



Buenos Aires, 19 de diciembre de 2013

RES. PRES. N° 1328 /2013

VISTO:

La Res. CM N° 843/2010 y el memo DALT SI N° 152/2013, y

CONSIDERANDO:

Que por Res. CM N° 843/2010 se aprobó el texto ordenado, corregido y actualizado de la Estructura Orgánica del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Que por Res. Pres. N° 1380/2012 se incorporó a la Estructura Orgánica el Departamento de Planificación y Soporte Técnico con una estructura compuesta por dos (2) Oficinas.

Que por conducto del Memo DALT SI N° 152/2013 se acompaña la solicitud del Sr. Jefe del Departamento de Planificación y Soporte Tecnológico a cargo de la Dirección de Informática y Tecnología, quien solicita a la Secretaría de Innovación la creación de la Oficina de Mesa de Ayuda, motivado en la necesidad de jerarquizar el área.

Que luego de un profundo análisis de las funciones del referido Departamento, surge la necesidad de efectuar modificaciones en el mismo.

Que mediante Resolución CM N° 1046/11 se delegó en la Presidencia del Consejo de la Magistratura la política de recursos humanos en cuanto a la reorganización administrativa del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -excluido el Tribunal Superior de Justicia-.

Que el Sr. Presidente de la Comisión de Administración Financiera, Infraestructura y Tecnología de la Información y Telecomunicaciones informó que existen recursos presupuestarios suficientes.

Por ello, en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Art. 25, Inc. 4, de la Ley 31,

**LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE:

Artículo 1º: Crear la Oficina de Mesa de Ayuda dependiente del Departamento de Planificación y Soporte Tecnológico, de la Dirección de Informática y Tecnología, Secretaría de Innovación.

Artículo 2º: Establecer que las funciones de la Oficina Mesa de Ayuda creada en el art. 1º de la



presente resolución serán las siguientes:

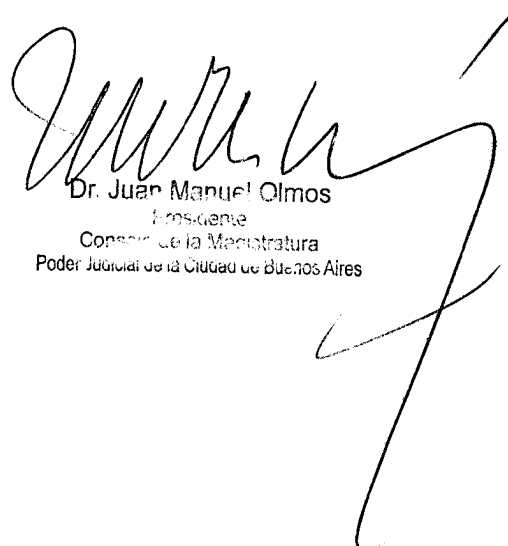
1. Supervisar y apoyar la atención de los llamados de los usuarios.
2. Asegurar el mantenimiento de los registros de incidentes y solicitudes de servicio, así como las acciones o derivaciones a otros niveles.
3. Realizar un seguimiento sobre los tickets generados y la atención de cada incidente, preparar los reportes correspondientes y proponer alternativas de soluciones.
4. Realizar la validación de la solución final y proceder al cierre del incidente.
5. Detectar incidentes no resueltos satisfactoriamente y su escalamiento a nivel funcional o jerárquico.
6. Generar la documentación específica según las políticas y normas establecidas.
7. Capacitar al personal de la Mesa de Ayuda.
8. Alertar sobre inconvenientes reiterativos a los superiores jerárquicos para encarar un solución definitiva.
9. Notificar a los usuarios sobre interrupciones de los servicios y aplicaciones.
10. Registrar y proceder al ABM de usuarios y traslados de los mismos a diferentes dependencias.
11. Realizar toda la gestión relacionada a la telefonía celular provista al organismo.
12. Implementar control de calidad en la solución de incidentes.
13. Efectuar el mantenimiento de la página de la Dirección de Informática y Tecnología con procedimientos y tutoriales.
14. Cumplimentar, en el ámbito de su competencia, todas las laborales que le encomiende o delegue su superior inmediato.

Artículo 3º: Designar a cargo de la Oficina de Mesa de Ayuda, creada en el art. 1º de la presente resolución al agente Guido Pucciarello (Legajo N° 4328), manteniendo su actual categoría de revista.

Artículo 4º: Encomendar al Departamento de Análisis Normativo la elaboración de un nuevo texto ordenado de la Res. CM N° 843/2010, incluyendo las presentes modificaciones.

Artículo 5º: Regístrese, comuníquese a los Sres. Consejeros, a la Secretaría de Innovación, a la Dirección General de Factor Humano, publíquese en la página de internet www.jusbaires.gov.ar, y oportunamente, archívese.

RES. PRES. N° 1328/2013



Dr. Juan Manuel Olmos
Presidente
Consejo de la Magistratura
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires