

Objeto: Sistema de Gestión de Incidentes

A partir del próximo lunes 15 del cte. el Sr. Gobernador implementará el uso del Sistema de Gestión de Incidentes, creado por la Subdirección de de Soluciones de Tecnologías de la información, dependiente de la Dirección de Informática y Comunicaciones.

Este sistema tiene por objeto que cada uno de los ministerios atiendan diversas situaciones (una duda a evacuar, un reclamo que atender, una denuncia a realizar, etc.) cada consulta se registrará a través de la creación de un ticket, el que podrá ser originado:

- Por el ciudadano:
 - ✓ Mediante la autogestión a través del portal de gobierno,
 - ✓ Telefónicamente a través de los 0800 de gobierno,
 - ✓ Personalmente,
 - ✓ Por mail, redes sociales, etc.
- Entre usuarios internos del sistema.

En todo momento podrá conocer el estado de un ticket a través de la consulta pública vía web, o bien telefónicamente a los 0800 de gobierno.

Para mayor información del sistema ver "Guías rápidas" en la página: tickets2.test.mendoza.gov.ar

El tratamiento de los tickets estará a cargo de un referente en cada Ministerio, en la D.G.E. a todo efecto a sido designada la `prof. Silvia Bravata, quien derivará a cada una de las Direcciones o Coordinaciones los que le correspondan atender, para ello cada una deberá designar un responsable y una dirección de correo quien deberá dar respuesta

dentro de los 3 días hábiles después de recibido y remitir respuesta por el mismo medio (enviar correo con estos datos, antes del lunes 15 del corriente a spravata@mendoza.gov.ar.)

A fin de agilizar la respuesta se solicita a cada Dirección que elabore y envíen listado de las consultas, reclamos, trámites, etc. por los que se consulta con mayor frecuencia con los datos necesarios para responder (organismo de consulta con dirección o teléfono a donde remitirse, documentación necesaria para el trámite y cualquier dato que consideren relevante)

ANDRÉS CAZABÁN
a/c de Jefatura de Gabinete
DIRECCION GENERAL DE ESCUELAS
GOBIERNO DE MENDOZA