

Bolivia tv

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

M-BTV-GMV-01

Aprobado mediante Resolución Administrativa N°002/2020
de 02 de enero de 2020.



Bolivia tv
Haciendo Historia

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 002/2020

La Paz, 02 de enero de 2020

La Paz

Av. Camacho N° 1485
Edif. La Urbana P4
Central Piloto: (591)-2-2187300
Fono: (591)-2-2203404
Fax: (591)-2-2003973
Casilla N° 900
lapaza@boliviavtv.bo

Cochabamba

Pasaje Misael Saracho N° 1148
entre Uyuni y Aniceto Padilla
Fono/Fax: (591)-4-4496895
(591)-4-4496895
cochabamba@boliviavtv.bo

Santa Cruz de la Sierra

Zona La Morita 4° Anillo
Av. Santos Dumont y Radial 13
Barrio YPFB Calle Penoco N° 20
Fono: (591)-3-3282255
(591)-3-3282255
Fax: (591)-3-3119281

Tarija

Zona del Mercado Campesino,
Av. Panamericana, media
cuadra antes del viaducto
Edif. Banco Los Andes, 1er piso
Fono: (591)-466-58858
Cel: (591) 720986824
tarija@boliviavtv.bo

Cobija

Bolivar (Final Teniente
Coronel Cornejo)
Fono: (591)-3-8424681
Cel: (591) 72025679
cobija@boliviavtv.bo

Trinidad

Cipriano Barace N° 32
Fono: (591)-3-4629627
Cel: (591) 72004699
trinidad@boliviavtv.bo

Chuquisaca

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

Oruro

Av. Brasil N° 1080
entre Caro y Montecinos
Fono: (591)-2-2187300 Int. 256
Cel: (591) 71534251
oruro@boliviavtv.bo

Potosí

Plaza Bolívar
Edif. IV Centenario
Fono: (591)-2-2187300 Int. 258
Cel: (591) 71534852
potosi@boliviavtv.bo

Riberalta

Av. Antenor Vásquez esq.
Av. Juan de Dios Maldonado
(lado correo)
Cel: (591) 72844467
riberalta@boliviavtv.bo

Yacuiba

Comercio esq. 27 de Mayo
Mercado Lourdes P 3
Cel: (591) 67197176
yacuiba@boliviavtv.bo

www.boliviavtv.bo



VISTOS:

El INFORME TÉCNICO CITE: BTV/GMV/N° 305/2019 de 19 de diciembre de 2019, el INFORME TECNICO CITE: BTV/JPP/N° 102/2019 de 19 de diciembre de 2019; el INFORME LEGAL BTV/DJN N° 002/2020 de 02 de enero de 2020, todo lo demás que convino ver, se tuvo presente y;

CONSIDERANDO:

Que la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental de 20 de julio de 1990, establece que es deber de toda Entidad Pública y de la Máxima Autoridad Ejecutiva, implementar los sistemas de administración y control gubernamental regulados por la norma administrativa señalada.

Que el inciso b) del artículo 7 de la mencionada Ley N°1178, establece que toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata la Ley N°1178.

Que el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (ahora del Estado), aprobado mediante Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992, establece en sus artículos 20 y 21 que la normativa de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales instructivos o guías emitidos por cada entidad pública.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Supremo N° 0078 de 15 de abril de 2009, crea la Empresa Estatal de Televisión denominada "BOLIVIA TV" constituyéndose como persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Comunicación conforme al Decreto Supremo N° 0793 de 15 de febrero de 2011, en consecuencia Empresa Pública Nacional Estratégica-EPNE.

Que el Artículo 9 inciso b) del Decreto Supremo N° 0078, publicado el 15 de abril de 2009, otorga al Directorio la atribución de aprobación de los Estatutos, Reglamentos Internos y los Manuales que correspondan, sin embargo el artículo 28 parágrafo IV del Estatuto Orgánico de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV aprobado mediante Resolución de Directorio N° 005/09 de 24 de octubre de 2009, señala que 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.

Que en ese sentido el artículo 11 inciso h) del mencionado Decreto Supremo N° 0078, faculta al Gerente General aprobar mediante resolución administrativa los actos que le competen.

Que para el efecto el Manual de Procedimientos para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos aprobado mediante Resolución Administrativa N° 08/2013 de 09 de enero de 2013 señala en su contenido los procedimientos obligatorios para la elaboración y aprobación de la normativa interna de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 de diciembre de 2019, mediante Informe Técnico CITE/BTV/GMV/N° 305/2019, la Gerente de Marketing y Ventas, luego de haberse dado cumplimiento a las actividades previstas en el Manual de Procedimientos para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos, emite su conformidad a la redacción final del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios, señalando que corresponde la abrogación del Manual aprobado mediante Resolución Administrativa N° 070/2010 siendo que el mismo queda obsoleto e inaplicable, recomendando sea aprobado mediante la Resolución Administrativa respectiva.



Bolivia tv
Haciendo Historia

La Paz

Av. Camacho N° 1485
Edif. La Urbana P4
Central Piloto: (591)-2-2187300
Fono: (591)-2-2203404
Fax: (591)-2-2003973
Casilla N° 900
lapaz@boliviavtv.bo

Cochabamba

Pasaje Misael Saracho N° 1148
entre Uyuni y Aniceto Padilla
Fono/Fax: (591)-4-4437029
(591)-4-4496895
cochabamba@boliviavtv.bo

Santa Cruz de la Sierra

Zona La Morita 4° Anillo
Av. Santos Dumont y Radial 13
Barrio YPFB Calle Penoco N° 20
Fono: (591)-3-3560279
(591)-3-3282255
Fax: (591)-3-3119281

Tarija

Zona del Mercado Campesino,
Av. Panamericana media
cuadra antes del viaducto
Edif. Banco Los Andes 1er piso
Fono: (591)-466-58858
Cel: (591) 72986824
tarija@boliviavtv.bo

Cobija

Bolivar (Final Teniente
Coronel Cornejo)
Fono: (591)-3-8424681
Cel: (591) 72025679
cobija@boliviavtv.bo

Trinidad

Cipriano Barace N° 32
Fono: (591)-3-4629627
Cel: (591) 72004699
trinidad@boliviavtv.bo

Chuquisaca

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

Oruro

Av. Brasil N° 1080
entre Caro y Montecinos
Fono: (591)-2-2187300 Int. 256
Cel: (591) 71534251
oruro@boliviavtv.bo

Potosí

Plaza Bolívar
Edif. IV Centenario
Fono: (591)-2-2187300 Int. 258
Cel: (591) 71534852
potosi@boliviavtv.bo

Riberalta

Av. Antenor Vásquez esq.
Av. Juan de Dios Maldonado
(lado corneo)
Cel: (591) 72844467
riberalta@boliviavtv.bo

Yacuiba

Comercio esq. 27 de Mayo
Mercado Lourdes P 3
Cel: (591) 67197176
yacuiba@boliviavtv.bo



www.boliviavtv.bo



Que mediante INFORME TECNICO CITE: BTV/JPP/N° 102/2019 de 19 de diciembre de 2019, la Técnico en Desarrollo Organizacional, vía el Jefe de Planificación y Proyectos informa al Gerente General que la Gerencia de Marketing y Ventas ha solicitado la actualización del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios, esto con el objetivo de establecer un procedimiento técnico que describa el proceso de Prestación de Servicios que satisfaga los requerimientos y expectativas del cliente, ya sean personas naturales, jurídicas, públicas o privadas, contemplando en el mismo los procedimientos correspondientes tanto a los servicios publicitarios, como servicios no Publicitarios-Transmisiones. Bajo estos parámetros señala que se habría concluido con el proceso de elaboración y actualización del Manual respectivo que en su versión final, después de haber sido sujeta a las revisiones pertinentes, contempla 13 puntos más un apartado de Anexos, por lo que recomienda la remisión del mismo a la Dirección Jurídica Nacional en (3) tres ejemplares originales para la elaboración del Informe Jurídico correspondiente y la aprobación mediante Resolución Administrativa respectiva.

Que mediante INFORME LEGAL BTV/DJN N° 002/2020 de 02 de enero de 2020, la Dirección Jurídica Nacional luego de realizar el análisis de la normativa legal vigente concluye que el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios, se ajusta a las necesidades y fines de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV, por lo que recomienda se proyecte la Resolución Administrativa de aprobación correspondiente.

POR TANTO:

El Gerente General de la Empresa Estatal de Televisión "BOLIVIA TV", en uso de las facultades conferidas por el Decreto Supremo N°0078 de 15 de abril de 2009 y la Resolución Ministerial MC-DGAJ-GA-RM N° 135/2019 de 15 de noviembre de 2019.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV, compuesto por (13) Trece Numerales y Anexos, que forman parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa.


SEGUNDO.- VIGENCIA del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV entrará en vigencia a partir de la fecha de emisión de la presente Resolución Administrativa.

TERCERO.- APROBAR los INFORMES: Técnico CITE/BTV/GMV/N°305/2019 de fecha 19 de diciembre de 2019; TÉCNICO CITE: BTV/JPP/N°102/2019 de 19 de diciembre de 2019; y LEGAL BTV/DJN/N°102/2019 de 19 de diciembre de 2019.

CUARTO.- DEJAR sin efecto el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 070/2010 de 08 de octubre de 2010.

QUINTO.- INSTRUIR a la Gerencia Administrativa y Financiera y la Jefatura de Planificación y Proyectos la publicación, difusión e implantación del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Lic. Martín González Rivera Daleney
GERENTE GENERAL
EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
"BOLIVIA TV"

INFORME TÉCNICO

CITE: BTV/GMV/N° 305/2019

- A:** Jorge Dennis Gutierrez
JEFE DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS
- DE:** Linett Mireya Gómez Sainz
GERENTE DE MARKETING Y VENTAS
- CC:** Rosa Maribel Kantuta Siñani
TÉCNICO EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL
- REF.:** **INFORME DE CONFORMIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
- FECHA:** La Paz, 19 de diciembre de 2019

De mi consideración:

Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Procedimientos para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos, se remite el presente Informe Técnico referente al "Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios" de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.

1. ANTECEDENTES

- En la oficina de la Gerencia de Marketing y Ventas, en fechas 03, 04 y 22 de octubre se realizaron mesas técnicas, de ajuste y revisión del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por Concepto de Publicidad, en las que participaron la Dirección de Programación y Promoción y la Jefatura de Planificación y Proyectos.
- Formulario de Acta de Reunión de fecha 22 de octubre de 2019, donde luego de haber consensuado y validado el documento se dejó pendiente la complementación de los formularios anexos que deberían ser entregados por la Gerencia de Marketing y Ventas.
- Formulario de Acta de Reunión de fecha 18 de noviembre de 2019, donde se realizó el ajuste pendiente y última revisión por las áreas de Planificación y Marketing y Ventas, quedando como conclusión el visto bueno de los revisores del documento.

- Hoja de Ruta N° 30403 con Comunicación Interna con CITE: BTV/JPP/N° 204/2019, solicitando un informe técnico para la aprobación del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios.

2. CONCLUSIÓN

Como consecuencia de todas las mesas de trabajo y las observaciones realizadas por la Dirección de Programación y Promoción y la Gerencia de Marketing y Ventas, la Jefatura de Planificación y Proyectos realizaron la modificación y actualización del **"Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios"**.

Por lo que se expresa la conformidad del documento citado y se solicita la abrogación del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios aprobado mediante Resolución Administrativa N° 070/2010 de 8 de octubre de 2010 quedando obsoleto e inaplicable.

3. RECOMENDACIONES

Por lo expuesto, se recomienda remitir el presente Informe del **Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios** de BOLIVIA TV a la Dirección Jurídica Nacional para continuar con el procedimiento para la Aprobación mediante Resolución Administrativa respectiva.

Es cuanto tengo a bien informar a su autoridad.



Linet Minda Gómez Sainz
Gerente de Marketing y Ventas
Empresa Estatal de Televisión
BOLIVIA TV



INFORME TÉCNICO
CITE: BTV/JPP/N°102/2019

A: Martín Gonzalo Rivera Daleney
GERENTE GENERAL

VÍA: Jorge Dennis Gutiérrez Dávila
JEFE DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS

DE: Rosa Maribel Kantuta Siñani
TÉCNICO EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL

REF.: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

FECHA: La Paz, 19 de diciembre de 2019



De mi consideración:

Como es de su conocimiento la Jefatura de Planificación y Proyectos apoya en la elaboración y actualización de los Reglamentos y Manuales a las Unidades Organizacionales de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.

1. ANTECEDENTES

Para elaborar el proyecto del **Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios**, se ha considerado lo siguiente:

- Mediante Comunicación Interna con CITE: BTV/JPP/N°020/2019 de fecha 05 de febrero de 2019 la Jefatura de Planificación y Proyectos remite para revisión de la Gerencia de Marketing y Ventas el proyecto de Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por concepto de Publicidad.
- Mediante Comunicación Interna con CITE: GMV N°064/2019 de fecha 07 de febrero la Gerencia de Marketing y Ventas remite sus observaciones al borrador de Manual.
- Una vez subsanadas las observaciones de la Gerencia de Marketing y Ventas, en fecha 25 de marzo se 2019, mediante Comunicación Interna con CITE: BTV/JPP/N°055/2019 se remite el proyecto de Manual a la Dirección Jurídica Nacional y a la Dirección de Programación y Promoción.
- Mediante Comunicación Interna con CITE: BTV/JPP/N°056/2019 de fecha 25 de marzo de 2019 la Jefatura de Planificación y Proyectos solicita a la Unidad de Transparencia que, en el marco de sus funciones, elabore un informe técnico para la aprobación del Manual.
- En fecha 26 de marzo, la dirección de Programación y Promoción remite sus observaciones al proyecto de Manual a la Jefatura de Planificación y Proyectos.





- En fecha 04 de abril, mediante Informe con CITE: BTV/UTLCC/N°014/2019 la Responsable de Transparencia informa que no corresponde a su Unidad emitir informe favorable o realizar recomendaciones sobre el Manual.
- Mediante Comunicación Interna con CITE: BTV/JPP/N°158/2019 de fecha 25 de septiembre de 2019 se remite el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por Concepto de Publicidad para revisión de las nuevas autoridades de la Gerencia de Marketing y Ventas, Dirección de Programación y Promoción y Dirección Jurídica Nacional.
- En fecha 27 de septiembre de 2019, la Dirección de Programación y Promoción remite sus observaciones al proyecto de Manual.
- En fechas 03, 04 y 22 de octubre se realizan mesas técnicas dentro de la Gerencia de Marketing y Ventas para ajuste y revisión del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por Concepto de Publicidad. Según acta de reunión de fecha 22 de octubre de 2019 entre la Jefatura de Planificación y Proyectos y la Gerencia de Marketing y Ventas, se establecen los compromisos de elaboración de flujogramas y la remisión y adición al Manual de una lista de formatos de formularios de importancia dentro del documento.
- Una vez cumplidos los compromisos y ante una nueva revisión con la Gerencia de Marketing y Ventas, se ve la necesidad de incluir un procedimiento para transmisiones al Manual. De esta manera, se realiza una reunión de revisión en fecha 18 de noviembre de 2019, donde se realizan los últimos ajustes a los procedimientos y cambiando el nombre del documento de "Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por Concepto de Publicidad" a "Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios".
- Luego de ajustes al proyecto de Manual, en fecha 10 de noviembre de 2019 la Jefatura de Planificación y Proyectos remite vía correo electrónico a los revisores del documento la versión final del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios donde se incluyeron diagramas de flujo de los procedimientos, indicadores de proceso y un apartado de anexos con formularios.
- En fecha 17 de diciembre, vía correo electrónico la Gerencia de Marketing y Ventas y la Dirección de Programación y Promoción remiten sus observaciones al proyecto de Manual.
- Una vez subsanadas las observaciones realizadas, mediante Comunicación Interna con CITE: BTV/JPP/N°204/2019 de fecha 17 de diciembre de 2019 se solicita a la gerencia de Marketing y Ventas el informe técnico para aprobación del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios.
- La Gerencia de Marketing y Ventas emite el informe técnico con CITE: BTV/GMV/N°305/2019 de fecha 19 de diciembre de 2019 favorable para continuar con





el procedimiento para la aprobación del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios.

2. BASE LEGAL

Las disposiciones legales que sirven de base legal para el **Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios** de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV, son:

- a. Constitución Política del Estado.
- b. Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20 de julio de 1990.
- c. Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz" N°004, de 31 de marzo de 2010.
- d. Decreto Supremo N°23318-A, de 3 de noviembre 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- e. Decreto Supremo N°0078 de 15 de abril de 2009, de Creación de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV como Empresa Pública Nacional Estratégica – EPNE.
- f. Reglamento Interno para la Prestación de Servicios vigente.

3. ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado y a solicitud de la Gerencia de Marketing y Ventas corresponde modificar y ajustar el **Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios**. Por lo mencionado se ha realizado la actualización del documento con el fin de contar con un instrumento técnico administrativo que se encuentre de acorde a las necesidades de BOLIVIA TV, el cual tiene por objetivo:

"Establecer un procedimiento técnico que describa el proceso de Prestación de Servicios que satisfaga los requerimientos y expectativas del cliente, ya sean personas naturales, jurídicas, públicas o privadas."

Asimismo, se debe mencionar que fue cambiado el nombre del documento de "Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por Concepto de Publicidad" a "Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios", a fin de incluir los procedimientos correspondientes a Servicios no Publicitarios – Transmisiones.

Se realizó la actualización del documento en todos sus puntos. La versión 01 constaba de nueve puntos y un apartado de Anexos, mientras que esta versión 02 consta de 13 puntos, más un apartado de Anexos. El Manual presenta los Procedimientos Administrativo y Operativo para la prestación de Servicios Publicitarios y el Procedimiento Administrativo para la Prestación de Servicios No Publicitarios-Transmisiones para clientes públicos y privados. Se incluyen flujogramas e indicadores de proceso.

Por lo indicado, se solicita **dejar sin efecto** el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por Concepto de Publicidad aprobado mediante Resolución Administrativa N°070/2010 de 08 de octubre de 2010, quedando obsoleto e inaplicable en su totalidad.





4. CONCLUSIÓN

Por lo manifestado, se procedió a la elaboración y actualización del **Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios** de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV, en coordinación con la Gerencia de Marketing y Ventas y Dirección de Programación y Promoción.

5. RECOMENDACIÓN

Por lo expuesto, se recomienda remitir el presente Informe, el Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios en (3) tres ejemplares originales, el Informe con CITE: BTV/GMV/N°305/2019 (adjunto) elaborado por la Gerente de Marketing y Ventas, a la Dirección Jurídica Nacional para la elaboración del Informe Jurídico correspondiente y la aprobación mediante Resolución Administrativa respectiva.

Es cuanto informo para los fines consiguientes.



Ing. Rosa Maribel Kantuta Suñam
TÉCNICO EN DESARROLLO
ORGANIZACIONAL
Empresa Estatal de Televisión
"Bolivia TV"

JDGD/rmks
C.C. / Archivo
Adj. /Lo indicado



INFORME LEGAL
BTV/DJN N° 002/2020

A: Lic. Martin Gonzalo Rivera Daleney
GERENTE GENERAL

DE: Tirsah G. De La Quintana Benquique
DIRECTORA JURÍDICA NACIONAL a.i.

Ref.: APROBACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Fecha: La Paz, 02 de enero de 2020

I. ANTECEDENTES

En fecha 19 de diciembre de 2019, mediante Informe Técnico CITE/BTV/GMV/N° 305/2019, la Gerente de Marketing y Ventas, luego de haberse dado cumplimiento a las actividades previstas en el Manual de Procedimientos para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos, emite su conformidad a la redacción final del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios, señalando que corresponde la abrogación del Manual aprobado mediante Resolución Administrativa N° 070/2010 siendo que el mismo queda obsoleto e inaplicable, recomendando sea aprobado mediante la Resolución Administrativa respectiva.

Mediante INFORME TECNICO CITE: BTV/JPP/N° 102/2019 de 19 de diciembre de 2019, la Técnico en Desarrollo Organizacional, vía el Jefe de Planificación y Proyectos informa al Gerente General que la Gerencia de Marketing y Ventas ha solicitado la actualización del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios, esto con el objetivo de establecer un procedimiento técnico que describa el proceso de Prestación de Servicios que satisfaga los requerimientos y expectativas del cliente, ya sean personas naturales, jurídicas, públicas o privadas, contemplando en el mismo los procedimientos correspondientes tanto a los servicios publicitarios, como servicios no Publicitarios-Transmisiones. Bajo estos parámetros señala que se habría concluido con el proceso de elaboración y actualización del Manual respectivo que en su versión final, después de haber sido sujeta a las revisiones pertinentes, contempla 13 puntos más un apartado de Anexos, por lo que recomienda la remisión del mismo a la Dirección Jurídica Nacional en (3) tres ejemplares originales para la elaboración del Informe Jurídico correspondiente y la aprobación mediante Resolución Administrativa respectiva.

II. ANÁLISIS LEGAL:

La Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental de 20 de julio de 1990, establece que es deber de toda Entidad Pública y de la Máxima Autoridad Ejecutiva, implementar los sistemas de administración y control gubernamental regulados por la norma administrativa señalada.

El inciso b) del artículo 7 de la mencionada Ley N°1178, establece que toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata la Ley N°1178.

El Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (ahora del Estado), aprobado mediante Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992, establece en sus artículos 20 y 21 que la normativa de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales instructivos o guías emitidos por cada entidad pública.





El Decreto Supremo N° 0078 de 15 de abril de 2009, crea la Empresa Estatal de Televisión denominada "BOLIVIA TV" constituyéndose como persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Comunicación conforme al Decreto Supremo N° 0793 de 15 de febrero de 2011, en consecuencia Empresa Pública Nacional Estratégica-EPNE.

El Artículo 9 inciso b) del Decreto Supremo N° 0078, publicado el 15 de abril de 2009, otorga al Directorio la atribución de aprobación de los Estatutos, Reglamentos Internos y los Manuales que correspondan, sin embargo el artículo 28 parágrafo IV del Estatuto Orgánico de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV aprobado mediante Resolución de Directorio N° 005/09 de 24 de octubre de 2009, señala que 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.

En ese sentido el artículo 11 inciso h) del mencionado Decreto Supremo N° 0078, faculta al Gerente General aprobar mediante resolución administrativa los actos que le competen.

Para el efecto el Manual de Procedimientos para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos aprobado mediante Resolución Administrativa N° 08/2013 de 09 de enero de 2013 señala en su contenido los procedimientos obligatorios para la elaboración y aprobación de la normativa interna de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En virtud a lo expuesto y considerando los argumentos vertidos en el INFORME TÉCNICO CITE: BTV/GMV/N° 305/2019 de 19 de diciembre de 2019 y el INFORME TÉCNICO CITE: BTV/JPP/N° 102/2019 de 19 de diciembre de 2019, que solicitan la aprobación del Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV, luego de realizar el análisis respectivo se puede establecer que el referido Manual se ajusta a las necesidades y fines de BOLIVIA TV y no contraviene la normativa legal vigente, por lo que corresponde recomendar la proyección de la Resolución Administrativa de aprobación.

Es cuanto informo para los fines consiguientes.


T. A. D. De la Quilana Benquique
DIRECTORA JURÍDICA NACIONAL a.i.
EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN
"BOLIVIA TV"



COMUNICACIÓN INTERNA

CITE: GMV N° 039/2020

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION
"BOLIVIA TV"
VENTANILLA UNICA
RECIBIDO
Fojas: 04 FEB 2020 Hora: 12:45
Hoja de Ruta N° AK05
Divisiones: A. J. Amilado
Nombre:

- A: Gonzalo Rivera Daleney
GERENTE GENERAL
Cristian Jhonny Urquidi Jauregui
GERENTE TÉCNICO
Rafael Rodrigo Vásquez Aguilar
GERENTE DE INFORMACIONES
Shirley Gutierrez Blanco
GERENTE DE PRODUCCIÓN
Jimmy Calderon Mollinedo
GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO
Jaime Rivera Ramirez
DIRETOR JURÍDICO NACIONAL
Enzo Vargas Alcocer
DIRECTOR DE PROGRAMACIÓN Y PROMOCIÓN
Ruben Choque Vaca
DIRECTOR DE DEPORTES Y CREATIVIDAD
Jorge Dennis Gutiérrez Dávila
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS
Ivonne Catalina Acosta Vásquez
JEFATURA DE AUDITORIA INTERNA
Hugo Apaza Poma
JEFE ADMINISTRATIVO
Andres Bocangel Ibañez
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
Yacir Cerdano Paco
JEFE TECNICO
Rolando Yujra Segales
JEFE FINANCIERO

De: Linett Mireya Gómez Sainz
GERENTE DE MARKETING Y VENTAS

Ref.: **DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Fecha: La Paz, 04 de febrero de 2020



Bolivia tv

De mi consideración:

Mediante la presente, se adjunta un ejemplar copia del **Manual de Procedimientos para Prestación de Servicios** aprobado mediante Resolución Administrativa No.002/2020 DE . Dando cumplimiento al artículo cuarto de la citada Resolución Administrativa, para su implantación y control de acuerdo a lo establecido, a todas áreas de BOLIVIA TV. Sin otro particular saludo a usted, con las consideraciones más distinguidas.



Linet Mireya Gómez Sainz
Gerente de Marketing y Ventas
Empresa Estatal de Televisión
BOLIVIA TV

Adj: lo indicado
Cc:Arch



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION
"BOLIVIA TV"
VENTANILLA UNICA
RECIBIDO

Fojas: 1 29 ENE 2020 Hora: 14:40

Hoja de Ruta N°: 1424

Observaciones: adj. 1CD

Nombre:

COMUNICACIÓN INTERNA
CITE: BTV/JPP/COM N°013/2020

A: Ronald Ernesto Velazco Ovando
RESPONSABLE DE MULTIMEDIA

VÍA: Jorge Dennis Gutiérrez Dávila
JEFE DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS



DE: Rosa Maribel Kantuta Siñani
TÉCNICO EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL

REF.: **REMISIÓN DEL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS" PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE BOLIVIA TV**

FECHA: La Paz, 29 de enero de 2020

De mi consideración:

Mediante la presente remito adjunto un CD con el documento **Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios**, aprobado mediante Resolución Administrativa N°002/2020 de 02 de enero de 2020. En ese sentido, se solicita instruya a quien corresponda **actualizar y publicar el documento en la página web de BOLIVIA TV**, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 15 del Reglamento de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Asimismo, se solicita sea dado de baja de la página web el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PRESTACION DE SERVICIOS POR CONCEPTO DE PUBLICIDAD aprobado mediante Resolución Administrativa N°0070/10 de 08 de octubre de 2010, mismo que fue ABROGADO por Resolución Administrativa N°002/2020 de 02 de enero de 2020.

Con este motivo, saludo a usted atentamente.


Ing. Rosa Maribel Kantuta Siñani
TÉCNICO EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Empresa Estatal de Televisión
Bolivia TV "Bolivia TV"

JGDG/rmks
C.c./Archivo
Adj. 1CD



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

CONTROL DE EMISIÓN

Nombre del documento: Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios.
Versión: 02.

CUADRO DE REVISIONES					
	Nombre		Cargo	Firma	Sello
Dueño de proceso:	Linett Sainz	Gómez	Gerente de Marketing y Ventas		Linett Mireya Gómez Sainz Gerente de Marketing y Ventas Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV
Revisado por:	Enzo Alcocer	Vargas	Director de Programación y Promoción		Lic. Enzo M. Vargas Alcocer DIRECTOR DE PROGRAMACION Y PROMOCION EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION "BOLIVIA TV"
	Aleyda Camacho	Martina Zuñiga	Directora Jurídica Nacional		Tirsah G. De la Quintana Benquique DIRECTORA JURÍDICA NACIONAL a.i. EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION "BOLIVIA TV"
	Jorge Gutiérrez	Dennis Dávila	Jefe de Planificación y Proyectos		Lic. Jorge Dennis Gutiérrez Dávila JEFE DE PLANIFICACION Y PROYECTOS Empresa Estatal de Televisión Bolivia TV "Bolivia TV"
	Rosa Kantuta	Maribel Siñani	Técnico en Desarrollo Organizacional		Ing. Rosa Maribel Kantuta Siñani TÉCNICO EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL Empresa Estatal de Televisión Bolivia TV "Bolivia TV"
Aprobado por:	Martín Rivera	Gonzalo Daleney	Gerente General		Lic. Martin Gonzalo Rivera Daleney GERENTE GENERAL EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION "BOLIVIA TV"



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Nº Resolución Administrativa	Fecha de aprobación
01	Primera versión del documento.	R.A. N°070/10	08/10/2010
02	Se cambió el nombre del documento de "Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios por Concepto de Publicidad" a "Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios", a fin de incluir los procedimientos correspondientes a Servicios no Publicitarios. Actualización de todo el documento, en todos sus puntos. La versión 01 constaba de nueve puntos y un apartado de Anexos, mientras que la versión 02 consta de 13 puntos, más un apartado de Anexos. El Manual presenta los Procedimientos Administrativo y Operativo para la prestación de Servicios Publicitarios y el Procedimiento Administrativo para la Prestación de Servicios No Publicitarios-Transmisiones para clientes públicos y privados. Se incluyen flujogramas e indicadores de proceso.	R.A. N°002/2020	02/01/2020





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	1
2. ALCANCE.....	1
3. BASE LEGAL.....	1
4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	1
5. RESPONSABLES.....	6
6. POLÍTICA DE OPERACIÓN.....	10
7. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.....	10
8. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL MANUAL.....	11
9. INSUMOS.....	11
10. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	12
11. FLUJOGRAMAS.....	19
12. INDICADORES.....	27
13. REGISTROS.....	30
ANEXOS.....	31



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. OBJETIVO.

Establecer un procedimiento técnico que describa el proceso de Prestación de Servicios que satisfaga los requerimientos y expectativas del cliente, ya sean personas naturales, jurídicas, públicas o privadas.

2. ALCANCE.

El presente manual es de aplicación obligatoria para todas las Unidades Organizacionales de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV a nivel nacional, abarca los procedimientos vinculados con la prestación de servicios publicitarios y no publicitarios.

3. BASE LEGAL.

La Base Legal del presente Manual, está constituida por:

- a. Constitución Política del Estado.
- b. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20 de julio de 1990.
- c. Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz" N° 004, de 31 de Marzo de 2010.
- d. Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- e. Decreto Supremo N° 0078 de 15 de abril de 2009, de Creación de la Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV como Empresa Pública Nacional Estratégica – EPNE.
- f. Reglamento Interno para la Prestación de Servicios vigente.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.

4.1. ABREVIATURAS.

- a. **GMV:** Gerencia de Marketing y Ventas.
- b. **GAF:** Gerencia Administrativa Financiera.
- c. **OSP:** Orden de Servicios Publicitarios.
- d. **DP:** Detalle de Pases.
- e. **PC:** Pauta Comercial.
- f. **PT:** Pauta Técnica.
- g. **CP:** Certificado de Emisión.
- h. **RP:** Reporte de Emisión de Publicidad.
- i. **FOR:** Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones.
- j. **IOSRA:** Informe de Omisiones, Suspensión, Reversión y Anulaciones.



4.2. DEFINICIONES.

- a. Prestación de Servicios Publicitarios.** Los servicios de publicidad otorgados en alguna de sus formas identificadas en el presente documento, son una forma de comunicación impersonal y onerosa de largo alcance de presentación y promoción de ideas, bienes o servicios, que es pagado por un patrocinador y/o cliente identificado (empresa lucrativa, organización no gubernamental, institución del Estado, organizaciones no lucrativas, fundaciones, agencias, persona individual y otros). Los principales objetivos esenciales de la publicidad son: informar, persuadir y recordar a un grupo objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve la empresa.
- b. Prestación de Servicios No Publicitarios.** Son aquellas formas señaladas en el presente documento, otorgado y pagado por un patrocinador y/o cliente identificado (empresa lucrativa, organización no gubernamental, institución del Estado, organizaciones no lucrativas, fundaciones, agencias publicitarias, persona individual y otros), para satisfacer su necesidad empresarial o individual.

4.3. FORMAS DE SERVICIOS PUBLICITARIOS.

- a. Spots.** Es un producto audiovisual que cuenta con dos segmentos básicos para su comunicación. Uno es el vídeo, siendo éste la parte visual y el segundo el audio, que representa todas aquellas palabras habladas, música u otro sonido que intervenga dentro de la pieza publicitaria que promociona y/o transmite un mensaje para informar, persuadir o recordar a un grupo objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve.
- b. Banner.** Es un rótulo que identifica al anunciante con pequeños segmentos publicitarios, en forma de bandera rectangular, por lo general con imágenes o animaciones. Se refiere a un producto visual introducido casi siempre al pie de pantalla que puede ser de dos tipos:
- Estático: Aquel que contiene una imagen gráfica sin movimiento.
 - Animado: Aquel que contiene una imagen gráfica en movimiento.

Este tipo de publicidad televisiva permite que la marca, nombre o slogan del producto aparezca sobreimpresa sobre el contenido que se está transmitiendo sin interrumpirlo. Este tipo de publicidad puede ser acompañada de la mención del producto por parte del locutor, animador y/o presentador. Ambos tipos pueden contener apoyo de audio, con una proporción máxima de 720 x 110 pixeles y una duración aproximada de 15 segundos.

- c. Menciones.** Mensaje difundido por el presentador y/o locutor que puede ser de dos tipos:
- Al vivo
 - Voz en off
- d. Cartón de auspicio.** Inclusión del logotipo del cliente en la presentación y/o despedida de un programa o espacio. Puede presentarse por la presencia directa del logotipo del



anunciante con o sin efecto de sonido, con o sin voz en off, con una duración aproximada de 10 segundos.

- e. Logo.** Se trata de un distintivo visual compuesto por letras o imágenes. Característica peculiar de una empresa organización no gubernamental, institución del Estado, organizaciones no lucrativas, fundaciones, agencias publicitarias, persona individual, marca, producto u otro. Pueden presentarse en las siguientes categorías:
- **Logo en pantalla.** Material visual de apoyo al momento de la mención, que puede ir de manera estática o con movimiento.
 - **Logo en escenografía.** Inclusión del logotipo del cliente dentro del programa. Puede presentarse de dos maneras:
 - En físico presentado ante pantallas.
 - En digital a través de su inserción en pantalla de fondo.
 - **Logo de auspicio en avance de programación.** Este logotipo tiene la particularidad de destacarse como producto, al contar con alta frecuencia de emisión ya que acompaña los avances de la programación o eventos especiales.
- f. Imagen Digital en 3D (Realidad Aumentada).** Tipo de animación interactiva en tiempo real que simula las tres dimensiones. Es un producto visual compuesto por letras e imágenes que presenta la marca de un producto, servicio, empresa, institución y otros.
- g. Generador de caracteres.** Emisión de caracteres alfanuméricos (letras y números) por la parte inferior de la pantalla conteniendo un mensaje.
- h. Publinota.** Es una entrevista destinada a la promoción o comercialización de un servicio o producto con una duración máxima de 300 segundos. Hacen referencia a una empresa, persona, lugar o producto. La entrevista describe los valores y/o aspectos positivos de una empresa, persona o cosa.
- i. Mención con Degustación de Producto.** Mensaje al vivo o grabado con la degustación de uno o varios productos a promocionar.
- j. Exhibición de productos o marcas (placement).** Presentación física del producto dentro o fuera de programa. El producto comercial es identificado claramente con su marca, logotipo, características, entre otros.
- k. Otros con carácter publicitario que sean de beneficio a BOLIVIA TV.** Se refiere a todo aquel producto audiovisual que sea requerido por el cliente, que no se encuentre descrito en el presente documento.



4.4. FORMAS DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS.

- a. **Micro espacio o Cápsula.** Mensaje informativo con una duración aproximada de 300 segundos.
- b. **Alquiler.** Es la renta de un bien o servicio para su uso en un periodo determinado que comprende un precio previamente acordado con el cliente. Se presentan los siguientes tipos de alquileres:
- **Alquiler de espacio.** Espacio televisivo para la difusión de un programa, documental u otro material audiovisual.
 - **Alquiler de estudio.** Ambiente donde se producen los programas con o sin equipos, con o sin escenografía.
 - **Alquiler de equipos.** Para distintas actividades, como despachos satelitales, alquiler de fly, alquiler de unidad móvil y otros.
 - **Otro tipo de alquileres.** No contemplados en el presente reglamento que pueden ser de beneficio a BOLIVIA TV.
- c. **Transmisiones.** Emisión de un evento (cultural, deportivo, informativo, gestión de gobierno u otro) que se desarrolla fuera de las instalaciones del canal. Las Transmisiones pueden generarse desde: capitales de departamento, provincias, localidades, municipios y ciudades de otro país, las mismas pueden ser emitidas en vivo o diferido, las transmisiones a nivel regional deben ser coordinadas con todas las áreas involucradas. Se presentan los siguientes tipos de transmisiones:
- **Transmisiones clientes públicos y privados**
 - **Transmisiones a nivel internacional**
 - **Transmisiones Ministerio de Comunicación:**
 - i. **Reporte informativo** es aquel evento en cuyas actividades sociales, deportivas y culturales se cuente con presencia del Presidente y Vicepresidente.
 - ii. **Transmisiones de gestión gubernamental** (Promulgación de leyes, inicio, inspección y/o entrega de obras, firma de acuerdos y proyectos, entrega de recursos, aniversarios institucionales y efemérides municipales y departamentales)
 - iii. **Transmisiones especiales** (efemérides nacionales, aniversarios institucionales nacionales) con presencia del presidente y vicepresidente.
 - iv. **Transmisiones internacionales de gestión gubernamental**
 - v. **Conferencias magistrales** con presencia del Presidente y Vicepresidente.
- d. **Organización y/o producción de eventos.** Se trata de la organización y/o producción de eventos realizados por el canal, en coproducción, o en forma de venta de proyecto. Pueden referirse a conciertos, giras de artistas, seminarios, eventos deportivos y otros de carácter artístico, académico, cultural o de otra índole.



- e. **Cobertura de Eventos.** BOLIVIA TV puede cubrir eventos privados o públicos de carácter informativo, comercial, cultural, deportivo u otro.
- f. **Copia de material audiovisual.** Copia de imágenes capturadas por el canal y de propiedad de BOLIVIA TV, que es solicitada por el cliente.
- g. **Otros servicios.** Comprende aquellos servicios no contemplados en el presente reglamento que estén dentro de las competencias del canal y que puedan ser prestados por BOLIVIA TV.

4.5. TIPOS DE DOCUMENTOS GENERADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- a. **Detalle de Pases (DP).** Es un formulario donde se detallan los horarios de emisión de cada pase, los programas, el secundaje, fecha de inicio y fecha de conclusión de la pauta; además del número de la Orden de Servicios Publicitarios (OSP) asignado para la elaboración de la pauta comercial.
- b. **Pauta Comercial (PC).** Es un documento que contiene los bloques publicitarios y programas en base al detalle de pases.
- c. **Pauta Técnica (PT).** Es un documento que concentra la pauta comercial, piezas de autopromoción y la parrilla de programación.
- d. **Orden de Servicios Publicitarios (OSP).** Es un contrato pre impreso en el cual se detalla el servicio a ser prestado y en el reverso estipula las condiciones contractuales por la prestación de servicio.
- e. **Pauta Comercial Seguimiento en Pantalla (PCSP).** Es un documento que contiene el reporte de emisión de la publicidad y sucesos del día anterior.
- f. **Certificación Publicitaria (CP).** Es un documento que avala la prestación del servicio publicitario.
- g. **Reporte de Publicidad (RP).** Es un documento que forma parte de la certificación publicitaria, que contiene información detallada del servicio publicitario prestado.
- h. **Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones (FOR).** Es un documento generado por la/el Técnico en Punteo y Seguimiento en Pantalla y la/el Ejecutiva/o de Ventas para reprogramar la difusión de servicio publicitario (spot).
- i. **Informe de Omisiones, Suspensiones, Reversiones y/o Anulaciones (IOSRA).** Es un documento generado por el Encargado Administrativo Comercial, en el cual se realiza el descuento de los pases omitidos, suspendidos, reversiones y/o anuladas.



5. RESPONSABLES.

5.1. Gerente de Marketing y Ventas, es responsable de:

- a. Coordinar la elaboración de la normativa que regula la prestación de servicios publicitarios.
- b. Visar la documentación externa del cliente para su envío a la Dirección Jurídica Nacional y posterior firma del Gerente General con respecto a Contratos u Órdenes de Servicio.
- c. Aprobar y firmar las Órdenes de Servicios Publicitarios.
- d. Visar las Certificaciones Publicitarias.
- e. Promover contactos a nivel ejecutivo para el establecimiento de alianzas comerciales estratégicas.
- f. Planificar y elaborar estrategias comerciales y de marketing para la oferta de los servicios.
- g. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por parte del personal a su cargo.

5.2. Responsable de Ventas, es responsable de:

- a. Actualizar permanentemente el registro de ventas de las Órdenes de Servicios Publicitarios.
- b. Supervisar y controlar mensualmente el alcance de las ventas generadas, con lo programado.
- c. Elaborar un Reporte Mensual de Ventas de Servicios Publicitarios y no Publicitarios y remitir a la/el Gerente de Marketing y Ventas.
- d. Supervisar y controlar a las/los Ejecutivas/os de Venta.
- e. Actualizar permanentemente la Cartera de clientes.
- f. Instruir a las/los Ejecutivas/os de Venta el contacto con nuevos clientes a través de propuestas comerciales atractivas para oferta de los servicios publicitarios.
- g. Elaborar paquetes comerciales por Programa y/o Eventos Especiales.
- h. Supervisar a las/los Ejecutivas/os de Venta en la generación de la documentación contractual con el cliente.
- i. Revisar y dar el visto bueno al Detalle de Pases.
- j. Revisar, autorizar y firmar las Órdenes de Servicios Publicitarios.
- k. Revisar y dar el visto bueno a los Contratos con los clientes.
- l. Recepcionar los contratos generados entre Bolivia Tv y el cliente para su revisión, remisión a la/el Gerente de Marketing y Ventas para su visto bueno y posterior envío a la Dirección Jurídica Nacional.
- m. Autorizar la modificación, suspensión, reprogramación de los servicios publicitarios.
- n. Remitir las Órdenes de Servicios Publicitarios una vez aprobadas y autorizadas al Encargado Administrativo Comercial para su registro, distribución, archivo y seguimiento.
- o. Realizar el seguimiento respectivo del proceso de prestación de servicios publicitarios.
- p. Autorizar y coordinar la inserción del material publicitario en la Torta Comercial cuando esta sea entregada por el cliente a último momento, en fines de semana o feriados.
- q. Dar el visto bueno a la Pauta Comercial para ser remitida al Técnico Encargado de programación para la elaboración de la pauta técnica.



5.3. Encargada/o Administrativa/o Comercial, es responsable de:

- a. Recibir de la/el Responsable de Ventas las OSP y documentación adjunta que respalden las ventas para remitir a la/el Gerente de Marketing y Ventas.
- b. Revisar que las OSP contengan las firmas correspondientes que dan conformidad a la venta de servicios, para proseguir el registro.
- c. Solicitar a la/el Responsable de Ventas la base de datos de ingresos percibidos por Servicios Publicitarios y No Publicitarios para realizar estadísticas históricas, inferencias y proyecciones periódicas en coordinación con la/el Responsable de Ventas y a solicitud de la/el Gerente de Marketing y Ventas.
- d. Distribuir las OSP: una copia al cliente mediante la/el Ejecutivo de Ventas, una copia a la Gerencia Administrativa Financiera y dos copias a archivo de la Gerencia de Marketing y Ventas.
- e. Elaborar Reportes de Emisión de Publicidad con base al monitoreo, para generar los Certificados correspondientes.
- f. Elaborar y firmar el Certificado de Emisión de Publicidad a nivel nacional con el Reporte de monitoreo y remitir a la Gerencia Administrativa Financiera para su facturación
- g. Recibir información sobre omisiones de Pauta Comercial de la/el Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla para su procesamiento.
- h. En caso de omisiones en Campañas Publicitarias, realizar un Informe IOSRA con el descuento correspondiente para envío a la Gerencia Administrativa Financiera con el visto bueno de la/el Responsable de Ventas y Gerente de Marketing y Ventas.
- i. Archivar toda la documentación contractual generada entre BOLIVIA TV y el cliente.
- j. Controlar y fiscalizar las líneas libres, de apoyo y compartidas de los programas de coproducción.

5.4. Ejecutiva/o de Ventas, es responsable de:

- a. Actualizar de forma permanente la cartera de clientes y el kárdex o file (base de datos) de clientes de acuerdo a formato establecido.
- b. Mantener contacto permanente con los clientes, para conocer y viabilizar sus demandas, así como ofertar los servicios publicitarios.
- c. Gestionar de forma permanente la inclusión de nuevos clientes del mercado local, nacional e internacional a través de propuestas comerciales.
- d. Ofertar a los clientes y agencias de publicidad los servicios publicitarios mediante paquetes comerciales por programa y/o eventos especiales considerando tarifarios vigentes.
- e. Elaborar el detalle de pases con toda la información necesaria y viabilizar la autorización y firma de la/el Responsable de Ventas.
- f. Regularizar el detalle de pases, la asignación de número de OSP, la documentación correspondiente y la firma de la/el Responsable de Ventas el primer día hábil, cuando el cliente entregue material publicitario en fines de semana o feriados.
- g. Llenar los Contratos de Adhesión con los datos del cliente, cuando corresponda, y gestionar las firmas correspondientes.
- h. Llenar las OSP de acuerdo al detalle de pases y verificar que se encuentren con la información correcta del cliente.
- i. Gestionar y viabilizar la firma del cliente en la OSP.





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

- j. Elaborar la cotización con el detalle de pases según tarifario y normativa vigente, verificando que el número de pases sea equivalente al monto total calculado y comprobado.
- k. Conocer la programación del canal y sus contenidos para la oferta de servicios publicitarios y elaboración del detalle de pases.
- l. Firmar las OSP con la información del cliente para ser remitida a la/el Responsable de Ventas.
- m. Remitir a la/el Responsable de Ventas la OSP para su revisión, firma y registro, adjuntando el detalle de pases.
- n. Gestionar que el cliente proporcione el material publicitario para su emisión de manera oportuna.
- o. Coordinar mediante nota o correo electrónico la emisión de servicios publicitarios específicos con el área que corresponda.
- p. Elaborar y presentar un reporte semanal a la/el Responsable de Ventas detallando las ventas realizadas de acuerdo a formato establecido.
- q. Recibir de la/el Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla las omisiones en la campaña publicitaria. En caso de reposición debe remitir el Informe de Omisiones/Reposiciones con su firma y con el visto bueno de la/el Responsable de Ventas.
- r. Coordinar con los clientes la reposición de la omisión generada en su campaña publicitaria.
- s. Realizar el seguimiento respectivo hasta la facturación de prestación de servicios publicitarios.
- t. Entregar al cliente una copia del Contrato de Adhesión y de la OSP debidamente firmados.
- u. Elaborar las OSP de las líneas compartidas de los programas de coproducción y remitir al Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla.

5.5. Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla, es responsable de:

- a. Recepcionar de las/los Ejecutivos de Ventas el detalle de pases de sus clientes.
- b. Elaborar diariamente la Pauta Comercial en base al detalle de pases remitido por las/los Ejecutivas/os de Ventas y aprobado por la/el Responsable de Ventas.
- c. Actualizar la Pauta Comercial diariamente de acuerdo al requerimiento del área de ventas.
- d. Coordinar y entregar la pauta comercial al Encargado de Programas o al Técnico Encargado de Programación dependientes de la Dirección de Programación y Promoción para la elaboración de la pauta técnica, previo visto bueno de la/el Responsable de Ventas.
- e. Revisar diariamente la emisión de la pauta comercial en pantalla y elaborar un registro.
- f. Informar mediante correo electrónico a la/el Ejecutivo de Ventas sobre las omisiones generadas en la emisión de la campaña publicitaria del cliente.
- g. Recibir el Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones de las/los Ejecutivas/os de Venta.
- h. Reprogramar en la Pauta comercial la emisión de pases en base al Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones en coordinación con la/el Ejecutiva/o de Ventas, previa autorización de la/el Responsable de Ventas.
- i. Coordinar con el/la Editor/a Comercial, VCR y todo personal que intervenga en el proceso de emisión de los servicios publicitarios.



- k. Programar las líneas comerciales de los coproductores previa autorización de su inmediato superior.
- l. Coordinar con la empresa de monitoreo externo la emisión de la publicidad y otros servicios emitidos.
- m. Corroborar la emisión de publicidad a través de los archivos grabados y almacenados mediante el programa SQUID (maquina testigo).

5.6. Editor/a Comercial, es responsable de:

- a. Recepcionar los materiales de los servicios publicitarios de las/los Ejecutivos de Ventas.
- b. Verificar el material publicitario para que tenga el formato y tiempo establecido en la Pauta Técnica y Pauta Comercial.
- c. Registrar en la lista de servicios publicitarios los materiales descargados y remitir mediante correo electrónico a la/el Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla, Encargada/o Administrativa/o Comercial y Responsable de Ventas.
- d. Recepcionar la Pauta Técnica del Técnico Encargado de Programación dependiente de la Dirección de Programación y Promoción para elaborar las Tortas Publicitarias.
- e. En caso que el material publicitario sea entregado por el cliente a último momento, en fines de semana, feriados u horarios nocturnos, el/la Editor/a Comercial insertará el material publicitario en la Torta Comercial, previa autorización de la/el Responsable de Ventas.
- f. Remitir la Torta Publicitaria a VCR para ser difundida en la programación.
- g. Incluir rejillas y avances dentro de la Torta Publicitaria.
- h. Copiar y archivar los spots publicitarios
- i. Recepcionar y registrar la documentación de inclusión o modificación de la Pauta Publicitaria fuera de horario de oficina y fines de semana.
- j. Elaborar el cartón de auspicio cuando se requiera y remitir a VCR.
- k. Coordinar con el Responsable de Promoción dependiente de la Dirección de Programación y Promoción la grabación de las locuciones para el cartón de auspicio y/o menciones.

5.7. Técnico en Imagen Institucional

- a. Coordinar la promoción de la imagen institucional de la empresa en diferentes eventos.
- b. Apoyar en logística en diferentes eventos que participe BOLIVIA TV.
- c. Resguardar y llevar un registro del material promocional.
- d. Proponer y dirigir proyectos innovadores de publicidad en el campo comercial, empresarial y organizacional.
- e. Responder creativamente a las necesidades de comunicación visual del canal.
- f. Revisar y resguardar la documentación referente a los diseños y artículos de la empresa.
- g. Suministrar información técnica a los clientes en cuanto al diseño para publicaciones.
- h. Atender y coordinar el diseño gráfico de las publicaciones.
- i. Elaborar un archivo gráfico de los materiales producidos.
- j. Elaboración de material audiovisual requerido como parte de un paquete comercial.
- k. Diseño de paquetes comerciales.



5.8. Técnico Encargado de Programación, es responsable de:

- Recepcionar la Pauta Comercial con el visto bueno de la/el Responsable de Ventas para elaborar la Pauta Técnica.
- Remitir una copia de la Pauta Técnica a el/la Editor/a Comercial.
- Remitir una copia de la Pauta Técnica a el/la Operador/a de VCR.

5.9. Responsable de Promoción, es responsable de:

- Coordinar con el/la Editor/a Comercial la grabación de las locuciones de cartón de auspicio y/o menciones.

5.10. VCR Operador, es responsable de:

- Emitir la Torta Comercial enviada por el/la Editor/a Comercial conforme a lo programado en la Pauta Técnica.
- Emitir el Cartón de Auspicio enviado por el/la Editor/a Comercial conforme a lo programado en la Pauta Técnica.
- Recibir la Pauta Técnica de forma impresa del Técnico Encargado de Programación para hacer el seguimiento de la emisión de las Tortas Comerciales.

5.11. Director(a) Jurídico Nacional, es responsable de:

- Recepcionar de la/el Responsable de Ventas, los documentos externos provenientes del cliente.
- Revisar la información de los documentos externos del cliente, de manera que no afecte a los intereses de BOLIVIA TV.
- Solicitar la información necesaria a GMV para la verificación de la documentación externa del cliente.
- Visar la documentación contractual en señal de conformidad.
- Viabilizar la firma respectiva del (la) Gerente General de BOLIVIA TV en los contratos u otros documentos elaborados por el cliente, siempre que estos se encuentren visados.

6. POLÍTICA DE OPERACIÓN.

BOLIVIA TV, debe implementar guías de acción que direccionen la operatividad en la prestación de servicios publicitarios en base a estrategias organizacionales.

Todas las unidades de BOLIVIA TV vinculadas con la prestación de servicios publicitarios y servicios no publicitarios deben viabilizar y agilizar la prestación de tales servicios.

BOLIVIA TV debe generar sus propios recursos para su sostenibilidad económica y financiera.

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento del presente Manual, generará responsabilidades de acuerdo a lo establecido en la Ley de Administración y Control Gubernamentales N° 1178 y sus Decretos Reglamentarios. En

caso de Consultorías de Línea podrá procederse a la resolución de contrato, sin perjuicio del inicio del proceso penal o civil según corresponda.

8. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL MANUAL.

El Manual de Procedimientos, debe entenderse dentro de una concepción dinámica y funcional, ya que la administración técnica, legal y administrativa de BOLIVIA TV y las actividades inmersas en ella, tiene ese carácter; es por eso que el mismo debe ser evaluado y revisado por la Gerencia de Marketing y Ventas en coordinación con la Jefatura de Planificación y Proyectos, de acuerdo al desarrollo de las necesidades de la empresa a través del tiempo y como producto de su aplicación y búsqueda de mejora continua. De existir modificaciones, las mismas deben ser aprobadas mediante Resolución Administrativa emitida por el/la Gerente General.

9. INSUMOS.

Se tendrá los siguientes materiales:

I. Documentos para la Prestación de Servicios:

1. *Detalle de Pases*; Es un formulario donde se detallan:

- Número de Orden de Servicios Publicitarios.
- Razón social.
- Dirección.
- Solicitante.
- Nombre de la campaña, spot publicitario y/o paquete comercial.
- Fecha de inicio y conclusión de la campaña.
- Cobertura Regional y/o Nacional.

2. *Orden de Servicios Publicitarios*; Es un documento pre impreso en el cual se detalla el servicio a ser prestado para luego ser distribuido de la siguiente manera:

- a. Original: Cliente.
- b. Copia 1: Gerencia Administrativa Financiera
- c. Copia 2: Archivo Gerencia de Marketing y Ventas.
- d. Copia 3: Archivo Gerencia de Marketing y Ventas.

3. *Certificado de Emisión*; Es un documento que avala la prestación del servicio, elaborado por la/el Encargada/o Administrativa/o Comercial para servicios publicitarios y elaborado por el/la Técnico Encargado de Programación para transmisiones. Se distribuye de la siguiente manera:

- a. Original: Cliente
- b. Copia 1: Gerencia Administrativa Financiera.
- c. Copia 2: Archivo Gerencia de Marketing y Ventas.



4. *Contrato*; es un documento legal que refleja las condiciones contractuales entre partes que aceptan obligaciones y derechos sobre una materia determinada, a ser suscritos con una persona natural o jurídica y están a cargo de la Dirección Jurídica Nacional de BOLIVIA TV, cuando corresponda.
5. *Orden de Compra y/o Servicio*; es una solicitud escrita externa a BOLIVIA TV que formaliza un proceso de contratación, que es aplicado por entidades públicas en caso de adquisición de bienes o servicios publicitarios con un plazo no mayor a 15 días calendario cuando corresponda.

II. Cartera de Clientes:

Documento elaborado por la/el Responsable de Ventas, contiene información de clientes públicos, privados y debe ser actualizado de forma permanente.

III. Kardex o File de clientes:

Carpeta elaborada por la/el Ejecutiva/o de Ventas que contiene documentación por cliente, como ser: notas de solicitudes, contratos, órdenes de servicio, detalle de pases, Certificados de Emisión de Publicidad, entre otros.

IV. Archivo de la GMV

El archivo de la GMV es un espacio dentro de sus oficinas destinado a resguardar documentación de tipo comercial, contractual y administrativa.

10. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- Procedimiento P-BTV-PSP-01: Procedimiento Administrativo para la Prestación de Servicios Publicitarios.
- Procedimiento P-BTV-PSP-02: Procedimiento Operativo para la Prestación de Servicios Publicitarios.
- Procedimiento P-BTV-PSP-03: Procedimiento Administrativo para la Prestación de Servicios No Publicitarios – Transmisiones para Clientes Públicos y Privados.

10.1. PROCEDIMIENTO P-BTV-PSP-01: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS.

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
	Responsable de Ventas	Elabora propuestas y paquetes comerciales, los remite a las/los Ejecutivas/os de Venta con el visto bueno de la/el Gerente de Marketing y Ventas, para ser ofertados al cliente.	➤ Paquetes comerciales	-----
2	Técnico en Imagen Institucional	Realiza el diseño gráfico de los paquetes comerciales a solicitud de la/el Responsable de Ventas, como refuerzo promocional de un evento.	➤ Paquetes comerciales ➤ Propuesta de material promocional	En el día



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
3	Ejecutiva/o de Ventas	Durante el proceso de ventas de servicios publicitarios se presentan los siguientes escenarios: el primero donde el Cliente (Persona Natural o Jurídica) solicita la cotización de un servicio publicitario a BOLIVIA TV; el segundo, cuando la Gerencia de Marketing y Ventas oferta los servicios publicitarios mediante propuestas comerciales a clientes (Persona Natural o Jurídica).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cotización y/u Oferta de Servicios 	Solicitud atendida en el día.
4	Ejecutiva/o de Ventas	<p>Cuando corresponde, llena el Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad de BOLIVIA TV con los datos del cliente, servicio prestado, vigencia y costo. En caso de que el cliente genere su propio Contrato la/el Ejecutiva/o de Ventas recepcionará y revisará el documento. Para ambos casos, debe emitir un informe con las especificaciones técnicas del servicio.</p> <p>Genera la Orden de Servicios Publicitarios (OSP) de BOLIVIA TV bajo la supervisión de la/el Responsable de Ventas. En caso de que el cliente genere su propia Orden de Servicio revisará los datos del servicio prestado.</p> <p>Elabora el Formulario de Detalle de Pases donde se describe número de orden de servicios publicitarios, los datos del cliente, cantidad, detalle de pases y el precio total del servicio, de acuerdo al tarifario vigente.</p> <p>La/El Ejecutiva/o de Ventas debe llenar correctamente la información tanto del cliente como del detalle de los servicios prestados en los documentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato generado por el cliente o Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad de BOLIVIA TV ➤ Orden de Servicio generada por el cliente u Orden de Servicios Publicitarios de BOLIVIA TV (FORM - BTV - PSP - 02) ➤ Detalle de Pases (FORM - BTV - PSP - 01) 	En el día
5	Ejecutiva/o de Ventas	Remite a la/el Responsable de Ventas el Contrato, la OSP y detalle de pases para su revisión y visto bueno.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios ➤ Detalle de Pases ➤ Comunicación interna 	En el día
6	Responsable de Ventas	<p>Revisa el contrato con el cliente, de no presentar observaciones, rubrica el mismo y viabiliza el visto bueno de la/el Gerente de Marketing y Ventas para luego remitir a la Dirección Jurídica Nacional.</p> <p>Revisa, da el visto bueno y firma el Detalle de Pases y la Orden de Servicios Publicitarios.</p> <p>En caso de que el cliente genere su propia Orden de Servicio, revisa, da el visto bueno y viabiliza el visto bueno de la/el Gerente de Marketing y Ventas para luego remitir a la Dirección Jurídica Nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios ➤ Detalle de Pases 	Hasta 48 horas
7	Gerente de Marketing y Ventas	<p>Da el visto bueno al Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad de BOLIVIA TV o Contrato generado por el cliente y remite a la Dirección Jurídica Nacional.</p> <p>En caso de que el cliente genere su propia Orden de Servicio da el visto bueno y remite a la Dirección Jurídica Nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio generada por el cliente (cuando corresponda) 	En el día
8	Director/a Jurídico/a Nacional	<p>Revisa el Contrato entre BOLIVIA TV y el cliente, cuidando ante todo que no afecte los intereses de la empresa, por tanto, en el caso de demostrarse la conformidad respectiva, gestiona y viabiliza la firma del Gerente General, caso contrario lo devuelve a la Gerencia de Marketing y Ventas para que viabilice las correcciones pertinentes.</p> <p>Revisa y da el visto bueno a la Orden de Servicio generada por el cliente y viabiliza la firma del Gerente General.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio generada por el cliente (cuando corresponda) 	Hasta 48 horas





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
9	Gerente General	Firma el Contrato entre BOLIVIA TV y el cliente y lo remite a la Dirección Jurídica Nacional. Firma la Orden de Servicio generada por el cliente y lo remite a la Dirección Jurídica Nacional.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio (cuando corresponda) 	Hasta 24 horas
10	Responsable de Ventas	Instruye a la/el Ejecutiva/o de Ventas viabilizar y gestionar con el cliente las firmas correspondientes de los documentos, para garantizar el pago de la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio (cuando corresponda) 	Inmediatamente
11	Ejecutiva/o de Ventas	Gestiona las firmas correspondientes del Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad y de la Orden de Servicios Publicitarios.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios 	Hasta 48 horas
12	Ejecutiva/o de Ventas	Recepciona el Contrato y la Orden de Servicios Publicitarios firmados por el cliente y los remite a la/el Responsable de Ventas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios firmada ➤ Documentación externa 	Inmediato
13	Responsable de Ventas	Remite el Contrato a la/el Encargada/o Administrativa/o Comercial. Registra la OSP en su base de datos y las remite a la/el Encargada/o Administrativa/o Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orden de Servicios Publicitarios registradas. ➤ Documentación externa revisada y rubricada. 	En el día
14	Encargada/o Administrativa/o Comercial	Distribuye las copias de las OSP de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un ejemplar para entrega al Cliente mediante la/el Ejecutiva/o de Ventas. ➤ Un ejemplar a Gerencia Administrativa Financiera (a la espera de la documentación de respaldo). ➤ Un ejemplar para el archivo de Gerencia de Marketing y Ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OSP firmado. 	En el día
15	Encargada/o Administrativa/o Comercial	Una vez concluido el servicio publicitario, solicita el Reporte de emisión publicitaria al Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla, si existen omisiones por servicios publicitarios la/el Encargada/o Administrativa/o Comercial debe elaborar el Informe de Omisiones, Suspensiones, Reversiones y/o Anulaciones IOSRA con el descuento correspondiente y remitir a la/el Responsable de Ventas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reporte de emisión de publicidad (FORM - BTV - PSP - 06 o FORM - BTV - PSP - 07) 	Hasta 24 horas
16	Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla	Elabora y remite el reporte de emisión publicitaria.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reporte de emisión de publicidad (FORM - BTV - PSP - 06) 	Hasta 72 horas
17	Responsable de Multimedia	Elabora el Reporte de emisión de publicidad vía Gerencia de Informaciones y lo remite a Gerencia de Marketing y Ventas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reporte de emisión de publicidad (FORM - BTV - PSP - 07) 	Hasta 24 horas
18	Responsable de Ventas	Revisa y da el visto bueno al Informe de omisiones, suspensiones, reversiones y/o anulaciones (IOSRA) para la elaboración del Certificado de Emisión de Publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Omisiones, suspensiones, reversiones y/o anulaciones (FORM - BTV - PSP - 08) 	En el día
	Encargada/o Administrativa/o Comercial	Elabora el Certificado de Emisión de Publicidad (FORM - BTV - PSP - 03 o FORM - BTV - PSP - 04) correspondiente y viabilizar el visto bueno de la/el Gerente de Marketing y Ventas. De existir omisiones debe elaborar y adjuntar un informe que contenga el número de pases, causas o motivos de las omisiones y el ajuste con el descuento por pase omitido.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Omisiones, suspensiones, reversiones y/o anulaciones (FORM - BTV - PSP - 08) 	Hasta 24 horas





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
20	Gerente de Marketing y Ventas	Debe visar el Certificado de Emisión de Publicidad y remitir a la Encargada/o Administrativa/o Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado de Emisión de Publicidad (FORM - BTV - PSP - 03 o FORM - BTV - PSP - 04) 	En el día
21	Encargada/o Administrativa/o Comercial	Remite la documentación de respaldo del servicio prestado, descrita en la columna "Instrumento", a la Gerencia Administrativa Financiera para su facturación correspondiente mediante Comunicación Interna, por Ventanilla Única.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado de Emisión de Publicidad (FORM - BTV - PSP - 03 o FORM - BTV - PSP - 04) ➤ Reporte de emisión de publicidad ➤ Informe de omisiones (si corresponde) ➤ Orden de Servicio del cliente u Orden de Servicios Publicitarios de BOLIVIA TV, firmado. ➤ Detalle de Pases ➤ RUPE, si corresponde ➤ Contrato del cliente o Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad 	5 días hábiles una vez concluido el servicio.

10.2. PROCEDIMIENTO P-BTV-PSP-02: PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS.

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Ejecutiva/o de Ventas	Aceptada la oferta publicitaria por el cliente, elabora el detalle de pases. Recepciona el material publicitario (spot, banner, mención y otros) y lo envía al Editor Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detalle de pases ➤ Material publicitario 	Inmediato
2	Editor Comercial	Verifica si el material publicitario cumple con los parámetros establecidos por el canal para su emisión. En caso de observación, alerta a la/el Ejecutivo de Ventas para su modificación o devolución al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Material publicitario 	Inmediato
3	Responsable de Ventas	Una vez elaborado el detalle de pases y la OSP, la/el Responsable de Ventas valida y autoriza su emisión.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detalle de pases en Sistema 	En el día
4	Ejecutiva/o de Ventas	Remite a la/el Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla el detalle de pases a difundirse, aprobado por la/el Responsable de Ventas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detalle de pases 	En el día
5	Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla	Verifica y modifica cuando corresponda la Pauta Comercial de acuerdo al detalle de pases emitido por la/el Ejecutiva/o de Ventas, cada Pauta Comercial será remitida a la Dirección de Programación y Promoción.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pauta Comercial 	En el día
6	Técnico Encargado de Programación y Promoción	Elabora la Pauta Técnica e inmediatamente remite a el/la Editor/a Comercial y al VCR Operador de turno respectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pauta Técnica 	En el día
	Editor/a Comercial	Elabora las Tortas Comerciales, en base a la Pauta Técnica y al material publicitario, a ser emitidos durante la programación de BOLIVIA TV. En caso que el material publicitario sea entregado por el cliente a último momento, en fines de semana, feriados u horarios nocturnos, el/la Editor/a	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tortas Comerciales 	En el día





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
		Comercial de turno insertará el material publicitario en la Torta Comercial. Asimismo, registrará este evento en la pauta técnica, previa autorización de la/el Responsable de Ventas.		
8	Operador VCR	El Operador VCR de turno difunde las Tortas Comerciales durante la emisión de los programas.	➤ Difusión de la Torta Comerciales	Cuando correspon-da
9	Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla	Registra en la Pauta Comercial el horario de emisión de los servicios publicitarios y/o eventos como Transmisiones de Gestión de Gobierno, espacios solicitados y novedades que acontezcan, durante la programación del Canal.	➤ Difusión de la Tortas Comerciales	Todos los días hábiles
10	Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla	Verifica diariamente la emisión de la publicidad con la pauta comercial y la máquina testigo. En caso de existir omisiones, la/el Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla informará a la/el Responsable de Ventas y a la/el Ejecutiva/o de Ventas las omisiones presentadas para su reprogramación.	➤ Emisión Publicidad ➤ Formulario de Omisiones/Programación de reposiciones (FORM - BTV - PSP - 05)	Todos los días hábiles
11	Ejecutiva/o de Ventas	Se contacta con el cliente e informa sobre la omisión, para que con su autorización se proceda a la reprogramación de las omisiones. Si el cliente está de acuerdo, se llenará el Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones, mismo que será remitido a la/el Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla, con el visto bueno de la/el Responsable de Ventas.	➤ Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones (FORM - BTV - PSP - 05)	Inmediato
12	Responsable de Ventas	Autoriza y da el visto bueno al Formulario de omisiones/Programación de Reposiciones.	➤ Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones (FORM - BTV - PSP - 05)	Inmediato
13	Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla	Reprograma las omisiones autorizadas por la/el Responsable de Ventas.	➤ Formulario de Omisiones/Programación de Reposiciones autorizado	Inmediato

10.3. PROCEDIMIENTO P-BTV-PSP-03: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS - TRANSMISIONES PARA CLIENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
1	Gerente General	Remite la solicitud de transmisión del cliente a la Gerencia de Marketing y Ventas.	➤ Carta de Solicitud, Correo electrónico o mensajería instantánea	En el día
2	Gerente de Marketing y Ventas	Remite a la/el Ejecutiva/o de Ventas asignado para las gestiones correspondientes.	➤ Carta de Solicitud, Correo electrónico o mensajería instantánea	En el día
3	Ejecutiva/o de Ventas	Mediante comunicación interna vía Gerente de Marketing y Ventas solicita la factibilidad técnica y operativa a la Gerencia Técnica y Gerencia de Producción.	➤ Comunicación Interna	En el día
	Gerencia Técnica / Gerencia de Producción	Mediante comunicación interna remiten a la Gerencia de Marketing y Ventas el desplazamiento técnico y operativo que se requerirá para la transmisión.	➤ Comunicación Interna	Hasta 24 horas





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
 Versión: 02
 Fecha de emisión: Diciembre-2019

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
5	Ejecutiva/o de Ventas	En base a la información proporcionada por las Gerencias Técnica y de Producción, elabora la estructura de costos y envía la cotización por el servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cotización 	En el día
6	Ejecutiva/o de Ventas	<p>Si el cliente acepta la propuesta, se coordina la realización de la transmisión. Cuando corresponde, llena el Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad de BOLIVIA TV con los datos del cliente, servicio prestado, vigencia y costo. En caso de que el cliente genere su propio Contrato la/el Ejecutiva/o de Ventas recepcionará y revisará el documento. Para ambos casos, debe emitir un informe con las especificaciones técnicas del servicio.</p> <p>Genera la Orden de Servicios Publicitarios (OSP) de BOLIVIA TV bajo la supervisión de la/el Responsable de Ventas. En caso de que el cliente genere su propia Orden de Servicio revisará los datos del servicio prestado.</p> <p>Elabora el Formulario de Detalle de Pases donde se describe número de orden de servicios publicitarios, los datos del cliente, cantidad, detalle de pases y el precio total del servicio, de acuerdo al tarifario vigente.</p> <p>La/El Ejecutiva/o de Ventas debe llenar correctamente la información tanto del cliente como del detalle de los servicios prestados en los documentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato generado por el cliente o Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad de BOLIVIA TV ➤ Orden de Servicio generada por el cliente u Orden de Servicios Publicitarios de BOLIVIA TV (FORM - BTV - PSP - 02) ➤ Detalle de Pases (FORM - BTV - PSP - 01) 	Inmediato
7	Ejecutiva/o de Ventas	Remite a la/el Responsable de Ventas el Contrato, la OSP y detalle de pases para su revisión y visto bueno.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios ➤ Detalle de Pases ➤ Comunicación interna 	En el día
8	Responsable de Ventas	<p>Revisa el contrato con el cliente, de no presentar observaciones, rubrica el mismo y viabiliza el visto bueno de la/el Gerente de Marketing y Ventas para luego remitir a la Dirección Jurídica Nacional.</p> <p>Revisa, da el visto bueno y firma el Detalle de Pases y la Orden de Servicios Publicitarios.</p> <p>En caso de que el cliente genere su propia Orden de Servicio, revisa, da el visto bueno y viabiliza el visto bueno de la/el Gerente de Marketing y Ventas para luego remitir a la Dirección Jurídica Nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios ➤ Detalle de Pases 	En el día
9	Gerente de Marketing y Ventas	<p>Da el visto bueno al Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad de BOLIVIA TV o Contrato generado por el cliente y remite a la Dirección Jurídica Nacional.</p> <p>En caso de que el cliente genere su propia Orden de Servicio da el visto bueno y remite a la Dirección Jurídica Nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio generada por el cliente (cuando corresponda) 	En el día
10	Director/a Jurídico/a Nacional	<p>Revisa el Contrato entre BOLIVIA TV y el cliente, cuidando ante todo que no afecte los intereses de la empresa, por tanto, en el caso de demostrarse la conformidad respectiva, gestiona y viabiliza la firma del Gerente General, caso contrario lo devuelve a la Gerencia de Marketing y Ventas para que viabilice las correcciones pertinentes.</p> <p>Revisa y da el visto bueno a la Orden de Servicio generada por el cliente y viabiliza la firma del Gerente General.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio generada por el cliente (cuando corresponda) 	Hasta 48 horas
11	Gerente General	Firma el Contrato entre BOLIVIA TV y el cliente y lo remite a la Dirección Jurídica Nacional.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio (cuando corresponda) 	Hasta 24 horas





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo Referencial
		Firma la Orden de Servicio generada por el cliente y lo remite a la Dirección Jurídica Nacional.		
12	Responsable de Ventas	Instruye a la/el Ejecutiva/o de Ventas viabilizar y gestionar con el cliente las firmas correspondientes de los documentos, para garantizar el pago de la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicio (cuando corresponda) 	Inmediato
13	Ejecutiva/o de Ventas	Gestiona las firmas correspondientes con el cliente del Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad y de la Orden de Servicios Publicitarios.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios 	Hasta 48 horas
14	Ejecutiva/o de Ventas	Recepciona el Contrato y la Orden de Servicios Publicitarios firmados por el cliente y los remite a la/el Responsable de Ventas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Orden de Servicios Publicitarios firmada ➤ Documentación externa 	Inmediato
15	Responsable de Ventas	Remite el Contrato a la/el Encargada/o Administrativa/o Comercial. Registra la OSP en su base de datos y las remite a la/el Encargada/o Administrativa/o Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orden de Servicios Publicitarios registradas. ➤ Documentación externa revisada y rubricada. 	En el día
16	Encargada/o Administrativa/o Comercial	Distribuye las copias de las OSP y documentos de respaldo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un ejemplar para entrega al Cliente mediante la/el Ejecutiva/o de Ventas. ➤ Un ejemplar a Gerencia Administrativa Financiera (a la espera de la documentación de respaldo). ➤ Un ejemplar para el archivo de Gerencia de Marketing y Ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OSP firmados 	En el día
17	Ejecutiva/o de Ventas	Una vez finalizada la transmisión, solicita mediante correo electrónico a la Dirección de Programación y Promoción un certificado de emisión.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico 	En el día
18	Técnico Encargado de Programación	Elabora el Certificado de emisión, solicita el visto bueno del Director de Programación y Promoción y lo envía a la Gerencia de Marketing y Ventas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado de emisión (FORM - BTV - PSP - 10) 	Hasta 24 horas
19	Director de Programación y Promoción	Da el visto bueno al certificado de emisión.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado de emisión (FORM - BTV - PSP - 10) 	En el día
20	Encargada/o Administrativa/o Comercial	Remite la documentación de respaldo del servicio prestado, descrita en la columna "Instrumento", a la Gerencia Administrativa Financiera para su facturación correspondiente mediante Comunicación Interna, por Ventanilla Única.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado de Emisión (FORM - BTV - PSP - 10) ➤ Orden de Servicio del cliente u Orden de Servicios Publicitarios de BOLIVIA TV, firmado. ➤ Detalle de Pases ➤ RUPE, si corresponde ➤ Contrato del cliente o Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad 	15 días hábiles una vez concluido el servicio.





Bolivia tv

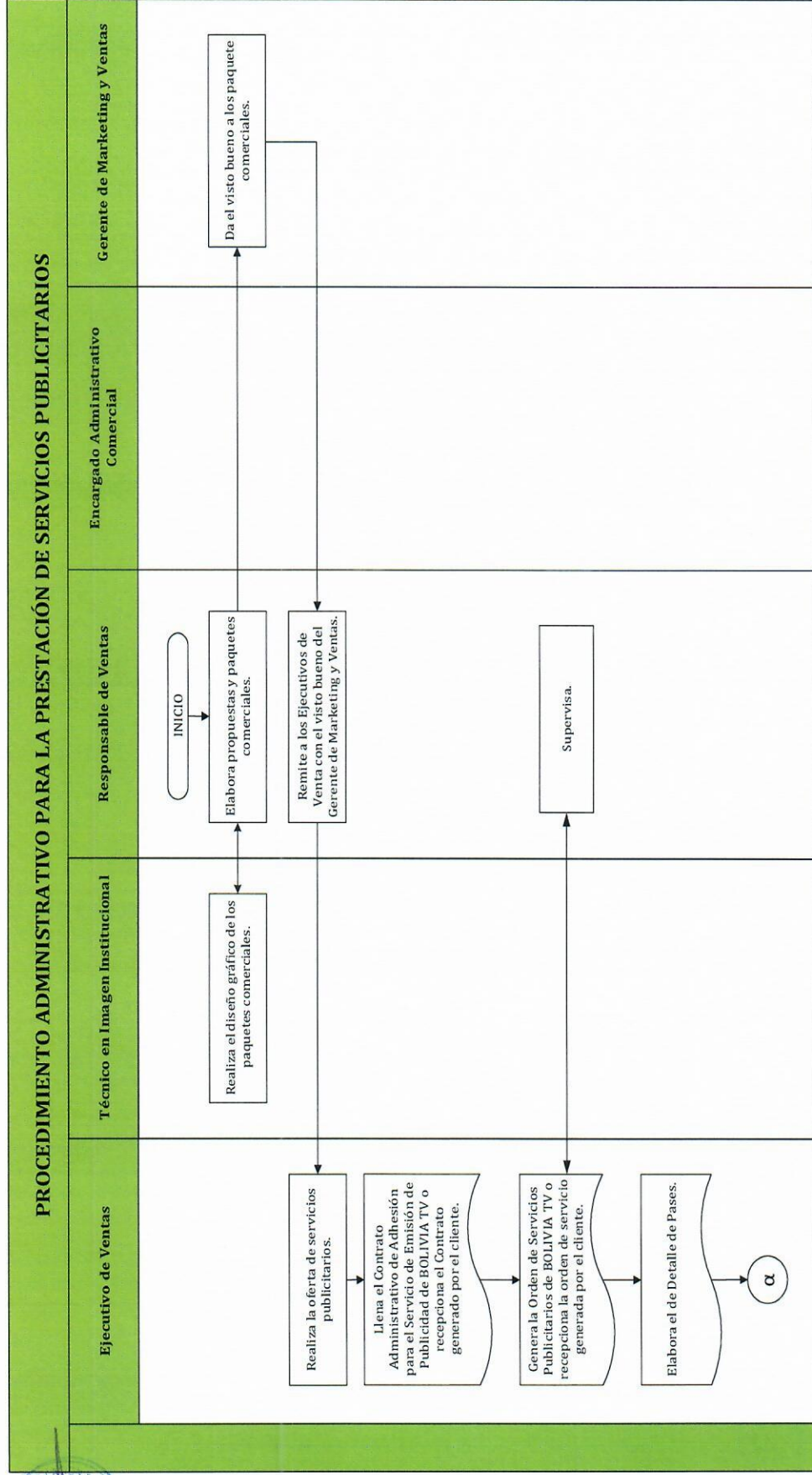
EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

11. FLUJOGRAMAS

➤ PROCEDIMIENTO P-BTV-PSP-01: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICITARIOS.

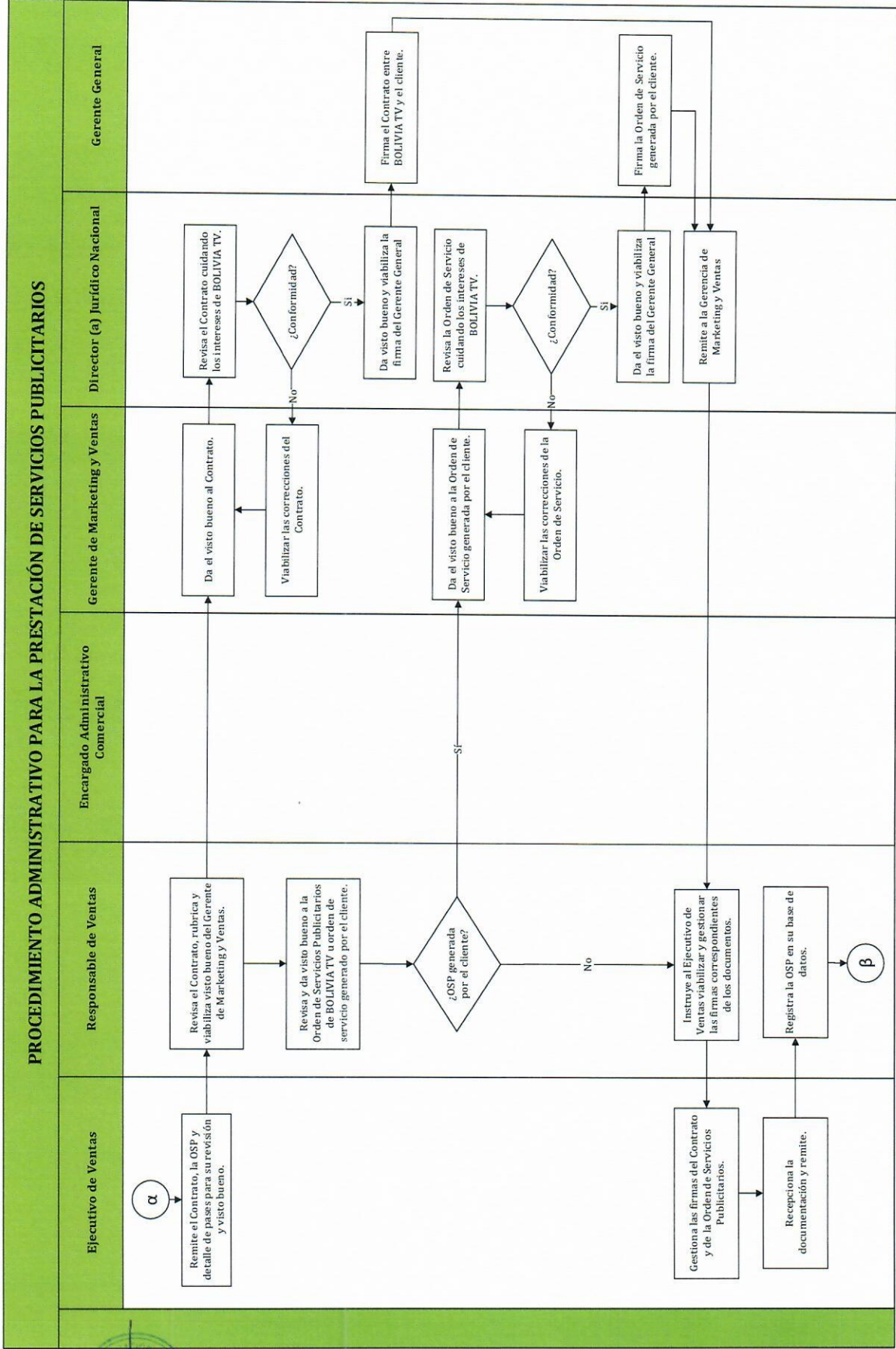




EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019



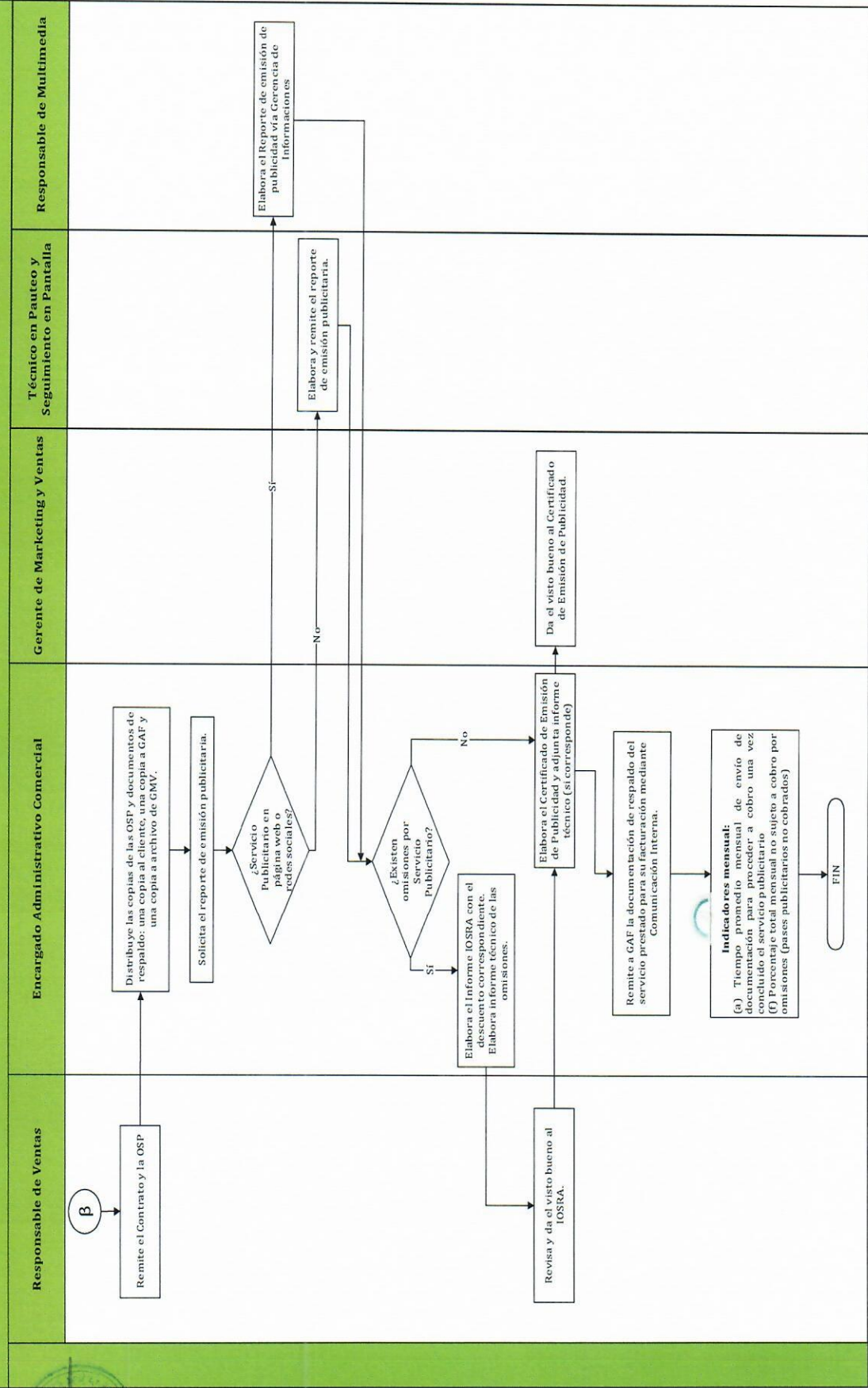


EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
 Versión: 02
 Fecha de emisión: Diciembre-2019

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS



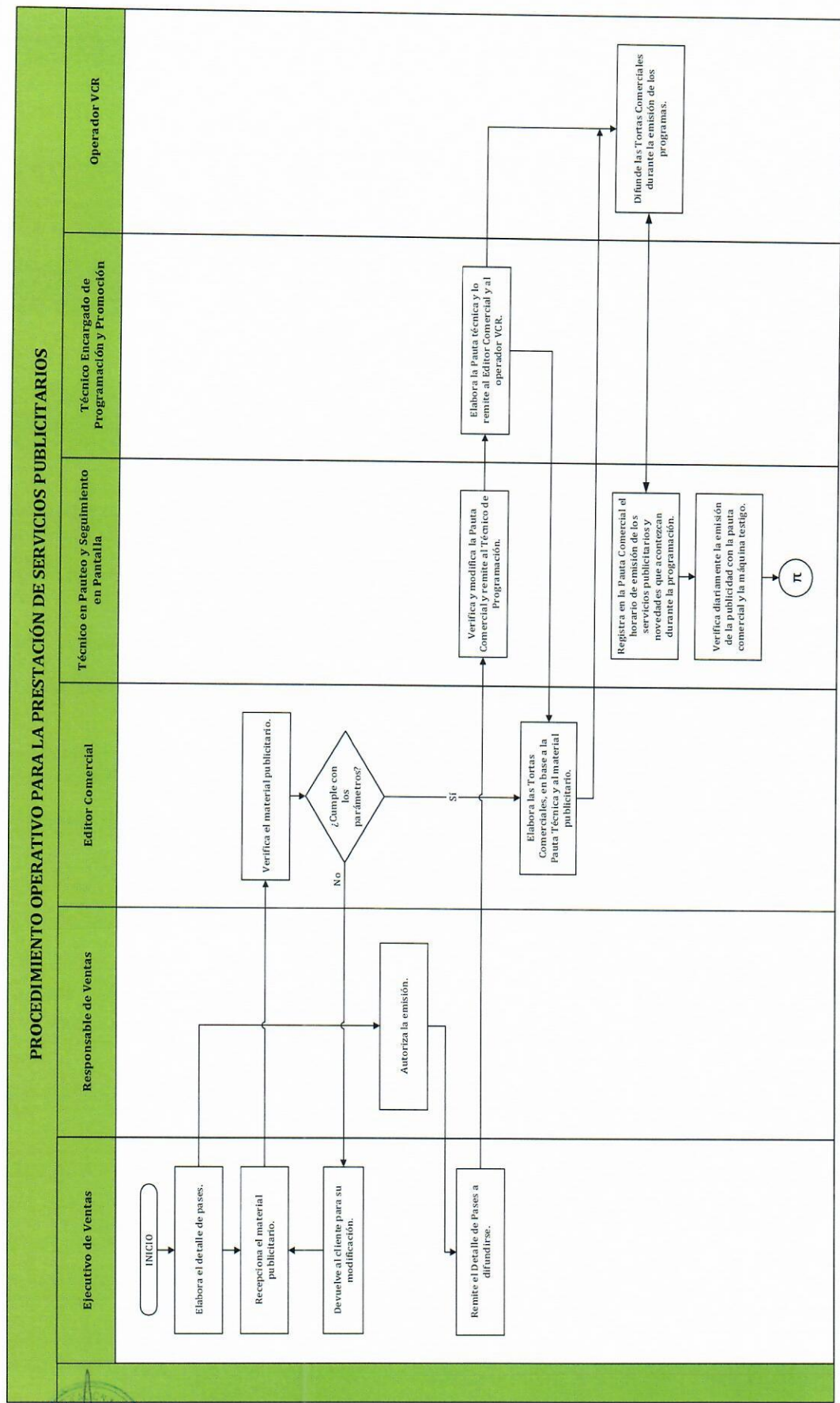


EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
 Versión: 02
 Fecha de emisión: Diciembre-2019

PROCEDIMIENTO P-BTV-PSP-02: PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS



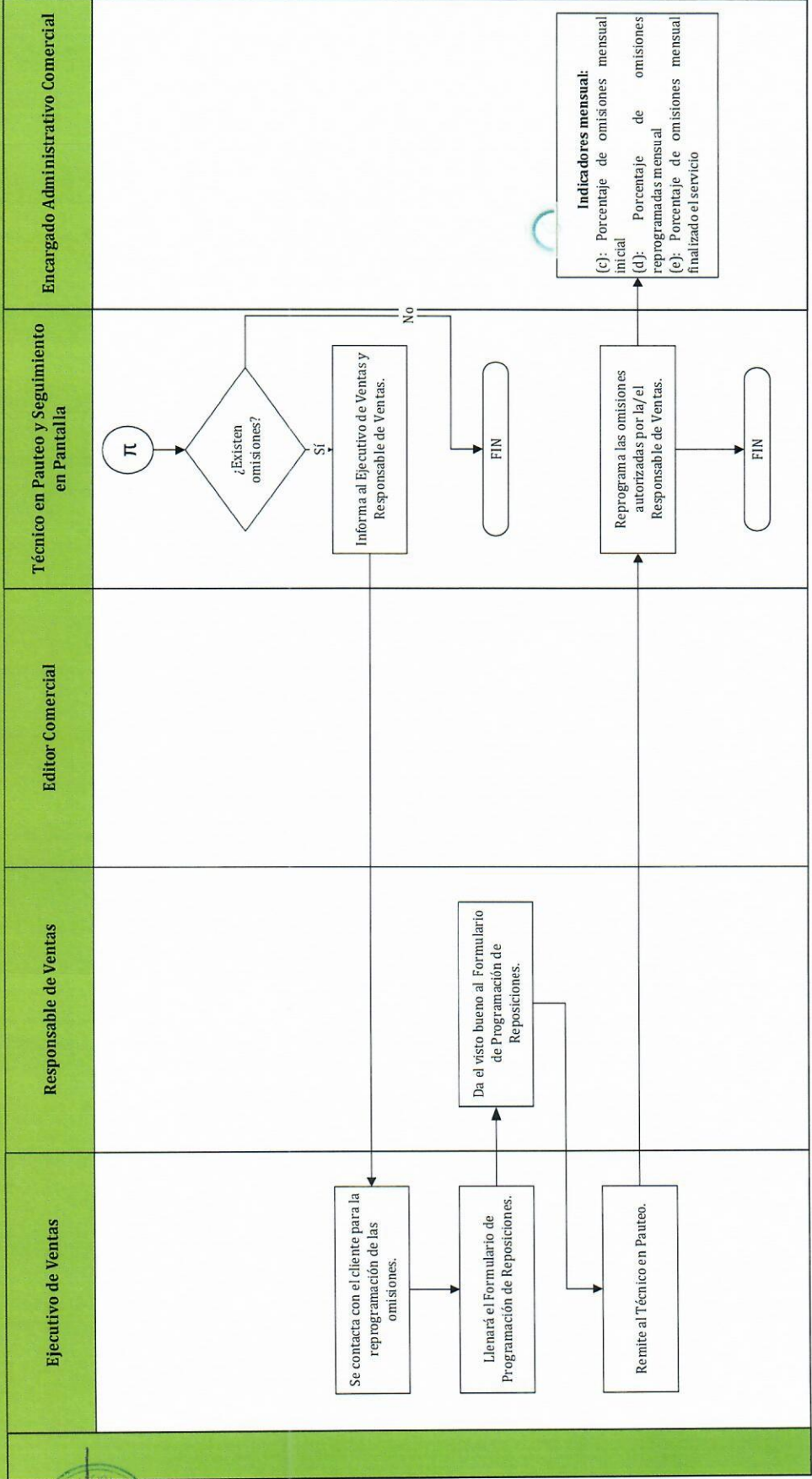


EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
 Versión: 02
 Fecha de emisión: Diciembre-2019

PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS



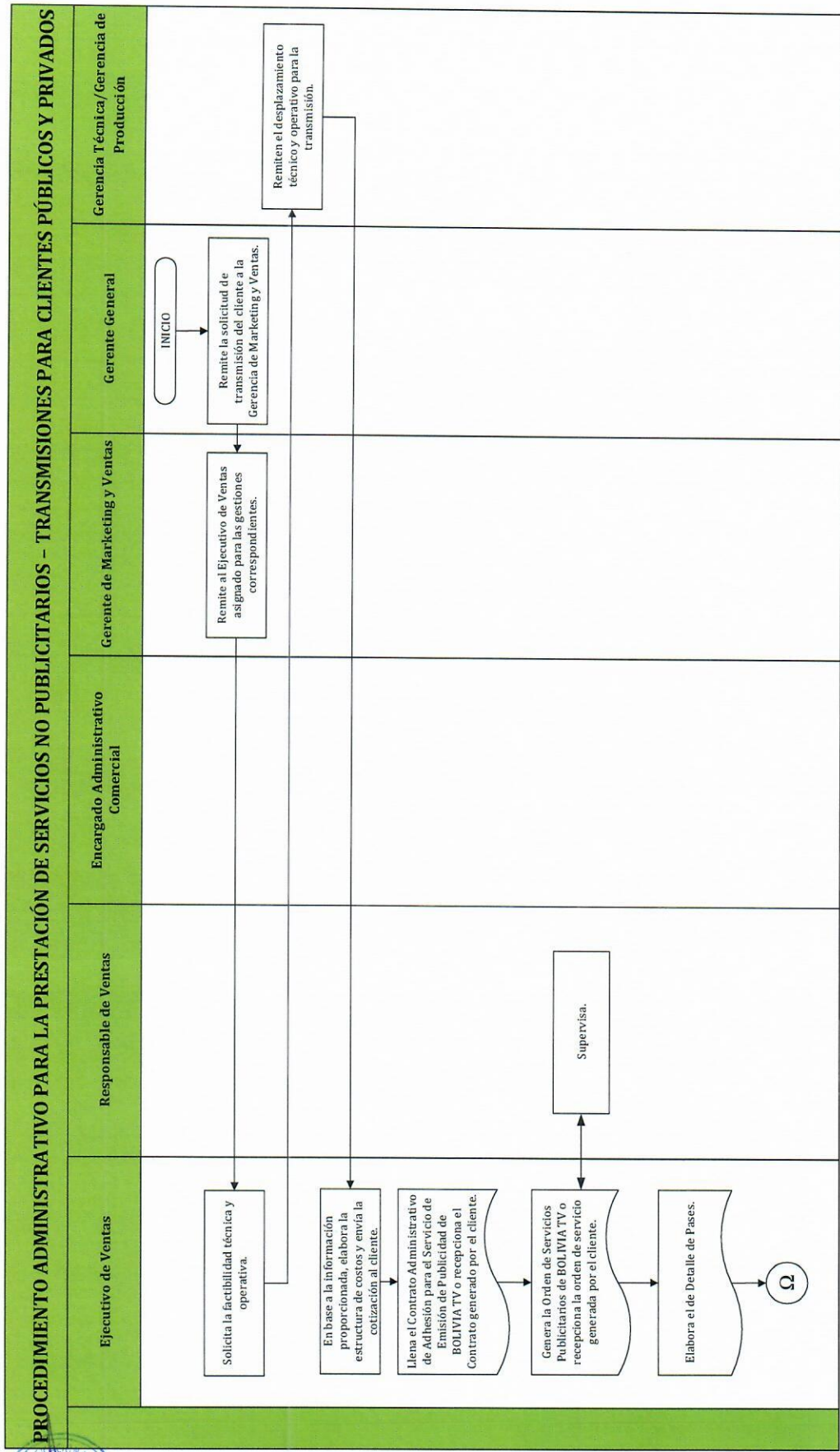


EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

➤ PROCEDIMIENTO P-BTV-PSP-03: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS - TRANSMISIONES PARA CLIENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.





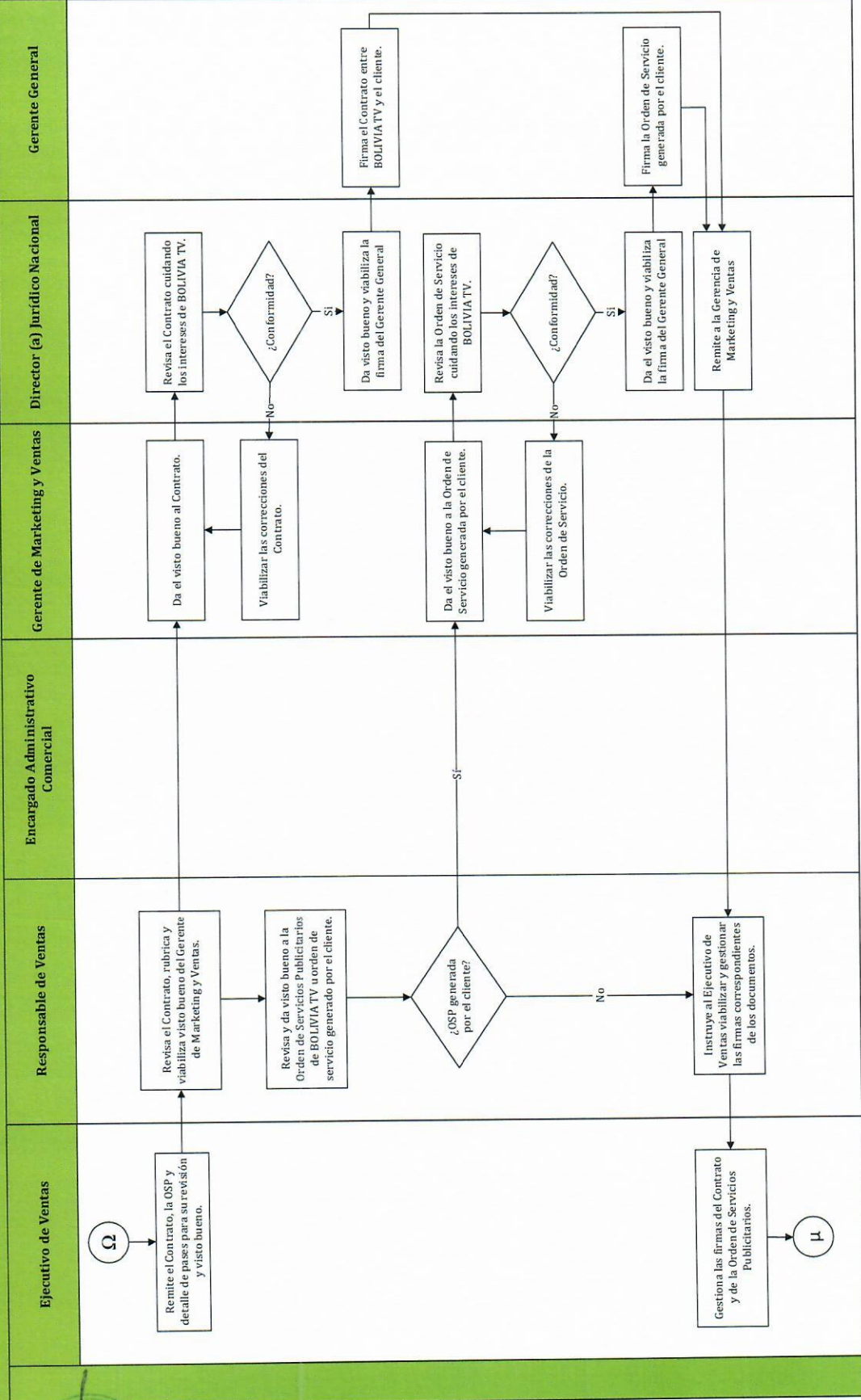
Bolivia tv

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS – TRANSMISIONES PARA CLIENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO PUBLICITARIOS – TRANSMISIONES PARA CLIENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS

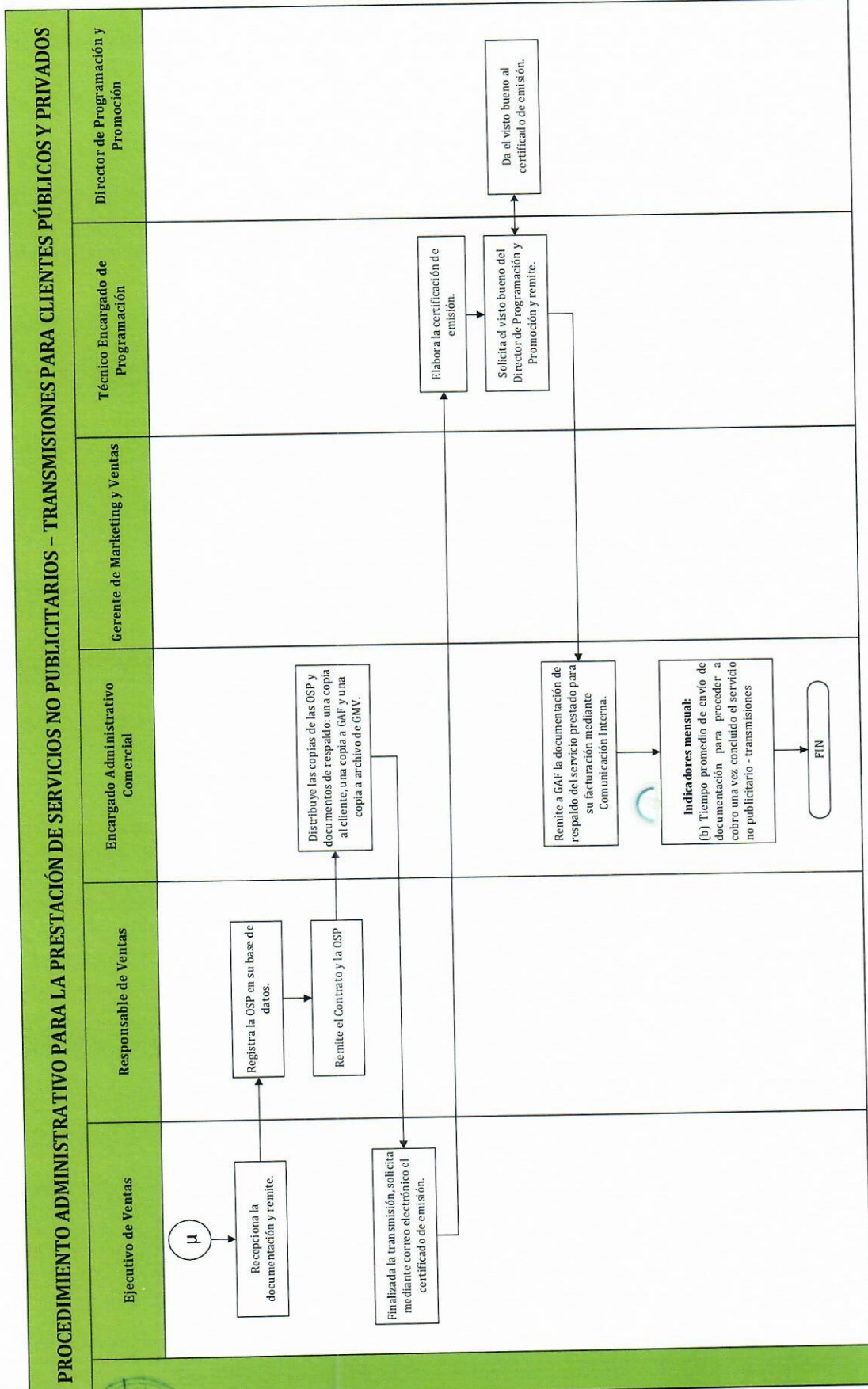




EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019



12. INDICADORES

12.1. INDICADORES DE PROCESO

Los indicadores de proceso nos permitirán evaluar cada uno de los procedimientos que se realizan y saber si en cada etapa se han cumplido las expectativas previstas.

➤ Procedimiento Administrativo para la Prestación de Servicios Publicitarios

Indicador (a): Tiempo promedio mensual de envío de documentación para proceder a cobro una vez concluido el servicio publicitario

$$\text{Tiempo promedio de envío de documentación} = \frac{\sum_{i=1}^n Td_i}{nSP} \left[\frac{\text{días hábiles}}{\text{campana}} \right]$$

Donde:

Td_i = Días hábiles desde que finaliza el servicio hasta el envío de documentación a la Gerencia Administrativa Financiera para proceder a cobro.

nSP = Número de servicios publicitarios prestados finalizados en el mes (campanas)

El indicador determinará el promedio de días que tarda la Gerencia de Marketing y Ventas en enviar documentación de un cliente para el realizar el cobro por el servicio prestado. El valor óptimo del indicador es 5 días hábiles/campana, lo que significa que se cumple lo establecido en la etapa 21 del procedimiento. Si el valor del indicador supera el valor de 5 de manera recurrente, se deberán tomar acciones para realizar correcciones en el procedimiento.

Ejemplo 1:

Servicios publicitarios finalizados en el mes	Campaña 1	Campaña 2	Campaña 3	Campaña 4	Campaña 5
Días hábiles desde finalizado el servicio hasta envío de documentación a GAF	5 días	10 días	3 días	2 días	2 días

$$\text{Tiempo promedio de envío de documentación} = \frac{5 + 10 + 3 + 2 + 2}{5} = 4,4 \left[\frac{\text{días}}{\text{campana}} \right]$$

El indicador nos muestra que en promedio se tardan 4,4 días hábiles en enviar la documentación a la Gerencia Administrativa Financiera para proceder al cobro de un servicio publicitario, el cual es el valor óptimo.

Ejemplo 2:

Servicios publicitarios finalizados en el mes	Campaña 1	Campaña 2	Campaña 3	Campaña 4
Días hábiles desde finalizado el servicio hasta envío de documentación a GAF	8 días	20 días	5 días	3 días

$$\text{Tiempo promedio de envío de documentación} = \frac{8 + 10 + 3 + 2 + 2}{4} = 9 \left[\frac{\text{días}}{\text{campana}} \right]$$

El indicador nos muestra que en promedio se tardan 9 días hábiles en enviar la documentación a la Gerencia Administrativa Financiera para proceder al cobro de un servicio publicitario, valor que está por encima de lo establecido en la etapa 21 del procedimiento, lo cual significa que existieron retrasos en el proceso, en ese sentido, debe analizarse la situación y buscarse oportunidades de mejora.



➤ **Procedimiento Administrativo para la Prestación de Servicios No Publicitarios - Transmisiones**

Indicador (b): Tiempo promedio de envío de documentación para proceder a cobro una vez concluido el servicio no publicitario - transmisiones

$$\text{Tiempo promedio de envío de documentación} = \frac{\sum_{i=1}^n Th_i}{nSNPt} \left[\frac{\text{días}}{\text{servicio}} \right]$$

Donde:

Th_i = Días hábiles desde que finaliza el servicio hasta el envío de documentación a la Gerencia Administrativa Financiera para proceder a cobro.

$nSNPt$ = Número de transmisiones-servicios no publicitarios prestados finalizados en el mes

El indicador determinará el promedio de días que tarda la Gerencia de Marketing y Ventas en enviar documentación de un cliente para el realizar el cobro por el servicio prestado. El valor óptimo del indicador es hasta 15 días/servicio finalizado, lo que significa que se cumple lo establecido en la etapa 20 del procedimiento. Si el valor del indicador supera el valor de 15 de manera recurrente, se deberán tomar acciones para realizar correcciones en el procedimiento.

➤ **Procedimiento Operativo para la Prestación de Servicios Publicitarios**

El indicador c) muestra el porcentaje de omisiones antes de la reprogramación en el mes respecto del total de pases que deberían emitirse; además se muestra el porcentaje que se llegó a reprogramar y emitir en un nuevo horario en el indicador d, finalmente el indicador e) muestra el porcentaje final de omisiones una vez concluido el servicio.

Indicador (c): Porcentaje de omisiones mensual inicial

$$\% \text{ de pases omitidos} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Cantidad de pases omitidos antes de la reprogramación}}{\sum_{i=1}^n \text{Cantidad total de pases}} \times 100\%$$

El indicador determinará, en promedio, el porcentaje de omisiones durante la prestación de servicios publicitarios. El valor ideal del indicador es 0%, lo que significa que todos los pases fueron emitidos en los horarios planificados y acordados. Si el valor fuera en ascenso de manera recurrente, se deberán evaluar las acciones a tomar para corregir el procedimiento, tomando en cuenta que las omisiones son resultado de transmisiones informativas de importancia.

Indicador (d): Porcentaje de omisiones reprogramadas mensual

$$\begin{aligned} \% \text{ de omisiones reprogramadas} \\ = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Cantidad de pases omitidos reprogramados}}{\sum_{i=1}^n \text{Cantidad total pases omitidos antes de la reprogramación}} \times 100\% \end{aligned}$$

El indicador determinará el porcentaje en que la empresa reprograma sus pases respecto de un total de pases omitidos. El valor ideal del indicador es 100%, lo que significa que todos los pases omitidos fueron reprogramados para su emisión. Para valores menores de 100 se deberán evaluar las acciones a tomar para corregir el procedimiento, puesto que representa una menor percepción de ingresos.



Indicador (e): Porcentaje de omisiones mensual finalizado el servicio

$$\% \text{de omisiones final} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Cantidad de pases omitidos reprogramados}}{\sum_{i=1}^n \text{Cantidad total pases omitidos antes de la reprogramación}} \times 100\%$$

Ejemplo 3:

n	Campaña N°			
	1	2	3	4
Pases totales de la campaña	30	10	12	25
Pases omitidos (inicial)	5	0	2	7
Pases reprogramados	3	0	2	5
Pases omitidos finalizado el servicio (no sujetos a cobro)	2	0	0	2

$$c) \% \text{de pases omitidos} = \frac{5 + 0 + 2 + 7}{30 + 10 + 12 + 25} = 18,2\%$$

$$d) \% \text{de omisiones reprogramadas} = \frac{3 + 0 + 2 + 5}{30 + 10 + 12 + 25} = 13,0\%$$

$$e) \% \text{de omisiones finalizado el servicio} = \frac{2 + 0 + 0 + 2}{30 + 10 + 12 + 25} = 5,2\%$$

El indicador c) nos muestra que de un total de pases que deberían emitirse en el mes el 18,2% se omitió (esto antes de realizar una reprogramación), mientras que el indicador d) nos muestra que el 13,0% de los pases fue reprogramado. Finalmente, una vez realizadas las gestiones para reprogramar y emitir los pases inicialmente omitidos, el indicador e) nos muestra que un 5,2% no pudo ser emitido ni reprogramado, por lo estos pases no serán sujetos a cobro.

12.2. INDICADORES DE IMPACTO

- Procedimiento Administrativo para la Prestación de Servicios Publicitarios

Indicador (f): Porcentaje total mensual no sujeto a cobro por omisiones (pases publicitarios no cobrados)

$$\% \text{Total mensual no sujeto a cobro por omisiones} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Monto ONR}_i}{\sum_{i=1}^n n \text{Monto OP}_i} \times 100\%$$

Donde:

Monto ONR_i = Monto en bolivianos descontado para cobro en el mes por omisiones en el servicio

Monto total_i = Monto total en bolivianos del servicio

n = número de servicios publicitarios finalizados en el mes

El indicador presenta el porcentaje que no es sujeto a cobro respecto del monto total que debería cobrarse. El valor ideal es 0%, lo que significa que se cumplió con el servicio solicitado por el cliente, un valor mayor representará que no se cumplió a cabalidad con el servicio solicitado y una percepción menor de ingresos, de ser recurrente esta figura, se deberán tomar acciones para corregir el procedimiento, puesto que los pases no emitidos ni reprogramados representan una menor percepción de ingresos para la empresa.



Ejemplo 4:

	Campaña 1	Campaña 2	Campaña 3	Campaña 4
Monto no sujeto a cobro por omisiones (según informe de omisiones)	1.248,00	3.000,00	0,00	0,00
Costo total del servicio publicitario (según OP u Orden de servicio)	3.744,00	50.000,00	5.000,00	20.000,00

$$\% \text{Promedio no sujeto a cobro por omisiones} = \left(\frac{1.248 + 3.000 + 0 + 0}{3.744 + 50.000 + 100.000 + 20.000} \right) \times 100\% = 2,4\%$$

El indicador nos muestra que en el mes X, un 2,4% de los servicios publicitarios no son sujetos a cobro, debido a omisiones en el servicio solicitado por el cliente. Por lo que debe analizarse la situación y buscarse oportunidades de mejora, puesto que es un ingreso que no se está percibiendo en la empresa.

13. REGISTROS.

En el cuadro se tiene una lista de los Formularios y documentos administrativos que se utilizan para la prestación de servicios en BOLIVIA TV. Los modelos de formulario se los puede encontrar en el apartado de Anexos.

LISTA MAESTRA		
Nº	Código	Descripción
1	FORM - BTV - PSP - 01	Detalle de Pases
2	FORM - BTV - PSP - 02	Orden de Servicios Publicitarios de BOLIVIA TV (formato pre - impreso)
3	FORM - BTV - PSP - 03	Certificado de Emisión de Publicidad
4	FORM - BTV - PSP - 04	Certificado de Emisión de Publicidad (página web y redes sociales)
5	FORM - BTV - PSP - 05	Omisiones/Programación de Reposiciones
6	FORM - BTV - PSP - 06	Reporte de emisión de publicidad
7	FORM - BTV - PSP - 07	Reporte de emisión de publicidad (página web y redes sociales)
8	FORM - BTV - PSP - 08	Informe de Omisiones, Suspensiones, Reversiones y/o Anulaciones (IOSRA)
9	FORM - BTV - PSP - 09	Formulario cartera de clientes
10	FORM - BTV - PSP - 10	Certificado de Emisión
10	-	Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXOS





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
 Versión: 02
 Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 1: FORM - BTV - PSP - 01 DETALLE DE PASES "BOLIVIA TV"

FORM - BTV - PSP - 01
 VERSION: 02

O.P. N° _____



RAZÓN SOCIAL:
DIRECCION:
TELÉFONO:
SOLICITANTE:
CAMPAÑA:
MONEDA:
COBERTURA:

PROGRAMA	HORA	SPOT	SPOT SEG.	(MES)							PRECIO POR SEGUNDO	PRECIO TOTAL BS.		
				(Días de transmisión)										
				17	18	19	20	21						
M	M	J	V	S										

Lugar y Fecha: Ciudad, mes y año
 OBSERVACIONES: EN CASO DE EXISTIR TRANSMISIONES QUE AFECTEN LA PROGRAMACION HABITUAL, SE RESPETARA EL HORARIO PROGRAMADO PARA EMISION DE LOS PASES DE SPOT, CASO CONTRARIO SE COMPENSARAN LOS MISMOS.

Nota: Se reconoce la responsabilidad por el " Cliente" para el pago de publicidad, detallada en el presente documento. En caso de incumplimiento de pago, el presente documento es válido para el inicio de procesos de pago por vías legales.

 EJECUTIVO DE VENTAS
 (Firma)

 RESPONSABLE DE VENTAS
 (Firma)



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 2: FORM – BTV – PSP – 02



Orden de Servicios Publicitarios

SEDE CENTRAL LA PAZ

CLIENTE

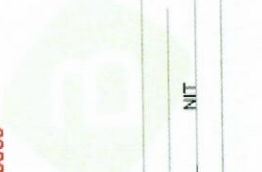
Empresa Estatal de Televisión "Bolivia TV"

O.P. No. 000000

Bolívia TV

RAZÓN SOCIAL _____
DIRECCIÓN _____
TELÉFONO _____ NIT. _____
SOLICITANTE _____
MONEDA _____ T.C. _____
COBERTURA Internacional Nacional Regional

Público
 Privado
AGENCIA _____
DIRECCIÓN _____
TELÉFONO _____ NIT. _____
SOLICITANTE _____



Tipo de Servicio	Hora	Detalle	Duración Seg./Hora	Fechas							Total Pases	Total Dias	Precio Seg./hora	Precio Total	
				Inicio	Fin	D	L	M	J	V					S
Plazo de Pago _____ Dias (A partir de la emisión de la factura)											TOTAL				
Son: _____ Bolivianos / Dolares											COMISIÓN				
											TOTAL NETO				

Observación: _____

Lugar y Fecha: _____

Nota: Se reconoce la responsabilidad del cliente para el pago de publicidades, en caso del incumplimiento del pago, el presente documento es valido para el inicio de procesos de pago por vias legales. Las partes se someten a las condiciones establecidas al reverso del presente documento.

EJECUTIVO DE VENTAS
(Firma)

CLIENTE
(Firma)

RESPONSABLE DE VENTAS
(Firma)

GERENTE DE MARKETING Y VENTAS
(Firma)



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 3: FORM-BTV-PSP-03

FORM-BTV-PSP-03
VERSIÓN 02

CERTIFICADO

CITE: GMV. N° 000/2019

La Gerencia de Marketing y Ventas de la Empresa Estatal de Televisión "BOLIVIA TV", luego de realizar la revisión de emisión de publicidad de acuerdo al reporte interno y externo.

CERTIFICA:

CLIENTE : NOMBRE DEL CLIENTE
CAMPAÑA : NOMBRE DE LA CAMPAÑA
SPOT : NOMBRE SPOT (DURACIÓN) SEG.

Según Orden Publicitaria ODPTV N°:/20..., habiéndose cumplido con los pases de spots solicitados a nivel nacional, detallados en el reporte adjunto.

Es cuanto se certifica para fines consiguientes.

La Paz, día de mes de año

O.P/N° XXXX - LP
Original: Cliente
Copia N° 1: Cobranzas
Copia N° 2: GMV

Nota: En caso de transmisiones o eventos especiales, la programación de Bolivia TV está sujeta a modificación (Art. 21; De las omisiones y reposiciones de pases publicitarios. Reglamento Interno de Prestación de Servicios Bolivia TV)





Bolivia TV

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 4: FORM-BTV-PSP-04

FORM-BTV-PSP-04
VERSIÓN 02

CERTIFICADO

CITE: GMV. N° 000/2019

La Gerencia de Marketing y Ventas de la Empresa Estatal de Televisión "BOLIVIA TV", luego de realizar la revisión de emisión de publicidad de acuerdo al reporte de la Unidad de Multimedia.

CERTIFICA:

La emisión de la **CAMPAÑA**: "**NOMBRE DE LA CAMPAÑA**", con su material publicitario a través de nuestras plataformas web (Facebook, Instagram y página web), del **CLIENTE**: **NOMBRE DEL CLIENTE**, habiéndose cumplido con los **pases de publicidad** solicitados a nivel nacional, detallado en el reporte adjunto.

Es cuanto se certifica para fines consiguientes.

La Paz, día de mes de año

O.P. N° XXXX - LP
Original: Cliente
Cople N° 1: Cobranzas
Cople N° 2: GMV

Nota: En caso de transmisiones o eventos especiales, la programación de Bolivia TV está sujeta a modificación (Art. 21; De las omisiones y reposiciones de pases publicitarios. Reglamento Interno de Prestación de Servicios Bolivia TV)





Bolivia tv

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 5: FORM-BTV-PSP-05

 EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN "BOLIVIA TV"
GERENCIA DE MARKETING Y VENTAS

FORM-BTV-PSP-05
VERSION 01

OMISIONES/PROGRAMACIÓN DE REPOSICIONES

CLIENTE:				OMISIONES				REPOSICIONES				O.P.
FECHA	N° DE PASES	PROGRAMA	MOTIVO	NIVEL	FECHA	N° DE PASES	PROGRAMA	VOBO EJECUTIVO DE VENTAS	VOBO RESPONSABLE DE VENTAS			



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 6: FORM-BTV-PSP-06

FORM-BTV-PSP-06
VERSIÓN 01

REPORTE DE EMISION DE PUBLICIDAD

CLIENTE: Nombre del cliente_

CAMPAÑA: Nombre de la campaña_

OP: Número de OP_



Nº	FECHA	PROGRAMA	TEMA SPOT	HORA SPOT	OBSERVACIONES

Nota: En caso de transmisiones o eventos especiales, la programación de Bolivia TV está sujeta a modificación (Art. 21; De las omisiones y reposiciones de pases publicitarios. Reglamento interno de Prestación de Servicios Bolivia Tv)

Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla
(Firma)



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 7: FORM-BTV-PSP-07

FORM-BTV-PSP-07
VERSIÓN 01

REPORTE DE EMISION DE PUBLICIDAD

CLIENTE: Nombre del cliente

CAMPAÑA: Nombre de la campaña

OP: Número de OP

N°	FECHA	PROGRAMA	TEMA SPOT	HORA SPOT	OBSERVACIONES

Nota: En caso de transmisiones o eventos especiales, la programación de Bolivia TV está sujeta a modificación (Art. 21; De las omisiones y reposiciones de pases publicitarios. Reglamento interno de Prestación de Servicios Bolivia Tv)

Responsable de Multimedia
(Firma)

VoBo. Gerente de Informaciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

ANEXO 8: FORM - BTV - PSP - 08



FORM-BTV-PSP-08
VERSIÓN 02

INFORME TÉCNICO CITE: GMV. N°000/2019

A:
GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

VÍA:
GERENTE DE MARKETING Y VENTAS

DE:
CARGO DEL RESPONSABLE QUE ELABORA

REF.: **AJUSTE POR OMISIÓN – OP N°**

FECHA: *Ciudad, día de mes del año*

De mi consideración:

ANTECEDENTES

Manual de Procedimientos Prestación de Servicios con código M-BTV-GMV-01 aprobado mediante Resolución Administrativa N° ___/20__ de fecha ___ de _____ de ___.

Manual de Procedimientos para la Cobranza de Prestación de Servicios, aprobado mediante Resolución Administrativa N° ___/20__, de ___ de _____ de ___.

Orden de Servicios Publicitarios OP N° ____, correspondiente a la campaña " _____ " según Orden de Servicio _____ de fecha ___ de _____ de ___.

CERTIFICADO con CITE: GMV. N° ___/20__ de fecha ___ de _____ de 20__ emitida por el Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla de BOLIVIA TV.

DESARROLLO

De acuerdo a certificado con CITE: GMV. N° ___/20__ presentado por _____ – Técnico en Pauteo y Seguimiento en Pantalla, informa que en fecha ___ de _____ se omitió _____ () pases de spot, de la campaña " _____ ".

Por otra parte, de acuerdo a normativa y manuales vigentes de BOLIVIA TV se debe remitir un informe de omisiones (FORM-BTV-PSP-08) con el descuento correspondiente a la Jefatura Financiera para su facturación.

Asimismo, la Orden de Servicio _____ emitida por _____ como documento contractual en su cláusula **condiciones para el pago**, señala lo siguiente, " _____ " y en la cláusula de **MULTAS** " _____ ".

Verificando el certificado y reporte correspondiente a la Orden de Servicios Publicitarios OP N° ___ se evidencia la omisión de _____ () spot, mismos que son pasibles a multa, las omisiones fueron generadas debido a que Bolivia TV transmitió _____, por coyuntura en consecuencia no se emitió el programa _____, programa en el que se debería emitir la pauta.

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN BOLIVIA TV

Av. Canache N° 1485 Edif. La Urbana Piso 5 y 6 Telf. 2203404-2202900 Fax. 2204191-2203973- Casilla N° 900





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019



FORM-BTV-PSP-08
VERSIÓN 02

CONCLUSIONES

Consecuentemente por lo vertido en el presente informe se solicita realizar el ajuste correspondiente bajo el siguiente detalle:

Cliente: _____

Nº	OP	Monto OP en Bs.	Pases Omitidos	Monto Total por Omisión en Bs.	Monto Total a Revertir y/o Ajustar en Bs.	Monto a Facturar en Bs.
1						
2						
...n						

Por otra parte, solicito instruir a la unidad que corresponda la facturación del servicio por Bs. _____.- (_____ 00/100 bolivianos) del Cliente _____ para tal efecto adjunto la Certificación con CITE: GMV. Nº ___/20__ y Reporte de emisión de publicidad.

RECOMENDACIONES

El ajuste que aplicará el cliente por Bs. _____.- (Un mil doscientos cuarenta y ocho 00/100 bolivianos) recomendamos que sea cubierto por Bolivia TV tomando en cuenta que el canal realizo la transmisión de _____, que tuvo repercusiones en nuestra programación y no se pudieron emitir ___ pases de spot en el programa _____.

Sin otro particular, saludo a usted con las consideraciones más distinguidas.

Cc. Arch.



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION BOLIVIA TV

Av. Camacho Nº 1485 Edif. La Urbana Fno 5 y B Telf. 2203404-2202500 Fax. 2204191-2203973- Casilla Nº 900



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 9: FORM - BTV - PSP - 09



EMPRESA ESTATAL DE TELEVISION BOLIVIA TV
GERENCIA DE MARKETING Y VENTAS

FORM-BTV-PSP-09
VERSION: 02

Cartera de Clientes

Cilientes Efectivo
Total A 0
Total B 0
Total C 0
Total de clientes 0

N°	Tipo	Cliente	Nombre Comercial	Ejecutivo de Ventas	ABC	Contacto	Teléfono	Dirección	Correo electrónico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

ANEXO 10: FORM - BTV - PSP - 10

CERTIFICADO

CITE: DIR. PROG. Y PROM. / /

Mediante solicitud de Adjudicación de Contrato Directo para las Transmisiones de _____ N.º OSP
/ / del _____, de fecha __ de _____ de 20__ años.

La Dirección de Programación y Promoción de la Empresa Estatal de Televisión Bolivia TV, a solicitud de
_____ luego de verificar el cuaderno de transmisiones, mediante detalle adjunto:

CERTIFICA:

Las Transmisiones en directo a nivel nacional, por la Empresa Estatal de Televisión Bolivia TV - Canal 7, según el siguiente detalle:

DETALLE DE TRANSMISIONES DE _____
EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN BOLIVIA TV
AGENDA N° __ (si corresponde)
GESTION 20__

Nº	LUGAR	TRANS MISIÓN	EVENTO	FECHA	HORA			
					INICIO	a	FINAL	TOTAL

Es cuanto se certifica en honor a la verdad y para fines consiguientes.

La Paz, __ de _____ de 20__

Cc/Arch.





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

ANEXO 11

CONTRATO ADMINISTRATIVO DE ADHESIÓN PARA EL SERVICIO DE EMISIÓN DE PUBLICIDAD

Conste por el presente un Contrato Administrativo de Adhesión para el Servicio de Emisión de Publicidad, suscrito al tenor de las cláusulas, condiciones y términos, siguientes:

PRIMERA. - PARTES CONTRATANTES. - Intervienen en la suscripción del presente Contrato:

La **EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN BOLIVIA TV**, con domicilio establecido en la Av. Camacho N° 1485, Edif. La Urbana piso 6 de la ciudad de La Paz, con NIT 164582027, representado legalmente por el Gerente General con C.I. N° expedido en, designado mediante Resolución Ministerial N°...../20__ de de de 20__, por el Ministerio de Comunicación, que en adelante se denominará **BOLIVIA TV**.

La (**NOMBRE O DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA; EMPRESA UNIPERSONAL Y/O PERSONA NATURAL**), con Matrícula de Comercio otorgada por FUNDEMPRESA N° con domicilio legal establecido en N° de la ciudad de, legalmente representada por, con C.I. N° expedido en, en virtud del Testimonio de Poder N°/20.... de fecha de de 20....., extendido por ante Notaría de Fe Pública N°....., a cargo de que en adelante se denominará **CLIENTE/USUARIO**.

SEGUNDA. - (OBJETO DEL CONTRATO). - El presente contrato de adhesión tiene por objeto la prestación del servicio de emisión de publicidad, según la Orden de Servicio Publicitario OP N°..... de fecha..... y el Formulario de Detalle de Pases N°..... generado por **BOLIVIA TV**, solicitado y contratado por el **CLIENTE/USUARIO**.

TERCERA. - (TÉRMINOS Y CONDICIONES). - Los términos y condiciones del servicio de emisión de publicidad suministrado por **BOLIVIA TV** y expresamente el contratado por el **CLIENTE/USUARIO** según Orden de Servicio Publicitario OP N°..... (anexa) u otro medio dispuesto para el efecto, forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

El **CLIENTE/USUARIO** declara y reconoce que ha recibido una copia del presente contrato y copia de los correspondientes términos y condiciones de los servicios que correspondan en medio impreso o electrónico (CD, correo electrónico u otro similar elegido por el usuario).

La solicitud de habilitación de cada servicio o el cambio de alguna característica solicitada por parte del **CLIENTE/USUARIO** será atendido por **BOLIVIA TV** mediante nota escrita, o cualquier otro medio que **BOLIVIA TV** comunique y ponga a disposición del **CLIENTE/USUARIO**, solicitud que será considerada parte integrante e indivisible del presente contrato.

CUARTA. - (PLAZO Y VIGENCIA DEL CONTRATO). - Este contrato tendrá un plazo computable a partir del de de 20... hasta el de de 20..., causará efectos legales mientras dure el servicio publicitario contratado por el **CLIENTE/USUARIO**, y permanecerá vigente hasta el cobro total por el servicio de publicidad efectuado.

QUINTA. - (TITULARIDAD). - El **CLIENTE/USUARIO** declara ser único titular, responsable del servicio objeto del presente contrato, no pudiendo comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de **BOLIVIA TV**, caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

El **CLIENTE/USUARIO** autoriza a **BOLIVIA TV** solicitar a las empresas o entidades autorizadas legalmente, incluyendo entidades reguladoras, información relacionada a su capacidad de pago, la veracidad de sus datos personales, domiciliarios y laborales consignados en la Orden de Servicio Publicitario anexa, este contrato, y otros documentos que suscriba quedando la continuidad de la prestación del servicio, sujeta a esa verificación y resultado de la evaluación correspondiente y podrá negar y/o suspender el servicio, cuando verifique la inexactitud o falsedad de la información provista por el **CLIENTE/USUARIO**.

En caso que el **CLIENTE/USUARIO** se constituya en mora, se gestionará las acciones de cobro y autoriza a **BOLIVIA TV**, para que sea remitida su información a otros proveedores del mismo servicio.

SEXTA. - (MONTO Y FORMA DE PAGO). - El **CLIENTE/USUARIO** pagará a favor de **BOLIVIA TV**, el monto de Bs.....,00 (..... 00/100 Bolivianos) a la cuenta N° 1-4713687 - BOLIVIA TV Recaudaciones o cheque emitido a la orden de Empresa Estatal de Televisión BOLIVIA TV.

SÉPTIMA. - (ESTRUCTURA TARIFARIA). - A la firma de este contrato, el **CLIENTE/USUARIO** declara que está informado y manifiesta su conformidad a las condiciones comerciales del plan contratado mismo que está sujeto a tarifario y a las ofertas comerciales vigentes.

OCTAVA. - (FACTURACIÓN, COBRANZA, CORTE). - La facturación se realizará una vez se cuente con la conformidad de ambas partes por el servicio efectivamente prestado, y la Gerencia de Marketing y Ventas remita a la Gerencia Administrativa Financiera la Orden de Publicidad y la Certificación con el detalle del servicio prestado.

La falta de pago después de emitida la factura, constituirá en mora al **CLIENTE/USUARIO** y se iniciarán las acciones de cobranza, conforme el Manual de Procedimientos Cobranza de Prestación de Servicios vigente de **BOLIVIA TV**.





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

NOVENA.- (CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO)- Concluido el servicio, **BOLIVIA TV** emitirá al **CLIENTE/USUARIO** una certificación que contendrá el reporte de la publicidad emitida.

DECIMA.- (DERECHOS Y OBLIGACIONES)- El **CLIENTE/USUARIO** es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que se produzcan de esta relación contractual, mismos que están estipulados y detallados en los términos y condiciones del servicio de emisión de publicidad y/o servicios a los que se adhiere el **CLIENTE/USUARIO**.

DECIMA PRIMERA.- (COMPENSACIÓN POR INTERRUPTIÓN)- En caso de existir transmisiones que afecten la programación habitual de **BOLIVIA TV** y que la misma se encuentre imposibilitada de brindar el servicio de emisión de publicidad por causa de fuerza mayor o caso fortuito, así como otros que se generen según lo descrito en el Formulario de Detalle de Pases, tales como Transmisiones Gubernamentales, cortes intempestivos, problemas técnicos u otros casos extraordinarios, se compensará la misma previa coordinación y aprobación del cliente, para posterior conciliación a efectos de facturación.

DECIMA SEGUNDA.- (ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA)- Los servicios de información y asistencia para el **CLIENTE/USUARIO** son atendidos por el funcionario de venta asignado de **BOLIVIA TV**.

DECIMA TERCERA.- (DECLARACIÓN EXPRESA)- El **CLIENTE/USUARIO** manifiesta que todos los datos consignados en este documento y en los formularios que han sido suscritos por él, son exactos, fidedignos y correctos; asimismo, expresamente declara lo siguiente:

- Que previamente a la firma del presente contrato fue informado por **BOLIVIA TV** de la característica técnica, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del servicio suministrado por **BOLIVIA TV** cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de **BOLIVIA TV** durante horas laborales.
- Que conoce y acepta que el servicio que contrató y/o utiliza, puede verse afectado o sufrir omisiones, por gestión de gobierno o transmisiones de relevancia pública, como también cortes intempestivos, problemas técnicos u otros casos extraordinarios en los que **BOLIVIA TV** no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos. Toda vez que la norma no es casuística; **BOLIVIA TV** será responsable cuando así fuere determinado conforme a la normativa vigente.
- Que en caso de cualquier modificación y/o renovación de representación (Poder) del Representante Legal deberá ser comunicado de forma escrita a **BOLIVIA TV**.
- Que el servicio será utilizado exclusivamente para fines legales; no pudiendo usarlo con otros fines que los establecidos según su naturaleza, estando prohibido hacer uso de los mismos en actividades ilegales tales como fraude, reventa de servicios u otros ilícitos que ocasionen o pueden ocasionar daño a **BOLIVIA TV** o a terceros, bajo sanción de resarcir dichos daños en materia civil y/o ser sujeto a las acciones penales emergentes, aclarando expresamente que libera a **BOLIVIA TV** de cualquier consecuencia judicial, extrajudicial, contractual o extracontractual por tal uso irregular e ilegal del servicio.

DECIMA CUARTA.- (SUSPENSIÓN DEL SERVICIO)- El **CLIENTE/USUARIO** podrá solicitar de manera escrita la suspensión del servicio por causas de fuerza mayor o caso fortuito inmediatamente suscitado el impedimento, y **BOLIVIA TV** procederá a la suspensión del servicio comunicando al **CLIENTE/USUARIO** y a la Gerencia Administrativa Financiera para su reversión y/o ajuste.

DECIMA QUINTA.- (INTEGRIDAD DEL CONTRATO)- Este contrato y sus términos y condiciones, contienen el compromiso íntegro entre el **CLIENTE/USUARIO** y **BOLIVIA TV** en relación a la prestación del servicio de emisión de publicidad, que sustituye cualquier acto o acuerdo previo sea, oral o escrito, sobre esta materia.

DECIMA SEXTA.- (FUERZA EJECUTIVA DEL CONTRATO)- El presente contrato y los documentos que lo conforman, tienen la suficiente fuerza legal en caso de existir incumplimiento en el pago de cualquier monto de dinero que sea consecuencia del presente Contrato y dichos documentos. La falta de pago antes referida constituirá en mora automática al **CLIENTE/USUARIO** sin necesidad de requerimiento judicial alguno, haciéndose pasible a la acción coactiva correspondiente en el marco de lo previsto por la normativa aplicable a los contratos administrativos.

El **CLIENTE/USUARIO** acepta de manera expresa que las facturas no pagadas y/o la liquidación que de manera unilateral se realice a **BOLIVIA TV** al efecto, formarán parte integrante e indivisible del presente Contrato y que la suma total del monto de las facturas y/o liquidación, constituyen suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a **BOLIVIA TV**.

Los gastos de cobro judicial y/o extrajudicial que tuvieren lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos única y exclusivamente por el **CLIENTE/USUARIO**.

DECIMA SÉPTIMA.- (DOMICILIO)- Toda comunicación entre partes, citaciones o notificaciones extrajudiciales o judiciales, como efecto del presente contrato, deberán ser entregadas en los siguientes domicilios especiales:

El **CLIENTE/USUARIO**:

BOLIVIA TV: Av. Camacho N° 1485 edificio la Urbana, Piso 6 La Paz - Bolivia.

El **CLIENTE/USUARIO** está obligado a comunicar a **BOLIVIA TV**, de manera escrita, cualquier cambio de domicilio especial al señalado precedentemente, dejando establecido que el mismo subsistirá con todos sus efectos legales hasta recibida la comunicación.





EMPRESA ESTATAL DE TELEVISIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código: M-BTV-GMV-01
Versión: 02
Fecha de emisión: Diciembre-2019

DECIMA OCTAVA.- (ACEPTACIÓN).- El **CLIENTE/USUARIO** reconoce en total conformidad que este documento surtirá los efectos de un Contrato de Adhesión una vez suscrito.

El **CLIENTE/USUARIO** por una parte, y **BOLIVIA TV** por otra, expresan su plena conformidad con el presente contrato y los documentos que lo integran, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento a los días del mes de de, en la ciudad de

FIRMA Y ACLARACIÓN DE FIRMA GERENTE GENERAL BOLIVIA TV	FIRMA Y ACLARACIÓN DE FIRMA DEL CLIENTE/USUARIO

