



PROCEDIMIENTO GENERAL – ARTICULACION CTO & PRODUCCION PARA EVENTOS

Objetivo: Normalizar los procesos transversales necesarios para garantizar la eficiencia operativa de los eventos en el Centro Cultural

Producción? (firma y aclaración):	_____
Aprobó Dirección C.T.O. (firma y aclaración):	_____
Mesa de Ayuda (firma y aclaración):	_____
Espacios Físicos (firma y aclaración):	_____
Seguridad (firma y aclaración):	_____
Servicios Generales (firma y aclaración):	_____
Operativa & Logística (firma y aclaración):	_____
Mantenimiento (firma y aclaración):	_____
Administración (firma y aclaración):	_____
Higiene y Seguridad de las Personas (firma y aclaración):	_____
Realizo Control y Planificación (firma y aclaración):	_____
Fecha de Emisión: _____	Fecha de Revisión: _____



1. Definiciones y generalidades:

Objetivo: Optimizar la satisfacción de Usuarios de los Eventos y Producciones Artísticas del Centro Cultural (internos, externos, proveedores, otros grupos de interés y el público en general) y cumplir con los objetivos organizacionales del Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos tendientes a garantizar los criterios centrales de “respeto del pluralismo político, religioso, cultural, lingüístico y social” como eje rector de este espacio de generación de contenidos.

Alcance: El presente procedimiento es aplicable al despliegue de actividades que llevara adelante la Coordinación Técnica Operativa (C.T.O.) a través de sus áreas de injerencia y a las Áreas de Producción vinculadas a cada Eventos o Producción artística.

Responsabilidad: Serán responsables por la implementación de este procedimiento el “Productor del Evento” y la Dirección Operativa de la C.T.O.”.

Metodología:

Se propone Analizar y definir el “**Anexo I - Tabla de Roles y Responsabilidades para la Producción Artística en el Centro Cultural**” con detalle de los procedimientos y protocolos requeridos y sus con necesidad de capacitación.

- 1) Diferenciando el proceso de Producción Artística en 3 fases: Pre-Producción, Producción y Post-Producción
- 2) Se presenta sobre una línea de tiempo “teórica” la secuencia lógica en la que suelen darse dichos procesos.
- 3) Se entiende a los efectos de este procedimiento que la “producción artística” forma parte de los Procesos Claves dentro de los vinculados a la Gestión Cultural (actividades escénicas, cinematográficas y expositivas que se desarrollen en el centro).
- 4) Se concibe la Gestión Cultural en 3 grupos de procesos:
 - a) Estratégicos, vinculados a la necesidad de identificar las necesidades y procurar la satisfacción (planificación y presupuesto / Alianzas / Detección de necesidades y expectativas / Revisión por La Dirección)
 - b) Claves o propios de la actividad, es decir de la Producción Artística
 - c) De Apoyo, vinculados a aportar los medios para los procesos claves (formación / compras y gestión económica / diseño e imagen)



2. Propuesta:

Este procedimiento propone la utilización de la herramienta informática de “Ticket – Solicitud” para formalizar y registrar los requerimientos de atención operativa que estarán a cargo de la C.T.O. siempre en función de la agenda de producciones y eventos artísticos en el Centro Cultural.

Aclaraciones Generales para el uso del “Sistema de Ticket (ST)”:

- El **“TIPO”** de “Petición” será el que corresponda al motivo del pedido (“EVENTOS”) y su flujo de trabajo podrá adaptarse acorde
- **“ESTADO”** de las Peticiones:
 - NUEVA: Cuando se da de alta en el sistema.
 - ASIGNADA: Cuando se asigna la tarea a un área determinada.
 - EN CURSO: Cuando esta delega la tarea y se encuentra en curso de resolución operativa.
Delegar “EN CURSO” la tarea, implica que efectivamente la operatividad para la resolución está encaminada y recibida por quien la llevara a cabo. Es decir, si se recibe en asignación una solicitud solo se pondrá “EN CURSO” el ticket cuando la tarea operativa esta efectivamente en poder de **“Grupo”** que tomara la acción concreta para la solución y atención del pedido y no antes. En caso de saber que la operatividad estará demorada (por ejemplo: si el llavero no estuviera disponible) “quien tenga asignada la tarea” podrá aclarar el motivo de la demora en “NOTAS” hasta tanto esté en condiciones de delegar “EN CURSO” de manera correspondiente la tarea.
 - CERRADA (NO APLICA): Cuando la tarea “ASIGNADA” no corresponde; pasa a cerrarse.
 - RESUELTA: Cuando se cumplió con la tarea.
 - CERRADA (CONFORME): Cuando quien genero la petición en el sistema se notifica del cumplimiento y cierra la tarea con presunción de conformidad. *(Sugerimos pensar en la necesidad de establecer algún criterio de validación de ser necesario según el flujo/tipo de Petición cursada)*
 - CERRADA (NO CONFORME): Cuando una petición que ya fue “CERRADA (CONFORME)”, registra un reclamo o queja por la misma tarea.
- Las delegaciones/responsabilidades serán recibidas por quienes hayan sido incluidos en la definición de perfiles según el “Estado”
- **“NOTAS”**: Aun cuando la “Petición” ya estuviera bajo responsabilidad de otra persona, quien genero la “Petición” tanto como quien la tuviera delegada, podrá agregar “notificaciones, comentarios y aclaraciones” que podrán ser leídas por los interesados del ticket. Es importante considerar que el uso de las “NOTAS” debería tender a minimizar el uso del mail, el teléfono y el radio por cuestiones vinculadas a los pedidos. El uso de las notas es vital para poder conservar registro del historial tanto como de la secuencia operativa.
- **“NOTIFICACIONES DE CAMBIO”**: Quien figure como “Asignado a:” en la petición, recibirá notificaciones en su **“BANDEJA DE ENTRADA”** informando sobre las novedades y otros comentarios que pudieran haberse ingresado a cada petición. Estas mismas podrán ser visualizadas en cada petición por los responsables del momento y los predecesores; no así quien aún no hubiera sido delegado para actuar en la misma.



