

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
	ABRIL- 2013	1 de 24
	CÓDIGO	VERSIÓN
	GAS-DAS-001	02

SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
GERENCIA DE ATENCIÓN SOCIAL
DIVISIÓN DE ATENCIÓN SOCIAL

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA			PRESIDENTE EJECUTIVO
AGENDA DE CTA. N°GPP/02	PTO. CTA. N°02	FECHA: 21/05/2013	AGENDA N°291	PTO.CTA. N°19	FECHA: 31/05/2013	GUSTAVO ARREAZA

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

PÁGINA

ABRIL- 2013

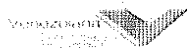
2 de 24

CÓDIGO

VERSIÓN

GAS-DAS-001

02



PÁGINAS

1/1

FECHA

31/05/2013

AGENDA

Nº 291

PTO. CUENTA

Nº 19

RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

DE: PRESIDENCIA EJECUTIVA

Asunto: Aprobación de la Junta Directiva, al Manual de Normas y Procedimientos "Solicitudes ante el Comité de Responsabilidad Social", código GAS-DAS-001, para la Gerencia de Atención Social.

RESUELTO: Aprobación de Junta Directiva, al Manual de Normas y Procedimientos "Solicitudes Ante el Comité de Responsabilidad Social", código GAS-DAS-001, este documento surge de la necesidad de definir los pasos a seguir para la presentación y trámite de las solicitudes de salud, vivienda, donaciones o proyectos, realizadas por los ciudadanos, comunidades e instituciones ante el Comité de Responsabilidad Social de la C.A. Venezolana de Televisión".

Es importante que este Procedimiento, sea revisado y actualizado en el momento que la Gerencia de Atención Social como el responsable de este proceso, lo solicite a fin de que mantenga su vigencia y cumpla el objetivo de informar al personal activo y el de nuevo ingreso.

Dicho Procedimiento, fue revisado y aprobado por la Gerencia de Atención Social y Consultoría Jurídica, quienes emitieron sus observaciones, y las mismas se plasmaron y acogieron en este documento.

Presentado por la Vicepresidencia Ejecutiva mediante la Agenda de Cuenta Nº GPP/02, Punto de Cuenta Nº 02 de fecha 21 de mayo de 2013.

RESOLUCIÓN: Los miembros presentes de la Junta Directiva de la C.A. Venezolana de Televisión, en ejercicio de las atribuciones que les confiere el numeral 16 de la Cláusula Vigésima Segunda del documento estatutario de ésta empresa resuelven por UNANIMIDAD Aprobar el punto en los términos expuestos

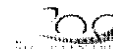
APROBADO ☒

NEGADO ☐

DIFERIDO ☐

ANEXOS:

CONFORME Y APROBACIONES	FIRMAS	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS	
Gustavo Arreaza Presidencia Ejecutiva		☒ JUNTA DIRECTIVA	☐ RECURSOS HUMANOS
Tamara Díaz Vicepresidencia Ejecutiva		☐ PRESIDENCIA	☐ SERVICIOS A LA PRODUCCIÓN
Luis Guerrero Consultor Jurídico		☐ VICEPRESIDENCIA	☐ PROGRAMAS
		☐ CONSULTORIA JURÍDICA	☐ PROGRAMACIÓN
		☐ UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	☐ SERVICIOS INFORMATIVOS
		☐ RELACIONES PÚBLICAS	☐ COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA			PRESIDENTE EJECUTIVO
AGENDA DE CTA. NºGPP/02	PTO. CTA. Nº02	FECHA: 21/05/2013	AGENDA Nº291	PTO. CTA. Nº19	FECHA: 31/05/2013	GUSTAVO ARREAZA

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
	ABRIL- 2013	3 de 24
	CÓDIGO	VERSIÓN
	GAS-DAS-001	02

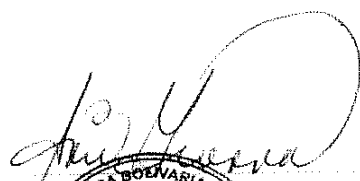
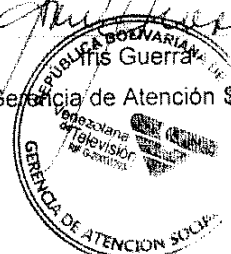
ÍNDICE

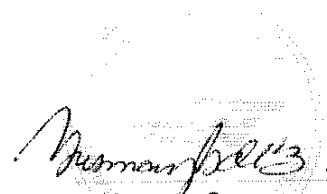
CONTENIDO	PÁGINA
Revisión	3
CAPÍTULO I	
Aspectos Preliminares	4
Objetivo	4
Alcance	4
Responsables	4
Definición de Términos Utilizados	4
Base Legal	5
CAPÍTULO II	
Normas Generales	6
Descripción del Procedimiento	9
Flujograma	11
CAPÍTULO III	
ANEXO I	
Formulario "Acta de Visita", código: N°GAS-001-A	12
ANEXO II	
Formulario "Acciones Realizadas en Instituciones del Estado", código: N°GAS-DAS-001-B	15
ANEXO III	
Formulario "Informe Social", código: N°GAS-DAS-001-C	17
ANEXO IV	
Formulario "Evaluación y Aprobación de Casos", código: N°GAS-DAS-001-D	20
ANEXO V	
Formulario "Acta de Cierre", código: N°GAS-DAS-001-E	22

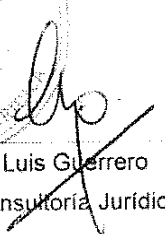
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA			PRESIDENTE EJECUTIVO
AGENDA DE CTA. N°GPP/02	PTO. CTA. N°02	FECHA: 21/05/2013	AGENDA N°291	PTO.CTA. N°19	FECHA: 31/05/2013	GUSTAVO ARREAZA

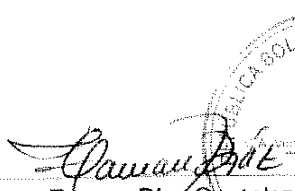
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
	ABRIL- 2013	4 de 24
	CÓDIGO	VERSIÓN
	GAS-DAS-001	02

Revisión


Iris Guerra
Gerencia de Atención Social



Yusmary Guevara
Gerencia de Planificación y Presupuesto


Luis Guerrero
Consultoría Jurídica



Tamara Díaz González
Vicepresidencia Ejecutiva


GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA			PRESIDENTE EJECUTIVO
AGENDA DE CTA. N°GPP/02	PTO. CTA. N°02	FECHA: 21/05/2013	AGENDA N°291	PTO.CTA. N°19	FECHA: 31/05/2013	GUSTAVO ARREAZA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		5 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	I	GAS-DAS-001	02

Aspectos Preliminares

Objetivo: Definir los pasos a seguir para la presentación y trámite de las solicitudes de salud, vivienda, donaciones o proyectos, realizadas por los ciudadanos, comunidades e instituciones ante el Comité de Responsabilidad Social.

Alcance: Este procedimiento aplica desde que es recibida la solicitud hasta que la misma es aprobada, negada o diferida por parte del Comité de Responsabilidad Social.

Responsables

- Presidente
- Comité de Responsabilidad Social
- Gerencia de Atención Social

Definición de Términos Utilizados

Términos	Descripción
Comité de Responsabilidad Social	Está conformado por un equipo multidisciplinario de las áreas social, técnica y financiera, encargados de unificar criterios, procedimientos y obligaciones de índole social, para un efectivo control del cumplimiento o aportes derivados del compromiso de responsabilidad social, de las empresas contratadas por la C.A. Venezolana de Televisión.
Unidad Ejecutora	Es la Unidad responsable de emitir la ayuda o insumo final (bien o servicio) solicitado por el beneficiario y el cual fue aprobado anteriormente por el Comité de Responsabilidad Social.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		6 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	I	GAS-DAS-001	02

Base Legal

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.
- Decreto N°6.265, con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos, se dicta el Reglamento N°1 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el Sistema Presupuestario.
- Ley Contra la Corrupción.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, publicada en Providencia Administrativa que establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos.
- Decreto N°5.212 con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.
- Ley de Contrataciones Públicas, Capítulo III Comisiones de Contrataciones, Artículo 10, Integración de las Comisiones de Contrataciones. Gaceta Oficial N°38.895 de fecha 25 de marzo 2008.
- Reglamento de Ley y las Normas para la Aplicación, Cumplimiento y Control del Compromiso de Responsabilidad Social, emanado del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, Gaceta Oficial N°39.401 de fecha 12 de abril de 2010, Resolución N°032 de fecha 08 de abril del año 2010.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, número 39474, caracas, martes 27 de Julio 2010.

Nota: Este Manual modifica al Manual de Normas y Procedimientos “Presentación y Trámite de Solicitudes ante el Comité de Responsabilidad Social” código GAS-002, aprobado en Resolución de Junta Directiva Agenda N° 279, Punto de Cuenta N° 10 de Fecha 29 de marzo 2012.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		7 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GAS-DAS-001	02

Normas Generales

1. Todo lo relacionado con el proceso de solicitudes ante el Comité de Responsabilidad Social, para los ciudadanos, comunidades o Instituciones, se regirá por los lineamientos establecidos en este Manual.
2. La Gerencia de Atención Social, es la unidad responsable de recibir, registrar, tramitar, presentar y realizar el seguimiento correspondiente a las solicitudes ante el Comité de Responsabilidad Social.
3. Todos los expedientes deben contener los recaudos originales, en carpeta de fibra tamaño oficio, con los siguientes requisitos:
 - 3.1. Carta de Solicitud elaborada por el Ciudadano, Comunidad o Institución, dirigida al Presidente Ejecutivo de la C.A Venezolana de Televisión.
 - 3.2. Tres (3) presupuestos mínimos de diferentes empresas, según el rubro solicitado, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normativas del SENIAT (Rif, sello húmedo, dirección exacta, sin enmiendas ni tachaduras).
 - 3.3. Formulario “Acta de Visita”, código N°GAS-DAS-001-A.
 - 3.4. Formulario “Acciones Realizadas en las Instituciones del Estado”, código N°GAS-DAS-001-B.
 - 3.5. Formulario “Informe Social” N°GAS-DAS-001-C.
 - 3.6. Formulario de “Evaluación y Aprobación de Solicitudes”, código N°GAS-DAS-001-D.

Requisitos adicionales en caso de solicitudes para Salud:

- 3.7. Informe médico vigente.
- 3.8. Récipes médicos.
- 3.9. Indicaciones médicas.
- 3.10. Evaluaciones y exámenes médicos.

Requisitos adicionales en caso de solicitudes para vivienda:

- 3.11. Informe técnico de riesgo por parte del organismo competente, solo en los casos que sea para incorporación al Refugio o remodelaciones importantes de la vivienda de riesgo y alto riesgo.
- 3.12. Fotos de la vivienda, las cuales serán tomadas por el Promotor Social, en el momento de la visita al solicitante.
- 3.13. Carta exposición del motivo, que avale y justifique la solicitud por parte del Consejo Comunal correspondiente.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		8 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
II	GAS-DAS-001	02

Requisitos adicionales en caso de solicitudes para donaciones o realización de proyectos:

- 3.14. Justificación del impacto social para los casos de donaciones.
- 3.15. Factibilidad del proyecto sustentado por el Consejo Comunal correspondiente y evaluado por el organismo competente.
4. Todo expediente, debe cumplir con los requisitos establecidos en la Norma N°1, para ser presentado ante el Comité de Responsabilidad Social,
5. Los expedientes originales, deben ser resguardados en la Gerencia de Atención Social.
6. Toda solicitud recibida en la Gerencia de Atención Social, debe ser registrada en la base de datos, asignándole el número correlativo, para su control.
7. La Gerencia de Atención Social, debe programar las reuniones para presentar ante el Comité de Responsabilidad Social las solicitudes a considerar.
8. El Comité de Responsabilidad Social, a través del formulario "Evaluación y Aprobación de Solicitudes", código N°GAS-DAS-001-D, debe aprobar, negar o en su defecto diferir la solicitud, según corresponda con los votos obtenidos por los miembros del Comité de Responsabilidad Social.
9. El Comité de Responsabilidad Social, no debe diferir más de dos (2) veces una solicitud.
10. En caso de ser diferido el expediente y vuelva a ser presentado ante el Comité de Responsabilidad Social, el mismo, debe contener el Formulario "Evaluación y Aprobación de Solicitudes" donde fue evaluado el caso anteriormente.
11. La Gerencia de Atención Social, debe establecer los enlaces institucionales con los organismos del Estado, para canalizar las solicitudes, antes de ser presentado el caso en el Comité de Responsabilidad Social.
12. En caso de que la Gerencia de Atención Social realice el trámite de la solicitud por medio de alguna Institución del Estado, no será necesario presentar el caso ante el Comité de Responsabilidad Social.
13. La información suministrada por los organismos del Estado, debe ser registrada en el formulario "Acciones Realizadas en Instituciones del Estado", código N°GAS-DAS-001-B
14. La Gerencia de Atención Social, debe enviar copia del Informe mensual y anual de las solicitudes que fueron aprobados por el Comité de Responsabilidad Social, a la Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Ejecutiva y a la Unidad de Auditoria Interna.
15. La Gerencia de Atención Social, debe cerrar los expedientes una vez sean presentados los casos ante el comité de responsabilidad social y la solicitud hayan sido negada o aprobada.
16. La Gerencia de Atención Social, debe cerrar el expediente cuando sea aprobado y otorgada la ayuda al solicitante, a través del formulario "Acta de Cierre", código N°GAS-DAS-001-E.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		9 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
II	GAS-DAS-001	02

17. En caso de que la solicitud haya sido negada la Gerencia de Atención Social, debe cerrar el expediente anexando el formulario “Evaluación y Aprobación de Solicitudes” donde consta que el caso fue negado.
18. Las normas y procedimiento establecidos en este Manual, estarán sujetas al control previo de las unidades involucradas y el control posterior por parte de la Unidad de Auditoría Interna.
19. La Gerencia de Atención Social, es responsable de velar por el cumplimiento de las normativas establecidas en este Manual.
20. Cualquier sugerencia para modificar este Manual, debe ser remitido por escrito a la División de Organización y Procesos, adscrita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		10 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GAS-DAS-001	02

Descripción del Procedimiento.

Responsable	Acción
-------------	--------

Área de Correspondencia	1. Recibe las correspondencias y envía a la Presidencia Ejecutiva.
Presidencia Ejecutiva	2. Recibe la correspondencia, clasifica y envía las solicitudes de ayudas a la Gerencia de Atención Social.
Asistente Administrativo de Atención Social	3. Recibe las solicitudes de ayuda, relaciona y envía al Gerente para su revisión.
Gerente de Atención Social.	4. Recibe las solicitudes revisa y asigna al Promotor que se encargara del caso.
Promotor de Atención Social.	5. Recibe solicitudes registra en base de datos de acuerdo al tipo de solicitud. 6. Se comunica con el solicitante, solicita los documentos establecidos en la norma N°3 y concreta cita para realizar la inspección ocular, entrevista o visita domiciliaria. 7. Solicita apoyo de materiales, equipos técnicos, transporte y todos aquellos recursos necesarios que permitan realizar la inspección ocular, entrevista o visita domiciliaria, (cámara fotográfica y otros) a las Gerencias encargadas en la C.A Venezolana de Televisión. 8. Efectúa la inspección ocular, entrevista o visita domiciliaria al beneficiario, llena el formulario "Acta de Visita" firma y sella. 9. Realiza trámites para la solicitud de la ayuda en las Instituciones del Estado. 9.1. Consigue la Ayuda: Va al procedimiento Atención Social. 9.2. No consigue la Ayuda: Llena el formulario "Acciones Realizadas en Instituciones del Estado", realiza el "Informe Social". 10. Elabora el expediente con los recaudos originales establecidos en la norma N°3. 11. Llena el formulario "Evaluación y Aprobación de Solicitudes" con los datos básicos del formulario, (del campo N° 1 al campo N° 6). 12. Envía expediente al Gerente para su revisión, aprobación y firma los formularios correspondientes.
Gerente de Atención Social.	13. Recibe expediente, revisa, firma, aprueba y devuelve al Promotor de Atención social.
Promotor de Atención Social.	14. Presenta el expediente ante el Comité de Responsabilidad Social, haciendo una sinopsis de la solicitud.
Comité de Responsabilidad Social	15. Recibe expediente, evalúa, considera y procede. 16. Llena formulario "Evaluación y Aprobación de Casos", determinan si fue aprobado, negado o diferido y remite a la Gerencia de Atención Social.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		11 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GAS-DAS-001	02

Descripción del Procedimiento.

Responsable	Acción
Gerencia de Atención Social. Promotor de Atención Social.	17. Recibe el formulario “Evaluación y Aprobación de Solicitudes” y procede según la decisión: 17.1. <u>Diferido la Solicitud:</u> Resguarda y actualiza el expediente para presentar ante el Comité de Responsabilidad Social en próxima reunión. Vuelve a la acción N° 9. 17.2. <u>Negado la Solicitud:</u> Notifica al solicitante que la solicitud fue negada y cierra el expediente. Fin del Procedimiento. 17.3. <u>Aprobado la Solicitud:</u> El Comité de Responsabilidad Social, informa sobre las acciones tomadas a la Unidad Ejecutora correspondiente y entregue el insumo final solicitado a la Gerencia de Atención Social. 18. Recibe de la Unidad Ejecutora el bien o servicio solicitado. 19. Llena el formulario “Acta de Cierre” en original y copia, envía al Gerente para su firma.
Gerente de Atención Social.	20. Recibe el formulario “Acta de Cierre”, revisa, firma y devuelve al Promotor.
Promotor de Atención Social.	21. Recibe el formulario “Acta de Cierre” y notifica al Beneficiario para que retire la ayuda. 22. Entrega al Beneficiario la ayuda y solicita firma en el formulario “Acta de Cierre”. 23. Entrega copia del “Acta de Cierre” al Beneficiario y archiva el Original en el expediente. Fin del Procedimiento.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

FECHA DE ELABORACIÓN

PÁGINA

ABRIL - 2013

12 de 24

CAPÍTULO

CÓDIGO

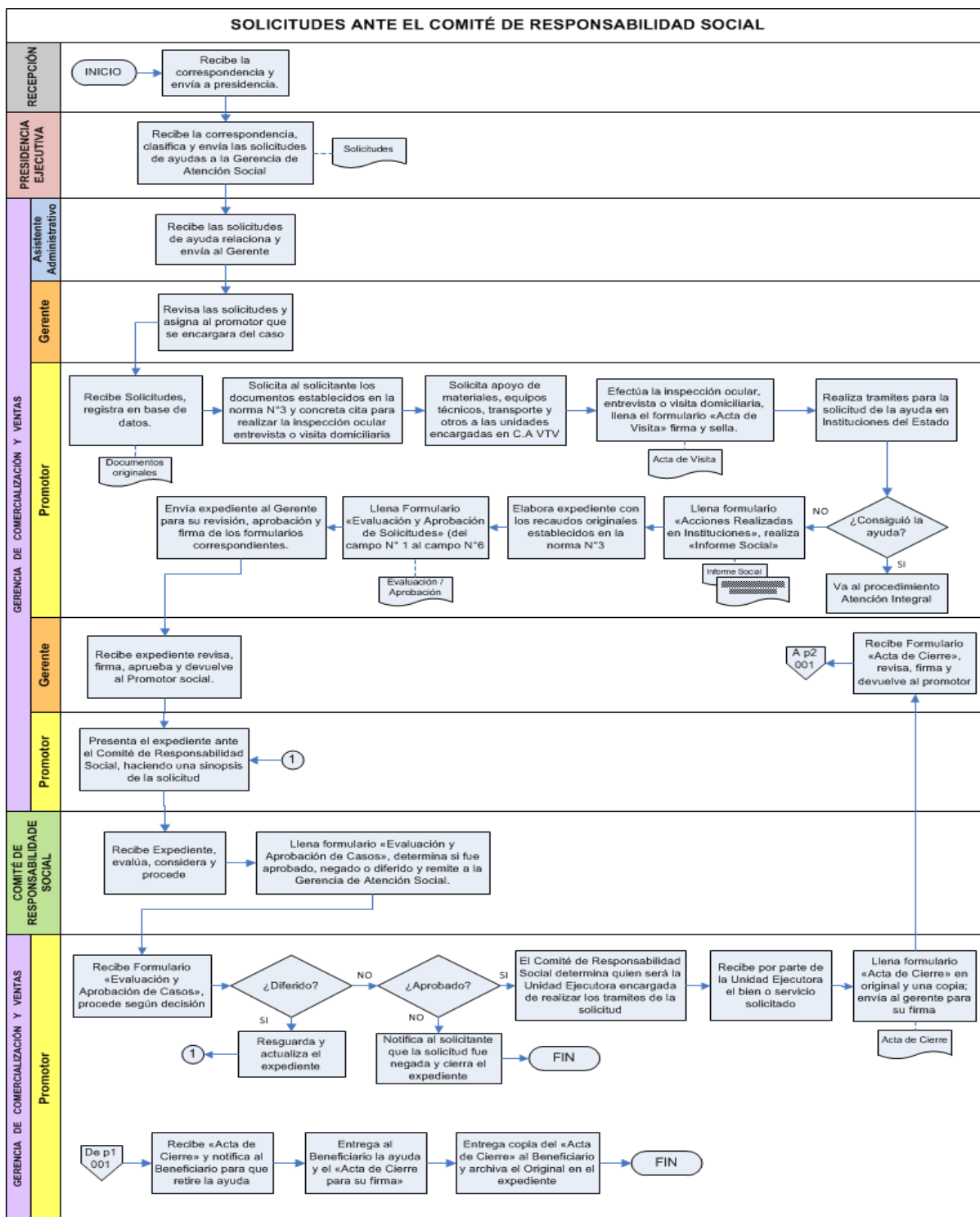
VERSIÓN

II

GAS-DAS-001

02

Flujograma



ELABORADO POR

AILEEN GAMARDO

REVISADO POR LA DIVISIÓN

ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

YUSMARY GUEVARA

REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA

IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		13 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAS-DAS-001	02

**INSTRUCTIVO
ANEXO I: Formulario "Acta de Visita", código: N°GAS-DAS-001-A**

		Cód. es: N°GAS-DAS-001-A Gerencia de Atención Social Versión: 02 Mes / Año: MARZO / 2013	
ACTA DE VISITA			
Tipo de Visita (1)	☐ Domiciliaria ☐ Inspección Ocular ☐ Entrevista	N° de Visita	Fecha / Hora
Tipo de Caso (2)	☐ Salud ☐ Vivienda ☐ Proyecto	(4)	Día Mes Año Hora
Tipo de Proyecto (3)	☐ Individual ☐ Colectivo		(5)
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre y Apellido		Tipo de Identificación	N° Teléfono
(6)		☐ V ☐ E (7)	(8)
Estado Civil (9)	Edad	Sexo (11)	Domicilio Actual
☐ Casado ☐ Soltero	(10)	☐ M ☐ F	(12)
Ciudad	Estado	Tipo de Vivienda (15)	
(13)	(14)	☐ Propia ☐ Padres o Familiares ☐ Alquiler ☐ Otros:	
DATOS DE LA SOLICITUD			
Solicitud			
(16)			
Beneficiario(s)		Contacto(s)	Cargo
(17)		(18)	(19)
Teléfono			
(20)			
DATOS DE SALUD			
Diagnóstico			
(21)			
DATOS DE LA VIVIENDA			
Nombre y Apellido de Dueño del Inmueble		Teléfono	Celular
(22)		(23)	(24)
Condición de la Vivienda	Tiempo en el Inmueble	Monto del Alquiler	Posee título de la Vivienda (28)
(25)	(26)	(27)	☐ Si ☐ No
OTROS			
¿Está usted inscrito en la Misión Vivienda Venezuela? (29)		¿Conoce usted la Ley de Inquilinato? (30)	
☐ Si ☐ No		☐ Si ☐ No	
APOYO DE TRANSPORTE VTV			
Nombre del Chófer		Código de Empleado	
(31)		(32)	
Placa del Transporte N°	Hora de Salida	Hora de Llegada	
(33)	(34)	(35)	
SOLO PARA USO DE LA GERENCIA			
Observación			
(36)			
Prioridades			
(37)			
Solicitante		Promotor(es) Social	
Nombre	Nombre		
Apellido	Apellido	(39)	
Firma	Firma		

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		14 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	III	GAS-DAS-001	02

Formulario: “Acta de Visita” Código N°GAS-DAS-002-A

Objetivo: Certificar el testimonio del Ciudadano, Comunidad o Institución afectada.

Para ser llenado por: La Gerencia de Atención Social.

1. Identificar el tipo de visita realizada.
2. Marcar con una X el tipo de solicitud.
3. Marcar con una X en caso de que sea un proyecto, individual o colectivo.
4. Colocar el número correlativo de las visitas realizadas.
5. Colocar día, mes, año y hora de la visita efectuada.
6. Indicar el nombre y apellido del solicitante.
7. Marcar con una X si es Venezolano o Extranjero y coloque el número de la cédula de identidad del solicitante.
8. Colocar el número telefónico del solicitante.
9. Marcar con una X el estado civil del solicitante.
10. Colocar la edad del solicitante.
11. Marcar con una X el sexo del solicitante.
12. Indique la dirección exacta del área donde se realiza la visita.
13. Indique la ciudad donde se realiza la visita.
14. Indique el estado donde se realiza la visita.
15. Marcar con una X el tipo de vivienda donde habita el solicitante.
16. Describa la petición realizada por el solicitante.
17. Coloque el nombre del beneficiario.
18. Coloque el nombre de la persona entrevistada.
19. Indique el cargo de la persona entrevistada.
20. Indique el número telefónico de la persona entrevistada.
21. Indique cual es el diagnostico dado en el Informe Médico.
22. Coloque el nombre y apellido del dueño del inmueble o del inquilino donde se realiza la visita.
23. Indique el número de teléfono local de la vivienda.
24. Indique el número de teléfono celular del dueño del inmueble.
25. Indique en que condiciones se encuentra la vivienda donde se realiza la visita.
26. Coloque el tiempo que tiene viviendo en el inmueble (si es arrendado), en caso contrario indique el año en que obtuvo el inmueble.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		15 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAS-DAS-001	02

27. Indique el monto que cancela o paga por el alquiler.
28. Marcar con una X si posee o no título de la vivienda.
29. Marcar con una X si el solicitante está inscrito en algún Proyecto Habitacional del Ejecutivo Nacional.
30. Marcar con una X si el solicitante conoce la Ley de Inquilinato.
31. Indique el nombre del Chófer que traslada al Promotor Social en la Visita.
32. Indique el Código de Empleado del Chófer.
33. Coloque el número de la placa del transporte que traslada al Promotor Social a la visita
34. Coloque la hora de salida al lugar donde se va a efectuar la visita.
35. Coloque la hora de llegada al C.A Venezolana de Televisión.
36. Indique la situación objeto de la visita.
37. Indique los elementos o acciones que requieren mayor atención atender según la visita realizada.
38. Coloque nombre, apellido y Firma del Solicitante.
39. Coloque nombre, apellido y Firma del Promotor Social, que participa en la visita.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		16 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAS-DAS-001	02

INSTRUCTIVO

ANEXO II: Formulario "Acciones Realizadas en Instituciones del Estado", código: N°GAS-DAS-001-B

 ACCIONES REALIZADAS EN INSTITUCIONES DEL ESTADO		código: N°GAS-DAS-001-B	
		Glosa: De Atención Social	
		Versión	Meta / Año
		1	MARZO / 2013
DATOS DEL PROMOTOR			
Nombre y Apellido	Cédula	Código	
(1)	(2)	(3)	
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	
(4)	(5)	(6)	
Solicitud		Monto	
(7)		(8)	
INSTITUCIONES DEL ESTADO			
Nombre de la Institución	Contacto	Fecha	Firma
(9)	(10)	(11)	(12)
Resultado			
(13)			
Nombre de la Institución	Contacto	Fecha	Firma
Resultado			
Nombre de la Institución	Contacto	Fecha	Firma
Resultado			
Nombre de la Institución	Contacto	Fecha	Firma
Resultado			
Nombre de la Institución	Contacto	Fecha	Firma
Resultado			
(13)		(14)	
Promotor(a) Atención Social		Gerente de Atención Social	

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		17 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	III	GAS-DAS-001	02

Formulario: "Acciones Realizadas en Instituciones del Estado" Código: N°GAS-DAS-001-B

Objetivo: Recopilar la información en las instituciones del Estado, que contribuyan con la solicitud requerida para solucionar el requerimiento del Beneficiario.

Para ser llenado por: La Gerencia de Atención Social

1. Nombre y apellido del Promotor que tramita la solicitud.
2. Cédula de Identidad del Promotor que tramita la solicitud.
3. Código de empleado del Promotor que tramita la solicitud.
4. Nombre y Apellido del Solicitante.
5. Cédula de Identidad del Solicitante.
6. Número telefónico del Solicitante.
7. Breve descripción de la solicitud que realizada el Solicitante.
8. Indique el monto aproximado del aporte solicitado por el Solicitante.
9. Razón Social de la Institución donde se tramitó la solicitud.
10. Nombre y apellido de la persona que suministró la información en la Institución.
11. Fecha de la solicitud ante la Institución.
12. Firma de la persona que suministró la información.
13. Breve descripción del resultado obtenido en la Institución.
14. Firma del Promotor que tramitó la solicitud.
15. Firma y sello del Gerente de Atención Social.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		18 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAS-DAS-001	02

**INSTRUCTIVO
ANEXO III: Formulario "Informe Social", código: N° GAS-DAS-001-C**

		FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
		MARZO - 2013	2 de 3
		CÓDIGO	ABRIL
		GAS-DAS-001-C	1

N° (1)

1. Identificación del Caso:
(2)

2. Datos del Solicitante:
Nombre y Apellidos: (3)
C.I / RIF: (4)
Nacionalidad: (5)
Fecha de Nacimiento: (6)
Edad: (7)
Grado de Instrucción: (8)
Ocupación: (9)
Dirección: (10)
Teléfono: (11)
Correo Electrónico: (12)

3. Planteamiento del Caso:
(13)

4. Estructura del Grupo Familiar: (14)

Nombre y Apellido	Edad	C.I	Estado Civil	Parentesco	Ocupación	Sueldo

5. Aspectos Socioeconómico

INGRESOS MENSUALES (15)		EGRESOS MENSUALES (16)	
Ingresos Familiares		Alimentación	
Bono de Alimentación		Transporte	
Otros Ingresos Familiares		Medicinas	
		Servicios	
TOTAL INGRESOS		TOTAL EGRESOS	

6. Área Físico Ambiental

Reside en un Inmueble tipo: (17)

Casa ☐ Apartamento ☐ Rancho ☐ Otros ☐ Cual: _____

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		19 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAS-DAS-001	02

		FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
		MARZO - 2013	3 de 3
		CÓDIGO	VERSIÓN
		GAS-DAS-001-C	1

Bajo que condición se encuentra en la vivienda: **(18)**
 Propia ☐ De un Familiar ☐ Alquilada ☐ Otra ☐ Cual: _____

Distribución del Inmueble: **(19)**
 N° de Cuartos _____ N° de Baños _____ N° de Camas _____ Sala _____ Cocina _____

Servicios Basicos: **(20)**
 Electricidad ☐ Aseo Urbano ☐ Teléfono ☐ Gas ☐

7. Área Social
(21)

8. Área de Salud
(22)

9. Área de Vivienda
(23)

10. Conclusiones y Recomendación
(24)

Elaborado por: (25)	Solicitante: (26)
	Nombre y Apellido:
	Cédula:
	Firma:
	Huella:

XXXXXXXXXXXXX **(27)**
 Gerente de Atención Social

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		20 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	III	GAS-DAS-001	02

Formulario: "Informe Social" Código: N°GAS-DAS-001-C

Objetivo: Informar y dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada del solicitante.

Para ser llenado por: La Gerencia de Atención Social.

- Número de control asignado por la Gerencia de Atención Social.
- Solicitud realizada por del ciudadano, comunidad o institución afectada.
- Indicar el nombre y apellido del ciudadano, comunidad o institución que solicita la ayuda.
- Coloque el número de la cédula de identidad o Rif del solicitante.
- Indique el país de nacimiento o de nacionalización.
- Día, mes y año de nacimiento del solicitante.
- Coloque la edad del solicitante.
- Indique el nivel académico del solicitante.
- Indique el trabajo que desempeña el solicitante.
- Indique la dirección exacta del área donde se realiza la visita.
- Colocar el número telefónico del solicitante.
- Indique el correo electrónico del solicitante.
- Descripción de la solicitud.
- Indicar los datos del grupo familiar del solicitante.
- Indique la suma de los ingresos mensuales del solicitante y su grupo familiar según el rubro solicitado.
- Indique la suma de los gastos mensuales del solicitante y su grupo familiar según el rubro solicitado.
- Marca con una X el tipo de inmueble donde reside el solicitante.
- Marcar con una X la procedencia de la vivienda donde reside el solicitante.
- Indique como está distribuido el espacio físico de la vivienda donde reside el solicitante.
- Marcar con una X los servicios que posee la vivienda.
- Describa el entorno social del solicitante.
- Indique alguna patología o enfermedad que padezca el solicitante.
- Describa las condiciones en que se encuentra la vivienda donde reside el solicitante.
- Breve descripción de las conclusiones y recomendaciones del caso.
- Nombre y apellido del Promotor Social que elaboró el Informe.
- Indique el nombre y apellido, documento de identificación, firma y huella del Solicitante.
- Firma y Sello del Gerente de Atención Social.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		21 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAS-DAS-001	02

INSTRUCTIVO

ANEXO IV: Formulario "Evaluación y Aprobación de Solicitudes", código: N°GAS-DAS-001-D

		EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE SOLICITUDES		
		Bócciso: N°GAS-DAS-001-D Gola: Atención Social		
		Versión 02	Mes / Año MARZO / 2013	

Presentado:	A:	Comité de Responsabilidad Social			
	Por:	Gerencia de Atención Social			
Caso N°	(1)	Identificación:	(2)		
Solicitud	(3)				
Situación Actual					
(4)					
Evaluación y Aprobación del Comité					
Miembros	Suplentes	Votación			Observación
		Aprobado	Negado	Diferido	
(5)	(6)		(7)		(8)
Vicepresidenta Ejecutiva					
Gerente de Administración y Finanzas					
Gerente de Contrataciones Públicas					
Gerente de Servicios Generales					
Gerente de Relaciones Públicas					
Total Numero de Votos:		(9)			Fecha: (10)
Aprobado ☐		Negado ☐ (11)		Diferido ☐	
Conclusiones					
(12)					
Asignación de los Recursos					
(13)					
(14)					
XXXXXXXXXXXX Gerente de Atención Social (Secretaría del Comité)					

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		22 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	III	GAS-DAS-001	02

Formulario: "Evaluación y Aprobación de Solicitudes" Código: N° GAS-DAS-001-C

Objetivo: Aprobar, Negar o Diferir las solicitudes del Ciudadano, Comunidad o Institución, según corresponda la evaluación planteada ante el comité de Responsabilidad Social.

Para ser llenado por: El Comité de Responsabilidad Social.

1. Número de Control asignado por la Gerencia de Atención Social.
2. Nombre y Apellido del Solicitante.
3. Solicitud de parte del ciudadano (a), comunidad o institución afectada.
4. Elementos o factores que representan la situación del solicitante afectado.
5. Firmas de los miembros del Comité de Responsabilidad Social.
6. Firmas de los Suplente del Comité de Responsabilidad Social.
7. Marcar con una X el cuadro correspondiente según la decisión.
8. Breve explicación del voto realizado.
9. Suma total de los votos realizados.
10. Día, mes y año de la reunión realizada.
11. Marcar con una X la decisión tomada en relación a la solicitud.
12. Breve explicación del resultado obtenido.
13. Indicar de donde se derivan los recursos asignados.
14. Firma y sello del Gerente de Atención Social (Secretaría del Comité).

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

**PROCEDIMIENTO
SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
ABRIL - 2013		23 de 24
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAS-DAS-001	02

**INSTRUCTIVO
ANEXO V: Formulario "Acta de Cierre", código: N°GAS-DAS-001-E**

	ACTA DE CIERRE		código: N°GAS-DAS-001-E
			Gda. Atención Social
	Versión	1	Mar / Año

ACTA

Estando en la C.A. VENEZOLANA DE TELEVISIÓN, ubicada en la Av. Principal de Los Ruices, Urb. Montecristo entre Av. Francisco de Miranda y Rómulo Gallegos, yo (1) , de nacionalidad (2) , mayor de edad, titular de la cédula de identidad (3) declaro que recibo ayuda de (4) para (5) ; ésta ayuda se generó en virtud del cumplimiento del Compromiso de Responsabilidad Social correspondiente a (6) .

Recibí conforme la ayuda solicitada.

En caracas a los (7) días del mes de (8) del año (9)

(10)
 Beneficiario
 RIF / C.I.

(11)
 Gerente de Atención Social
 Por la C.A Venezolana de Televisión

(12)

Huella Dactilar

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES ANTE EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
	ABRIL - 2013		24 de 24
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	III	GAS-DAS-001	02

Formulario: "Acta de Cierre" Código: N° GAS-DAS-001-E

Objetivo: Dar constancia del otorgamiento del bien o servicio solicitado, por parte de C.A Venezolana de Televisión al Ciudadano, Comunidad o Institución solicitante.

Para ser llenado por: La Gerencia de Atención Social.

1. Nombres y apellidos del beneficiario.
2. Coloque la nacionalidad del beneficiario.
3. Documento de identificación del beneficiario.
4. Indique el bien o servicio recibido por el beneficiario.
5. Indique el uso que se le dará al bien o servicio recibido por el beneficiario.
6. Descripción de la solicitud.
7. Coloque la fecha en que el beneficiario está recibiendo el bien o servicio.
8. Coloque el mes en que el beneficiario está recibiendo el bien o servicio.
9. Coloque el año en que el beneficiario está recibiendo el bien o servicio.
10. Firma y cedula de identidad del beneficiario.
11. Solicite la huella del pulgar derecho o izquierdo del beneficiario.
12. Firma y sello del Gerente de Atención Social.

ELABORADO POR	REVISADO POR LA DIVISIÓN	REVISADO POR GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
AILEEN GAMARDO	ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	YUSMARY GUEVARA	IRIS GUERRA