



“2025 – Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

Ministerio de Capital Humano  
*Universidad Tecnológica Nacional*  
*Rectorado*

**Buenos Aires, 22 de diciembre de 2025**

**DISPOSICIÓN INTERNA S.T.I.C. N° 02/2025**

**ASUNTO:** Implementación del Modelo de Gestión Centralizada de Solicitudes y Priorización Técnica (P0-P3) para la Secretaría de T.I.C.

**VISTO**

La necesidad de optimizar la eficiencia, la comunicación y la trazabilidad en la atención de los servicios, incidentes, mantenimiento y operaciones técnicas que se brindan a las sedes de la Universidad (FFRR e INSPT) y a las Áreas de Rectorado.

**CONSIDERANDO**

Que resulta imperativo establecer un Punto Único de Contacto (SPOC) para centralizar las demandas y garantizar la oportuna registración.

Que, para garantizar la debida atención a las autoridades y la mitigación de situaciones de alto impacto, es fundamental la Clasificación Inmediata de las solicitudes según su relevancia funcional e Institucional (P0-P3).

Que es necesario implementar a futuro herramientas proactivas, como el Tablero de Visualización de Servicios (TVS), para la detección temprana de fallos críticos.

**POR ELLO:**

**EL SECRETARIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL**

**D I S P O N E:**

**TÍTULO I: DEL MODELO DE GESTIÓN CENTRALIZADA (SPOC)**



**ARTÍCULO 1º.- OBJETO Y ALCANCE.** Establecer el Modelo de Gestión Centralizada de Solicitudes, Incidentes y Servicios Técnicos (MGC), siendo de aplicación obligatoria para la Secretaría y de uso prioritario para la Comunidad Universitaria.

**ARTÍCULO 2º.- PUNTO ÚNICO DE CONTACTO (SPOC).** Determinar como único canal oficial de ingreso de toda solicitud la dirección de correo electrónico institucional: [soprote@utn.edu.ar](mailto:soprote@utn.edu.ar). Todo requerimiento recibido por otros canales deberá ser **obligatoriamente** redirigido y/o registrado por el personal receptor en el SPOC.

**ARTÍCULO 3º.- MESA DE ENTRADA Y CONTROL (NIVEL 1).** Crear el rol de **Mesa N1 - Punto de Control**, a cargo del Jefe de Departamento, Lic. María Esther Suárez, Legajo N° 32.678, cuya función será la recepción, registración inicial y clasificación de las demandas.

## TÍTULO II: DE LA CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN

**ARTÍCULO 4º.- CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES.** La Mesa N1 deberá asignar a cada solicitud una prioridad conforme a la siguiente escala:

**| Prioridad | Descripción y Alcance | Canal de Asignación y Comunicación |**

**P0: CRÍTICA / INSTITUCIONAL.** Afecta a un servicio esencial de todas las Sedes o Rectorado, o es un pedido directo de Autoridades Superiores. **Urgente:** Notificación inmediata al Secretario de T.I.C. y al Jefe de Área responsable.

**P1: ALTA.** Afecta a un grupo significativo de usuarios o a una funcionalidad clave. | Asignación directa y urgente al Área Especializada.

**P2: MEDIA.** Afecta a un usuario individual, o es una solicitud de servicio no urgente. | Asignación al Área Especializada.

**P3: BAJA.** Pedidos de información, consultas menores o mantenimiento programable. Asignación al Área Especializada o a la base de conocimiento (KB).

## ARTÍCULO 5º.- COMUNICACIÓN DIFERENCIADA Y CIERRE.

**P0:** (Crítica/Institucional): El **Secretario de T.I.C.** tomará el control de la comunicación hacia la Autoridad afectada.

**P1, P2 y P3** (Estándar): El **responsable de la Mesa N1** enviará las comunicaciones de acuse de recibo y cierre.

**ARTÍCULO 6º.-** Publíquese, comuníquese internamente al personal de la Secretaría y archívese.