

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
	JUNIO- 2019	1 DE 10
	CÓDIGO	VERSIÓN
	GAP-001	01

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO

GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS

COORDINACIÓN DE PROTOCOLO

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA				PRESIDENTE EJECUTIVO
AGENDA DE CTA. N°PRES / 016	PTO. CTA. N°05	FECHA:2705/2019	AGENDA N° 389	PRES/016	PTO.CTA. N°04	FECHA:29/05/2019	FREDDY NAÑEZ

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN

JUNIO- 2019

PÁGINA

2 DE 10

CÓDIGO

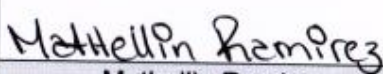
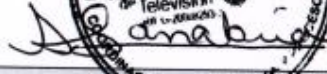
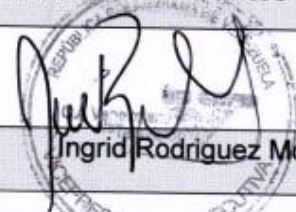
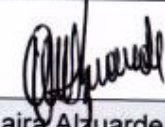
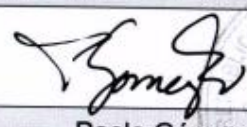
GAP-001

VERSIÓN

01

HOJA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Por medio de la presente se certifica que el siguiente documento: “**Manual de Normas y Procedimientos de Protocolo**”, ha sido revisado y certificado, por las unidades y responsables que intervienen en el proceso.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO		
ELABORADO POR:	REVISADO Y AVALADO POR:	
Analista	Coordinación de Organización y Procesos	División de Planificación
		
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte
APROBADO POR:		
Gerencia de Planificación y Presupuesto	Gerencia de Asuntos Públicos	
		
Paul Pérez	Ingrid Rodriguez Moreno	
Consultoría Jurídica	Vicepresidencia Ejecutiva	
		
Omaira Alzuarde	Paola Gómez	

ELABORADO POR:

Mathellin Ramirez

COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR. GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS

Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN

JUNIO- 2019

CÓDIGO

GAP-001

PÁGINA

3 DE 10

VERSIÓN

01

CONTENIDO

PÁGINA

Hoja de Revisión y Aprobación	2
objetivo	4
Alcance	4
Unidades que Intervienen	4
Marco Legal	5
Definición de Términos Utilizados	6
Normas Generales	7
Procedimiento de Protocolo	8
Diagrama de Flujo de Procesos	10

ELABORADO POR:

Mathellin Ramirez

COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y
PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR.
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR.
GERENCIA DE ASUNTOS
PUBLICOS

Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		4 de 10
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-001	01

OBJETIVO

Establecer las normas y pasos necesarios que orienten a las unidades de la C.A. Venezolana de Televisión en lo referente a la Recepción de los Invitados Especiales que ingresan a las instalaciones para brindarles atención personalizada, el cual permite satisfacer las necesidades operativas y/o administrativas de las actividades inherentes a la unidad solicitante, estableciendo las responsabilidades de cada uno de los integrantes que intervienen en este proceso.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades de C.A. Venezolana de Televisión que requieran de atención personalizada para sus invitados especiales, inicia mediante requerimiento efectuada por la unidad solicitante, culminando con todo lo relativo al proceso de protocolo.

UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidad Solicitante.
- Gerencia de Asuntos Públicos.
- Coordinación de Protocolo.

ELABORADO POR:	COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		5 de 10
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-001	01

MARCO LEGAL

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 de fecha 24-03-2000.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República de Venezuela N° 2.818 de fecha 01-07-1981.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.° 6.147 Extraordinario de fecha 17-11-2014.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.° 40.549 de fecha 26-11-2014.

ELABORADO POR:	COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR. GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		6 de 10
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-001	01

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS

Términos	Descripción
Invitado Especial	Persona que ha recibido una invitación para participar en una entrevista o actividad especial de la institución.
Pauta	Documento que sirve como norma, modelo o dirección para realizar una actividad específica.
Protocolo	Norma de comportamiento ceremonial y diplomático de cortesía, bajo el cual se atiende a los invitados en un determinado acto o evento.

ELABORADO POR:	COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR. GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		7 de 10
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-001	01

NORMAS GENERALES

1. La Coordinación de Protocolo adscrita a la Gerencia de Asuntos Públicos, es responsable de recibir, atender, orientar y canalizar a los invitados especiales que ingresan las instalaciones de C.A. Venezolana de Televisión.
2. Todas las Unidades de C.A. Venezolana de Televisión que requieran del servicio de Protocolo, deben enviar por escrito a la Gerencia de Asuntos Públicos quien a su vez debe remitir la Coordinación de Protocolo, con al menos 48 horas de anticipación, la pauta donde se indique: la fecha, la unidad a visitar, la duración de la visita y si hay algún requerimiento especial para el invitado.
3. Es responsabilidad de La Coordinación de Protocolo, adscrita a la Gerencia de Asuntos Públicos:
 - 3.1. Atender a los Invitados Especiales durante su estancia en las instalaciones de C.A. Venezolana de Televisión, cumpliendo con las normas de protocolo.
 - 3.2. Acompañar al visitante desde el momento en que este ingresa a la planta, hasta que se retira.
 - 3.3. Ofrecer al invitado refrigerios acordes al horario en el que se encuentre en las instalaciones de C.A. Venezolana de Televisión.
4. La Gerencia de Asuntos Públicos, debe velar por el cumplimiento de las normativas establecidas en este Manual.
5. Cualquier modificación al presente Manual, debe ser solicitada a la División de Planificación, adscrita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

ELABORADO POR:	COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR. GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		8 de 10
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-001	01

PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO

Responsable	Actividad
Gerencia de Asuntos Públicos / Gerente.	1. Recibe solicitud por vía correo electrónico de la Unidad Solicitante, el cual debe incluir la pauta informando los datos del (os) invitados y el horario de recepción de invitados especiales, bien sea a programas de TV o a otros eventos que se realicen dentro de las instalaciones del canal. 2. Aprueba la solicitud. 3. Remite por vía correo electrónico a la Coordinación de Protocolo.
Gerencia de Asuntos Públicos / Coordinación de Protocolo/Coordinador	4. Recibe por vía correo electrónico la solicitud aprobada del Gerente de Asuntos Públicos. 5. Asigna requerimiento al personal de protocolo que este de guardia. 6. Comunica por vía correo electrónico y telefónica el personal de protocolo que se ha asignado para la atención de invitados especiales a la unidad solicitante.
Unidad Solicitante/Persona Encargada	7. Recibe por vía correo electrónico la comunicación y otorga su conformidad. 8. Remite por vía correo electrónico comunicación de conformidad a la Gerencia de Asuntos Públicos.
Gerencia de Asuntos Públicos / Gerente.	9. Recibe por vía correo electrónico comunicación de conformidad y remite a Coordinación de Protocolo.

ELABORADO POR:	COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR. GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		9 de 10
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-001	01

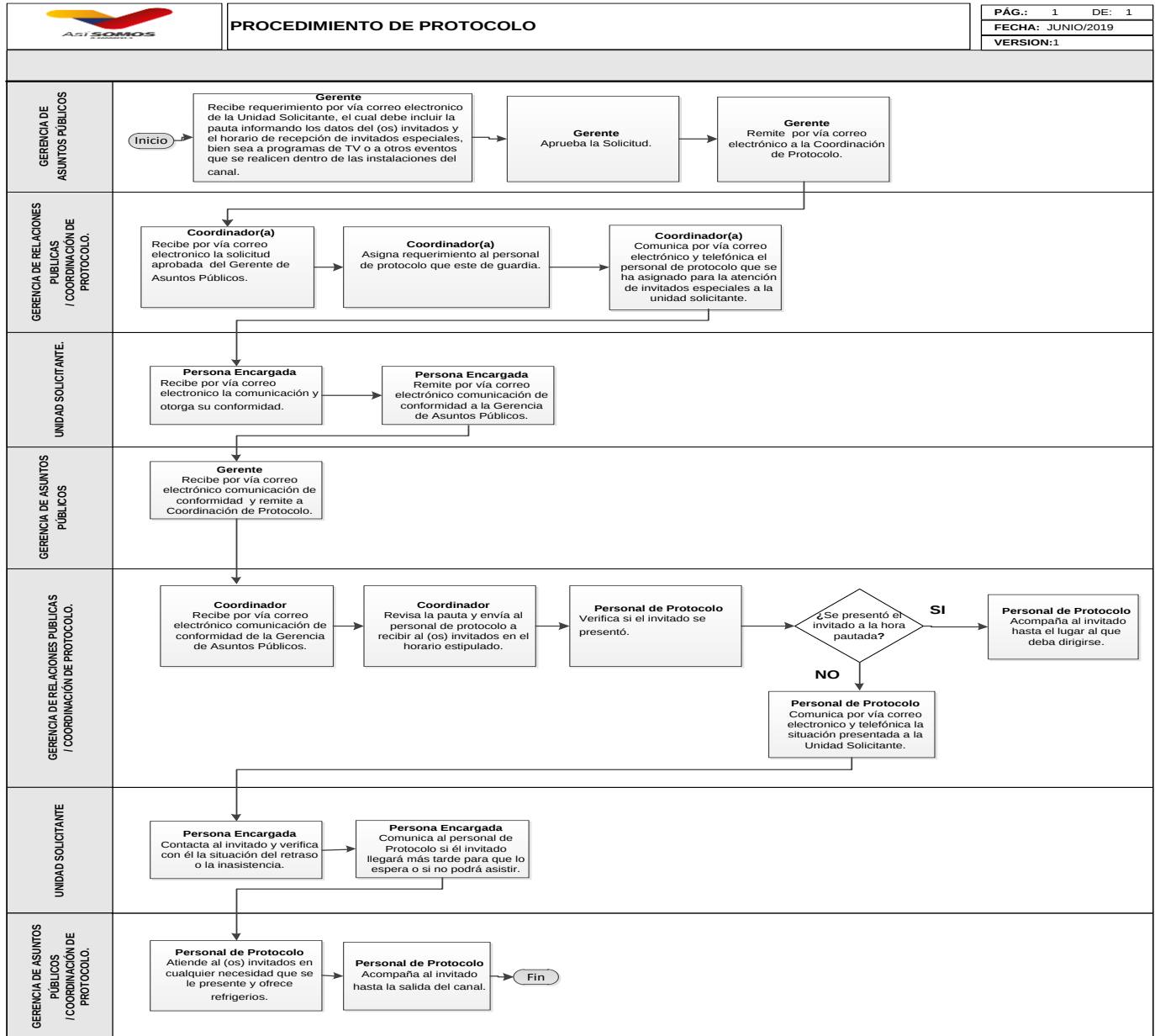
Gerencia de Asuntos Públicos / Coordinación de Protocolo/ Coordinador	10. Recibe por vía correo electrónico comunicación de conformidad de la Gerencia de Asuntos Públicos.
Gerencia de Asuntos Públicos / Coordinación de Protocolo/ Personal de Protocolo	11. Revisa la pauta y envía al personal de protocolo a recibir al (os) invitados en el horario estipulado. 12. Verifica si el invitado se presentó. 12.1. Si el invitado se presentó: acompaña al invitado hasta el lugar al que deba dirigirse. 12.2. No se presentó el invitado: comunica por vía correo electrónico y telefónica la situación presentada a la Unidad Solicitante.
Unidad Solicitante/Persona Encargada	13. Contacta al invitado y verifica con él la situación del retraso o la inasistencia. 14. Comunica al personal de Protocolo si el invitado se presentará más tarde para que lo espere o si no podrá asistir.
Gerencia de Relaciones Públicas / Coordinación de Protocolo/Personal de Protocolo	15. Atiende al (os) invitados en cualquier necesidad que se presente y ofrece refrigerios. 16. Acompaña al invitado hasta la salida del canal.

ELABORADO POR:	COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR. GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Ingrid Rodriguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		10 de 10
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-001	01

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS



ELABORADO POR:	COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR. GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS
Mathellin Ramirez	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Ingrid Rodriguez