

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN

JUNIO- 2019

PÁGINA

1 DE 11

CÓDIGO

GAP-003

VERSIÓN

01

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE VISITAS INSTITUCIONALES GERENCIA DE ASUNTOS PUBLICOS

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

PRESIDENTE EJECUTIVO

AGENDA DE CTA. N°PRES/016

PTO. CTA. N°06

FECHA:29/05/2019

AGENDA N°PRES/016

PTO.CTA. N°06

FECHA:27/06/2019

FREDDY NAÑEZ

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN

JUNIO- 2019

PÁGINA

2 DE 11

CÓDIGO

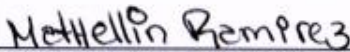
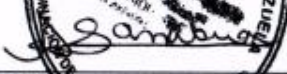
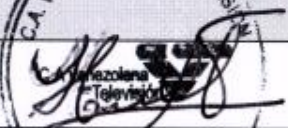
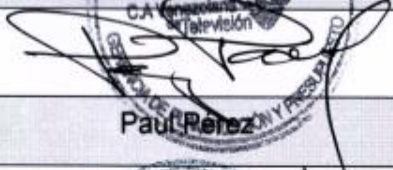
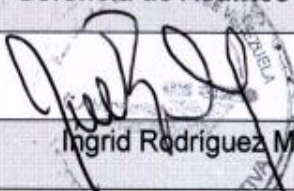
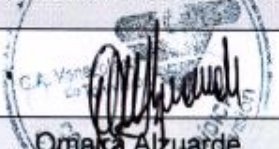
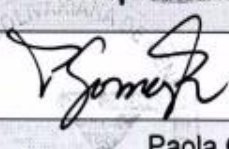
GAP-003

VERSIÓN

01

HOJA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Por medio de la presente se certifica que el siguiente documento: “**Manual de Normas y Procedimientos para Visitas Institucionales**”, 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

REVISADO POR:
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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
JUNIO- 2019	3 DE 11
CÓDIGO	VERSIÓN
GAP-003	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
Diagrama de Flujo de Procesos	11

ELABORADO POR:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		4 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	01

OBJETIVO

Establecer las normas y pasos necesarios que orienten a las unidades de la C.A. Venezolana de Televisión en lo referente recibir en las instalaciones de nuestra planta a invitados internacionales, estudiantes, trabajadores de otras instituciones y sociedad en general, interesados en conocer los procesos relacionados con las marcas informativas que día a día consolidan nuestro liderazgo, 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 la Gerencia de Asuntos Públicos de C.A. Venezolana de Televisión, inicia mediante requerimiento de solicitud efectuada por la unidad solicitante, culminando con el recibimiento en las instalaciones de los invitados.

UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Institución Solicitante.
- Gerencia de Asuntos Públicos.
- Presidencia.

ELABORADO POR:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		5 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	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:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		6 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	01

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS

Términos	Descripción
Carta de Exposición de Motivo	Una carta de exposición de motivos es un documento que se redacta para exponer o dar a conocer un conjunto de razones, motivos o intereses para realizar alguna actividad u obtener algún tipo de beneficio.
Guía	Personal encargado por la Gerencia de Asuntos Públicos, para orientar a un grupo de personas en un entorno, mostrándole aquellos lugares más destacados del espacio que están visitando.
Ancla de TV	Presentador de programas de televisión reconocido que suele ser el conductor principal del mismo.
Material POP	Es todo artículo, producto y objeto útil o decorativo impreso con el logotipo de una empresa con el fin de darla a conocer a través de este medio.
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:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		7 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	01

NORMAS GENERALES

- La Gerencia de Asuntos Públicos, debe recibir una carta membretada de exposición de motivo de la institución solicitante, con copia a la Presidencia del canal en la cual debe especificar:
 - Cantidad de personas que asistirán a la visita.
 - Número telefónico de contacto.
 - Dirección de correo electrónico de contacto.
- Toda solicitud para la visita institucional, debe ser enviada con un mínimo de diez (10) días de antelación la fecha sugerida y el solicitante debe confirmar su asistencia a la siguiente dirección de correo electrónico comunicacionestvtv@vtv.gob.ve con dos (2) días de antelación de la fecha programada, posterior a la aceptación a la visita institucional.
- La Gerencia de Asuntos Públicos debe:
 - Notificar la aprobación de la solicitud y reservar el derecho de cancelar las visitas programadas, con previa notificación a los solicitantes.
 - Informar a la institución solicitante, que los participantes deben de llegar a las instalaciones del canal con veinte (20) minutos de antelación, motivado a que la actividad tiene una duración aproximada de cuarenta y cinco (45) minutos, para garantizar un recorrido seguro, cómodo y efectivo.
 - Comunicar por escrito a todas las unidades involucradas en el proceso de Visitas Institucionales, la fecha y duración de la misma, así como también detallar el tipo de charla que deben brindar a los visitantes según sea la naturaleza del grupo.
 - Activar los mecanismos necesarios para la correcta atención de personas con discapacidad o algún tipo de necesidad especial, a fin de que estas puedan realizar el recorrido de una manera cómoda y apropiada.
 - Informar a la Institución Solicitante, que el máximo es de cuarenta (40) personas por visitas.
 - Operar en el marco legal y de las políticas de seguridad vigentes en la República Bolivariana de Venezuela.

ELABORADO POR:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		8 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	01

4. En el caso que la Visita Institucional esté conformada por niños en edad escolar, estos deben venir acompañados de al menos dos representantes mayores de edad que sean responsables del grupo, y se le deben proponer actividades dirigidas de carácter exploratorio tanto educativo como recreativo.
5. Los visitantes deben presentarse con pantalón largo, zapatos cerrados, en el caso de las femeninas evitar el uso de camisas o franelas con escote pronunciados, llevar el cabello recogido; a la vez que prescindirán del uso de accesorios grandes como carteras, morrales, zarcillos, collares, entre otros, esto con el fin de hacer el recorrido más cómodo.
6. El personal guía de la Gerencia de Asuntos Públicos/Coordinación de Protocolo es responsable de informarle a los visitantes las siguientes normas:
 - 6.1. Prestar atención durante todo el recorrido.
 - 6.2. Obedecer las indicaciones del guía durante el recorrido.
 - 6.3. Abstenerse de ingerir cualquier tipo de bebidas o alimentos.
 - 6.4. Respetar las señalizaciones.
 - 6.5. No tocar las cámaras, micrófonos o cualquier tipo de equipo.
7. Es responsabilidad de la Gerencia de Asuntos Públicos/Coordinación de Protocolo:
 - 7.1. Prestar atención durante todo el recorrido.
 - 7.2. Atender a los Invitados que ingresan a las instalaciones de C.A. Venezolana de Televisión (VTV) y durante su estancia, cumpliendo con las normas de protocolo.
 - 7.3. Mantener el stock de material POP al día para obsequiar a los visitantes.
 - 7.4. Conocer correctamente el contenido de las charlas y explicaciones generales que se le realizan al visitante durante el recorrido.
8. La Gerencia de Asuntos Públicos es responsable de velar por el cumplimiento de las normativas establecidas en este Manual.
9. Cualquier modificación al presente Manual, debe ser solicitada a la División de Planificación, adscrita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

ELABORADO POR:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		9 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	01

PROCEDIMIENTO DE VISITAS INSTITUCIONALES

Responsable	Actividad
Presidencia/Asistente al Presidente	1. Recibe a través de carta dirigida al Presidente de C.A. Venezolana de Televisión (VTV), la solicitud de visita de instituciones externas o grupos interesados. 2. Entrega carta dirigida al Presidente de C.A. Venezolana de Televisión solicitud de visita guiada de instituciones externas o grupos interesados para su aprobación. 3. Aprueba solicitud y entrega al Asistente al Presidente. 4. Entrega a la Gerencia de Asuntos Públicos.
Presidencia/Presidente	
Gerencia de Asuntos Públicos/Gerente	5. Recibe solicitud aprobada de la Presidencia del canal. 6. Revisa según planificación interna, la disponibilidad de fechas para la realización de la visita. 7. Envía comunicación a través de correo electrónico a la institución y a las unidades involucradas, informando la fecha disponible de la visita institucional, hora, cantidad de personas que asistirán y si alguna persona del grupo tiene algún tipo de condición que requiera de una atención especial.

ELABORADO POR:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		10 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	01

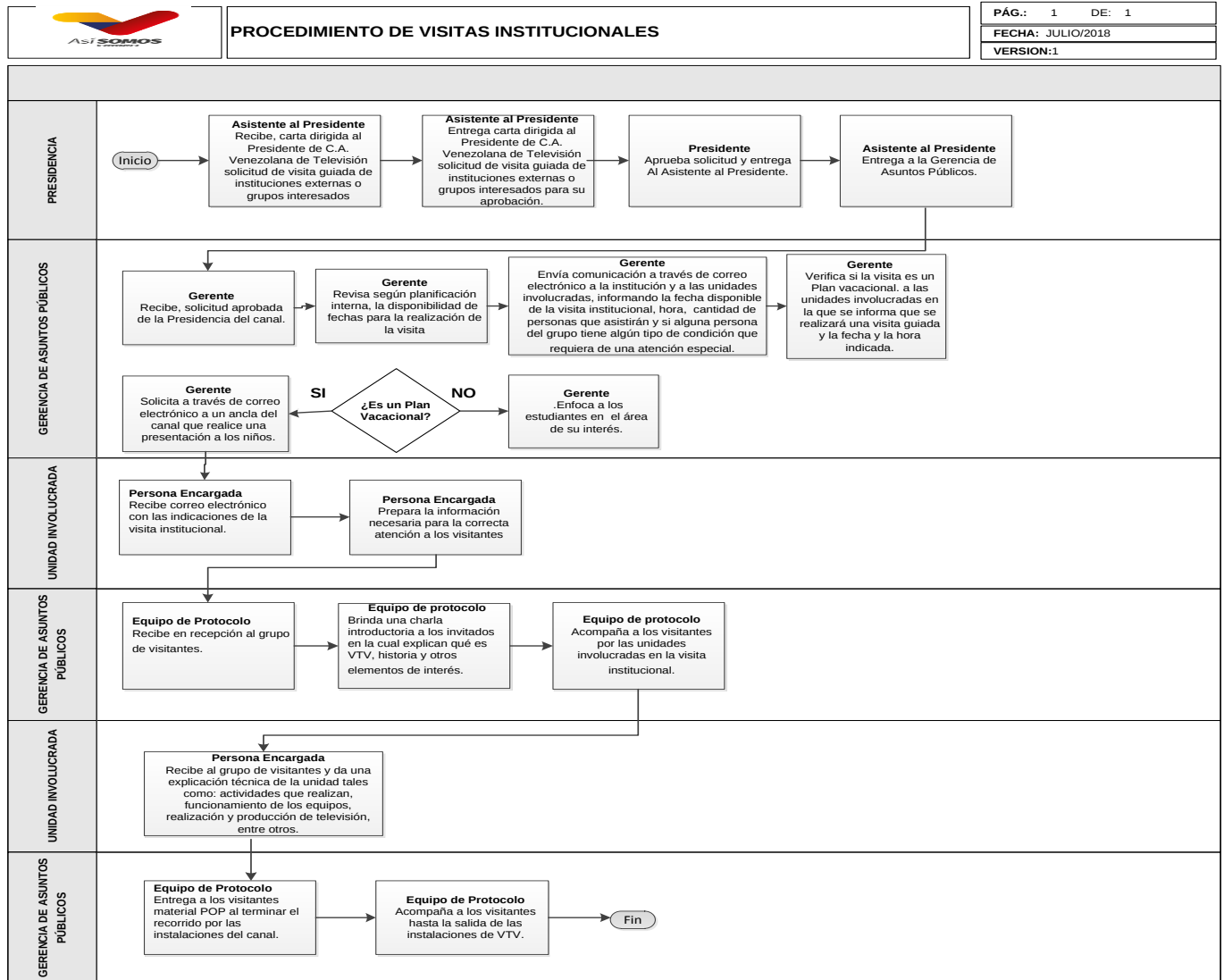
Gerencia de Asuntos Públicos/Gerente	8. Verifica si la visita es un Plan vacacional. 8.1. No es un plan vacacional: enfoca a los estudiantes en el área de su interés. 8.2. Si es un plan vacacional: solicita a través de correo electrónico a un ancla del canal que realice una presentación a los niños.
Unidad Involucrada/Persona Encargada	9. Recibe correo electrónico con las indicaciones de la visita institucional. 10. Prepara la información necesaria para la correcta atención a los visitantes.
Gerencia de Asuntos Públicos/Equipo de Protocolo	11. Recibe en recepción al grupo de visitantes. 12. Brinda una charla introductoria a los invitados en la cual explican qué es VTV, historia y otros elementos de interés. 13. Acompaña a los visitantes por las unidades involucradas en la visita institucional.
Unidad Involucrada	14. Recibe al grupo de visitantes y da una explicación técnica de la unidad tales como: actividades que realizan, funcionamiento de los equipos, realización y producción de televisión, entre otros.
Gerencia de Asuntos Públicos/Equipo de Protocolo	15. Entrega a los visitantes material POP al terminar el recorrido por las instalaciones del canal. 16. Acompaña a los visitantes hasta la salida de las instalaciones de VTV.

ELABORADO POR:	REVISADO 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 VISITAS INSTITUCIONALES

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
JUNIO-2019		11 de 11
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GAP-003	01

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS



ELABORADO POR:	REVISADO 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