MINUSCULA) PARA MANDAR A IMPRIMIR EN VINILO GRACIAS	ASIGNADO	ACEVEDO, JAVIER NESTOR	

Generar Ticket Cancelar

Imagen 4 - Pantalla Ticket 2

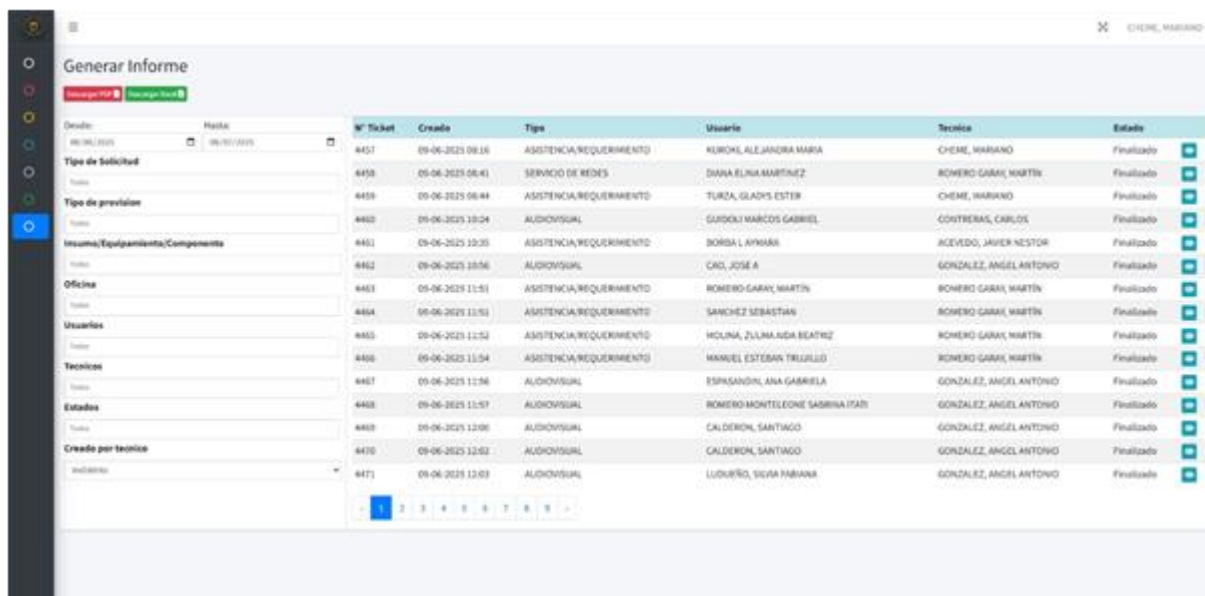
Imagen 5 e Imagen 6. Pantalla disponible para los usuarios administradores



FECHA	TIPO DE SOLICITUD	SOLICITANTE	PENDIENTE	ASIGNADO	TECNICO	OPC
07-07-2025 12:22	AUDIOVISUAL-SOLICITO NOTBOOK, AUDIO Y PROYECTOR DE MULTIMEDIA, SALON CTIA, MARTES 29/07/2025, 8 A 10 HS., CLASE TEORICA DE ANATOMIA II.	LLANO, EDUARDO GABRIEL - ANATOMIA II	PENDIENTE		Asignar tecnico	[Iconos]
07-07-2025 12:49	AUDIOVISUAL-BUENAS... SOLICITO POR FAVOR PROYECTOR, COMPUTADORA Y MICROFONO PARA EL DIA VIERNES 11/07 A LAS 12.15HS EN EL SALON "C". CATEDRA PATOLOGIA GENERAL Y SISTEMATICA.	GABRIELA INES VILLORDO - PATOLOGIA GENERAL Y SISTEMATICA	PENDIENTE		Asignar tecnico	[Iconos]
07-07-2025 11:55	AUDIOVISUAL-SE NECESITA DESDE EL 28/7/25 AL 17/11/25 LUNES Y MIERCOLES DE 7,30 A 10,30 EN EL CTIAA VET. NOTEBOOK, DATA Y SONIDO. PARA TEORICO PRACTICO DE ZOOLOGIA Y ECOLOGIA. GRACIAS	RIGONATTO, TERESITA - ZOOLOGIA Y ECOLOGIA	PENDIENTE		Asignar tecnico	[Iconos]
07-07-2025 10:34	SERVICIO DE REDES-NO FUNCIONA EL TELÉFONO FLOJO DE LA CATEDRA. (INTERNO 134). NO TIENE TONO.	ROMERO MONTELEONE SABRINA ITATI - PRODUCCIÓN BOVINA	PENDIENTE		Asignar tecnico	[Iconos]
07-07-2025 09:51	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO-SOLICITO EQUIPO DE PROYECCION, NOTEBOOK Y AUDIO EN EL SALON D A PARTIR DE LAS 10 HS Y HASTA LAS 13 HS PARA EL DIA MARTES 08/07/2025	BORDON, RAMON DE JESUS - SECRETARIA DE ESTUDIOS Y ASUNTOS ESTUDIANTILES	ASIGNADO		GONZALEZ, ANGEL AN	[Iconos]
07-07-2025 09:33	AUDIOVISUAL-DATA PARA MARTES 08/07 A LAS 9HS A 11HS EN EL SALON "C" DEFENSAS MIP	VILLA, EMILCE MARIEL - MODULO DE INTENSIFICACION PRACTICA - MIP	PENDIENTE		Asignar tecnico	[Iconos]
07-07-2025 07:37	AUDIOVISUAL-NECESITO DATA EL LUNES 07/07 A LAS 10 HS EN EL SALON SCHIFFO, CLASE DE TERIOGENOLOGIA	KONRAD, JOSE LUIS - TERIOGENOLOGIA	ASIGNADO		GONZALEZ, ANGEL AN	[Iconos]
07-07-2025 07:36	AUDIOVISUAL-NECESITO DATA Y AUDIO PARA EL LUNES 07/07 A LAS 08:00 HS EN EL ANFITATRO, CLASE DE TERIOGENOLOGIA	KONRAD, JOSE LUIS - TERIOGENOLOGIA	ASIGNADO		GONZALEZ, ANGEL AN	[Iconos]

Imagen 5 - Opciones Administrador

Imagen 6. Pantalla de generación de informe. El usuario podrá aplicar diferentes filtros y exportar el informe.



N° Ticket	Creado	Tipo	Usuario	Tecnico	Estado
4457	09-06-2025 08:16	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO	KLUNK, ALEJANDRA MARIA	CHEME, MARIANO	Finalizado
4458	09-06-2025 08:43	SERVICIO DE REDES	DAVIA ELINA MARTINEZ	ROMERO GARAY, MARTIN	Finalizado
4459	09-06-2025 08:44	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO	TURZA, GLADYS ESTER	CHEME, MARIANO	Finalizado
4460	09-06-2025 10:24	AUDIOVISUAL	GUSOLU MARCOS GABRIEL	CONTREBAS, CARLOS	Finalizado
4461	09-06-2025 10:35	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO	BORSA, L AYMAR	ACEVEDO, JAVIER NESTOR	Finalizado
4462	09-06-2025 10:56	AUDIOVISUAL	CAG, JOSE A	GONZALEZ, ANGEL ANTONIO	Finalizado
4463	09-06-2025 11:51	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO	ROMERO GARAY, MARTIN	ROMERO GARAY, MARTIN	Finalizado
4464	09-06-2025 11:51	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO	SANCHEZ SEBASTIAN	ROMERO GARAY, MARTIN	Finalizado
4465	09-06-2025 12:52	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO	HCLINA, JULIANA AGA BEATRIZ	ROMERO GARAY, MARTIN	Finalizado
4466	09-06-2025 11:54	ASISTENCIA/REQUERIMIENTO	MANUEL ESTEBAN TRUJILLO	ROMERO GARAY, MARTIN	Finalizado
4467	09-06-2025 12:56	AUDIOVISUAL	ESPASANDIN, ANA GABRIELA	GONZALEZ, ANGEL ANTONIO	Finalizado
4468	09-06-2025 11:57	AUDIOVISUAL	ROMERO MONTELEONE SABRINA ITATI	GONZALEZ, ANGEL ANTONIO	Finalizado
4469	09-06-2025 12:06	AUDIOVISUAL	CALDERON, SANTIAGO	GONZALEZ, ANGEL ANTONIO	Finalizado
4470	09-06-2025 12:02	AUDIOVISUAL	CALDERON, SANTIAGO	GONZALEZ, ANGEL ANTONIO	Finalizado
4471	09-06-2025 12:03	AUDIOVISUAL	LUDWIG, SIGA PABIANA	GONZALEZ, ANGEL ANTONIO	Finalizado

Imagen 6 - Pantalla Informe

Cra. PAOLA GISELE SALINAS
Secretaria Administrativa

Dra. MARÍA FABIANA CIPOLINI GALARZA
Decana

Hoja de firmas