

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

OBJETIVO:

Mantener una señal de calidad al aire, transmitir productos radiofónicos con contenidos para diversos sectores de la población y preservar el patrimonio sonoro con el objetivo de cumplir con la misión y visión del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.

ALCANCE:

Desde la planeación de productos radiofónicos hasta su transmisión.

DESARROLLO:

ETAPA 01 PREPRODUCCIÓN

1. La Dirección de Radio gira instrucciones u órdenes de trabajo a producir. Las instrucciones son consideradas autorizadas vía mail, verbales, mensaje, por escrito o re direccionadas de Oficialía de Partes al Jefe del Departamento de Producción por el hecho de que procedan de la Directora de Radio.

Usuarios externos o internos pueden solicitar órdenes de trabajo a producir desde el Departamento de Producción, el Jefe del Departamento de Producción solicita autorización a Directora de Radio quien podría girar sus instrucciones por las vías mencionadas.

En el caso de programas radiofónicos nuevos, el Jefe del Departamento de Producción se entrevista con responsable de la propuesta de programa, lo acompaña en la realización de un proyecto por escrito que cumpla los requisitos para programa nuevo que consisten de al menos un objetivo, una justificación, el desarrollo del programa y la garantía de temas a tratar para definir periodicidad y temporada al aire; se producen vestiduras y se graba un programa piloto. El proyecto final y grabación del programa piloto son entregados a la Directora de Radio para su revisión.

2. El Jefe del Departamento de Producción conceptualiza el producto final y asigna la forma de producir, puede ser a través de la Jefatura de Oficina o de algún productor. Se contempla un roll de apoyo de productores para las etapas de verificación en guiones o producciones.

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

En esta etapa, el Jefe de Producción, la Jefatura de Oficina o de requerirse, el productor asignado (por ejemplo en programas en vivo) llena el formato digital de **Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001)** asignando al menos el nombre del producto, la vía de instrucción autorizada, la fecha en que se inicia la planeación, el nombre del productor, por quién fue asignado y el formato.

De no contar con los requisitos indispensables, técnicos, humanos y/o financieros; se declara en el formato digital de **Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001)** y se reporta a la Dirección de Radio. Dirección de Radio informa al solicitante cuando no procede la solicitud por la misma vía que recibió la solicitud, la cual puede ser electrónica o por oficialías.

ETAPA 02 PRODUCCIÓN

3. Haciendo uso del formato digital de **Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001)**, el Productor asignado elige al guionista quien elabora guión literario o radiofónico, el cual es revisado, verificado y validado por el personal calificado. Asigna diseñador sonoro, agenda estudio y define el uso de voces.
4. Haciendo uso del formato digital de **Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001)**, el Productor asignado completa el guión técnico o lo deja a criterio del diseñador sonoro que asigne. El productor asignado dirige el tiempo de estudio para la grabación o de haberlo plasmado en guión, puede acordar la forma de grabar con diseñador sonoro.
El productor asignado gestiona con la Jefatura de Oficina la asignación de estudio para postproducción o el mismo productor asignado post produce.
5. El operador de estudio atiende la agenda asignada por la Jefatura de Oficina y, o el Jefe del Departamento que consta de grabar, editar, armar o diseñar.
El operador de estudio informa al productor asignado del producto terminado. El operador de estudio o diseñador sonoro podría anotar en el formato algunas observaciones que considere importantes en el apartado observaciones de verificación a la producción del formato digital de **Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001)**.
6. El Productor asignado notifica a la Jefatura de Oficina o al Jefe del Departamento la conclusión del Producto, llena la fecha de producción en el formato digital de **Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001)** y espera su validación.

ETAPA 03 POSTPRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

7. El Jefe del Departamento de Producción o el personal calificado valida que se haya cumplido con lo planeado y revisado.

La validación se plasma con el nombre de quien elaboró en el formato digital de **Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001)**.

8. El productor asignado llena el formato impreso de **Entrega de Productos Radiofónicos (RAF-001-002)**. En caso de que el producto realizado sea para clientes externos, se hará el registro en el formato correspondiente.

ETAPA 4 PROGRAMACIÓN.-

9. El Departamento de Programación a través del área de continuidad y su personal calificado (continuistas) serán los encargados de recibir, revisar, pautar, enviar y notificar a las emisoras del SCHRTyC, las pautas Federales y Estatales vigentes, así como sus audios correspondientes para su transmisión en los bloques promocionales, espacios musicales sin locución o dentro de horarios determinados en el caso de una transmisión especial ya sea en vivo o diferida.
10. El Departamento de Programación recibe las pautas y audios para su transmisión por parte de la Dirección General de Radio, Televisión y de Cinematografía de la Secretaría de Gobernación (RTC), del Instituto Nacional Electoral (INE), del Instituto de Comunicación Social de Gobierno del Estado (ICOSO), las Campañas Vigentes del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía (SCHRTyC) como son los Patrocinios Vigentes, las Campañas de Ayuntamientos y Organizaciones No Gubernamentales autorizadas.
11. Las pautas Federales son enviadas de forma impresa y electrónica (pauta y audios) al Departamento de Programación semanalmente, por parte de la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía de la Secretaría de Gobernación (RTC) y del Instituto Nacional Electoral (INE), las cuales el personal calificado (continuistas) envía y notifica a los Gerentes y continuistas de las emisoras del SCHRTyC para su transmisión.
12. Las pautas estatales emitidas por el Instituto de Comunicación Social de Gobierno del Estado (ICOSO) y por el Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía (SCHRTyC) se reciben los 365 días, elaborándose la pauta semanal del Departamento de Programación la cual se emite los días viernes de forma electrónica, documento donde se le asigna a cada spot, campaña, cápsula o

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

transmisión especial la dependencia de la cual proviene, el nombre de la campaña, el número de impactos, vigencia (inicio-término), duración, y cobertura (en estatal o en una emisora en específico); el personal calificado elabora, revisa, envía y notifica a los Gerentes y continuistas de las emisoras del SCHRTyC para su transmisión a través de la **Pauta Semanal (RAF-001-003)**.

13. Las Órdenes de Transmisión (RAF-001-004) se elaboran en el momento de recibir la indicación, ya sea escrita o verbal, por parte de la Dirección de Radio, el Instituto de Comunicación Social de Gobierno del Estado (ICOSO) o de las instancias Federales como son la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía de la Secretaría de Gobernación (RTC), del Instituto Nacional Electoral (INE), del pautado de productos radiofónicos como son spot, campaña, cápsulas o la transmisión especial de un evento en vivo o diferido, y que por su corto tiempo en su activación, no hayan sido incluidos en la Pauta Semanal; el personal calificado elabora, envía y notifica a los Gerentes y continuistas de las emisoras del SCHRTyC para su transmisión.

14. Todo producto radiofónico o transmisión especial en vivo o diferida será pautado únicamente por el personal calificado (continuistas) previa autorización del Jefe del Departamento de Programación y previa elaboración de una orden de transmisión.

15. Las pautas y audios emitidos por las instancias Federales, así como la elaborada por el Departamento de Programación, son puestos a disposición por el personal Calificado (continuista) para su descarga vía FTP, notificándose a los Gerentes y continuistas de las emisoras del SCHRTyC.

16. Las pautas y audios recibidos por el personal Calificado (continuistas), se concentran archivándose de forma electrónica en la carpeta de continuidad en el mes y año correspondiente, los 365 días del año.

17. Se considera **Producto No Conforme (PNC)** a los audios que acompañan las pautas Federales y Estatales que no cuentan con la calidad sonora requerida, la duración de tiempo establecido o que estén fuera de la vigencia solicitada, por lo que se notificará al área o instancia solicitante para su inmediata corrección.

Mejora continua

18. Para instrumentar un mecanismo de mejora continua en esta etapa 4 del proceso, el Departamento de Programación emite, realiza la revisión y análisis de datos en un reporte mensual que incluye las transmisiones y transmisiones especiales (agenda de gobierno), actividades generales del Departamento, el reporte de la **Agenda de**

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

Entrevistas (RAP-001-E4-AE)(RAF-001-005) y el reporte de continuidad.

ETAPA 5 TRANSMISION

19. Inicia con la recepción del producto y concluye con el monitoreo de su transmisión. La responsabilidad recae en la Gerencia de XHTGU y Oficina Técnica.
20. Los requisitos y actividades para poder cumplir con el alcance de la etapa 5 transmisión, son la recepción de la **pauta y/o orden de transmisión** y archivos de audio enviada por el Departamento de Programación. Mismos que se integran a la **Carta de Continuidad (RAF-001-009)** y carpeta de continuidad. Otro instrumento es la constitución de la **Barra Programática (RAF-001-007)**, misma que se mantendrá actualizada. toda incidencia ocurrida en las cabinas de operación y/o locución, incluyendo de las interrupciones de la señal al aire quedarán asentadas en la **Bitácora de Transmisión (RAF-001-009)**, que es requisitada por operador(a) en turno.
21. Una de las características para alcanzar la transmisión de calidad, se deben difundir productos validados y contenidos autorizados; mantener la cobertura, potencia y claridad en la señal y cumplimiento invariable con la carta de continuidad y de la barra de programación.
22. En la alteración de la transmisión continua de la emisora, las correcciones deberán solucionarse al momento, tanto en lo estipulado en la carta de continuidad como en las deficiencias de la señal.
23. En las acciones correctivas se asienta que: la primera incidencia es una amonestación verbal; la segunda, un exhorto por escrito; la tercera, se procederá a la aplicación del acta administrativa.
24. Se realiza mensualmente el reporte de la **Encuesta de Satisfacción al Cliente (RAF001-010)**, con el objetivo de analizar el servicio prestado a nuestros clientes externos.
25. A fin de regular el funcionamiento de las actividades de transmisión, quienes laboramos en la Gerencia de XHTGU 93.9 FM nos apegaremos al Reglamento Interno Anexo 2

EVALUACIÓN DEL PROCESO

26. **Indicadores del Proceso de Producción de Radio.-** La directora de radio recibe

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

de manera mensual reportes de los indicadores de medición de los departamentos de Producción y Gerencia de XHTGU de Tuxtla Gutiérrez (transmisión).

E valúa y analiza los resultados de la medición del proceso de producción de radio con dos indicadores, el primero es el proceso de producción que se obtiene con la actualización del 100 por ciento de los programas de la barra programática y el segundo indicador es el tiempo de transmisión radiofónica. (RAF-001-011), aplicándose la siguiente:

GUÍA DE EVALUACIÓN:

- 1) Cada indicador se califica de la siguiente manera: el resultado obtenido en el mes en horas, se multiplica por 60 para obtener el resultado en minutos, posteriormente el resultado en minutos se multiplica por 60 para determinar el resultado en segundos, este resultado final se divide entre la meta y se multiplica por 100 para la obtención del porcentaje de logro, que no debe ser menor al 95 por ciento.
- 2) Análisis de los datos: Cada responsable de la etapa del proceso analizará la información en los periodos necesarios para la toma de decisiones, mismo que informara a la Dirección de Radio de manera inmediata cuando el caso lo requiera. El análisis y medición de la etapa en general deberá de ser entregado el tercer día hábil del mes para su integración en la evaluación mensual que hará la Dirección de Radio.

- 27. Evaluación de los Objetivos de la Calidad.-**Alcanzar mayor aceptación de radioescuchas: Se evalúa la aceptación de radioescuchas a través de las redes sociales como son twitter y Facebook. Se mide con base en la estabilidad en el número de usuarios que siguen los distintos perfiles que pertenecen a la Dirección de Radio del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.

Producción de material con contenido informativo, cultural, que promueva el desarrollo humano: De acuerdo al reporte mensual que entrega la Jefatura del Departamento de Producción a la Directora de radio, ésta evalúa que los programas y campañas cumplan con los contenidos que requiere los objetivos de la calidad del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.

Mantener al aire la señal de transmisión de radio: Se cuenta de inicio con un número determinado de horas que se debe mantener al aire de acuerdo a los días del mes, con los recursos humanos, financieros y materiales que tiene la Dirección de Radio.(RAF-001-012)

- 28. Reporte a la Alta Dirección:** Con el análisis de los Indicadores del Proceso de Producción de Radio y la evaluación de los Objetivos de la Calidad, se realiza una tarjeta informativa para la Alta Dirección y propuestas de mejora.

Se entrega la tarjeta informativa a la Alta Dirección y se aplican las medidas correctivas en caso de que efectúe observaciones de la información entregada.

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

BIBLIOGRAFÍA:

- Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal de Telecomunicaciones
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas
- Reglamento Interno del SCHRTyC
- Manual de Organización
- Manual de Procedimientos
- Manual de Inducción
- Contrato Ley del Sindicato de Trabajadores del Estado
- Norma ISO NMX-CC-9001-IMNC 2008

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

Cambio:		
Nuevo	Modificación	Eliminación
	X	

Modificación	
Dice:	Debe decir:
<p>5. El operador de estudio atiende la agenda asignada por la Jefatura de Oficina y, o el Jefe del Departamento que consta de grabar, editar, armar o diseñar.</p> <p>El operador de estudio llena el formato digital de la Bitácora de Actividades en el Estudio de Grabación (RAF-001-002) realizadas en su turno e informa al productor asignado del producto terminado. El operador de estudio o diseñador sonoro podría anotar en el formato algunas observaciones que considere importantes en el apartado observaciones de verificación a la producción del formato digital de Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001).</p>	<p>5. El operador de estudio atiende la agenda asignada por la Jefatura de Oficina y, o el Jefe del Departamento que consta de grabar, editar, armar o diseñar.</p> <p>El operador de estudio informa al productor asignado del producto terminado. El operador de estudio o diseñador sonoro podría anotar en el formato algunas observaciones que considere importantes en el apartado observaciones de verificación a la producción del formato digital de Planificación, Verificación y Validación del Producto Radiofónico (RAF-001-001).</p>
<p>9. En transmisiones especiales, nos apegamos a los requisitos declarados en los procedimientos de los procesos involucrados. Cuando se trata de transmisiones especiales para la Reducción de y atención a la población, los involucrados, se apegan a lo establecido en el procedimientos DGP-001-001B, las evaluaciones de las transmisiones se plasman en la ficha de seguimiento de acuerdos DGP-001-001, las mejores pueden llegar a implicar modificaciones a los procedimientos.</p>	<p>9. Se elimina</p>

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
PRODUCCIÓN DE RADIO	RAP-001	09/03/2016	6	9

<p>18. Para instrumentar un mecanismo de mejora continua en esta etapa 4 del proceso, el Departamento de Programación emite, realiza la revisión y análisis de datos en un reporte mensual que incluye el ingreso de material sonoro a la Fonoteca (RAP-001-E4-FO)(RAF-001-007), las transmisiones y transmisiones especiales (agenda de gobierno), actividades generales del Departamento, el reporte de la Agenda de Entrevistas (RAP-001-E4-AE)(RAF-001-006) y el reporte de continuidad.</p>	<p>18. Para instrumentar un mecanismo de mejora continua en esta etapa 4 del proceso, el Departamento de Programación emite, realiza la revisión y análisis de datos en un reporte mensual que incluye las transmisiones y transmisiones especiales (agenda de gobierno), actividades generales del Departamento, el reporte de la Agenda de Entrevistas (RAP-001-E4-AE)(RAF-001-005) y el reporte de continuidad.</p>
<p>26. A fin de regular el funcionamiento de las actividades de transmisión, quienes laboramos en la Gerencia de XHTGU 93.9 FM nos apegaremos a los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno RAP-001-E5-RI.</p>	<p>25. A fin de regular el funcionamiento de las actividades de transmisión, quienes laboramos en la Gerencia de XHTGU 93.9 FM nos apegaremos al Reglamento Interno Anexo 2</p>

Elaboró	Autorizó	Aprobó
C.P. Jesús Cabrera Méndez	Lic. Blanca Patricia Espinosa Méndez	Mtra. Salma Arévalo Zavaleta
Rep. De Calidad ante el SGC.	Directora de Radio	Rep. Alta Dirección ante el SGC