

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION



Bolivia tv

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COBRANZA DE PRESTACION
DE SERVICIOS**

Aprobado con Resolución Administrativa N° 125/2013
La Paz, 27 de Mayo de 2013



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 125/2013
La Paz, 27 de mayo de 2013.

VISTOS:

El Informe Técnico CITE: BTV/DPP/N° 030/2013 de 2 de mayo de 2013, Comunicación Interna CITE: BTV/DPP/N° 50/2013 de 6 de mayo de 2013, Informe de Transparencia CITE: G.G.U.T. N° 029/2013 de 14 de mayo de 2013, Informe Jurídico DIR. JUR. NAL. N° 155/2013 de 27 de mayo de 2013, así como todo lo demás que convino ver se tuvo presente y;

CONSIDERANDO:

Que por Informe Técnico con CITE: BTV/DPP/N° 030/2013 de 02 de mayo de 2013, la Dirección de Planificación y Proyectos mediante el Técnico I en Organización Miguel Ángel Choque, efectúa un análisis respecto al proyecto de Manual de Procedimientos Cobranza de Prestación de Servicios, señalando en lo principal lo siguiente:

- a) El Manual de Procedimientos Cobranza Prestación de Servicios tiene el objeto de: *"Establecer los procedimientos uniformes que permitan captar y efectivizar las recaudaciones de ingresos por venta de servicios prestados por la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV"*.
- b) El documento contiene definiciones y abreviaturas que facilitaran y uniformizaran criterios para la aplicación del Manual.
- c) Asigna responsabilidades a los funcionarios que intervienen en el Procedimiento Cobranza Prestación de Servicios.
- d) Establece los insumos y documentos para la cobranza por venta de servicios publicitarios y no publicitarios para el cobro de la prestación de servicios publicitarios y no publicitarios.
- e) Establece los siguientes procedimientos en el manual de Procedimientos Cobranza Prestación de Servicios:
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-01 VENTA, FACTURACIÓN Y COBRO POR COPIA DE MATERIAL AUDIOVISUAL.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-02 a) REGISTRO POR VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-03 b) FACTURACIÓN Y PROCESO DE COBRO POR LA VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-04 c) PROCESO DE COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS POR LA VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-05 a) REGISTRO POR VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-06 b) FACTURACIÓN Y COBRO POR VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-07 c) PROCESO DE COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS POR LA VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-08 REGISTRO, FACTURACIÓN, COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS -TRANSMISIONES GUBERNAMENTALES.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-09 SEGUIMIENTO AL PROCESO DE COBRO EN LAS REGIONALES.
 - PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-10 DE LA RECUPERACIÓN DE ACRENCIAS.

- f) Para cada uno de los procedimientos establece los diagramas de flujo.



La Paz

Cochabamba

Santa Cruz

Chuquisaca

Tarja

Trinidad

Cobija

Av. Camacho N° 1485
Edificio La Urbana, Piso 3
Fono: (591) 2-2203411/2-2202900
Fax: (591) 2-2010973
Calleja N° 901
lapaz@boliviavb.bo

C/Colonia N° 340
entre 25 de Mayo y España
Fono: (591) 4-4523423/4-4523424
Fax: (591) 4-4523424
cochabamba@boliviavb.bo

Zona La Montaña: Av. Arce entre
Av. Santos Dumont y Pared 12
BYPFB Comercio N° 20
Fono: (591) 3-3552279
Fax: (591) 3-3119281
santacruz@boliviavb.bo

C/Esajaña N° 145
entre San Alberto y Camargo
Fono: (591) 4-6454734/673189/0
Fax: (591) 4-6454734
chuquisaca@boliviavb.bo

C/Colón N° 710
Esa. Ingavi Piso 2
Fono: (591) 72986624
tarja@boliviavb.bo

Cobrasin Berce N° 32
Fono: (591) 3-4824821 72034499
trinidad@boliviavb.bo

Calle Bolívar
(Recal. Transporte Colonial Correo)
Fono: (591) 3-4424651 / 72026672
cobija@boliviavb.bo



Finalmente el informe solicita que el proyecto sea remitido a Gerencia General para su posterior remisión a la Dirección Jurídica para la evaluación legal y la elaboración de la resolución administrativa correspondiente.

Que mediante Comunicación Interna CITE: BTV/DPP/Nº 50/2013 de 6 de mayo de 2013, la Jefa de Planificación y Proyectos a.i. Lic. María Palacios Arce remite a conocimiento de Gerencia Administrativa y Financiera el informe que antecede así como el proyecto mencionado para su remisión a Gerencia General y posterior aprobación mediante resolución administrativa.

Que por su parte a través del Informe CITE: G.G.U.T. Nº 029/2013 de 14 de mayo de 2013, el Responsable de Transparencia Dr. Mauricio Paccieri, posterior a un análisis de las funciones que desempeña así como la verificación del informe técnico y otros, manifiesta que es favorable para la Empresa Estatal de Televisión Bolivia TV recomendando expresamente lo siguiente *"la Unidad de Transparencia de Bolivia TV recomienda a su autoridad remitir el presente informe ante la Dirección Jurídica Nacional a efectos de que esta Dirección, previa revisión y conformidad de la documentación, elabore el correspondiente informe jurídico y la Resolución Administrativa de aprobación del reglamento, si corresponde"*.

Que la Dirección Jurídica a través del proveído Undécimo Destinatario, y siguientes cumplió con lo que establece el numeral 5.6 del Manual de Procedimiento "Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos", aprobado mediante Resolución Administrativa Nº 08/2013 de 9 de enero de 2013.

Que a través de la Hoja de Ruta Nº 4170 Décimo Quinto Destinatario, el Gerente General se manifiesta procesar cumpliendo normas previa revisión.

Que por Informe Jurídico DIR. JUR. NAL. Nº 155/2013 de 27 de mayo de 2013, después de un análisis normativo concluye manifestando sobre la procedencia de la elaboración de una resolución administrativa, que apruebe el Manual de Procedimientos de Cobranza por la Prestación de Servicios.

CONSIDERANDO:

Que el Art. 232 de la Constitución Política del Estado establece que "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados".

Que al efecto el numeral 4 del Art. 235 de la misma norma suprema establece que, entre las obligaciones de las servidoras y los servidores públicos es rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública.

Que el Art 1 inc. a) de la Ley Nº 1178 establece entre los objetos de la Ley 1178, el programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del sector público.

Que el Decreto Supremo Nº0078 de 15 de abril de 2009, crea a la Empresa Estatal de Televisión denominada "BOLIVIA TV", como persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera legal y técnica. El parágrafo II del Art. 2 de la misma norma, establece que la organización, funcionamiento y operaciones de





Bolivia TV están sujetos a la normativa legal y sus disposiciones reglamentarias en vigencia.

Que el Art. 5 inc. b) de la misma disposición normativa establece que el patrimonio de Bolivia TV estará constituido por recursos provenientes de "Recursos específicos generados por la empresa", a este efecto y conforme a la naturaleza de este medio de comunicación se elaboró el Reglamento de Prestación de Servicios, aprobado a través de la Resolución Administrativa N° 061/2009 de 18 de noviembre de 2009, modificado posteriormente por la Resolución Administrativa N° 018/2010 de 26 de febrero de 2010, Resolución Administrativa N° 048/2010 de 03 de agosto de 2010 y Resolución Administrativa N° 191/2011 de 04 de octubre de 2011.

Que el Art. 3 del Reglamento mencionado diferencia dos tipos de prestación de servicios; la prestación de servicios por concepto de publicidad y la prestación de otros servicios no publicitarios. En la primera categoría se encuentra la difusión, producción y/o edición de spots de publicidad, cartón de auspicio, emisión de banners, generados de caracteres, menciones, presentación de logos en pantalla, presentación de logo en escenografía, avance de logo de auspicio, corte antizapping, entrevista comercial y de promoción, publirreportajes, concursos, etc.

Que la entidad cuenta con el tarifario respectivo aprobado mediante la misma resolución que aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios N° 061/2009 de 18 de noviembre de 2009, modificado posteriormente por Resolución Administrativa N° 048/2010 de 03 de agosto de 2010. Por consiguiente, el Art. 22 del reglamento precitado, prohíbe expresamente ceder tiempo televisivo a título gratuito excepto para la cobertura de tema de carácter social como ser:

- Avisos necrológicos relacionados con el personal de Bolivia TV.
- Generador de caracteres para cobro de clientes en mora de Bolivia TV.
- Perdidas de familiares y objetos del personal de Bolivia TV.
- Donaciones de sangre.

Que respecto a las instancias de aprobación, entre las atribuciones del Directorio según el Art. 9 del D.S. N° 0078, se encuentra la aprobación de Reglamentos Internos, sin embargo mediante Resolución de Directorio N° 005/09 de 24 de octubre de 2009, en su Artículo Segundo incorpora el Artículo 28 (Naturaleza) del Estatuto Orgánico de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV con el siguiente párrafo: "IV. La Gerencia General de la Empresa podrá emitir normativa interna relacionada con la administración de la empresa, siendo la única responsable de su contenido y aplicación en el marco de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales", por lo que en virtud a esta disposición normativa de alcance particular, queda facultado el Gerente General con la atribución de aprobar los reglamentos internos.

POR TANTO:

El Gerente General de la Empresa Estatal de Televisión "BOLIVIA TV" Sr. Gustavo Iván Portocarrero Thellaeche, en uso de sus facultades conferidas por el Decreto Supremo N°0078 de 15 de abril de 2009, publicado el 30 de abril de 2009, Resolución Ministerial N°068/2011 de 09 de noviembre de 2011, emitido por el Ministro de Comunicación.

2013 - Año Internacional



<p>La Paz</p> <p>Av. Camacho N° 1485 Edificio La Urbana, Piso 5 Fono: (591) 2-2203404/2-2202900 Fax: (591) 2-2003873 Casilla N° 800 lapac@boliviavt.bo</p>	<p>Cochabamba</p> <p>C/Colombia N° 340 entre 25 de Mayo y España Fono: (591) 4-4523423/4-4523424 Fax: (591) 4-4523424 cochabamba@boliviavt.bo</p>	<p>Santa Cruz</p> <p>Zona La Montaña 4º Anillo entre Av. Santos Dumont y Rosal 13 Bº PFB C/ Penco N° 20 Fono: (591) 3-3962979 Fax: (591) 3-3119281 santacruz@boliviavt.bo</p>	<p>Chuquisaca</p> <p>C/España N° 148 entre San Alberto y Camargo Bº PFB C/ Penco N° 20 Fono: (591) 4-6454134/67342000 Fax: (591) 4-6454134 chuquisaca@boliviavt.bo</p>	<p>Tarja</p> <p>C/Océano N° 718 Esa. Ingavi Piso 2 Fono: (591) 7298888/4 tarja@boliviavt.bo</p>	<p>Trinidad</p> <p>C/Plenario Barza N° 32 Fono: (591) 3-4229627 72004899 trinidad@boliviavt.bo</p>	<p>Cobija</p> <p>Calle Bolívar (Fiscal Telescopio Coronel Comesa) Fono: (591) 3-4424531 72025678 cobija@boliviavt.bo</p>
--	---	---	--	---	--	--



RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el **Manual de Procedimientos "Cobranza por Prestación de Servicios" de Bolivia TV** en sus nueve (9) numerales que incluye la descripción de los procedimientos, que adjunto forma parte inseparable e indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- Queda encargada la Gerencia Administrativa y Financiera así como las instancias pertinentes de la difusión y aplicación del presente Manual aprobado.

Regístrese, comuníquese y archívese.

9125
Gustavo Portocarrero Thellaeche
GERENTE GENERAL
Empresa Estatal de Televisión
"BOLIVIA TV"

Dr. Marco Antonio Rosso Sulfo
Dr. Marco Antonio Rosso Sulfo
DIRECTOR JURIDICO NACIONAL
Empresa Estatal de Televisión
"BOLIVIA TV"



2013 - Año Internacional

La Paz

Av. Camacho N° 1485
Edificio La Urbana, Piso 5
Fono: (591) 2-2203404-2-2202900
Fax: (591) 2-2003973
Casilla N° 900
lapaz@boliviavt.bo

Cochabamba

C/Colombia N° 349
entre 25 de Mayo y España
Fono: (591) 4-4523429-4-4523434
Fax: (591) 4-4523424
cochabamba@boliviavt.bo

Santa Cruz

Zona La Montaña 4º Anillo entre
Av. Santos Dumont y Radial 13
BYPFB O Penoso N° 20
Fono: (591) 3-3960279
Fax: (591) 3-3115281
santacruz@boliviavt.bo

Chuquisaca

C/España N° 145
entre San Alberto y Camargo
Fono: (591) 4-6454734-67348000
Fax: (591) 4-6454734
chuquisaca@boliviavt.bo

Tarija

C/Celva N° 710
Esq. Inguai Piso 2
Fono: (591) 72966824
tarija@boliviavt.bo

Trinidad

Capitán Bermejo N° 32
Fono: (591) 3-4829737, 72034988
trinidad@boliviavt.bo

Cobija

Calle Bolívar
Fono: (591) 3-8424851, 72025379
cobija@boliviavt.bo



ACTA DE REUNIÓN

En fecha 18, 25 y 26 de abril del presente, en la oficina de la Gerencia Administrativa Financiera, ubicada en el piso 4 de la Av. Camacho, se llevo a cabo una reunión para la revisión, ajustes y aprobación en conjunto del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, con la participación de las siguientes personas:

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
1	Lilian Peñarrieta	Gerente Administrativo Financiero
2	Claudia Fernández	Gerente de Marketing y Ventas
3	María Palacios	Jefa de Planificación y Proyectos a.i.
4	Raúl Mercado	Responsable de Tesorería
5	Marco Antonio Rosso	Director Jurídico
6	Guido Palma	Jefe de Análisis y Gestión Jurídica
7	Vilma coche	Técnico en Cobranza – Registro
8	Marco Téllez	Técnico en Cobranza – Facturación
9	Tatiana Plata	Responsable de Ventas
10	Karina Rodríguez	Encargado Administrativo Comercial
11	Nancy Mayta	Encargado de Pauteo
12	Mauricio Paccieri	Responsable de Transparencia
13	Miguel Choque	Técnico en Organización

De la cual se obtuvo las siguientes Resultados:

- Revisión en conjunto del Manual de Procedimiento de Cobranza prestación de servicios.
- Inclusión y modificación del Manual de Procedimiento de Cobranza Prestación de Servicios en base a un consenso de todos los involucrados en el Procedimiento.
- Remitir el documento consensuado a la Gerencia General para su aprobación mediante Resolución Administrativa.

Al final del acto los participantes firman para constancia de su aprobación.



Ing. Raúl Carlos Mercado Contreras
 JEFE FINANCIERO a.i.
 Empresa Estatal de Televisión
 "BOLIVIA TV"



Lilian Peñarrieta Saavedra
 GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO
 "BOLIVIA TV"



Abog. L. Guido Palma Fernández
 JEFE DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS
 Y GESTIÓN JURÍDICA
 "BOLIVIA TV"



Lic. Claudia A. Fernández Limpas
 GERENTE DE MARKETING Y VENTAS
 Empresa Estatal de Televisión
 "BOLIVIA TV"



María Palacios Arce
 JEFE DE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN PROYECTOS a.i.
 Empresa Estatal de Televisión
 "BOLIVIA TV"



Lic. Tatiana Plata Patiño
 RESPONSABLE DE VENTAS
 BOLIVIA TV



Nancy Mayta Condor
 ENCARGADA DE PAUTEO
 Empresa Estatal de Televisión
 "BOLIVIA TV"



Lic. Vilma Raquel Coche M.
 COBRANZAS
 Empresa Estatal de Televisión
 "BOLIVIA TV"



Marco A. Tellez Contreras
 PROFESIONAL EN COBRANZAS
 Empresa Estatal de Televisión
 "BOLIVIA TV"



Dr. Marco Antonio Rosso Sulfo
 DIRECTOR JURÍDICO NACIONAL
 Empresa Estatal de Televisión
 "BOLIVIA TV"



Dr. Mauricio Paccieri Guzmán
 RESPONSABLE DE TRANSPARENCIA
 BOLIVIA TV



Miguel Ángel Choque
 TÉCNICO EN ORGANIZACIÓN
 JEFE DE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN PROYECTOS
 "BOLIVIA TV"



BoliviaTV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 1 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

INDICE

1. OBJETO.-	2
2. ALCANCE.-	2
3. MARCO LEGAL.-	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.-	2
5. RESPONSABLES.-	4
6. DESCRIPCIÓN.-	10
6.1. Políticas de Operación.-	10
7. INSUMOS Y DOCUMENTOS PARA LA COBRANZA POR VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS O NO PUBLICITARIOS.-	11
8. REQUISITOS Y OTRA INFORMACION NECESARIA.-	15
9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.-	16
10. CUADRO DE CAMBIOS.-	45



1. OBJETO.-

Establecer los procedimientos uniformes que permitan captar y efectivizar las recaudaciones de ingresos por venta de servicios prestados por la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.

2. ALCANCE.-

Este Manual abarca desde los procedimientos de recepción de la Orden de Publicidad, Solicitud de Copia de Material Audiovisual, Contratos de Alquiler u otros de similar naturaleza, hasta el control del desembolso de efectivo de los clientes ya sean públicos o privados; siendo de aplicación obligatoria para todo el personal de BOLIVIA TV que intervenga en su desarrollo.

3. MARCO LEGAL.-

- a) Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990;
- b) Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997 que aprueba la Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa;
- c) Resolución Suprema N° 218056 de 1 de diciembre de 2005 que aprueba la Norma Básica del Sistema de Tesorería;
- d) Resolución de Directorio N° 004 de 04 de septiembre de 2009 que aprueba Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de BOLIVIA TV;
- e) Resolución de Directorio N° 004 de 04 de septiembre de 2009 que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Tesorería.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.-

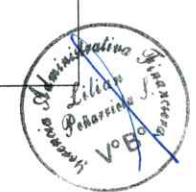
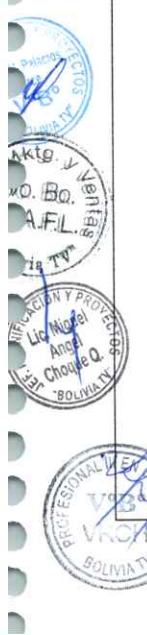
4.1. Fondo Rotatorio (FF RR).- Representativa de cuenta fiscal en moneda nacional, en la banca privada, a cargo de la entidad, útil para financiar necesidades menores e inmediatas de efectivo derivadas de sus actividades. Los fondos fijos o cajas chicas son parte de los procedimientos operativos de este fondo rotativo.

4.2. Cuenta Recaudadora.- Representativa de cuenta fiscal en moneda nacional, en la banca privada, a cargo de la entidad, útil para captar todo ingreso de recursos por recaudación.

4.3. Cuenta Única del Tesoro.- Cuenta fiscal en moneda nacional, aperturada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en el Banco Central de Bolivia, centralizadora de todos los depósitos. Se considera que mediante la cuenta recaudadora de la banca privada, todos los depósitos son transferidos al final del día a la libreta de la Cuenta Única del Tesoro.

4.4. OP.- Orden de Publicidad.

4.5. Pago entre Cuentas (PEC).- Medio de Pago entre Cuentas.





4.6. Recaudación.- El acto de reunir dinero o fondos por concepto de la venta de prestación de servicios, con el fin de ponerlos a disponibilidad de BOLIVIA TV.

4.7. TRL.- Transferencia entre Libretas.

4.8. Servicios Publicitarios¹- Incluyen aquellos productos señalados en el Reglamento Interno de Prestación de Servicios vigente, como:

- Difusión, producción y/o edición de spots de publicidad.
- Cartón de auspicio.
- Emisión de banners.
- Generador de caracteres.
- Menciones.
- Presentación de logotipo en pantalla.
- Presentación de logo en escenografía.
- Avance logo de auspicio.
- Corte anti zapping.
- Entrevista Comercial y de Promoción.
- Publireportaje.
- Concursos.
- Degustación.
- Sorteos.
- Exhibición de productos (placement).
- Co-producción.

¹ Servicios negociados por la Gerencia de Marketing y Ventas.

4.9. Servicios No Publicitarios.- Incluyen aquellos productos señalados en el Reglamento Interno de Prestación de Servicios vigente, como:

- Alquiler de espacio.
- Transmisiones en vivo y diferido.
- Organización y/o producción de eventos.
- Copia de material audiovisual y Venta de colecciones de archivo.
- Cobertura de Eventos.
- Despachos satelitales (Flyaway).
- Alquiler de equipos.
- Cursos de capacitación.
- Otros servicios.
- Productos audiovisuales.

Los servicios mencionados serán negociados y concretados por la Gerencia de Marketing y Ventas, con la información proporcionada por las Gerencias, Direcciones, Jefaturas y oficinas regionales, según corresponda, con la debida anticipación, asimismo, esta información será centralizada por la Gerencia de Marketing y Ventas, estableciendo los costo del servicio y otros elementos que sean necesarios, para su remisión posterior a la Gerencia Administrativa Financiera.





5. RESPONSABLES.-

5.1. El Gerente General es responsable de:

- a) Firmar notas de cobro cuando las mismas sean dirigidas a las máximas autoridades de cada entidad del sector público o privado.
- b) Designar a un funcionario responsable de cada regional para el seguimiento de cuentas por cobrar, a sugerencia del Director, Jefe o Responsable Regional.
- c) Realizar la firma de Contratos, órdenes de servicio y compromisos de pagos, cuando corresponda, previo visto bueno de la Gerencia de Marketing y Ventas y la Dirección Jurídica Nacional.

5.2. El Gerente Administrativo Financiero es responsable de:

- d) Remitir a la Jefatura Financiera la documentación recibida inherente a la venta y cobro de servicios publicitarios y no publicitarios.
- e) Revisar y evaluar el informe mensual por la venta de servicios publicitarios y no publicitarios, elaborados por los Técnicos en Cobranzas de BOLIVIA TV.
- f) Remitir el informe citado en el punto anterior a la Jefatura de Planificación y Proyectos para fines consiguientes.
- g) Verificar y firmar notas de cobro para la recuperación de deudas pendientes de pago.
- h) Coadyuvar en la recuperación de las cuentas en mora gestionando reuniones a nivel ejecutivo.
- i) Analizar los informes generados por los Técnicos en Cobranzas para el cobro por la vía legal y remitirlos a la Dirección Jurídica Nacional.
- j) Plantear políticas y estrategias a la Gerencia General, para el cobro por servicios prestados.

5.3. El Jefe Financiero es responsable de:

- a) Responsable de la ejecución de los sistemas de tesorería y cobranzas de BOLIVIA TV.
- b) Revisar, aprobar y firmar los Comprobantes de Registro de Ejecución de Recursos (C-21).
- c) Analizar el informe mensual por la venta de servicios publicitarios y no publicitarios, elaborado por los Técnicos en Cobranzas de BOLIVIA TV y remitir a la Gerencia Administrativa Financiera.
- d) Revisar la documentación remitida por las distintas unidades de BOLIVIA TV correspondiente a la cobranza por la prestación de servicios y derivarla a la Unidad de Tesorería-Cobranzas.
- e) Analizar, revisar y firmar las notas de remisión de facturas a los distintos clientes de BOLIVIA TV.
- f) Revisar, verificar y endosar los cheques de cobro por concepto de prestación de servicios de BOLIVIA TV.
- g) Analizar los informes generados por los Técnicos en Cobranzas para el cobro por la vía legal y remitirlos a la Gerencia Administrativa Financiera.





5.4. El Responsable de Tesorería es responsable de:

- a) Revisar el informe mensual por la venta de servicios publicitarios y no publicitarios, elaborado por los Técnicos en Cobranzas de BOLIVIA TV y remitirlo a la Jefatura Financiera.
- b) Controlar el proceso de cobranzas.
- c) Revisar y controlar la cartera en mora de las cobranzas por prestación de servicios no efectivizadas en el periodo de tiempo programado.
- d) Coordinar con los Técnicos en Cobranzas las acciones respectivas a fin de disminuir la cartera en mora.
- e) Remitir a la Gerencia Administrativa Financiera previo visto bueno de la Jefatura financiera, las cuentas por cobrar que se encuentran impagas, previo informe remitido por los Técnicos en Cobranzas, para su remisión a la Dirección Jurídica Nacional.
- f) Revisar, verificar y endosar los cheques de cobro por concepto de prestación de servicios de BOLIVIA TV, en caso de ausencia del Jefe Financiero.
- g) Analizar, revisar y firmar las notas de remisión de facturas a los distintos clientes de BOLIVIA TV, en caso de ausencia del Jefe Financiero.
- h) Revisar, verificar y firmar los comprobantes de Registro de Ejecución de Recursos C-21.

5.5. Técnico en Cobranzas - Registro es responsable de:

- a) Efectuar el registro de la Ejecución de Recursos mediante Comprobantes C-21 en momento de devengado, una vez que la Gerencia de Marketing y Ventas, remita a la Unidad de Tesorería - Cobranzas, la Orden de Publicidad y detalle de pases (cuando corresponda), contrato legal u otro documento que determine el importe a ser cobrado por la venta de un servicio publicitario y no publicitario, en original o copia legalizada.
- b) Realizar el registro de la Ejecución de Recursos mediante Comprobantes C-21 en momento de percibido, una vez identificado el ingreso en la cuenta Recaudadora habilitada en el Banco Corresponsal o en la libreta de la Cuenta Única del Tesoro, adjuntando al comprobante la factura (copia-contabilidad) y boleta de depósito o extracto bancario.
- c) Efectuar el registro de la Ejecución de Recursos mediante Comprobantes C-21 en momento de devengado-percibido, cuando el ingreso corresponda a gestiones anteriores, adjuntando copia simple de la Orden de Publicidad, contrato legal u otro documento que determine el importe a ser cobrado¹, factura (copia-contabilidad) y boleta de depósito o extracto bancario; asimismo, se efectuará este registro, en el caso de otros ingresos generados, adjuntando Hoja de Ruta o Comunicación Interna, donde se establezca el concepto y el importe a ser registrado o facturado y cobrado, cuando corresponda.
- d) Realizar el registro de cambio de imputación de los ingresos que son efectuados a la libreta CUT mediante Pagos entre Cuentas (PEC), generando el Comprobante de Ejecución de Recursos en momento devengado-percibido, adjuntado la Orden de Publicidad, factura (copia contabilidad) y extracto de la libreta recaudaciones (SIGMA). En el caso de Transmisiones Gubernamentales se efectuara el registro con la siguiente documentación:
 - Solicitud de Transmisiones de Eventos Gubernamentales.
 - Nota de Aceptación de la Transmisión Gubernamental.

¹ Se señalará en estas copias simples la ubicación del documento original.





- Orden de servicio y/o contrato, según corresponda.
 - Certificación de Transmisión Gubernamental.
-
- e) Revisar diariamente la Libreta de la Cuenta Única del Tesoro y los extractos bancarios de la Cuenta Recaudadora, identificando los ingresos percibidos.
 - f) Elaborar la Base de Datos de bancos (Ingresos) y mantenerla actualizada.
 - g) Clasificar, archivar y resguardar los Comprobantes de Ingreso (C-21) generados con toda la documentación de respaldo.
 - h) Realizar conciliaciones mensuales y a solicitud del Órgano Rector, con la Contaduría General del Estado, de los ingresos transferidos de la Cuenta Recaudadora de la Banca Privada a la Libreta de Recaudaciones de la Cuenta Única del Tesoro.
 - i) Gestionar cobros por todos los servicios prestados por BOLIVIA TV.
 - j) Elaborar informes dirigidos al Gerente Administrativo Financiero, vía el Responsable de Tesorería y Jefe Financiero, para la remisión a la Dirección Jurídica Nacional, de las cuentas por cobrar que se encuentran impagas por un periodo de 5 meses posteriores al plazo definido en la Orden de Publicidad, contrato u otro documento que establezca la obligatoriedad del pago.
 - k) Efectuar periódicamente proyecciones de ingresos a fin de prever la disponibilidad de efectivo o liquidez para el cumplimiento de las obligaciones comprometidas.
 - l) Proceder al depósito de todos aquellos pagos recaudados diariamente en cheque o efectivo, en un plazo no mayor a las 2 días hábiles a partir de recibidos los mismos, en la cuenta fiscal recaudadora del Banco Corresponsal habilitado.
 - m) Gestionar el notariado de la última nota de reiteración de cobranza.

5.6. Técnico en Cobranza - Facturación es responsable de:

- a. Mantener y actualizar una base de datos de cobranzas, constituida en función a la información remitida por la Gerencia de Marketing y Ventas, respecto a órdenes de publicidad, detalle de pases (cuando corresponda), contratos, solicitudes u otros de similar naturaleza, para la venta, facturación y cobro.
- b. Facturar todos los importes a ser cobrados inmediatamente se reciba de la Gerencia de Marketing y Ventas la documentación necesaria para el efecto.
- c. Entregar la factura al cliente con domicilio legal en la ciudad de La Paz de manera personal, y vía Courier, en el caso de clientes ubicados en el interior del país, en coordinación con las regionales.
- d. Ordenar, archivar y resguardar la documentación del proceso de cobranzas, copias de la factura u otra documentación relacionada a los importes a ser cobrados, en files por cliente.
- e. Elaborar y remitir el detalle de facturas emitidas producto de las Ventas efectuadas de manera mensual a la Gerencia Administrativa Financiera, adjunto a una Comunicación Interna, previa revisión y verificación tanto del Responsable de Tesorería y funcionario Responsable del Pago de Tributos, dependiente de la Unidad de Contabilidad; asimismo, deberá ordenar, archivar y resguardar la Copia 3-Archivo de las facturas, en orden correlativo. En el caso de facturas anuladas, se archivarán tanto el original como las tres copias respectivas.
- f. Elaborar conciliaciones mensuales de ventas con la Gerencia de Marketing y Ventas respecto a las órdenes de publicidad, contratos legales y otros documentos de cobro por la venta de servicios, información que deberá ser remitida a la Gerencia Administrativa Financiera.





- g. Elaborar de manera mensual un informe por la venta de servicios publicitarios y no publicitarios, en coordinación con el Técnico en Cobranzas - Registro, dirigido a la Gerencia Administrativa Financiera, para remisión a la Jefatura de Planificación y proyectos, previo Visto Bueno del Responsable de Tesorería y Jefe Financiero.
- h. Gestionar cobros por todos los servicios prestados por BOLIVIA TV.
- i. Elaborar informes dirigidos al Gerente Administrativo Financiero, vía el Responsable de Tesorería y Jefe Financiero, para la remisión a la Dirección Jurídica Nacional, de las cuentas por cobrar que se encuentran impagas por un periodo de 5 meses posteriores al plazo definido en la Orden de Publicidad, contrato u otro documento que establezca la obligatoriedad del pago.
- j. Revisar diariamente el extracto bancario de la Cuenta del Fondo Rotativo y solicitar la transferencia de recursos por concepto de publicidad identificados, a la cuenta Bolivia Tv-Recaudaciones a la brevedad posible, mediante Comunicación Interna dirigida al Jefe Financiero, vía el Responsable de Tesorería, adjuntando el extracto respectivo.
- k. Efectuar periódicamente una proyección de ingresos a fin de prever la disponibilidad de efectivo o liquidez para el cumplimiento de las obligaciones comprometidas.
- l. Proceder al depósito de todos aquellos pagos recaudados diariamente en cheque u efectivo, en un plazo no mayor a las 2 días hábiles a partir de recibidos los mismos, en la cuenta fiscal recaudadora del Banco Corresponsal habilitado.
- m. Gestionar el notariado de la última nota de reiteración de cobranza.

5.7. Funcionario Responsable de Seguimiento de las Cuentas por Cobrar de las Regionales (designado mediante memorándum emitido por Gerente General de BOLIVIA TV o Ejecutivo de Ventas Regionales) es responsable de:

- a. Entregar las facturas, notas de cobro u otra documentación (original), remitidas por los Técnicos en Cobranzas de la Oficina Central, en un plazo máximo de 48 horas de recibida dicha documentación; asimismo, deberán devolver a la oficina central la copia recepcionada por el cliente en un plazo de 48 horas a partir de entregada la misma.
- b. En coordinación con el personal de la Unidad de Tesorería-Cobranzas, deberán realizar el seguimiento de las ventas por los servicios prestados, hasta la recuperación del total adeudado, informando periódicamente a la Gerencia Administrativa Financiera el estado de estas cuentas.
- c. Elaborar informes dirigidos a la Gerencia Administrativa Financiera, de las cuentas por cobrar que se encuentran impagas, pese a las gestiones de cobro efectuadas.
- d. Remitir a la oficina central aquellos pagos emitidos por los clientes mediante cheques a favor de BOLIVIA TV o a las cuentas fiscales del banco corresponsal, adjuntando una Comunicación Interna que establezca el cliente y número de orden de publicidad o contrato al cual correspondería el pago para su endoso de los mismos por las firmas autorizadas y posterior depósito en el Banco corresponsal, según corresponda. No obstante, de manera previa a su recepción, deberá verificar las características del cheque establecidas en el código de comercio, tales como: llenado del cheque, fecha de expedición, giro a favor de Bolivia Tv y/o cuentas fiscales del canal y que contenga firmas autógrafas del girador, que establecen la validez de estos títulos valores. En el caso de pagos realizados en efectivo, estos deberán ser depositados de manera inmediata en la Cuenta BOLIVIA TV-Recaudaciones, cuya boleta de depósito original deberá ser remitida al personal de Cobranzas de la Oficina Central; el mismo tratamiento se establecerá para los cheques girados directamente a las Cuentas de BOLIVIA TV.



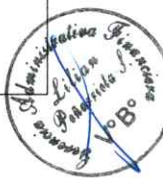


5.8. Gerente de Marketing y Ventas es Responsable de:

- a. Negociar y aprobar las ventas de servicios publicitarios y no publicitarios, realizadas por el Personal de Ventas a nivel nacional.
- b. Concretar la negociación de servicios publicitarios y no publicitarios, según corresponda.
- c. Revisar y aprobar la información contenida en las órdenes de publicidad, para firma y remisión a la Gerencia Administrativa Financiera.
- d. Remitir el/los informes generados por el personal a su cargo, previamente verificados con la documentación de respaldo, para la remisión a la Gerencia Administrativa Financiera.
- e. Revisar la documentación referida a Transmisiones Gubernamentales y firmar el detalle cuantificado para el cobro correspondiente, en base a la documentación generada por el/la Encargado Administrativo Comercial.
- f. Recibir y derivar la información producto de la venta de productos no publicitarios, proporcionada por las unidades de BOLIVIA TV.
- g. En el caso de Servicios No Publicitarios, deberá remitir el informe a la Gerencia General con copia a la Gerencia Administrativa de la suspensión del servicio, para la rescisión del contrato, cuando corresponda.

5.9. El Responsable de Ventas Oficina Central es responsable de:

- a. Revisar que las ordenes de publicidad, contrato legal y otros documentos de cobro por la venta de servicios, estén correctamente llenados, firmados y con la documentación de respaldo correspondiente.
- b. Remitir las órdenes de publicidad, contrato legal y otros documentos de cobro al Encargado Administrativo Comercial para su registro, distribución y archivo, considerando que se encuentre contemplada dentro de los plazos establecidos en el presente manual; además, evaluará aquellos casos que ameriten una ampliación de estos plazos de remisión, considerando que el período de pago establecido en la documentación de respaldo de la venta, sin que esto implique una extensión de pago para el cliente.
- c. Informar sobre la suspensión o anulación de órdenes de publicidad al Encargado Administrativo Comercial.
- d. Efectuar conciliaciones y/o informes una vez concluidos los contratos en el caso de coproducciones, cuando corresponda, en base a la información proporcionada por el/la Encargado(a) de Pauteo, para la posterior remisión a la Gerencia Administrativa Financiera.
- e. Informar al Gerente de Marketing y Ventas el estado de las ventas efectuadas por la prestación de servicios que lleva adelante BOLIVIA TV.
- f. Coordinar con las regionales, las ventas de prestación de servicios por realizar y realizadas.
- g. Una vez culminado el servicio, deberá remitir al Encargado Administrativo Comercial en el lapso de 3 días hábiles la certificación publicitaria debidamente firmada por la Encargado de Pauteo y con el visto bueno del Responsable de Ventas y el Gerente de Marketing y Ventas y documentación requerida por el cliente para proceder a la facturación y proceso de cobro.





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 9 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

5.10. Ejecutivo de Ventas o Funcionario Responsable de Ventas oficinas regionales

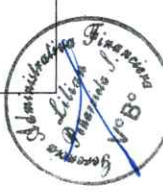
- a. Realizar el llenado de las órdenes de publicidad de manera correcta con la información del cliente, uso de tarifario vigente y otra información que sea necesaria para el contacto con el cliente y cobro.
- b. Gestionar y viabilizar la firma del cliente en la orden de publicidad o en caso extremo de imposibilidad de firma por parte del cliente adjuntar documentación que respalde la venta de servicio.
- c. Remitir al Responsable de Ventas la Orden de Publicidad y Detalle de pases, cuando corresponda, debidamente firmado, para la revisión y firma de la orden de publicidad, en un lapso de 10 días hábiles, una vez concretada la negociación.
Excepcionalmente, previa justificación y considerando el período de pago establecido en la Orden de Publicidad, el plazo de remisión de documentación podrá ser ampliado según evaluación efectuada por la Gerente de Marketing y Ventas, sin que esto implique una extensión de pago para el cliente.
- d. Para el caso de las regionales debe emitir la certificación publicitaria la VCR o Personal designado por el Director, Jefe o Responsable Regional con el visto bueno de este último, remitiendo el mismo a la Gerencia de Marketing y Ventas.

5.11. El Encargado de Pauteo, es responsable de:

- a. Elaborar las certificaciones de publicidad, una vez culminado el servicio y remitirlo al Responsable de Ventas en un lapso de 3 días hábiles.

5.12. El Encargado Administrativo Comercial de la Gerencia de Marketing y Ventas, es responsable de:

- a. Informar al Gerente de Marketing y Ventas sobre las prestaciones de servicios que lleva adelante BOLIVIA TV.
- b. Remitir a la Gerencia de Administrativa Financiera la Orden de Publicidad y Detalle de pases, cuando corresponda, una vez recibida del Responsable de ventas, para el registro de la venta.
- c. Remitir en el lapso de 1 día hábil, la Certificación Publicitaria y documentación requerida por el cliente a la Gerencia Administrativa Financiera previo visto bueno de la Gerente de Marketing y Ventas para proceder a la facturación y proceso de cobro, incluyendo el informe de omisiones o suspensiones del servicio, con el importe descontado de la venta, cuando corresponda.
- d. Remitir al/la Gerente de Marketing y Ventas el informe por la suspensión de servicios no publicitarios, considerando el informe de la Dirección de Programación y Promoción y el informe del Encargado de Pauteo.
- e. Centralizar toda la información producto de la venta de servicios publicitarios y no publicitarios, efectuada por otras unidades de BOLIVIA TV y otra documentación que sea necesaria para remitirlo a la Gerencia Administrativa Financiera para su cobro, previo visto bueno de la Gerencia de Marketing y Ventas.
- f. Elaborar conciliaciones mensuales de ventas con el Técnico en Cobranzas Facturación respecto a las órdenes de publicidad, contratos legales y otros documentos de cobro por la venta de servicios, remitidos a la Gerencia Administrativa Financiera.
- g. Gestionar, revisar y verificar la documentación concerniente referida a Transmisiones Gubernamentales (Solicitud de Transmisiones Gubernamentales, Nota de aceptación





debidamente firmada por el Gerente General, certificación de emisión del servicio firmada por el Director de Programación y Promoción, Contratos u Ordenes de Servicios) entregada al cliente y remitirla a al/la Gerente de marketing y ventas debidamente firmado por las Áreas que correspondan.

- h. Remitir al/la Gerente de Marketing y Ventas la documentación antes citada adjunto el detalle cuantificado para su firma y posterior remisión a la Gerencia Administrativa Financiera.

5.13. Director de Programación y Promoción:

- a. Remitir a la Gerencia de Marketing y Ventas la certificación de emisión del servicio, en el caso de Alquiler de Espacios, en función a lo establecido en el contrato respectivo.
- b. Remitir a la Gerencia de Marketing y Ventas para la cuantificación del importe del servicio, mediante Hoja de Ruta, el Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, adjuntando la grabación del material solicitado.
- c. Informar a la Gerencia de Marketing y Ventas, acerca de la suspensión de un programa de alquiler de espacio.
- d. Remitir la certificación del servicio de Transmisiones Gubernamentales debidamente firmados a la Gerencia de Marketing y Ventas, adjunto las grabaciones de las transmisiones.

5.14. Director Jurídico es responsable de:

- a. Prestar asesoramiento legal al personal inmerso en el proceso de venta y cobro, cuando este sea requerido.
- b. Analizar, verificar y revisar los contratos a ser suscritos por el Gerente General, correspondientes a la prestación de servicios publicitarios y no publicitarios; asimismo, elaborar contratos, según requerimiento efectuado por la Gerencia de Marketing y Ventas.
- c. Remitir una copia de los contratos elaborados por los clientes y suscritos por la Máxima Autoridad Ejecutiva a la Gerencia de Marketing y Ventas. En el caso de alquileres de espacio y coproducción remitirá una copia de los contratos a las áreas correspondientes.
- d. Analizar las solicitudes de planes de pago efectuadas por los clientes, previo informe de la Gerencia Administrativa Financiera, y de ser procedente, elaborar el Compromiso de Pago, gestionando la firma del mismo por el Gerente General.
- e. Defender los intereses de BOLIVIA TV cuando estos sean afectados por la falta de pago por servicios prestados o actuaciones judiciales diversas, previo informe de la Gerencia Administrativa Financiera.
- f. Efectuar las gestiones correspondientes para la recuperación por la vía legal, las acreencias no canceladas que se adeuden a BOLIVIA TV por servicios prestados, previo informe de la Gerencia Administrativa Financiera.
- g. Informar Semestralmente a la Gerencia Administrativa Financiera, el estado de los procesos de cobro remitidos a la Dirección Jurídica Nacional.

6. DESCRIPCIÓN.-

6.1. Políticas de operación.-





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 11 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

- I. La Gerencia de Marketing y Ventas por la venta de servicios publicitarios y no publicitarios, deberán remitir de manera oportuna y en los plazos establecidos en el presente manual, la documentación requerida para el registro, facturación y cobro, respectivos.
- II. Las áreas involucradas en la cobranza de prestación de servicios, deben agotar todos los esfuerzos para agilizar la recaudación de los ingresos por venta de servicios para BOLIVIA TV.
- III. Todo proceso de cobro se iniciará a partir de emitida la factura y concluirá en el momento del pago.
- IV. De establecerse demoras en el registro, facturación y cobro, respecto al plazo de pago establecido en las órdenes de publicidad, contratos u otra documentación pertinente, por factores atribuibles a las distintas áreas organizacionales inmersas en este proceso y que implique un perjuicio injustificado para el cliente, la Gerencia, Jefatura u Oficina Regional, en la que se produjo el retraso, deberá justificar el mismo y efectuar todas las acciones pertinentes, que propicien la mejor solución en beneficio de Bolivia Tv y el cliente, sin necesidad de que medie previo aviso.
- V. Toda factura, al igual que sus copias, son de uso exclusivo de BOLIVIA TV, por lo que su utilización para fines ajenos a la empresa será sancionada de acuerdo a lo establecido según normativa vigente.
- VI. Toda factura remitida deberá tener constancia de su entrega al cliente.
-En el caso de clientes ubicados en el interior del país se remitirá la factura vía currier a la regionales del departamento en el cual se encuentra el domicilio legal del cliente, para su entrega por el responsable designado para el seguimiento de las cuentas por cobrar, previa coordinación con el Técnico en Cobranzas - Facturación, devolviendo la documentación debidamente recepcionada a la oficina Central.
-Para el caso de los clientes del exterior se registrara en la copia de la factura el numero de guía de envío, fecha y destinatario.
Si el pago se produce en el momento de la entrega de la factura no se requiere constancia de entrega, empero deberá estamparse el sello de CANCELADO en la misma.

7. INSUMOS Y DOCUMENTOS PARA LA COBRANZA POR VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS Y NO PUBLICITARIOS:

Se consideran los siguientes documentos que se constituyen en comerciales aceptados para el registro, facturación y posterior cobro:

I. Documentos para la Cobranza por servicios Publicitarios:

- Orden de Publicidad (OP) y detalle de pases, cuando corresponda.
- Certificación Publicitaria.
- Cuando corresponda, adjuntar documentación adicional requerida por el cliente, en copia simple.
- Informe de omisiones o suspensiones, según corresponda.





II. Documentos para la Cobranza por servicios No Publicitarios:

a) Contrato u Orden de Servicio.-

- Alquiler de espacios.
- Transmisiones.
- Organización y/o producción de eventos.
- Alquiler de equipos.
- Realización de Producciones Audiovisuales.

b) Sin Contrato.-

- Copia de material Audiovisual (Hoja de Ruta-Formulario de Solicitud de Copia de Material).
- Cobertura de Eventos-cumbres (documento que establezca la obligatoriedad del pago).
- Venta de colecciones de archivo (Formulario de Constancia de Venta firmado por Dirección de Programación y Promoción).
- Otros Productos que reporten beneficios para Bolivia Tv.

III. Emisión de Facturas:

- En el caso de servicios publicitarios, se emitirá la factura una vez se cuente con la siguiente documentación de respaldo remitida por las Gerencia de Marketing y Ventas: Certificación Publicitaria, Informe de Omisión o suspensión de pauta (si corresponde) y otra documentación requerida por el cliente y gestionada por la Gerencia de Marketing y Ventas. Esta documentación deberá ser remitida en un plazo de 7 días hábiles de culminado el servicio.
- La documentación requerida para la facturación de Servicios no publicitarios, se detalla a continuación:
 - Alquiler de espacios: Certificación de Emisión del Alquiler de Espacio, elaborado por la Dirección de Programación y Promoción.
 - Transmisiones comerciales: Certificación de Emisión emitida por la Dirección de Programación y Promoción.
 - Transmisiones Gubernamentales: Solicitud de prestación de servicios, Nota de aceptación debidamente firmada por el Gerente General, certificación de emisión del servicio firmada por el Director de Programación y Promoción, (entregados al cliente), detalle cuantificado de transmisiones firmado por la Gerente de Marketing y Ventas.
 - Organización y/o producción de eventos: Informe de culminación de servicio prestado.
 - Alquiler de equipos: Informe del servicio prestado señalando el importe a ser cobrado.
 - Copia de material Audiovisual-Venta de Colecciones de Archivo: Hoja de Ruta, Formulario de Solicitud de Copia de Material Audiovisual o Colecciones de Archivo y material solicitado.





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 13 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

- Cobertura de Eventos – Cumbres, Cursos de Capacitación y otros productos que reporten beneficios para Bolivia Tv: Informe de culminación del servicio estableciendo el importe a ser cobrado.
- c. Cuando la venta sea efectuada a través de Agencias de Publicidad, la factura se emitirá durante los primeros 15 días del siguiente mes, con la documentación de respaldo citada en el punto anterior, cuando corresponda.
- d. Se podrá emitir una o más facturas por una misma orden de publicidad, contrato o documento en el que se establezca la obligatoriedad del pago, a requerimiento del cliente, sin que esto implique modificación del importe inicialmente negociado.
- e. Las facturas serán distribuidas de acuerdo al siguiente detalle:
 - Original 1: Cliente
 - Copia 3 Archivo: Para el Técnico en Cobranzas - Facturación que deberá proceder al archivo en el correlativo general de copias de facturas.
 - Copia 2 Contabilidad: Comprobante de Ingreso C-21 percibido bajo custodia del Técnico en Cobranzas - Registro.
 - Copia 1 Emisor: Para el Técnico en Cobranzas - Facturación que deberá archivar la documentación en la carpeta del cliente bajo su custodia.

IV. Formas de Pago Aceptadas:

- a. Cheque
 - Todo cheque debe ser emitido a nombre de **BOLIVIA TV o girado a las cuentas del Banco corresponsal de Bolivia TV.**
- b. Efectivo
 - Se aceptará el pago en efectivo, a requerimiento del cliente o cuando se trate de la solicitud de Copia de Material, que deberá ser depositado dentro de los 2 días hábiles posteriores, como máximo, en la Cuenta Recaudadora de BOLIVIA TV del Banco Corresponsal.

Asimismo, si el pago se realiza en dólares americanos, se podrá realizar el cambio a moneda nacional al tipo de cambio vigente de compra en el Sistema Financiero y/o casa de cambio, procurando el mejor beneficio para la entidad.

- c. Transferencia de Fondos a la Libreta Recaudadora
 - El pago entre Libretas Bancarias considera la transferencia directa de la libreta bancaria de una entidad pública, a la libreta bancaria de BOLIVIA TV; cuando esto ocurre, se deberá adjuntar el detalle de la libreta que identifica el depósito realizado.
- d. Deposito en la cuenta del Fondo Rotativo
 - En caso de que el cliente realice el pago a la cuenta de FFRR de BOLIVIA TV el Técnico en Cobranzas – Facturación, emitirá Comunicación Interna dirigido al





Jefe Financiero, vía el Responsable de Tesorería, solicitando la transferencia de estos Recursos a la Cuenta Recaudadora del Banco Corresponsal.

- e. Bienes y/o servicios
 - Cuando se concreta la negociación por intercambio de servicios y/o bienes.

V. Para el cobro de transmisiones gubernamentales:

Modalidades de registro en el sistema contable SIGMA

- PEC: se realiza el cambio de imputación del ingreso.
- TRL: registro de devengado percibido del ingreso.
- FFRR: se solicita la transferencia a la cuenta recaudadora, para su posterior registro devengado percibido por el total del ingreso.

VI. Seguridad para el caso de extravío de facturas:

Para el caso de extravío de factura(s), deberá emitir un informe detallado por el extravío de factura(s) dirigido al Gerente Administrativo Financiero, vía el Responsable de Tesorería y Jefe Financiero, e iniciar los procedimientos establecidos en la normativa vigente, emitidas por el Servicio de Impuestos Nacionales.

VII. De la Base de Datos para el control de cobros:

El Técnico en Cobranzas - Facturación debe mantener una base de datos actualizada que considere la siguiente información:

- Nº de Orden de Publicidad.
- Razón Social y/o Nombre del Cliente.
- Fecha de inicio de Pauta (Orden de Publicidad).
- Fecha de conclusión de Pauta (Orden de Publicidad).
- Valor Venta Bruta en moneda nacional.
- Orden de Publicidad anulada y/o suspendida.
- Venta neta en moneda nacional.
- Tipo de cambio.
- Número de factura.
- Importe cobrado en moneda nacional.
- Saldos totales en moneda nacional.

El Técnico en Cobranzas - Registro debe mantener actualizada una base de datos de Bancos, considerando la siguiente información:

- Código de Cliente.
- Razón social y/o nombre de cliente.
- Nº de Registro de ejecución de recursos C-21 (elaborado por BOLIVIA TV).
- Rubro imputado.





- N° de orden de publicidad y/o contrato legal (en caso de los ingresos no publicitarios hoja de ruta o número de trámite).
- N° de Factura.
- Importe de la venta en moneda extranjera (si corresponde).
- Importe recaudado en moneda nacional.
- Total por registro de ejecución de recurso C-21.
- N° de Comprobante asignado por el SIGMA.
- N° de Depósito.
- Forma de pago, en el caso de que efectúen pagos PEC o TRL.
- Fecha de depósito.

8. REQUISITOS Y OTRA INFORMACIÓN NECESARIA.-

1. De los Comprobantes de Ejecución de Recursos C-21:

a) Para Servicios Publicitarios:

- Devengado: Orden de Publicidad (copia original) y detalle de pases (copia simple) cuando corresponda.
- Reversión Devengado: Informe de omisiones y/o suspensiones en original emitido por la Gerencia de Marketing y Ventas.
- Percibido: Copia - Contabilidad de la Factura (Copia 2), boleta de depósito o extracto bancario.

b) Para Servicios No Publicitarios:

- Devengado: Original o copia legalizada de Contratos, Ordenes de Servicio, Formularios u otros documentos que establezcan la obligatoriedad del pago.
- Reversión Devengado: Informe de Culminación de Servicio en original, cuando en el mismo se establezcan variaciones respecto al monto inicial, emitido por la Gerencia de Marketing y Ventas.
- Percibido: Copia - Contabilidad de la Factura (Copia 2), boleta de depósito o extracto bancario.

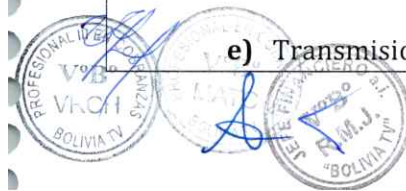
c) Otros Ingresos

- Devengado Percibido: Comunicación Interna original de la unidad donde se originó el ingreso, boleta de depósito o extracto bancario.

d) Registro de disminución de cuentas por cobrar

- Devengado -Percibido: Copia simple de la Orden de Publicidad, Contrato u otro documento donde se establezca la obligatoriedad del pago, Copia - Contabilidad de la Factura (Copia 2), boleta de depósito o extracto bancario.

e) Transmisiones de Eventos Gubernamentales





- Devengado - Percibido: Solicitud de Transmisiones Gubernamentales (Cliente), Nota de aceptación debidamente firmada por el Gerente General, certificación de emisión del servicio firmada por el Director de Programación y Promoción, (entregados al cliente), detalle cuantificado de transmisiones, todo en original, firmado por el Gerente de Marketing y Ventas, Copia - Contabilidad de la Factura (Copia 2), boleta de depósito, extracto bancario o extracto de la libreta.

En el caso de registro por Transmisiones Gubernamentales no pagadas dentro de una gestión, se deberá adjuntar lo siguiente:

- Devengado: Solicitud de Transmisiones Gubernamentales (Cliente), Nota de aceptación debidamente firmada por el Gerente General, certificación de emisión del servicio firmada por el Director de Programación y Promoción, (entregados al cliente), detalle cuantificado de transmisiones firmado por el (la) Gerente de Marketing y Ventas, todo en original.

2. De las Carpetas de los clientes

f) Para Servicios Publicitarios:

- Orden de Publicidad y detalle de pases, (copia simple), Informe de omisiones y/o suspensiones emitido por la Gerencia de Marketing y Ventas (copia simple si corresponde), certificación de pauteo (original), nota de entrega de la factura (original) y copia - emisor de la Factura (Copia 3).

g) Para Servicios No Publicitarios:

- Contrato, Orden de Servicio, Formulario u otro documento que establezca la obligatoriedad del pago (copia simple), Informe de culminación de prestación de servicios (original), Informe de omisiones y/o suspensiones (copia simple) emitido por la Gerencia de Marketing y Ventas o la unidad negociadora (en copia simple si establece variación en el monto inicial; caso contrario original), certificación de emisión en el caso de alquiler de espacio emitido por la Dirección de Programación y Promoción (original), nota de entrega de factura (original) y copia - emisor de la Factura (Copia 3).

h) Transmisiones de Eventos Gubernamentales

- Copia simple de: Solicitud de Transmisiones Gubernamentales (Cliente), Nota de aceptación debidamente firmada por el Gerente General, certificación de emisión del servicio firmada por el Director de Programación y Promoción, (entregados al cliente), detalle cuantificado de transmisiones firmado por la Gerente de Marketing y Ventas, nota de entrega de factura y Copia - Emisor de la Factura (Copia 3).

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.-





Bolivia

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 17 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-01 VENTA, FACTURACIÓN Y COBRO POR COPIA DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y VENTA DE COLECCIONES DE ARCHIVO

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Gerencia de Marketing y Ventas	Remite a la Jefatura Financiera el formulario de solicitud de copia de material audiovisual mediante hoja de ruta, estableciendo el importe a cobrar de acuerdo a tarifario vigente, adjuntando el DVD o CD para el cobro respectivo, de manera inmediata a partir de recibida la solicitud de la Dirección de Programación y Promoción.	Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, monto a cobrar de la copia de material audiovisual, CD/DVD.	De manera inmediata
2	Jefe Financiero	Recibe la solicitud, revisa que se encuentre la documentación necesaria y la remite al Técnico en Cobranzas - Facturación para el cobro por la copia de material audiovisual.	Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, monto a cobrar de la copia de material audiovisual, CD/DVD.	---
3	Técnico en Cobranza - Facturación	Recibe y revisa la documentación, emite factura adjuntando CD/DVD, los entregara al cliente y procede al cobro por el monto señalado en el Formulario respectivo, realizando el depósito en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV del banco corresponsal dentro los 2 días hábiles posteriores. En el caso de clientes ubicados en el interior del país, el pago deberá ser efectuado directamente en las cuentas habilitadas de Bolivia Tv del banco corresponsal y la entrega de la factura vía currier, a través del responsable de la regional designado para el seguimiento de las cuentas por cobrar.	Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, monto a cobrar de la copia de material audiovisual, CD/DVD, Factura.	2 días
4	Técnico en Cobranzas - Facturación	Procede al registro en la base de datos de cobranzas de manera inmediata a partir de recibida la documentación.	Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, monto a cobrar de la copia de material audiovisual, Factura.	---
5	Técnico en Cobranza - Facturación	Remite el formulario de solicitud de copia de material original, copia de la factura-contabilidad y boleta de depósito o extracto, en original, al Técnico de Cobranzas - Registro, quedándose con una copia simple de toda la documentación para su archivo en la carpeta de copia de material audiovisual	Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, monto a cobrar de la copia de material audiovisual, Factura copia contabilidad, Boleta de depósito o extracto bancario.	---
6	Técnico de Cobranzas - Registro	Recibe y revisa la documentación para el Registro de Ejecución de Recursos C-21 devengado - percibido (en estado elaborado y verificado) y remite al Responsable de Tesorería en un plazo 3 días hábiles.	Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, monto a cobrar de la copia de material audiovisual, Factura copia contabilidad, Boleta de depósito o extracto bancario, comprobante C-21	3 días
7	Responsable Tesorería	Recibe, revisa y verifica la documentación y firma el Registro de Ejecución de Recursos C-21 y remite al Jefe Financiero, en un plazo de 3 días hábiles.	Legajo	3 días
8	Jefe Financiero	Recibe, revisa y verifica el comprobante C-21 y procede a la firma física y electrónica en el sistema SIGMA y devuelve al Técnico Cobranza - Registro.	Legajo	---
9	Técnico de Cobranzas - Registro	Ordena, archiva y custodia los Registros de Ejecución de Recursos C-21 adjuntando la documentación de respaldo: <ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de copia de material audiovisual. Boleta de depósito o extracto. Factura copia-contabilidad. 	Archivo	—



PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-01 VENTA, FACTURACIÓN Y COBRO POR VENTA DE COPIA DE MATERIAL AUDIOVISUAL

Gerencia de Marketing y Ventas

Jefe Financiero

Técnico en Cobranza - Facturación

Técnico en Cobranza - Registro

Responsable de Tesorería

1 T: Inmed
 Remite el formulario de copia de material audiovisual y CD/DVD a la Jefatura Financiera para el cobro
 Formulario de solicitud de copia de material audiovisual, monto a cobrar de la copia de material audiovisual, CD/DVD

2 T: ...
 Recibe la solicitud, revisa y remite al Técnico en Cobranzas - Facturación para el cobro

3 T: 2 días
 Recibe y revisa la documentación, emite factura adjuntando CD/DVD y los entregara al cliente y procede al cobro por el monto señalado
 Factura

8 T: ...
 Recibe, revisa y verifica el comprobante C-21 y procede a la firma física y electrónica en el sistema SIGMA y devuelve al Técnico Cobranza - Registro

4 T: ...
 Procede al registro en la base de datos de cobranzas
 Factura

5 T: ...
 Remite el formulario de solicitud de copia de material original, copia de la factura-contabilidad y boleta de depósito o extracto, en original, al Técnico de Cobranzas - Registro
 Factura copia contabilidad, Boleta de depósito o extracto bancario

6 T: 3 días
 Recibe y revisa la documentación para el Registro de Ejecución de Recursos C-21 devengado - percibido comprobante C-21

7 T: 3 días
 Recibe, revisa y verifica la documentación y firma el Registro de Ejecución de Recursos C-21 y remite al Jefe Financiero

9 T: ...
 Ordena, archiva y custodia los Registros de Ejecución de Recursos C-21 adjuntando la documentación de respaldo
 Archivo





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

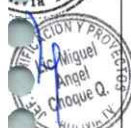
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

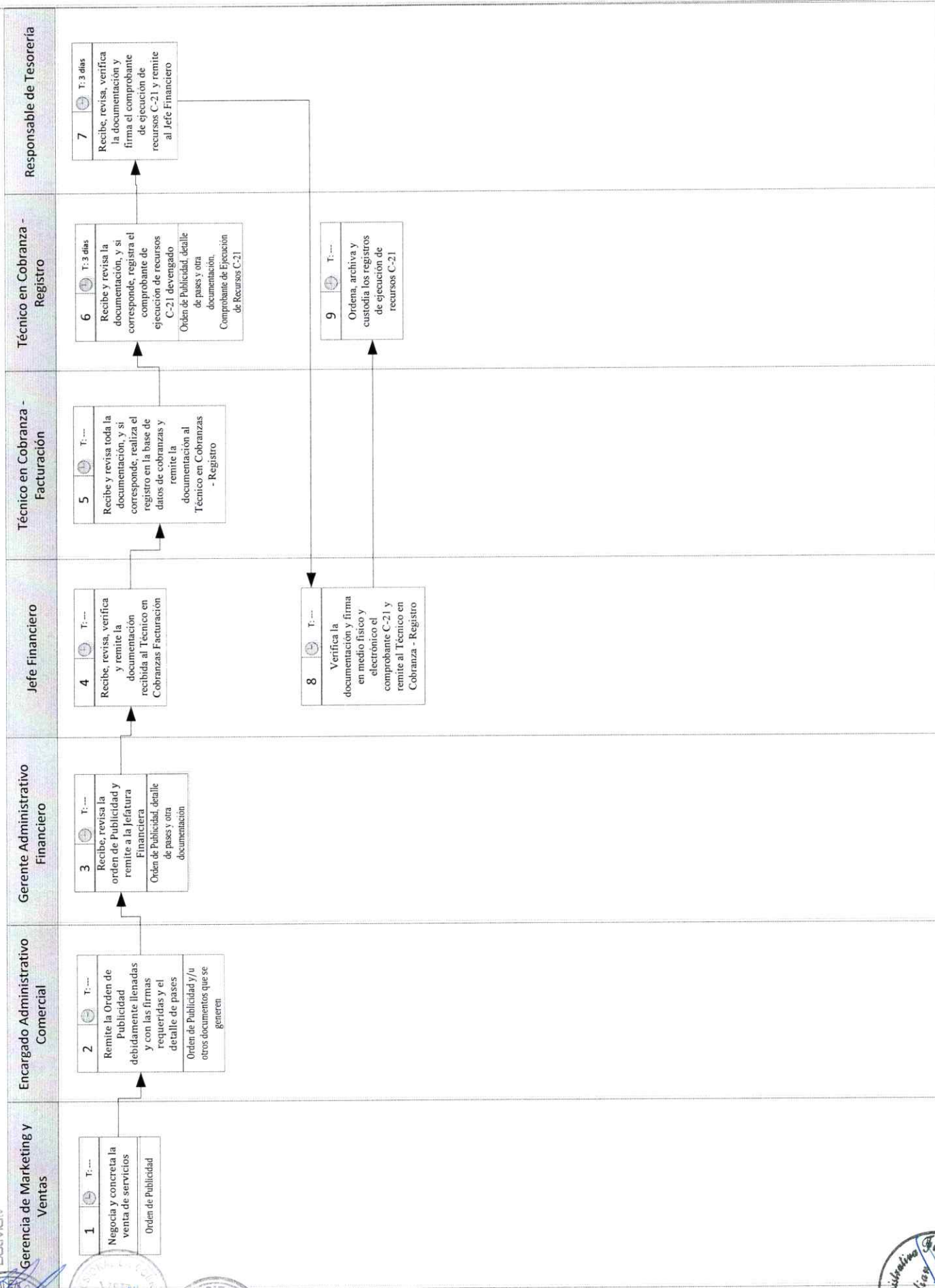
Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 19 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-02 a) REGISTRO POR VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Gerencia de Marketing y Ventas	Negocia y concreta la venta de servicios publicitarios mediante la suscripción de Orden de Publicidad (OP).	Orden de Publicidad	---
2	Encargado Administrativo Comercial	Una vez concretada la negociación remite la Orden de Publicidad (copia original) a la Gerencia Administrativa Financiera debidamente llenada con las firmas requeridas y detalle de pases, cuando corresponda. Cuando corresponda, adjuntar documentación adicional requerida por el cliente, en copia simple.	Orden de Publicidad, detalle de pases, según corresponda y otra documentación	---
3	Gerente Administrativo Financiero	Recibe, revisa y remite la documentación a la Jefatura Financiera, para el registro y cobro correspondiente.	Orden de Publicidad, detalle de pases, según corresponda y otra documentación	---
4	Jefe Financiero	Revisa, verifica y remite la documentación recibida al Técnico en Cobranzas Facturación.	Orden de Publicidad, detalle de pases, según corresponda y otra documentación	---
5	Técnico en cobranzas - Facturación	Recibe y revisa toda la documentación, y si corresponde, realiza el registro en la base de datos de cobranzas. Caso contrario, de existir alguna observación procede a la devolución de la documentación a la Gerencia de Marketing y Ventas, por conducto regular, aclarando el motivo, en coordinación con el Técnico en Cobranzas - Registro. Posteriormente, remite esta documentación en original al Técnico en Cobranzas Registro y archiva de manera transitoria, copia simple de estos documentos, hasta la remisión de la documentación adicional, requerida para la facturación.	Orden de Publicidad, detalle de pases, según corresponda y otra documentación	---
6	Técnico en cobranzas - registro	Recibe y revisa la documentación, y si corresponde, registra el comprobante de ejecución de recursos C-21 devengado (en estado elaborado verificado) y remite al Responsable de Tesorería para revisión y firma, en un plazo 3 días hábiles a partir de recibida la documentación. Caso contrario, de existir alguna observación procede a la devolución de la documentación a la Gerencia de Marketing y Ventas, por conducto regular, aclarando el motivo, en coordinación con el Técnico en cobranzas - facturación.	Orden de Publicidad, detalle de pases y otra documentación, Comprobante de Ejecución de Recursos C-21	3 días
7	Responsable de Tesorería	Revisa, verifica la documentación y firma el comprobante de ejecución de recursos C-21 y remite al Jefe Financiero, en el plazo de 3 días hábiles	Orden de Publicidad, detalle de pases y otra documentación, Comprobante de Ejecución de Recursos C-21	3 días
8	Jefe Financiero	Recibe, revisa y firma el comprobante C-21 en físico y medio electrónico en el sistema SIGMA y lo devuelve al Técnico Cobranzas - Registro.	Orden de Publicidad, detalle de pases y otra documentación, Comprobante de Ejecución de Recursos C-21	---
9	Técnico en Cobranzas - Registro	Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21.	Archivo	---



PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-02 A) REGISTRÓ POR VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS





 Gerencia de Marketing y Ventas



 Encargado Administrativo Comercial



 Gerente Administrativo Financiero



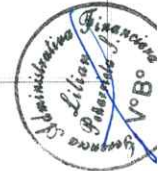
 Jefe Financiero



 Técnico en Cobranza - Facturación

 Técnico en Cobranza - Registro

 Responsable de Tesorería



 Gerencia de Marketing y Ventas



Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 21 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013


PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-03 b) FACTURACIÓN Y PROCESO DE COBRO POR LA VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Encargado Administrativo Comercial	Culminada la pauta remite a la Gerencia Administrativa Financiera, en un plazo de 7 días hábiles, la siguiente documentación: certificación publicitaria debidamente firmada y con el Vo. Bo. del Gerente de Marketing y Ventas (en dos ejemplares originales) e informe de omisiones y/o suspensiones, si corresponde; asimismo deberá remitir otra documentación solicitada por el cliente y gestionada por la Gerencia de Marketing y Ventas. Excepcionalmente, previa justificación y considerando el período de pago establecido en la Orden de Publicidad, el plazo de remisión de documentación podrá ser ampliado según evaluación efectuada por la Gerente de Marketing y Ventas, sin que esto implique una extensión de pago para el cliente.	Certificación Publicitaria, informe de omisiones y/o suspensiones (si corresponde) y otros documentos requeridos por el cliente.	7 días
2	Gerente Administrativo Financiero	Recibe y remite la documentación a la Jefatura Financiera para el registro y cobro correspondiente.	Certificación Publicitaria, informe de omisiones y/o suspensiones (si corresponde) y otros documentos requeridos por el cliente.	---
3	Jefe Financiero	Revisa, verifica y remite la documentación recibida al Técnico en Cobranzas Facturación.	Certificación Publicitaria, informe de omisiones y/o suspensiones (si corresponde) y otros documentos requeridos por el cliente.	---
4	Técnico en cobranzas - Facturación	Recibe y revisa la documentación remitida, adjuntando la orden de publicidad y detalle de pases archivados de manera transitoria en la etapa anterior, y procede a la facturación, considerando el informe de omisiones y/o suspensiones si existiese. Esta información deberá ser incorporada en la base datos de cobranzas (continua paso 9). En el caso de reportarse omisiones y/o suspensiones, remite informe en original que contiene esta información al Técnico de Cobranza - Registro, manteniendo el resto de la documentación en original en el archivo de carpetas por clientes.	Certificación Publicitaria, informe de omisiones y/o suspensiones (si corresponde) y otros documentos requeridos por el cliente, orden de publicidad, detalle de pases, factura	---
5	Técnico en Cobranzas - Registro	Recibe el informe de omisiones y/o suspensiones en original y registra la reversión parcial o total en el sistema integrado de gestión y modernización administrativa (SIGMA) por el monto señalado, en un plazo 3 días hábiles a partir de recibida la documentación.	Informe de omisiones y/o suspensiones, Comprobante C-21	3 días
6	Responsable de Tesorería	Revisa, verifica la documentación y firma el comprobante C-21 y lo remite al Jefe Financiero, en un plazo de 3 días hábiles.	Informe de omisiones y/o suspensiones, Comprobante C-21	3 días
7	Jefe Financiero	Recibe documentación revisa y firma el comprobante C-21 en medio físico y electrónico en el sistema SIGMA y devuelve al Técnico en Cobranzas - Registro.	Informe de omisiones y/o suspensiones, Comprobante C-21	---
8	Técnico en Cobranzas y Registro	Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21 adjuntando toda la documentación generada.	Archivo	---
9	Técnico en	Emitida la factura se entrega en el domicilio legal del cliente	Factura, Nota de Cobro	---









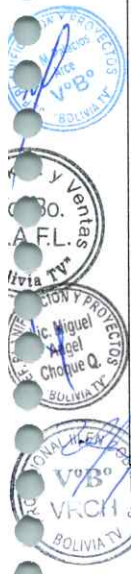
Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

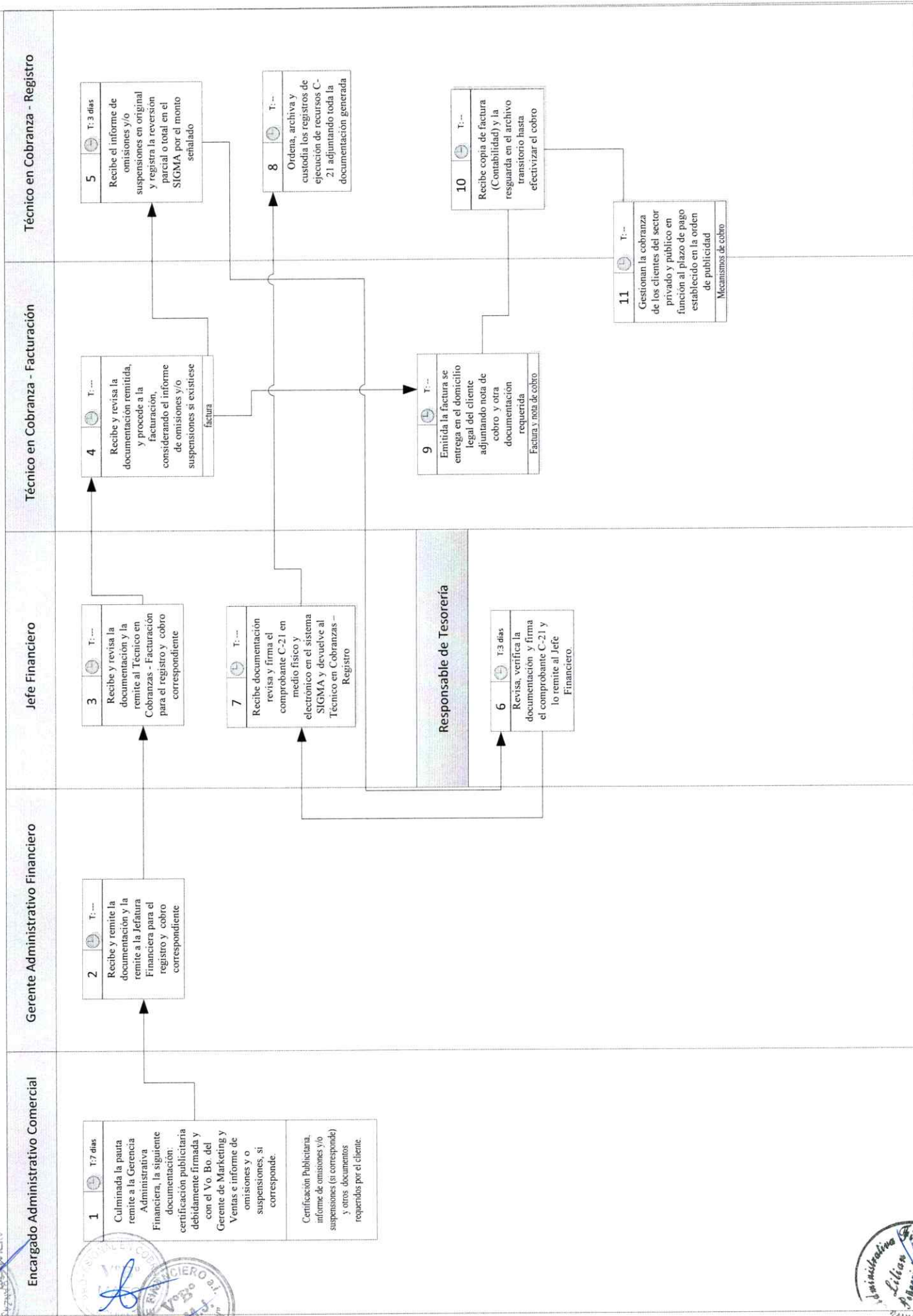
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 22 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
	Cobranzas - Facturación	<p>adjuntando nota de cobro y otra documentación requerida por el mismo, gestionada por la Gerencia de Marketing y Ventas.</p> <p>En el caso de clientes ubicados en el interior del país se remitirá la factura a la Regional del Departamento en el que se encuentre el domicilio legal del cliente para su entrega a través del Responsable de la Regional designado para el seguimiento de las cuentas por cobrar, previa coordinación; asimismo; esta documentación deberá ser devuelta debidamente recepcionadas en plazo de 48 horas al Técnico en Cobranzas - Facturación de la Oficina Central (Procedimiento: "Seguimiento al proceso de cobro en las regionales" Paso 3).</p> <p>Ordena, archiva y resguarda la documentación en files por clientes y remite copia de la factura (Contabilidad) al Técnico en Cobranzas - Registro.</p>		
10	Técnico en Cobranzas - Registro	Recibe copia de factura (Contabilidad) y la resguarda en el archivo transitorio hasta efectivizar el cobro, para ser adjuntada al comprobante respectivo.	Factura Copia Contabilidad	---
11	Técnico en Cobranzas - Registro y/o Técnico en Cobranzas - Facturación	Gestionan la cobranza de los clientes del sector privado y público en función al plazo de pago establecido en la orden de publicidad, a través de llamadas telefónicas, visitas, notas de cobro y otros mecanismos que se consideren necesarios, en procura de la recuperación del total de la deuda.	Mecanismos de cobro	---



PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-03 b) FACTURACIÓN Y PROCESO DE COBRO POR LA VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 24 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-04 c) PROCESO DE COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS POR LA VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Técnico en Cobranza – Facturación	En el caso de pagos efectuados en la cuenta del Fondo Rotativo, verifica diariamente el extracto bancario y solicita la transferencia de los recursos identificados por concepto de publicidad, a la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV del Banco Corresponsal, mediante Comunicación Interna dirigida al Jefe Financiero vía el Responsable de Tesorería, adjuntando el extracto bancario.	Extracto Bancario y Comunicación Interna	---
2	Jefe Financiero	Recibe la Comunicación Interna, verifica la transferencia y la remite para su proceso respectivo.	Extracto Bancario y Comunicación Interna	---
3	Responsable de Tesorería	Emite y deposita el cheque (previa gestión de las firmas autorizadas) en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, y remite al Técnico en Cobranzas – Registro, toda la documentación adjuntando la/s boleta/s de depósito original/es para su registro (continúa etapa 10).	Extracto Bancario y Comunicación Interna, Cheque, Boletas de Depósito	---
4	Técnicos en Cobranzas – Facturación y Registro	Los pagos en efectivo por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, en un plazo de 2 días hábiles. Posteriormente, remitirá la/s boleta/s de depósito al Técnico en Cobranzas – Registro.	Boletas de Depósito	2 días
5	Técnicos en Cobranzas – Facturación y Registro	Los pagos mediante cheque por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV en el plazo de 2 días hábiles; asimismo, deberá remitir la/s boleta/s de depósito/s al Técnico en Cobranza – Registro. Si el cheque hubiese sido girado a la cuenta del Fondo Rotativo, este deberá ser depositado y transferido a la cuenta recaudadora siguiendo la etapa 1.	Boletas de Depósito	2 días
6	Técnico en cobranzas - registro	Revisa diariamente el Extracto Bancario de la Cuenta Bolivia Tv Recaudaciones del Banco Corresponsal e identifica los depósitos realizados para la actualización de la base de datos de bancos.	Extracto bancario	---
7	Técnico en cobranzas - registro	Para los pagos PEC, deberá revisar diariamente la Libreta Recaudadora con la finalidad de identificar los pagos por servicios prestados, bajo esta modalidad.	Libreta Recaudadora	---
8	Técnico en cobranzas - registro	Elabora la base de datos de Bancos (ingresos), manteniéndola actualizada periódicamente en función a todos los pagos recibidos.	Base de datos Banco (ingresos)	---
9	Técnicos en Cobranzas y Facturación	En función a los pagos recibidos, actualiza periódicamente la base de datos de cobranzas	Base de datos de cobranzas	---
10	Técnicos en cobranzas - registro	Elabora el registro de ejecución de recursos mediante comprobante de ejecución de recursos C-21 en momento percibido, de los depósitos efectuados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, adjuntando al comprobante: la factura (copia contabilidad archivada transitoriamente en la etapa anterior) y boleta de depósito o extracto bancario.	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	---
11	Técnico en cobranzas - registro	De los Pagos entre Cuentas (PEC), elabora el cambio de imputación en momento devengado – percibido de los pagos adjuntando la Orden de Publicidad, factura (copia contabilidad) y extracto de la libreta, asimismo se realiza la reversión del devengado inicial, cuando corresponda.	Orden de Publicidad, Extracto Bancario libreta, Copia de Factura, Comprobante C-21	---





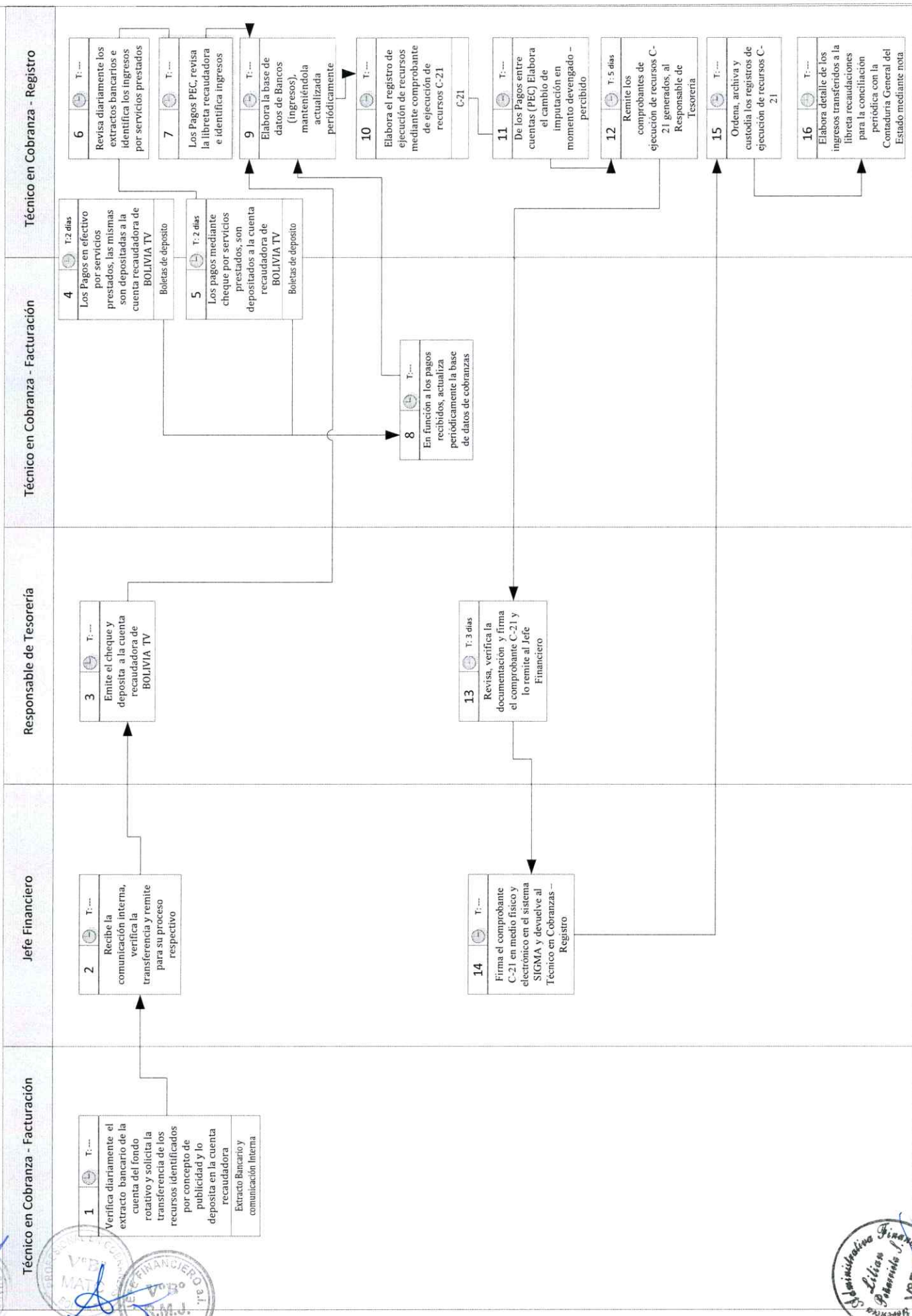
EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 25 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
12	Técnicos en cobranzas - registro	Remite los comprobantes de ejecución de recursos C-21 generados, al Responsable de Tesorería, en un plazo 5 días hábiles a partir de recibida la documentación. Excepcionalmente cuando se tengan ingresos no identificados este plazo estará sujeto a la identificación del depositante, caso contrario se registraran como fondos en custodia.	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	5 días
13	Responsable de Tesorería	Revisa, verifica la documentación y firma el comprobante C-21 y lo remite al Jefe Financiero. en un plazo 3 días hábiles	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	3 días
14	Jefe Financiero	Recibe documentación revisa y firma el comprobante C-21 en medio físico y electrónico en el sistema SIGMA y devuelve al Técnico en Cobranzas - Registro.	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	---
15	Técnico en Cobranzas - Registro	Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21 adjuntando toda la documentación generada.	Archivo	---
16	Técnico en Cobranzas - Registro	Elabora detalle de los ingresos transferidos a la libreta recaudaciones para la conciliación periódica con la Contaduría General del Estado mediante nota, misma que es firmada por la Gerencia Administrativa Financiera, previo Vo. Bo. de la Jefatura Financiera y el Responsable de Tesorería.	Detalle de Ingresos percibidos	---

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-04 c) PROCESO DE COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS POR LA VENTA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

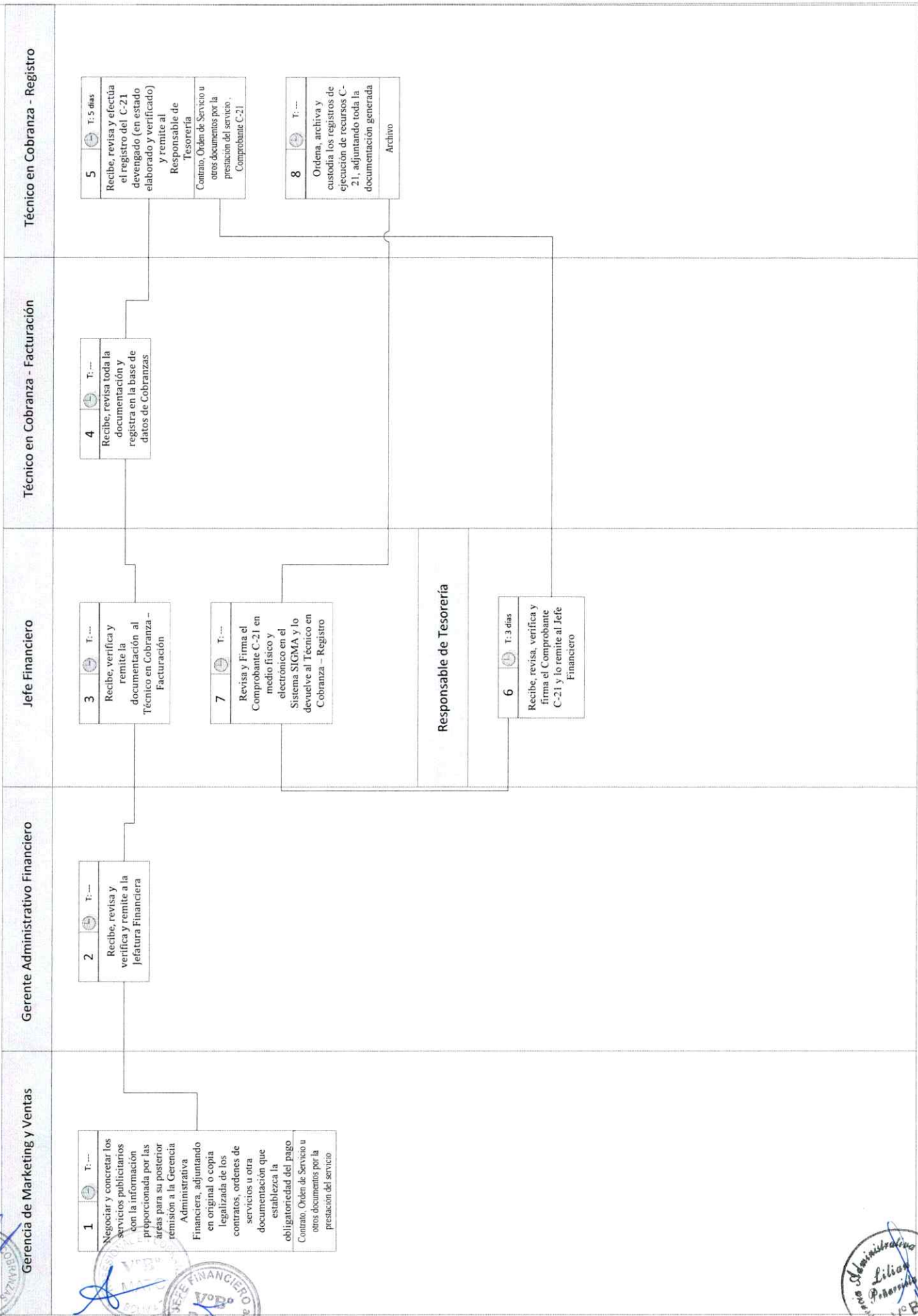
Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 27 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-05 a) REGISTRO POR VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Gerencia de marketing y Ventas	Los servicios no publicitarios serán negociados y concretados por la Gerencia de Marketing y Ventas, con la información proporcionada por las Gerencias, Direcciones, Jefaturas y oficinas regionales, según corresponda, con la debida anticipación, asimismo, esta información será centralizada por la Gerencia de Marketing y Ventas, estableciendo los costo del servicio y otros elementos que sean necesarios, para su remisión posterior a la Gerencia Administrativa Financiera, adjuntando en original o copia legalizada, los contratos, ordenes de servicios u otra documentación que establezca la obligatoriedad del pago, mediante Comunicación Interna y detalle de las ventas efectuadas.	Contrato, Orden de Servicio u otros documentos por la prestación del servicio	---
2	Gerente Administrativo Financiero	Recibe y remite la documentación a la Jefatura Financiera	Contrato, Orden de Servicio u otros documentos por la prestación del servicio	---
3	Jefe Financiero	Recibe, verifica y remite la documentación al Técnico en Cobranza - Facturación.	Contrato, Orden de Servicio u otros documentos por la prestación del servicio	---
4	Técnico en Cobranza - Facturación	Recibe y revisa la documentación, y si corresponde, procede al registro de la información en la base de datos de Cobranzas. En el caso de existir alguna observación procede a la devolución de la documentación a la Gerencia de Marketing y Ventas, por conducto regular, aclarando el motivo, en coordinación con el Técnico en cobranzas-registro. Posteriormente, remite esta documentación en original al Técnico en Cobranzas Registro y archiva de manera transitoria, copia simple de estos documentos, hasta la remisión de la documentación adicional, requerida para la facturación.	Contrato, Orden de Servicio u otros documentos por la prestación del servicio	---
5	Técnico en Cobranza - Registro	Recibe y revisa la documentación, y si corresponde, efectúa el registro del Comprobante de Ejecución de Recursos C-21 devengado (en estado elaborado y verificado) y remite al Responsable de Tesorería. En el caso de existir alguna observación procede a la devolución de la documentación a la Gerencia de Marketing y Ventas, por conducto regular, aclarando el motivo, en coordinación con el Técnico en cobranzas - facturación, en un plazo 5 días hábiles a partir de recibida la documentación.	Contrato, Orden de Servicio u otros documentos por la prestación del servicio, Comprobante C-21	5 días
6	Responsable de Tesorería	Revisa, verifica y firma el Comprobante C-21 y lo remite al Jefe Financiero, en un plazo 3 días hábiles	Contrato, Orden de Servicio u otros documentos por la prestación del servicio, Comprobante C-21	3 días
7	Jefe Financiero	Recibe, Revisa y Firma el Comprobante C-21 en medio físico y electrónico en el Sistema SIGMA y lo devuelve al Técnico en Cobranza - Registro.	Contrato, Orden de Servicio u otros documentos por la prestación del servicio, Comprobante C-21	---
8	Técnico en Cobranza - Registro	Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21, adjuntando toda la documentación generada.	Archivo	---



PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-05 a) REGISTRO POR VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS





BoliviaTV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 29 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-06 b) FACTURACIÓN Y COBRO POR VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Área Organizacional	<p>Concluida la prestación del servicio, el área organizacional que prestó el servicio emitirá un Informe de Culminación de Servicio o suspensiones y/o omisiones, en la que se señale el importe a ser cobrado, y si corresponde, la disminución del importe establecido en el documento inicial suscrito entre partes o la suspensión total del servicio.</p> <p>El informe citado en el párrafo anterior, deberá ser remitido a la Gerencia de Marketing y Ventas en un plazo máximo de 7 días hábiles, además de otra documentación necesaria, para que pueda ser registrado y centralizado. Excepcionalmente, previa justificación y considerando el período de pago establecido en el documento de venta, el plazo de remisión de esta documentación podrá ser ampliado según evaluación efectuada por el Gerente, Director o Jefe del Área Organizacional negociadora sin que esto implique una extensión de pago para el cliente.</p> <p>En el caso alquileres de espacios y Transmisiones solo deberá remitirse la certificación de emisión del servicio elaborado por la Dirección de Programación y Promoción.</p>	Informe de Culminación de Servicio (con suspensiones y/o omisiones, si corresponde), certificación de emisión (si corresponde) y otra documentación solicitada por el cliente (si corresponde)	7 días
2	Gerencia de Marketing y Ventas	Recibe, revisa y consolida la información extractada de los informes de culminación de servicios, emitidos por las distintas áreas de Bolivia Tv o la propia Gerencia de Marketing y Ventas, deberá remitirla a la Gerencia Administrativa Financiera de manera inmediata, adjuntando otra documentación solicitada por el cliente y gestionada por la Gerencia de Marketing y Ventas u otra área organizacionales (si corresponde).	Informe de Culminación de Servicio (con suspensiones y/o omisiones, si corresponde), certificación de emisión (si corresponde) y otra documentación solicitada por el cliente (si corresponde)	En el día
3	Gerente Administrativo Financiero	Recibe y remite la documentación a la Jefatura Financiera para su registro.	Informe de Culminación de Servicio (con suspensiones y/o omisiones, si corresponde), certificación de emisión (si corresponde) y otra documentación solicitada por el cliente (si corresponde)	---
4	Jefe Financiero	Recibe, verifica y remite la documentación al Técnico en Cobranza - Facturación.	Informe de Culminación de Servicio (con suspensiones y/o omisiones, si corresponde), certificación de emisión (si corresponde) y otra documentación solicitada por el cliente (si corresponde)	---
5	Técnico en Cobranzas - Facturación	<p>Recibe y revisa la documentación remitida, adjuntando el documento válido para el cobro, archivados de manera transitoria en la etapa anterior, y procede a la facturación, considerando las omisiones y/o suspensiones si existiesen. Esta información deberá ser incorporada en la base de datos de cobranzas (continua paso 10).</p> <p>En el caso de que el Informe de Culminación de Servicio establezca omisiones y/o suspensiones, lo remite en original al Técnico de Cobranza - Registro, manteniendo el resto de la</p>	Informe de Culminación de Servicio (con suspensiones y/o omisiones, si corresponde), certificación de emisión (si corresponde) y otra documentación solicitada por el cliente (si corresponde), factura	---

PROFESIONAL EN PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
M. PARRON
BOGOTÁ
C.O.P. 1000

Ing. y Ventas
Vo. Bo.
C.A.F.L.
Bolivia TV

PROFESIONAL EN PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
L. Miguel
Angel
Cheque Q.
Bolivia TV

PROFESIONAL EN PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
V.P.
V.P.
BOLIVIA TV

PROFESIONAL EN PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
V.P.
V.P.
BOLIVIA TV

Administrativa Financiera
Liliana
Parron
V°B°



Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 30 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
		documentación en original en el archivo de carpetas por clientes.		
6	Técnico en Cobranzas – Registro	Recibe el Informe de Culminación de Servicio con las suspensiones y/o omisiones en original y registra la reversión parcial o total en el sistema integrado de gestión y modernización administrativa (SIGMA) por el monto señalado, si corresponde, en un plazo 3 días hábiles a partir de recibida la documentación.	Informe de Culminación de Servicio (cuando exista variación parcial o total), C-21	3 días
7	Responsable de Tesorería	Revisa, verifica la documentación y firma el comprobante C-21 y lo remite al Jefe Financiero, en un plazo 3 días hábiles.	Informe de Culminación de Servicio (cuando exista variación parcial o total), C-21	3 días
8	Jefe Financiero	Recibe documentación revisa y firma el comprobante C-21 en medio físico y electrónico en el sistema SIGMA y devuelve al Técnico en Cobranzas – Registro.	Informe de Culminación de Servicio (cuando exista variación parcial o total), C-21	---
9	Técnico en Cobranzas y Registro	Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21 adjuntando toda la documentación generada.	Archivo	---
10	Técnico en Cobranzas – Facturación	Emitida la factura se entrega en el domicilio legal del cliente adjuntando nota de cobro y otra documentación requerida por el mismo, gestionada por la Gerencia de Marketing y Ventas o la Unidad Negociadora En el caso de clientes ubicados en el interior del país se remitirá la factura a la Regional del Departamento en el que se encuentre el domicilio legal del cliente para su entrega a través del Responsable de la Regional designado para el seguimiento de las cuentas por cobrar, previa coordinación; asimismo; esta documentación deberá ser devuelta debidamente recepcionadas en plazo de 48 horas al Técnico en Cobranzas Facturación de la Oficina Central (Procedimiento: "Seguimiento al proceso de cobro en las regionales" Paso 3). Ordena, archiva y resguarda la documentación en files por clientes y remite copia de la factura (Contabilidad) al Técnico en Cobranzas – Registro.	Informe de Culminación de Servicio (con suspensiones y/o omisiones, si corresponde), certificación de emisión (si corresponde) y otra documentación solicitada por el cliente (si corresponde), factura	---
11	Técnico en Cobranzas – Registro	Recibe copia de factura (Contabilidad) y la resguarda en el archivo transitorio hasta efectivizar el cobro, para ser adjuntada al comprobante respectivo.	Factura Copia Contabilidad	---
12	Técnico en Cobranzas – Facturación y Registro	Gestionan la cobranza de los clientes del sector privado y público en función al plazo de pago establecido en el documento de venta, a través de llamadas telefónicas, visitas, notas de cobro y otros mecanismos que se consideren necesarios, en procura de la recuperación del total de la deuda.	Mecanismo de cobro	---

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-06 b) FACTURACIÓN Y COBRO POR VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS















MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-07 c) PROCESO DE COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS POR LA VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Técnico en Cobranza – Facturación	En el caso de pagos efectuados en la cuenta del Fondo Rotativo, verifica diariamente el extracto bancario y solicita la transferencia de los recursos identificados por concepto de publicidad, a la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV del Banco Corresponsal, mediante comunicación interna dirigida al Jefe Financiero vía el Responsable de Tesorería adjuntando el extracto bancario.	Extracto Bancario y Comunicación Interna	---
2	Jefe Financiero	Recibe la Comunicación interna, verifica la transferencia y la remite para su proceso respectivo.	Extracto Bancario y Comunicación Interna	---
3	Responsable de Tesorería	Emite y deposita el cheque (previa gestión de las firmas autorizadas) en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, y remite al Técnico en Cobranzas – Registro, toda la documentación adjuntando la/s boleta/s de depósito original/es para su registro (continúa etapa 10).	Extracto Bancario y Comunicación Interna, Cheque, Boletas de Depósito	---
4	Técnicos en Cobranzas – Facturación y Registro	Los pagos en efectivo por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, en un plazo de 2 días hábiles. Posteriormente, remitirá la/s boleta/s de depósito al Técnico en Cobranzas – Registro.	Boletas de Depósito	2 días
5	Técnicos en Cobranzas – Facturación y Registro	Los pagos mediante cheque por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV en el plazo de 2 días hábiles; asimismo, deberá remitir la/s boleta/s de depósito/s al Técnico en Cobranza - Registro. Si el cheque hubiese sido girado a la cuenta del Fondo Rotativo, este deberá ser depositado y transferido a la cuenta recaudadora siguiendo el paso 1.	Boletas de Depósito	2 días
6	Técnico en cobranzas - registro	Revisa diariamente el Extracto Bancario de la Cuenta Bolivia Tv Recaudaciones del Banco Corresponsal e identifica los depósitos realizados.	Extracto bancario de la Cuenta Recaudadora	---
7	Técnico en cobranzas - registro	Para los pagos PEC, deberá revisar diariamente la Libreta Recaudadora con la finalidad de identificar los pagos por servicios prestados, bajo esta modalidad.	Libreta Recaudadora	---
8	Técnico en cobranzas - registro	Elabora la base de datos de Bancos (ingresos), manteniéndola actualizada periódicamente en función a todos los pagos recibidos.	Base de datos Banco (ingresos)	---
9	Técnicos en Cobranzas y Facturación	En función a los pagos recibidos, actualiza periódicamente la base de datos de cobranzas.	Base de datos de cobranzas	---
10	Técnicos en cobranzas - registro	Elabora el registro de ejecución de recursos mediante comprobante de ejecución de recursos C-21 en momento percibido, de los depósitos identificados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, adjuntando al comprobante: la factura (copia contabilidad archivada de manera transitoria en la etapa anterior) y boleta de depósito o extracto bancario.	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	---
11	Técnico en cobranzas - registro	De los Pagos entre cuentas (PEC), elabora el cambio de imputación en momento devengado – percibido de los pagos entre cuentas adjuntando la Orden de Publicidad, factura (copia contabilidad) y extracto de la libreta, asimismo se	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	---





Bolivia

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

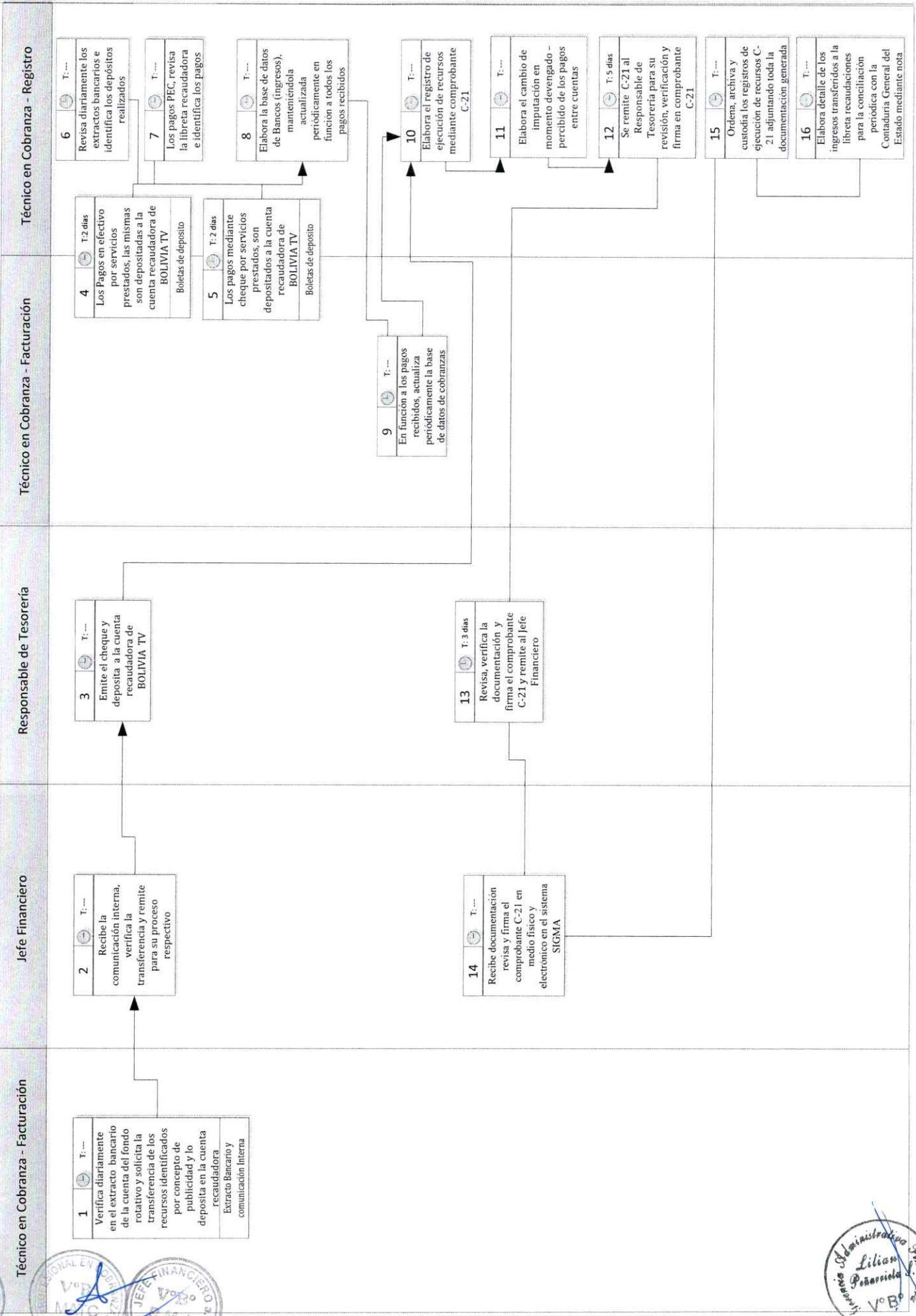
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 33 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
		realiza la reversión del devengado inicial, cuando corresponda.		
12	Técnicos en cobranzas - registro	Remite los comprobantes de ejecución de recursos C-21 generados, al Responsable de Tesorería, en un plazo 5 días hábiles a partir de recibida la documentación.	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	5 días
13	Responsable de Tesorería	Revisa, verifica la documentación y firma el comprobante C-21 y lo remite al Jefe Financiero, en un plazo 3 días hábiles.	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	3 días
14	Jefe Financiero	Recibe documentación revisa y firma el comprobante C-21 en medio físico y electrónico en el sistema SIGMA y devuelve al Técnico en Cobranzas - Registro.	Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	---
15	Técnicos en Cobranzas y Registro	Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21 adjuntando toda la documentación generada.	Archiva	---
16	Técnicos en Cobranzas y Registro	Elabora detalle de los ingresos transferidos a la libreta recaudaciones para la conciliación periódica con la Contaduría General del Estado mediante nota, misma que es firmada por la Gerencia Administrativa Financiera, previo Vo. Bo. de la Jefatura Financiera y el Responsable de Tesorería.	Detalle de Ingresos percibidos	---



PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-07 c) PROCESO DE COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS POR LA VENTA DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS
















BoliviaTV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 35 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-08 REGISTRO, FACTURACIÓN, COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS -TRANSMISIONES GUBERNAMENTALES

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Gerencia de Marketing y Ventas	Remite el detalle de las transmisiones a la Gerencia Administrativa Financiera, cuantificado en función al tarifario aprobado vigente, debidamente firmado, recepcionada por el cliente y adjuntando la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de transmisiones de eventos. Nota de aceptación. Orden de servicio y/o contrato, según corresponda. Certificado de transmisión. 	Solicitud de Transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión (Documentos con sello de entregado), Detalle cuantificado.	---
2	Gerente Administrativo Financiero	Recibe y remite la documentación a la Jefatura Financiera para su registro y cobro.	Solicitud de Transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión (Documentos con sello de entregado), Detalle cuantificado.	---
3	Jefe Financiero	Recibe, verifica y remite la documentación al Técnico en Cobranzas - Facturación.	Solicitud de Transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión (Documentos con sello de entregado), Detalle cuantificado.	---
4	Técnico en Cobranzas - Facturación	Recibe y revisa la documentación remitida por la Gerencia de Marketing y Ventas, y de no existir observaciones, procede a la facturación, considerando el importe de cobro establecido en el detalle cuantificado de transmisiones gubernamentales; asimismo, la emisión de la factura deberá ser coordinada con el cliente antes de su emisión. Esta información deberá ser incorporada en la base datos de cobranzas. Emite la factura se entrega en el domicilio legal del cliente adjuntando nota de cobro y otra documentación requerida por el mismo, gestionada por la Gerencia de Marketing y Ventas. En el caso de existir alguna observación procede a la devolución de la documentación a la Gerencia de Marketing y Ventas, por conducto regular, aclarando el motivo, en coordinación con el Técnico en cobranzas-registro. Una vez efectuada la facturación, remite toda la documentación en original al Técnico de Cobranzas - Registro, archivando esta documentación en copia simple en la carpeta del cliente.	Solicitud de transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión (Documentos con sello de entregado), Detalle cuantificado, Nota de cobro, Factura.	---
5	Técnico en Cobranza - Registro	Recibe y revisa la documentación original manteniéndola en archivo transitorio hasta el pago.	Solicitud de transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de	---



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 36 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
			servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión (Documentos con sello de entregado), Detalle cuantificado, Factura.	
6	Técnicos en Cobranza – Facturación y Registro	Gestionan el cobro por este servicio a través de llamadas telefónicas, visitas, notas de cobro y otros mecanismos necesarios hasta hacer efectivo el pago.	Mecanismo de cobro	---
7	Técnico en Cobranza – Facturación	En el caso de pagos efectuados en la cuenta del Fondo Rotativo, verifica diariamente el extracto bancario y solicita la transferencia de los recursos identificados por concepto de publicidad, a la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV del Banco Corresponsal, mediante Comunicación Interna dirigida al Jefe Financiero vía el Responsable de Tesorería adjuntando el extracto bancario.	Extracto Bancario y Comunicación Interna	---
8	Jefe Financiero	Recibe la Comunicación Interna, verifica la transferencia y la remite para su proceso respectivo.	Extracto Bancario y Comunicación Interna	---
9	Responsable de Tesorería	Emite y deposita el cheque (previa gestión de las firmas autorizadas) en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, y remite al Técnico en Cobranzas – Registro, toda la documentación adjuntando la/s boleta/s de depósito original/es para su registro (continúa etapa 16).	Extracto Bancario y Comunicación Interna, Cheque, Boletas de Depósito	---
10	Técnicos en Cobranzas – Facturación y Registro	Los pagos en efectivo por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, en un plazo de 2 días hábiles. Posteriormente, remitirá la/s boleta/s de depósito al Técnico en Cobranzas – Registro.	Boletas de Deposito	2 días
11	Técnicos en Cobranzas – Facturación y Registro	Los pagos mediante cheque por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV en el plazo de 2 días hábiles; asimismo, deberá remitir la/s boleta/s de depósito/s al Técnico en Cobranza – Registro.	Boletas de Deposito	2 días
12	Técnico en Cobranzas - Registro	Revisa diariamente el Extracto Bancario de la Cuenta Bolivia Tv Recaudaciones del Banco Corresponsal e identifica los depósitos realizados.	Extracto bancario de la Cuenta Recaudadora	
13	Técnico en Cobranzas - Registro	Para los pagos PEC, deberá revisar diariamente la Libreta Recaudadora con la finalidad de identificar los pagos por servicios prestados, bajo esta modalidad.	Libreta Recaudadora	---
14	Técnicos en Cobranzas - Facturación	En función a los pagos recibidos, actualiza periódicamente la base de datos de cobranzas.	Base de datos de cobranzas	---
15	Técnico en Cobranzas - Registro	Elabora la base de datos de Bancos (ingresos), manteniéndola actualizada periódicamente en función a todos los pagos recibidos.	Base de datos Banco (ingresos)	---
16	Técnico en Cobranzas - Registro	Elabora el registro de ejecución de recursos mediante Comprobante C-21 en momento devengado-percibido, cuando los pagos sean efectuados en las cuentas fiscales de Bolivia Tv y realiza el cambio de imputación en momento devengado – percibido cuando los pagos sean efectuados entre cuentas, adjuntando la documentación citada en punto	Solicitud de transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión, Detalle	---














BoliviaTV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 37 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapas	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
		1, la factura (copia contabilidad), boleta de depósito, extracto bancario o extracto de la libreta.	cuantificado, Nota de cobro, Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21.	
17	Técnico en Cobranzas - Registro	Remite los comprobantes de ejecución de recursos C-21 generados, al Responsable de Tesorería, en un plazo 5 días hábiles a partir de recibida la documentación.	Solicitud de transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión, Detalle cuantificado, Nota de cobro, Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	5 días
18	Responsable de Tesorería	Revisa, verifica y firma el Comprobante C-21 y lo remite al Jefe Financiero, en un plazo 3 días hábiles.	Solicitud de transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión, Detalle cuantificado, Nota de cobro, Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	3 días
19	Jefe Financiero	Recibe, Revisa y Firma el Comprobante C-21 en medio físico y electrónico en el Sistema SIGMA y lo devuelve al Técnico en Cobranza - Registro.	Solicitud de transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión, Detalle cuantificado, Nota de cobro, Extracto Bancario o Boleta de Depósito, Copia de Factura, Comprobante C-21	---
20	Técnico en Cobranza - Registro	Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21, adjuntando toda la documentación generada.	Archivo	---

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-08 REGISTRO, FACTURACIÓN, COBRO Y FORMAS DE PAGO ACEPTADAS -TRANSMISIONES GUBERNAMENTALES

1 Remite el detalle de las transmisiones cuantificado en función al tarifario vigente, a la Gerencia Administrativa Financiera
 Solicitud de Transmisiones de Eventos Gubernamentales, Nota de aceptación, Orden de servicio y/o contrato (según corresponda), Certificado de transmisión (Documentos con sello de entregado), Detalle cuantificado

2 Recibe y remite la documentación a la Jefatura Financiera para su registro y cobro

3 Recibe, verifica y remite la documentación al Técnico en Cobranzas - Facturación

8 Recibe la Comunicación Interna, verifica la transferencia y la remite para su proceso respectivo

19 Recibe, Revisa y Firma el Comprobante C-21 en medio físico y electrónico en el Sistema SIGMA y lo devuelve al Técnico en Cobranza - Registro

Responsable de Tesorería

9 Emite y deposita el cheque en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV, y remite al Técnico en Cobranzas - Registro

18 Revisa, verifica y firma el Comprobante C-21 y lo remite al Jefe Financiero

Jefe Financiero

Técnico en Cobranza - Registro

Técnico en Cobranza - Facturación

5 Revisa la documentación original manteniéndola en archivo transitorio hasta el pago

6 Gestionan el cobro por este servicio a través de llamadas telefónicas, visitas, notas de cobro y otros

12 Revisa diariamente el Extracto Bancario de la Cuenta Bolivia Tv Recaudaciones del Banco Corresponsal e identifica los depósitos realizados

15 Elabora la base de datos de Bancos (ingresos), manteniéndola periódicamente en función a todos los pagos recibidos

10 Los pagos en efectivo por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV

11 Los pagos mediante cheque por servicios prestados, deberán ser depositados en la cuenta recaudadora de BOLIVIA TV

4 Revisa y verifica la documentación, para la cual emite la factura y entrega al cliente.
Factura

7 En el caso de pagos efectuados en la cuenta del Fondo Rotativo, verifica diariamente el extracto bancario y solicita la transferencia de los recursos identificados por concepto de publicidad
Comunicación Interna y extracto bancario

14 En función a los pagos recibidos, actualiza periódicamente la base de datos de cobranzas

20 Ordena, archiva y custodia los registros de ejecución de recursos C-21, adjuntando toda la documentación generada

Administrativa
Lilian Paredes
Vº Bº



Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 39 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-09 SEGUIMIENTO AL PROCESO DE COBRO EN LAS REGIONALES

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Ejecutivo de Ventas o Funcionario Responsable de Ventas oficinas regionales	Negocia y concreta la venta de servicios publicitarios y no publicitarios, mediante la suscripción de Orden de Publicidad (OP), contratos, órdenes de servicio u otros documentos que establezcan la obligatoriedad de pago, según corresponda, en coordinación con la Gerencia de Marketing y Ventas; asimismo, verifica que esta documentación se encuentre correctamente llenada y firmada. Una vez concretada la negociación remite la documentación antes citada, según corresponda, en un plazo máximo de 10 días hábiles a la Gerencia de Marketing y Ventas para su consolidación.	Orden de Publicidad (OP), contratos, órdenes de servicio u otros documentos que establezcan la obligatoriedad de pago.	10 días
2	Gerencia de Marketing y Ventas	Verifica, revisa y registra la información contenida en los documentos suscritos, y los remite de manera inmediata a la Gerencia Administrativa Financiera, siguiendo todos los pasos establecidos en el presente manual para el registro de la venta tanto de servicios publicitarios como no publicitarios, según sea el caso. Posteriormente, una vez culminada la pauta, en coordinación con el Jefe, Ejecutivo o Responsable de Ventas de las oficinas regionales, remite la documentación requerida a la Gerencia Administrativa Financiera para la respectiva emisión de factura en un plazo de 2 días hábiles, efectuando el mismo procedimiento establecido para la facturación de servicios publicitarios y no publicitarios del presente manual. Excepcionalmente, previa justificación y considerando el período de pago establecido en el documento de venta, el plazo de remisión de documentación podrá ser ampliado según evaluación efectuada por la Gerente de Marketing y Ventas, sin que esto implique una extensión de pago para el cliente.	Orden de Publicidad (OP), contratos, órdenes de servicio u otros documentos que establezcan la obligatoriedad de pago.	2 días
3	Responsable de la regional designado para el seguimiento de las cuentas por cobrar	Entrega en el domicilio legal del cliente, la factura remitida de la Oficina Central por el Técnico en Cobranzas - Facturación y devuelve las notas recepcionadas en un plazo máximo de 2 días hábiles de entregadas las mismas. Por otro lado, en función al plazo de pago establecido en el documento de venta, gestiona la cobranza en coordinación con los Técnicos en Cobranzas de la Oficina Central, de los clientes del sector público y privado, realizando llamadas telefónicas, visitas, notas de cobro, generadas por la regional o la Gerencia Administrativa Financiera, y otros mecanismos que sean necesarios, en procura de la recuperación del total adeudado. Periódicamente, remitirá informes a la Gerencia Administrativa Financiera acerca del estado de las cuentas por cobrar producto del seguimiento efectuado, y si corresponde, el detalle de pagos efectuados. En el caso de establecerse cuentas impagas, pese a las gestiones de cobro realizadas, remitirá un informe a la Gerencia Administrativa Financiera adjuntando toda la documentación generada tras el seguimiento.	Nota de cobro, factura, informe de seguimiento	2 días



Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 40 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
4	Técnico en Cobranzas Facturación y Registro	Recibidos los informes citados en el paso anterior, realizan las tareas que correspondan en el marco del presente manual y remiten mediante informe a la Gerencia Administrativa Financiera la solicitud de inicio del cobro por la vía legal, de las cuentas impagas según los plazos establecidos.	Solicitud de inicio del cobro por la vía legal	---
5	Responsable de la regional designado para el seguimiento de las cuentas por cobrar	<p>La recaudación de pagos será efectuada cuando los mismos sean efectuados en efectivo o cheque.</p> <p>En el primer caso, el importe recaudado deberá ser depositado en la cuenta de Bolivia tv Recaudaciones del Banco Corresponsal en un plazo de 2 días hábiles como máximo, remitiendo a la Gerencia Administrativa las boletas de depósito mediante Comunicación Interna en la que señale el cliente y número de orden de publicidad o contrato al cual correspondería el pago.</p> <p>En el segundo caso, de manera previa al recojo de los cheques, deberá verificarse la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que contenga el lugar y fecha de expedición. • El endoso del cheque a favor de Bolivia Tv o números de las cuentas de Bolivia Tv- Recaudaciones o Bolivia tv-Fondo Rotativo del banco corresponsal. • Que contenga la/s firmas autógrafas del girador. • Vigencia de los cheques que se computa por 30 días corridos a partir de la fecha de su emisión, si fueran expedidos en el territorio nacional. • El correcto giro del importe numeral que deberá coincidir con el literal. <p>Una vez verificada esta información, remite el cheque a la oficina central de manera inmediata mediante Comunicación Interna en la que señale el cliente y número de orden de publicidad o contrato al cual correspondería el pago.</p>	Boletas de depósito o cheque, Comunicación Interna (especificando cliente y número de orden de publicidad o contrato)	2 días
6	Técnico en Cobranzas Facturación y Registro	Recibida la documentación de pago remitida por las oficinas regionales, gestionan el endoso y depósito en el caso de cheques, y prosiguen con los pasos establecidos en el proceso de cobro y formas de pago aceptadas tanto para servicios publicitarios como no publicitarios.	Cheque, Comunicación Interna (especificando cliente y número de orden de publicidad o contrato)	---

Vo. Bo. C.A.F.L. Bolivia TV

Lic. Miguel Ángel Choque Q. BOLIVIA TV

PROFESIONAL EN COBRANZAS BOLIVIA TV
PROFESIONAL EN COBRANZAS BOLIVIA TV
FINANCIERO a.i. Bolivia TV

Gerencia Administrativa Financiera Bolivia TV



PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-09 SEGUIMIENTO AL PROCESO DE COBRO EN LAS REGIONALES

Ejecutivo de ventas o funcionario Responsable de Ventas de Oficinas Regionales

Gerencia de Marketing y Ventas

Responsable de la Regional designado para las cuentas por cobrar

Técnico en Cobranza – Registro – Facturación

1 T: 10 días
 Negocia y concreta la venta de servicios publicitarios y no publicitarios
 Orden de Publicidad (OP), contratos, ordenes de servicio u otros documentos que establezcan la obligatoriedad de pago

2 T: 2 días
 Verifica, revisa y registra la información contenida en los documentos suscritos, y los remite de manera inmediata a la Gerencia Administrativa Financiera
 Jefe, Ejecutivo o Responsable de Ventas de las oficinas regionales, remite la documentación requerida a la Gerencia Administrativa Financiera para la respectiva emisión de factura, efectuando el mismo procedimiento establecido para la facturación de servicios publicitarios y no publicitarios

3 T: 2 días
 Entrega en el domicilio legal del cliente, la factura remitida de la Oficina Central por el Técnico en Cobranzas – Facturación
 En el caso de cuentas impagas, remite informe a la Gerencia Administrativa Financiera adjuntando la documentación generada tras el seguimiento
 Nota de cobro, factura, informe de seguimiento

4 T: ---
 remiten mediante informe a la Gerencia Administrativa Financiera la solicitud de inicio del cobro por la vía legal de las cuentas impagas
 Solicitud de inicio del cobro por la vía legal

5 T: 2 días
 Las recaudaciones de pago en efectivo o cheque deberán ser remitidas a la cuenta recaudadora o remitidos a la oficina central, cuando corresponda.
 Boletas de depósito o cheque, Comunicación Interna (especificando cliente y número de orden de publicidad o contrato)

6 T: ---
 Gestionan el endoso y depósito en el caso de cheques, y prosiguen con los pasos establecidos en el proceso de cobro y formas de pago aceptadas tanto para servicios publicitarios como no publicitarios





BoliviaTV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 42 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013


PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-10 DE LA RECUPERACIÓN DE ACREENCIAS

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Técnicos en Cobranzas – Registro y Facturación	<p>En función al plazo de pago establecido en las ordenes de publicidad, contratos, órdenes de servicio u otra documentación que respalde la prestación de un servicio publicitario y no publicitario, los técnicos en cobranzas efectuarán el seguimiento de las cuentas por cobrar generadas, agotando todos los medios de cobro por la vía conciliatoria, que abarcan desde llamadas telefónicas, visitas personalizadas, notas de cobro y reuniones hasta otros mecanismos que fueren necesarios y que coadyuven en la recuperación de las deudas.</p> <p>Eventualmente, se podrán considerar planes de pagos requeridos por los clientes, con el objetivo de recuperar la deuda, mediante la elaboración de una comunicación interna que establezca un plan tentativo dirigido a la Gerencia Administrativa Financiera, vía el Responsable de Tesorería y Jefe Financiero, solicitando el análisis por la Dirección Jurídica Nacional, respecto a la pertinencia del mismo.</p> <p>Asimismo, como último recurso de cobro por la vía conciliatoria, se remitirá nota de cobro notariada firmada por el Gerente General y entregada en el domicilio legal del cliente.</p> <p>Habiéndose agotado todas las gestiones para el cobro sin la obtención de resultados favorables, dentro de un plazo de 5 meses posteriores a la fecha de pago establecida en los documentos de venta negociados, emitirán un informe por cliente, dirigido a la Gerencia Administrativa Financiera, vía el Jefe Financiero y el Responsable de Tesorería, solicitando la remisión de las cuentas impagas a la Dirección Jurídica Nacional para el inicio de cobro por la vía legal, adjuntando la documentación disponible en la Unidad de Tesorería, en copia simple, según se trate de servicios publicitarios o no publicitarios.</p>	Notas de cobro	---
2	Responsable de Tesorería	Recibe el informe remitido por los Técnicos en Cobranzas, referente a la solicitud de planes de pago o inicio de cobro por la vía legal, según corresponda, lo revisa, analiza, y de no existir observación, estampa su Vo Bo y lo remite a la Jefatura Financiera, caso contrario, devuelve el informe a los Técnicos en Cobranzas, para que se efectúen los ajustes pertinentes.	Informe de inicio de cobro por la vía legal	---
3	Jefe Financiero	Revisa y Evalúa el informe recibido referente a la solicitud de planes de pago o inicio de cobro por la vía legal, según corresponda, y de no existir observación, estampa su Vo Bo y lo remite a la Gerencia Administrativa Financiera, caso contrario, devuelve el informe al Responsable de Tesorería, para que se efectúen los ajustes pertinentes.	Informe de inicio de cobro por la vía legal	---
4	Gerente Administrativo Financiero	Recibe, analiza y remite el informe presentado a la Dirección Jurídica Nacional, para la elaboración del/los Compromiso/s de Pago o el inicio del cobro de la cuenta impaga por la vía legal, según corresponda. En el caso de existir observaciones, comunica las mismas y devuelve el informe a la Jefatura Financiera, para que se efectúen los ajustes pertinentes.	Informe de inicio de cobro por la vía legal	---











BoliviaTV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV


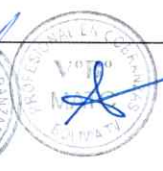

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 43 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
5	Dirección Jurídica Nacional	<p>Recibida la documentación remitida, analiza la misma y según corresponda, procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar y firmar el/los Compromiso/s de Pago solicitado; asimismo, gestionará la firma del mismo por el cliente y el Gerente General. Caso contrario, de no ser procedente el requerimiento, devolverá la solicitud a la Gerencia Administrativa Financiera, estableciendo los motivos para el rechazo del mismo. Iniciar de manera inmediata las acciones legales que correspondan para el cobro de acreencias pendientes de pago hasta la recuperación de la totalidad de la deuda. Posteriormente, informará de forma semestral a la Gerencia Administrativa Financiera, el estado y resultados alcanzados de todos los procesos recibidos. 	Informe de inicio de cobro por la vía legal, Compromiso de pago (Plan de pagos – si corresponde)	---
6	Gerente General	Suscribe el/los Compromiso/s de pagos elaborados por la Dirección Jurídica Nacional.	Compromiso de pago (Plan de pagos)	---
7	Dirección Jurídica Nacional	Una vez suscritos el/los Compromiso/s de pago solicitado/s, remite un original a la Gerencia Administrativa Financiera para su aplicación.	Compromiso de pago (Plan de pagos)	---
8	Gerente Administrativo Financiero	Recibido el/los Compromiso/s de Pago lo remite a la Jefatura Financiera para el cumplimiento. En el caso de no ser procedente la solicitud del plan de pagos según análisis emitido por la Dirección Jurídica Nacional, devuelve la solicitud a la Jefatura Financiera, para que se comunique esta situación al cliente y se tomen las acciones que correspondan.	Compromiso de pago (Plan de pagos)	---
9	Jefatura Financiera	Recibe la documentación y la remite al Responsable de Tesorería para que se proceda según corresponda.	Compromiso de pago (Plan de pagos)	---
10	Responsable de Tesorería	Remite la documentación a los técnicos en cobranzas, coordinando las acciones a seguir.	Compromiso de pago (Plan de pagos)	---
11	Técnicos en Cobranzas – Registro y Facturación	En el caso de los planes de pago suscritos, efectúan su estricto cumplimiento. Si las solicitudes de planes de pago fuesen rechazadas por la Dirección Jurídica Nacional, se comunica esta situación por escrito al cliente y de no establecerse otro tipo de solución conciliatoria, considerando el período de mora, se solicitará el inicio de cobro por la vía legal a través de la Dirección Jurídica Nacional.	Informe inicio de cobro por la vía legal	---







PROCEDIMIENTO: MP-ADM-CBR-06-10 DE LA RECUPERACIÓN DE ACRENCIAS





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
BOLIVIA TV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRANZA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: MP-ADM-CBR-06
Páginas: 45 de 45
Versión: 00
Fecha de emisión: Abril/2013

10. CUADRO DE CAMBIOS.-

VERSION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISADO POR	APROBADO POR	FIRMA	FECHA DE APROBACION
00	Elaboración	-	-	-	-	

