PG 8.6 – 5 INTERACCION PARA EVENTOS

**Objetivo:** *Normalizar las tareas de la C.T.O. para garantizar la eficiencia operativa de los eventos en el Centro Cultural*

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:

**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 del 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.

**Definiciones y generalidades:** La cobertura horaria del personal de Control de Accesos es el previsto para el Centro cultural de 07hs a 24hs. - Cualquier gestión que sea necesario realizar fuera de este horario deberá ser comunicada con anticipación a la Coordinación Técnica Operativa.

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

**Metodología**:

1. Se propone Analizar y definir el “**Anexo I - Tabla de Roles y Responsabilidades para la Producción Artística en el Centro Cultural”** correspondiente al **“PE 8.6 – 2 PRODUCCION DE EVENTOS”** con detalle de los procedimientos y protocolos requeridos y sus con necesidad de capacitación.
2. Activar internamente dentro de la CTO las acciones tendientes a garantizar la infraestructura edilicia necesaria para que el “evento” sea exitoso.
3. **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. en función de la (AGENDA o PLANILLA DE PRODUCCION) 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.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo:  CERRADA NO CONFORME  RESUELTA  ASIGNADA  NUEVA  CERRADA (CONFORME)  6 (6)      b)  CERRADA - NO APLICA  EN PROCESO  c)  d)  f) e) | Descripción del Flujo:   1. Recibida la “Petición” de PRODUCCION en estado “ASIGNADA **“DGE.Operativa** podrá:   \* modificar su estado poniendo el pedido “EN PROCESO” cuando delegue la tarea de ejecución operativa a **“Áreas de la CTO”?** que la llevara a cabo. Se recomienda verificar la “Fecha de fin” requerida siempre que se recibe una tarea. IMPORTANTE: En caso de modificar dicha fecha será mandatorio indicar por “NOTA” en la misma Petición, el motivo del cambio.  \* modificar su estado poniendo el pedido en “CERRADO (NO APLICA)” cuando la tarea no corresponda al área (analizar casos posibles).   1. Quedará bajo responsabilidad de **“Áreas de la CTO”?** la realización efectiva, momento en el que deberá modificar el estado de la Petición a “RESUELTA” // ANALIZAR COMO ARTICULARIA INTERNAMENTE ESTO EN LA CTO QUIZAS CONVENGA GENERAR MULTIPLES DELEGACIONES “EN PROCESO” SEGÚN RESULTE NECESARIO LA ATENCION DE AREAS DISTINTAS. 2. DGE.Operativa deberá informar cuando encuentre impedimentos de ultimo momento asi como también cuando tenga presunción de que todas las acciones y preparativos bajo su injerencia han sido organizados y están garantizados. En este momento actualizara la “Petición” a estado “RESUELTA” 3. La comunicación con presunción de conformidadrecibida por parte de Producción implicará el “cierre” de la misma con presunción de conformidad. 4. En caso de que se detecte alguna queja/reclamo por una solicitud ya cerrada, deberá identificar la “Petición” y modificar su estado a “CERRADO (NO-CONFORME)” lo que implicará el tratamiento de la No Conformidad por parte de Calidad / Control & Planificación. |
| Responsabilidades:  1: CTO/Servicios Generales (SG)  2: CTO/Planificación y Control  3: CTO/Dirección  4: CTO/Espacios Físicos (EF)  5: CTO/Seguridad  6. CTO/Mesa de Ayuda  7. CTO/Mantenimiento  8. CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (HyS)  9. CTO/Logística  10. CTO/Administración | Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner  Normativa de Aplicación   * Anexo I - Tabla de Roles y Responsabilidades para la Producción Artística en el Centro Cultural * Otros Procedimientos e Instructivos vinculados * Normativa legal vigente |