



RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS INICIAL GESTIÓN 2026

La Paz - Bolivia

INTRODUCCIÓN

Que el numeral 4 del Artículo 235 de la Constitución Política del Estado, determina como obligación de las y los servidores públicos el *"Rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública"*.

El Art. 232 de la norma fundamental, determina que: *"La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad interés social, ética, transparencia, igualdad, competencias, eficiencia, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados"*, por lo que las entidades públicas, de todos los niveles del Estado, están obligadas a realizarlas, con mayor participación ciudadana y Control Social.

Que, el numeral 1) del párrafo II del Art. 4 de la Ley N° 341, establece como principio esencial de la participación y control social la transparencia entendida como: *"EL manejo honesto y adecuado de los recursos públicos, así como la facilitación de información pública desde los Órganos del Estado y las actividades privadas que administran recursos fiscales y/o recursos naturales, de forma veraz, oportuna, comprensible y confiable"*

En cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la Ley N° 974 de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y la Ley N° 341 de Participación y Control Social, tiene el deber de garantizar la transparencia en la gestión pública, así como el acceso a la información por parte del control social y de la población en general.

En el marco del numeral 4 del Artículo 235 de la Constitución Política del Estado, que establece la obligación de las servidoras y servidores públicos de rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública, Correos de Bolivia tiene por finalidad dar a conocer la planificación, objetivos y metas proyectadas para la Gestión 2026, a través de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Inicial 2026.

Para tal efecto, se determinó realizar la Rendición Pública de Cuentas Inicial de la Gestión 2026 de manera virtual, conforme a la invitación adjunta, misma que fue difundida a través de las redes sociales institucionales.





CORREOS DE BOLIVIA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS INICIAL GESTIÓN 2026

1. MARCO INSTITUCIONAL.

El Artículo 20 de la Constitución Política del Estado reconoce el acceso universal y equitativo a los servicios básicos, entre los cuales se encuentra el servicio postal, estableciendo la responsabilidad del Estado de garantizar su provisión para toda la población. En este marco, la prestación del servicio postal en el país se materializa a través de la Agencia Boliviana de Correos, entidad pública encargada de asegurar la continuidad y acceso al servicio postal, en cumplimiento del mandato constitucional que reconoce este servicio como parte de los servicios básicos esenciales.

La Ley No. 164 de Telecomunicaciones y Tecnología de Información y Comunicación define en su Artículo 6, párrafo III, numeral 13 al Servicio Postal Universal como: "... el envío y recepción de correspondencia que constituye la Oferta mínima del servicio básico, cuya prestación es responsabilidad del Estado y que es regulado conforme a normativa universalmente acordada".

De acuerdo al numeral II del Artículo 11 del Reglamento para el Sector Postal aprobado mediante Decreto Supremo No. 2617 de 02 de diciembre de 2015, el Operador Público Designado, es el responsable de la implementación del Plan de Prestación del Servicio Postal". La Unión Postal Universal (UPU) establece que los países miembros procurarán que todos los usuarios gocen del derecho a un Servicio Postal Universal (SPU), que corresponda a una oferta de servicios básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios accesibles.

En este sentido, Correos de Bolivia, como Institución Pública descentralizada, fue creada mediante el Decreto Supremo N° 3495, emitido el 28 de febrero de 2018, actualmente es el Operador Público designado del país, especializado en materia postal, ante la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP); organismos intergubernamentales cuyo objetivo es coordinar, regular y fortalecer la prestación del servicio postal internacional entre sus países miembros.

2. MARCO ESTRATÉGICO.

2.1. Plan de Desarrollo Económico y Social 2026-2030

En el marco del Comunicado N° 002/2025 de 29 de agosto de 2025, emitido por el Viceministerio de Planificación y Coordinación, se establece que la formulación de los planes de mediano plazo del sector público será realizada conforme a los lineamientos que emita el Órgano Rector del



Sistema de Planificación Integral del Estado, una vez aprobado el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2026-2030.

Asimismo, se dispone que la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2026 deberá sujetarse a las Directrices de Formulación Presupuestaria 2026, aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 10, las cuales determinan el uso obligatorio, excepcional y transitorio de la estructura programática del PDES 2021-2025, en el marco de la Ley N° 777, hasta la aprobación de un nuevo PDES.

En este contexto, y considerando que a la fecha no se cuenta con la aprobación del PDES 2026-2030, se establece que para la gestión 2026 se utilizará como referencia la articulación programática del PDES 2021-2025, tomando como base técnica el Plan Estratégico Institucional para la proyección de metas de mediano plazo, siendo las siguientes:

- La Agencia Boliviana de Correos, contribuye al **Pilar 2** "Socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para vivir Bien" y la **Meta 2** "100% de las bolivianas y bolivianos cuentan con servicios de comunicación telefónica e internet" de la Agenda Patriótica 2025.
- **Eje Estratégico 1:** Reconstruyendo la Economía, Retomando la Estabilidad Macroeconómica y Social.
- **Meta 1.3:** Devolver a la política social el carácter prioritario para el Estado, reduciendo la Desigualdad Económica, Social y de Género en el marco de la Pluralidad.
- **Resultado 1.3.4:** Se ha incrementado el acceso al servicio de la telefonía móvil e Internet.
- **Acción 1.3.4.1:** Instalar y ampliar redes de interconexión de fibra óptica, radio bases, microondas (radioenlaces) y/o enlaces satelitales, e instalar el equipamiento necesario para brindar el servicio de acceso a Internet y telefonía móvil en las localidades objetivo.
- Respecto al Plan Sectorial De Desarrollo Integral – PSDI, se ha definido la contribución al **Resultado 1.3.4.1.5.** "Se ha ampliado la red del Operador Público designado del Sector Postal" y la Acción Sectorial "Incrementar de 9 a 17 puntos de atención postal en funcionamiento".

2.2. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo determinado en el punto anterior, todos los planes de mediano plazo serán formulados conforme lineamientos emitidos por el Órgano Rector del Sistema de Planificación Integral de Estado una vez aprobado el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2026-2030.

En este sentido, en tanto no se cuente con el PDES 2026-2030 no es posible aprobar el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2030, teniendo como referencia el PEI 2021-2025 que define

la misión, visión y los objetivos estratégicos:

a) Misión

Brindar servicios postales de calidad de manera eficiente, confiable y con compromiso social, con el fin de facilitar la comunicación nacional e internacional, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, el desarrollo de la entidad y del país.

b) Visión

La Agencia Boliviana de Correos, será una institución pública de servicios postales reconocida por la excelencia de su gestión, alto nivel de competitividad, constante modernización y desarrollo de los productos y servicios que brinda.

c) Objetivos Estratégicos

El Plan Estratégico Institucional aprobado mediante Resolución Administrativa N°15/2022 de 22 de julio de 2022 establece cinco objetivos estratégicos que contribuyen al cumplimiento de los Resultados definidos en el PDES y PSDI de acuerdo con el siguiente detalle:

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIONES ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES
Diversificar la oferta a través de la implementación de nuevos servicios y mejora en la calidad de 9 a 17 Municipios hasta el 2025.	1. Modelo de gestión basado en la calidad de los servicios y enfoque en el cliente consecuente con el avance tecnológico. 2. Medición continua de la calidad para garantizar la mejora de los servicios postales. 3. Personal capacitado en técnicas postales y en gestión administrativa institucional.
Ampliar la cobertura de los servicios postales de 9 a 17 Municipios hasta el 2025.	4. Proyectos presentados al MOPSV – PNSPU y a la UPU y la UPAEP destinados a la modernización de los servicios postales y ampliación de cobertura. 5. Se cuenta con políticas institucionales para mejorar la capacidad técnica y operativa institucional.
Generar ingresos por concepto de venta de servicios por un valor de Bs14.000.000 en la gestión 2025.	6. Realizar estudios de mercado para actualizar y formular tarifas competitivas. 7. Gestionar la firma de Convenios, Acuerdos con pequeñas empresas (Pymes; Mypes) para la exportación de envíos y distribución local y también a nivel nacional. 8. Elaborar campañas promocionales dirigidas al sector privado con la oferta de pequeños paquetes y tarifas corporativas.
Ampliar la cobertura de los servicios postales en el sector	9. Estructurar procesos y plataforma operativa para el segmento de entidades públicas con calidad competitiva.

público de 1 Ministerio en la gestión 2021 a 17 Ministerios en la gestión 2025.	10. promocionar la oferta de servicios Postales para el sector público a través de permanentes campañas.
Modernizar la estructura normativa institucional, con la finalidad de fortalecer al Operador Designado y al sector postal.	11. Gestionar la aprobación de normativa que autorice a entidades públicas, la contratación directa a la AGBC para la provisión de servicios postales. 12. Tramitar la emisión de normativa complementaria ante la ATT, para elevar la eficacia de tareas de regulación y fiscalización en el mercado postal. Obligatoriedad del sello postal a empresas de transporte. 13. Proponer normativa actualizada para acceder a recursos del PNSPU y concretar proyectos de equipamiento y logística Postal.

Fuente: Área de Planificación – INF/DESP N° 0043/2026

2.3. PLAN INSTITUCIONAL

Mediante Resolución Administrativa N° 22/2025 de 1 de septiembre de 2025, se aprueba el Plan Operativo Anual (POA) 2026 de Correos de Bolivia, en atención a lo establecido en el Informe INF/DESP N° 0253/2025 de 28 de agosto de 2025, elaborado por el entonces Responsable de Planificación.

Posteriormente, mediante Resolución Administrativa N° 008/2026 de 31 de marzo de 2026, se aprueba la primera modificación del POA 2026, la cual contempla ajustes en la descripción de operaciones, tareas y medios de verificación, así como la complementación del registro de resultados, indicadores y metas, incluyendo además la ponderación a nivel de tareas.

En este contexto, el POA 2026 está compuesto por las siguientes Acciones de Corto Plazo:

CANTIDAD DE OPERACIONES Y TAREAS POR UNIDAD ORGANIZACIONAL POA 2026 INICIAL Y MODIFICADO

MEDIANO PLAZO (PEI -2021-2025)		POA INICIAL 2026		POA 1RA.MODIFICACIÓN 2026	
COD AMP	AMP	COD ACP	DESC ACP	COD ACP	DESC ACP
2	Generar ingresos por concepto de venta de servicios por un valor de Bs14.000.000 en la gestión 2025.	7	Elaborar campañas promocionales durante la gestión 2026.	7	Elaborar campañas promocionales durante la gestión 2026.
		5	Presentar y/o Ejecutar proyectos aprobados del PNSPU durante la gestión 2026.	5	Presentar y/o Ejecutar proyectos financiados con recursos del PNSPU, UPAEP y/o UPU durante la gestión 2026.
		4	Mejorar y apoyar al cumplimiento de tiempos de entrega de los servicios EMS, LC/AO y Encomiendas	4	Mejorar la calidad de los servicios EMS,LC/AO y Encomiendas, mediante la implementación de infraestructura tecnológica y ampliación de capacidad Operativa .

1	Diversificar la oferta y el servicio para mejorar la calidad de 9 a 17 municipios hasta el 2025	2	Desarrollar las gestiones correspondientes para el pago de pasivos con recursos de la TATI.	2	Desarrollar las gestiones correspondientes para el pago de pasivos con recursos de la TATI
		1	Supervisar y controlar las actividades de todas las áreas de la AGBC, en el marco de la planificación estratégica y operativa.	1	Supervisar y controlar las actividades de todas las áreas de la AGBC, en el marco de la planificación estratégica y operativa

Fuente: Área de Planificación – INF/DES N° 0043/2026

2.4. ENFOQUE POLÍTICO

La Unión Postal Universal (UPU) establece que los países miembros procurarán que todos los usuarios gocen del derecho a un Servicio Postal Universal (SPU), que corresponda a una oferta de servicios básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios accesibles.

Los Países miembros establecen, en el marco de su legislación postal nacional o por otros medios habituales, el alcance de estos servicios postales y las condiciones de calidad y de precios accesibles, teniendo en cuenta tanto las necesidades de la población como de sus condiciones nacionales.

En Bolivia, la Ley N° 164 de Telecomunicaciones y Tecnología de Información y Comunicación define en su Artículo 6, parágrafo III, numeral 13 al Servicio Postal Universal como: "... *el envío y recepción de correspondencia que constituye la oferta mínima del servicio básico, cuya prestación es responsabilidad del Estado y que es regulado conforme a normativa universalmente acordada*".

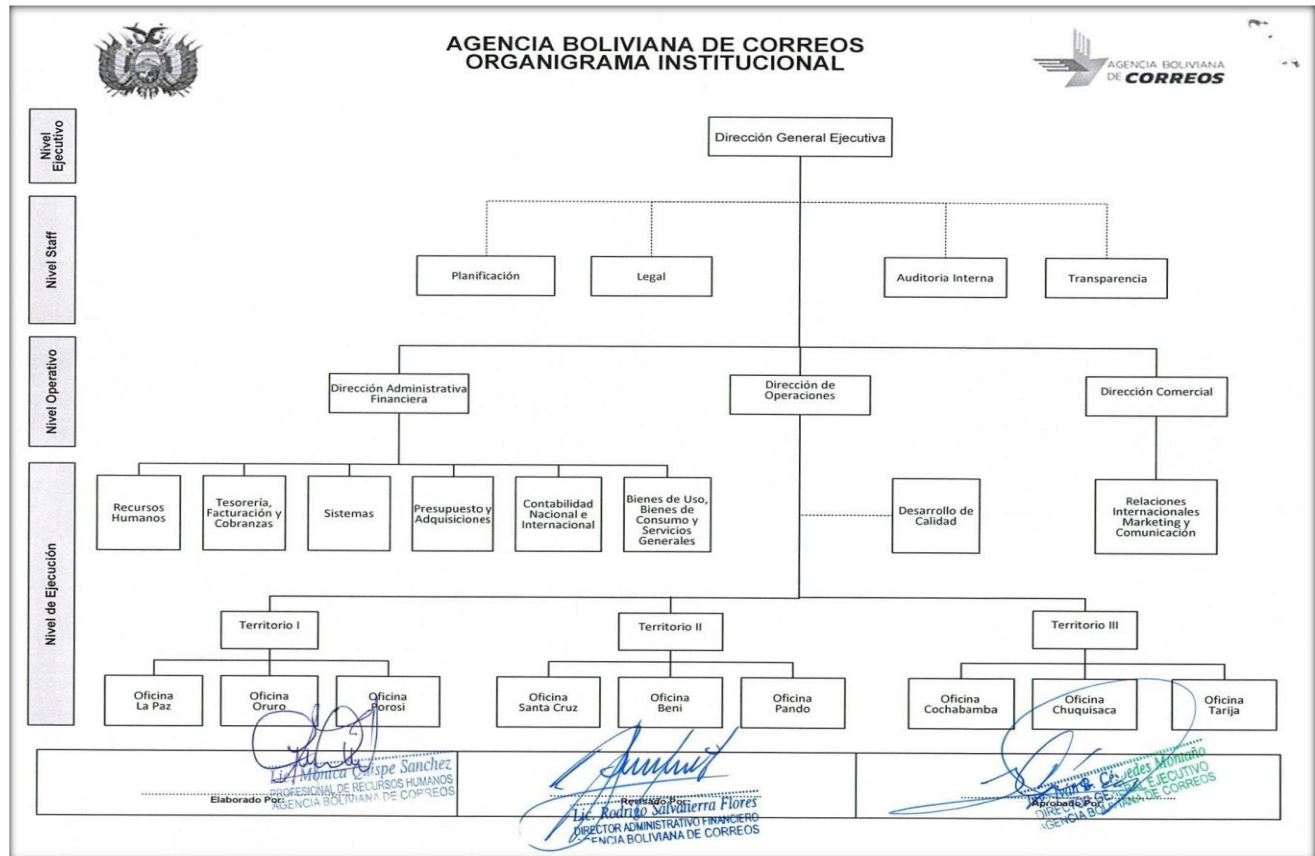
El Artículo 106 de la Ley N° 164 determina que el Estado en su nivel central a través del operador público designado, prestará el servicio postal universal, garantizando a todos los habitantes en forma permanente, con frecuencia predefinida, con calidad determinada, a precios asequibles, la prestación de servicios de oferta mínima, que se establecerán en reglamento.

De acuerdo al numeral III del Artículo 11 del Reglamento para el Sector Postal aprobado mediante Decreto Supremo No. 2617 de 02 de diciembre de 2015, "El Operador Público Designado, es el responsable de la implementación del Plan de Prestación del Servicio Postal".

Bajo este contexto normativo, mediante Decreto Supremo N°3495 de 28 de febrero de 2018, se crea la Agencia Boliviana de Correos denominada "Correos de Bolivia" como una institución pública descentralizada de derecho público con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, patrimonio propio bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS

Correos de Bolivia está conformada por la siguiente estructura:



Fuente: NI/AGBC/DAF/PA N° 0016/2026

3.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

En el siguiente cuadro se establece la cantidad de servidores públicos programadas por Correos de Bolivia en la gestión 2026.

Descripción	Cantidad De Personal
Personal de Planta (ITEM)	0
Personal Eventual	125
Consultorías en Línea	0
Consultorías por Producto	0
Total	125

Fuente: Área de Recursos Humanos - Cite: NI/AGBC/DAF/RRHH N° 0013/2026

En la presente gestión, se presentará la estructura similar para su aprobación por las instancias correspondientes en el marco de la normativa vigente.

De este modo se formulará y cumplirá con las normas auxiliares de administración del personal

3.2. RECURSOS HUMANOS POR CATEGORIA

Categoría	Cantidad
Superior	1
Ejecutivo	3
Operativo	121
Total	125

Fuente: Área de Recursos Humanos - Cite: NI/AGBC/DAF/RRHH N° 0013/2026

3.3. CAPACITACIONES INTERNAS DE PERSONAL

En relación con las capacitaciones institucionales de Correos de Bolivia, corresponde señalar que durante la gestión 2026 se tiene prevista la ejecución de actividades de capacitación dirigidas a los servidores públicos de la entidad, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

N°	ÁREA ORGANIZACIONAL	TEMA	N° de Capacitaciones programadas
1	Área Legal	Responsabilidad por la Función Pública	4
2		Denuncias y Querellas en el Ámbito de la Función Pública	
3		Documentos Públicos relacionados a la Función Pública	
4		Accidentes de Tránsito - Vehículos Públicos	
5	Auditoria	Responsabilidad por la Función Pública – Decreto Supremo 23318-A.	1
6	Comercial	Seguridad Postal (UPU)	3
7		Marketing Postal (UPU)	
8		Atención Comercial y Gestión del Proceso Comercial	
9	Operaciones	Organismos Rectores y Normativa Postal	7
10		Servicios Básicos (LC/AO Encomiendas)	
11		Servicios No Básicos (EMS)	
12		Calidad e Integridad de la Información (Captura de Datos)	
13		Manejo y Aplicación de Sistemas (IPS y CDS)	
14		Mercancías Peligrosas y Rayos X	
15		Seguridad Ocupacional	
16	Planificación	Taller POA 2027	1
17	Transparencia	Ética y Valores Institucionales	

18			Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de 4 de septiembre de 2017.	4
19			Ley N° 004 de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de fortunas. "Marcelo Quiroga Santa Cruz"	
20			Ética del Servidor Público y Acceso a la Información.	
21	Dirección Administrativa Financiera	Tesorería	Recaudaciones y Aplicación a Instructivos y Normativa Vigente	7
22		Presupuestos	Elaboración del Programa Anual de Contrataciones - Gestión 2026	
23		Presupuestos	Formulación del Presupuesto Plurianual e Institucional, para la gestión 2027	
24		Activos Fijos	"Capacitación de Manejo, Mantenimiento y Custodia de Activos Fijos"	
25		Recursos Humanos	"Capacitación del Área de Recursos Humanos de acuerdo a Instructivos, Reglamento Interno de Personal y Normativa Vigente"	
26		Sistemas	Ciberseguridad y Sistemas.	
27		Contabilidad	Dar cumplimiento a los plazos establecidos para la presentación de la documentación generada por el Área de Operaciones, para la contabilización del Servicio Postal Internacional de acuerdo con Instructivos y Normativa Vigente.	

Fuente: Área de Recursos Humanos - Cite: NI/AGBC/DAF/RRHH N° 0013/2026

Las actividades de capacitación en la gestión 2026 no generan erogación de recursos económicos, en virtud de que serán ejecutadas por los responsables de las diferentes Unidades Organizacionales de la entidad.

4. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

4.1. Presupuesto Institucional

El Presupuesto Institucional de Correos de Bolivia para la gestión 2026 fue aprobado mediante Ley N° 1705 del 31 de diciembre de 2025 de Presupuesto General del Estado (PGE) – Gestión 2026, por un **importe total de Bs28.199.089 (Veintiocho millones ciento noventa y nueve mil ochenta y nueve 00/100 bolivianos)** conforme a los cuadros que se detallan a continuación:

PRESUPUESTO DE RECURSOS GESTION 2026 (Expresado en Bolivianos)

N°	DESCRIPCIÓN	TOTAL APROBADO	F.F.
1.	Ventas de Servicios	14.454.644,00	20-230
	Admisión	3.912.373,00	
	Distribución	1.181.918,00	

	Contratos Eca / Ems	1.863.585,00	
	Cuentas Internacionales	7.496.768,00	
2.	Transferencias TATI	7.906.503,00	42-230
3.	Caja y Banco	5.145.372,00	42-230
4.	Servicio de la Deuda	692.570,00	20-230
	Total Recursos	28.199.089,00	

Fuente: Área de Presupuestos y Adquisiciones - Cite: NI/AGBC/DAF/PA N° 0016/2026

**PRESUPUESTO DE GASTO
POR CATEGORIA PROGRAMÁTICA - GESTIÓN 2026
(Expresado en Bolivianos)**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PPTO. APROBADO	F.F.
000-0-001	Gestión Administrativa	13.251.159,00	20-230
000-0-005	Pago de Pasivos de la Ex ECOBOL	10.786.307,00	42-230
110-0-003	Mejorar el Servicio Postal	1.847.135,00	20-230
110-0-004	Mejorar la Cobertura del Servicio Postal	48.920,00	20-230
110-0-007	Implementación y Equipamiento del Centro de Tratamiento Desmontable en El Aeropuerto Internacional de Viru Viru	2.265.568,00	42-230
	Total Recursos	28.199.089,00	

Fuente: Área de Presupuestos y Adquisiciones - Cite: NI/AGBC/DAF/PA N° 0016/2026

5. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES

De acuerdo a la información proporcionada por el Área de Presupuesto y Adquisiciones dependiente de Dirección Administrativa Financiera, se pudo establecer que el presupuesto programado del Programa Anual de Contrataciones (PAC) es de **Bs194.700,00 (Ciento noventa y cuatro mil setecientos 00/100 Bolivianos)**.

El siguiente cuadro resume la distribución del presupuesto por modalidad de contratación correspondiente a la gestión 2026.

**PRESUPUESTO ASIGNADO
PROCESOS DE CONTRATACIONES- GESTIÓN 2026
(Expresado en Bolivianos)**

MODALIDAD	CANTIDAD	MONTO PROGRAMADO PPTO
Procesos de Contratación Menores	3	84.000,00
Procesos de Contrataciones Directas	1	31.500,00
Procesos de Contrataciones ANPE	1	79.200,00
TOTAL		194.700,00

Fuente: Área de Presupuestos y Adquisiciones - Cite: NI/AGBC/DAF/PA N° 0016/2026

Respecto a la Programación PAC -2026, por el monto total de Bs194.700,00 (Ciento noventa y cuatro mil setecientos 00/100 Bolivianos) con cinco (5) procesos de contratación en sus diferentes modalidades, es necesario aclarar que debido a la inhabilitación (BLOQUEO AUTOMÁTICO), por la falta de registro del formulario 500 del procesos de Contratación ANPE "Servicio de Limpieza para Oficinas de la Agencia Boliviana de Correos – La Paz" con CUCE: 19-0383-00.1006311-1-1, de la gestión 2019, no se realizó el registro de más procesos de contratación que se efectuarán en la presente gestión 2026.

En este sentido, el Area de Presupuestos y Adquisiciones está tramitando el desbloqueo del sistema SICOES para el registro de nuevos procesos en sus diferentes modalidades, para el cual, se emitió el Informe INF/AGBC/DAF/PA N° 0013/2026 de 26 de marzo de 2026 y la Resolución Administrativa N° 009/2026, para Autorización de Registro de Formulario 900, Excepción para el Registro Oportuno de Información en el Sistema de Contrataciones Estatales (SICOES).

Por consiguiente, el actual PAC – 2026 registrado en el SICOES, será ajustado conforme lo permite la norma, una vez que se tenga subsanada el impedimento de registro en el Sistema, reflejando así una programación más completa y acorde a las necesidades de compra de bienes y servicios de la Entidad por toda la gestión 2026.

6. DIRECCIÓN COMERCIAL

6.1 Servicios

Los servicios postales brindados por Correos de Bolivia son los siguientes:

a) Denominación: Express Mail Service.

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio de Envío de Correspondencia y Paquetería urgente.

- **Unidad Ejecutora:** Dirección Operativa.
- **Descripción:** Servicio premium de mensajería urgente que garantiza la entrega de documentos y paquetes (desde 10 gramos hasta 20 kilogramos) en un lapso de 24 a 48 horas a nivel nacional, cubriendo las 9 capitales y ciudades intermedias. A nivel internacional, conectamos al país con 175 destinos en tiempos competitivos de 5 a 8 días hábiles, ofreciendo beneficios exclusivos como rastreo en tiempo real (tracking), seguridad blindada y prueba de entrega oficial para tranquilidad del usuario.

b) Denominación: Servicio Prioritario.

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio Básico de la Unión Postal Universal.
- **Unidad Ejecutora:** Dirección Operativa.
- **Descripción:** Representa la solución más ágil y económica para el envío cotidiano de cartas, impresos y pequeños paquetes de hasta 2 kilogramos. Con una cobertura que alcanza a 192 países y a todo el territorio nacional, ofrece la flexibilidad de elegir entre el envío ordinario o el certificado, este último recomendado por incluir tratamiento preferencial e indemnización garantizada en caso de pérdida.

c) Denominación: Envíos de Correspondencia Agrupada (ECA).

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio de Envíos masivos.
- **Unidad Ejecutora:** Dirección Operativa.
- **Descripción:** Diseñado como un aliado estratégico para el sector corporativo e institucional, este servicio facilita la distribución masiva de facturas, estados de cuenta y notificaciones bajo tarifas preferenciales para "Grandes Impositores". Para acceder a estos costos reducidos, las entidades deben realizar una imposición mínima de 40 unidades (hasta 100 gramos cada una), asegurando una logística inteligente que optimiza los presupuestos empresariales con alcance nacional e internacional.

d) Denominación: Mi Encomienda.

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio de Envío Voluminosos.
- **Unidad Ejecutora:** Dirección Operativa.
- **Descripción:** Es nuestra propuesta de paquetería nacional de bajo costo que utiliza una red de ventanillas oficiales para conectar a los bolivianos de forma segura y confiable. Con capacidad para envíos de hasta 20 kilogramos, el servicio asegura la entrega en ciudades capitales en un periodo de 24 a 48 horas, integrando herramientas digitales de monitoreo 24/7 y constancia de entrega para garantizar que cada paquete llegue a las manos correctas.

e) Denominación: Encomiendas Postales.

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio de Envío de Encomiendas Postales a nivel Internacional.
- **Unidad Ejecutora:** Dirección Operativa.
- **Descripción:** Este servicio especializado en paquetería global permite el envío de regalos o mercancías de hasta 20 kilogramos a 192 destinos internacionales a través de nuestra alianza con la Unión Postal Universal (UPU). Se caracteriza por un sistema de importación y exportación simplificado, tiempos de entrega estimados de 8 a 14 días y un moderno monitoreo digital que elimina la incertidumbre del remitente desde la admisión hasta la recepción final.

f) Denominación: Filatelia.

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio de Provisión de sellos postales.
- **Unidad Ejecutora:** Dirección Comercial.
- **Descripción:** Este servicio preserva y promueve el patrimonio cultural de Bolivia a través de la emisión y venta de sellos postales exclusivos, considerados pequeñas obras de arte coleccionables. Además de ofrecer piezas conmemorativas y catálogos especializados, brindamos asesoría institucional para la creación de sellos personalizados que immortalizan hitos históricos de empresas y entidades, elevando el prestigio nacional a escala global.

g) Denominación: Casillas.

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio de Alquiler de casillas postales.
- **Unidad Ejecutora:** Dirección Operativa.
- **Descripción:** Es un hub logístico personal o corporativo que otorga una dirección fija, privada y segura en puntos estratégicos de la ciudad, eliminando las esperas de la distribución domiciliaria. Disponemos de cuatro tamaños (pequeña, mediana, gaveta y cajón) con planes de alquiler flexibles, permitiendo que profesionales y empresas reciban su correspondencia nacional e internacional con disponibilidad inmediata y total confidencialidad.

h) Denominación: Delivery.

- **Tipo de Servicio Económico Productivo:** Servicio de Entregas de Paquetería.
- **Unidad Ejecutora:** Dirección Operativa.
- **Descripción:** Es nuestra solución de "última milla" enfocada en potenciar el e-commerce y las ventas por redes sociales locales (Marketplace, TikTok) mediante recojo programados y entregas puerta a puerta. El servicio profesionaliza la logística de los emprendedores bolivianos al ofrecer trazabilidad digital para sus clientes, precios competitivos y el respaldo institucional de Correos de Bolivia, garantizando una imagen de seriedad que ayuda a cerrar ventas en tiempo récord.

6.2. Actividades Comerciales

a) Denominación: Re Branding Institucional.

- **Unidad Ejecutora:** Dirección Comercial.
- **Descripción:** Consiste en la transición integral de la Agencia Boliviana de Correos a la nueva marca Correos de Bolivia, una evolución que adopta una identidad visual minimalista, moderna y digital para reflejar que el "Corazón de Bolivia vuelve a latir". Este proceso de renovación no solo cambia el logotipo y los colores corporativos, sino que proyecta una imagen de mayor cercanía y profesionalismo bajo el eslogan "Evolucionamos con vos", buscando recuperar la confianza del ciudadano a través de una estética que fusiona nuestra esencia histórica con la tecnología de última generación.

b) Denominación: Oferta de Servicios.

- **Unidad Ejecutora:** Dirección Comercial.
- **Descripción:** Gestión de nuevos clientes naturales y corporativos a través de ofertas competitivas, notas externas enviadas a entidades públicas y privadas para establecer contratos estratégicos, y una campaña de publicidad de los servicios en canales digitales. El objetivo es posicionar nuestro portafolio renovado como la opción número uno en fiabilidad y costo para todos los sectores económicos del país.

c) Denominación: Lanzamiento de nuevos servicios especializados a segmentos específicos de mercados para satisfacer necesidades latentes.

- **Unidad Ejecutora:** Dirección Comercial.
- **Descripción:** Esta actividad se enfoca en la implementación de soluciones de "última milla" y logística inteligente, como el servicio Delivery Express optimizado para el comercio en redes sociales (Marketplace y TikTok) y el servicio de Correspondencia Agrupada (ECA) para el manejo masivo de documentación corporativa. Al especializar nuestra oferta, transformamos productos tradicionales en herramientas estratégicas, como convertir las Casillas en Hubs Logísticos personales y la Filatelia en una experiencia artística para nuevas generaciones, garantizando que cada segmento del mercado reciba un servicio a la medida de sus exigencias de velocidad y seguridad.

6.3. Población Objetivo de Servicios y Actividades Comerciales

- **Cantidad de beneficiarios directos:** Los beneficiarios directos serán aproximadamente 5.160.000 habitantes de Bolivia.

- **Cantidad de beneficiarios indirectos:** Los beneficiarios indirectos serán aproximadamente 1.290.000 habitantes de Bolivia.
- **Presupuesto Asignado a las Actividades:** Alrededor de Bs1.500.000 (Un millón quinientos mil bolivianos 00/100 bolivianos)

7. DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Los proyectos programados para la gestión 2026 de Correos de Bolivia son de vital importancia para la entidad, encontrándose los siguientes:

PROYECTOS GESTIÓN 2026					
Nº	NOMBRE	TIPO	SECTOR	UNIDAD EJECUTORA	DESCRIPCIÓN
1.	Mejora del Sistema de Distribución de envíos postales en las ciudades de El Alto (La Paz) y Santa Cruz.	Donación	Postal	Dirección de Operaciones y Logística.	Adquisición de dos motocicletas y un vehículo con capacidad de carga de 2tn.
2.	Implementación y equipamiento del Centro de Tratamiento desmontable en el Aeropuerto internacional de Viru Viru- Santa Cruz.	Servicio	Postal	Dirección de Operaciones y Logística. Unidad de Planificación.	Implementación del centro de Tratamiento para el procesamiento del Correo en el Aeropuerto Internacional Viru Viru responde a la necesidad estratégica de fortalecer la capacidad Operativa y Logística de Correos de Bolivia.

Fuente: Dirección de Operaciones - Cite: NI/DESP Nº 0117/2026

El financiamiento se encuentra en gestión para su posterior aprobación.

7.1. Población Objetivo

Los proyectos benefician a la población en general consignándose un promedio de:

POBLACIÓN OBJETIVO (Habitantes)	
Beneficiarios Directos	5.160.000
Beneficiarios Indirectos	1.290.000

Fuente: Dirección de Operaciones - Cite: NI/DESP Nº 0117/2026

7.2. Facilitadores de comercio electrónico.

Correos de Bolivia proyecta para la gestión 2026 una transformación operativa orientada a

la competitividad global. A través de una integración tecnológica profunda mediante API y Webservices, garantiza la trazabilidad total y la optimización de los tiempos de tránsito, este nuevo modelo de gestión eficiente elimina barreras logísticas, creando el entorno ideal para que gigantes del e-commerce como **Amazon, Temu, Shein, TikTok Shop y eBay** operen en el país con la agilidad y confiabilidad que sus usuarios demandan. Esta estrategia se basa en:

a) Ecosistema Digital e Integración de Datos

La competitividad del servicio se basa en una infraestructura tecnológica de vanguardia:

- **Conectividad API/Webservices:** Implementación de interfaces de programación que permiten una sincronización bidireccional con los sistemas de los consolidadores globales. Esto garantiza trazabilidad de punta a punta (end-to-end) y el intercambio de información en tiempo real.
- **Gestión Inteligente de Carga:** Uso de datos anticipados para pre-clasificar los envíos, permitiendo que la carga fluya sin detenciones innecesarias desde el arribo hasta la última milla.

b) Optimización de Tiempos

Para atraer a los grandes jugadores del mercado, se ha rediseñado el flujo de procesamiento:

- **Procesamiento de Flujo Continuo:** Reingeniería de la planta operativa para asegurar que el ingreso de mercancía sea dinámico, minimizando los tiempos de permanencia en depósito.
- **Garantía de Entrega:** Compromiso con los estándares internacionales de tiempo, asegurando que el cumplimiento de plazos sea el factor diferenciador frente a la competencia.

c) Alianzas Estratégicas y Expansión de Portafolio

Esta infraestructura está específicamente diseñada para facilitar el desembarco y la expansión de las plataformas de comercio electrónico más disruptivas del mundo:

- **Alianzas con Facilitadores:** Atracción de consolidadores que gestionan el volumen masivo de marketplaces como Amazon, TEMU, SHEIN, TikTok Shop y eBay.
- **Logística de Última Milla Especializada:** Servicios adaptados a las exigencias de estas plataformas, priorizando la integridad del paquete y la rapidez en la distribución

nacional.

7.3. Gestionar la aprobación de programas, normativa, procedimientos y/o sistemas internos según necesidad institucional.

Durante la gestión 2026, se realizará el diagnóstico de la normativa y sistemas internos del área de operaciones y modernizar la cadena logística institucional. Este análisis permitirá identificar inconsistencias procedimentales y limitaciones tecnológicas que afectan la capacidad de respuesta de Correos de Bolivia.

Los resultados del diagnóstico constituirán la base técnica para la actualización de manuales de funciones y la optimización de plataformas digitales, asegurando que la operativa postal nacional esté alineada a los estándares de eficiencia, seguridad y rapidez exigidos por el mercado actual, además de los estándares establecidos por la UPU y UPAEP.

SERVICIOS	PROYECCIÓN DE INGRESOS
ADMISION NO TRADICIONAL	
Express Mail Services (EMS) NACIONAL	383.746
Express mail Services (EMS) INTERNACIONAL	1.798.336
Súper Express Nacional	987
ADMISION TRADICIONAL	
Correspondencia ordinaria (Cartas y pequeños paquetes LC/AO)	216.834
Correspondencia certificada (Cartas y pequeños paquetes LC/AO)	410.150
Encomiendas Internacional	834.354
Filatelía	68.193
Casillas (Contratos)	199.773
DISTRIBUCION DOMICILIARIA	
Carteros	35.904
DISTRIBUCION NO DOMICILIARIA	
Ventanilla DND	508.295
Ventanilla Urbano	396.459
Ventanilla Encomiendas	124.858
Ventanilla 7	102.675
Ventanilla Casillas	13.727
Total venta de servicios	5.094.291

Fuente: Dirección de Operaciones - Cite: NI/DESP Nº 0117/2026

La proyección de Bs5.094.291 (Cinco millones noventa y cuatro mil doscientos noventa y uno 00/100 bolivianos) reflejara una entidad que ha logrado diversificar su cartera hacia el comercio exterior. Para garantizar que estos ingresos se materialicen, la gestión se enfocara en:

- **Servicio EMS:** Los servicios Express Mail Services (EMS), tanto nacional como internacional siguen siendo el motor de ingresos por venta de servicios, sumando Bs2.182.082 (Dos millones ciento ochenta y dos mil ochenta y dos 00/100 bolivianos).
- **Eficiencia en Ventanillas:** Dado que la recaudación por ventanilla es de Bs1.146.014 (Un millón ciento cuarenta y seis mil catorce 00/100 bolivianos), la rapidez en la atención es clave para mantener la fluidez de estos ingresos "al contado".

7.4. Importaciones 2026.

Para la gestión 2026 se prevé recibir 130.354 envíos provenientes del exterior como se detalla a continuación:

GESTIÓN	CANTIDAD	PESO en Kg
2026	130.354	46.500

Este crecimiento proyectado se sustenta en la implementación de medidas orientadas a la optimización integral de los procesos logísticos y aduaneros. En particular, se prevé que la reducción o eliminación de intervenciones operativas por parte de la Aduana Nacional de Bolivia permitirá agilizar el despacho de mercancías, disminuyendo tiempos y costos asociados a la importación.

Un factor clave en esta proyección es la automatización del proceso operativo en el Centro de Tratamiento del Aeropuerto Internacional Aeropuerto Internacional Viru Viru, mediante la incorporación de nuevas tecnologías de clasificación, control y trazabilidad de envíos. Esta modernización permitirá incrementar la capacidad de procesamiento, reducir errores operativos y optimizar los tiempos de despacho, fortaleciendo la eficiencia del flujo logístico.

Asimismo, se considera el fortalecimiento de acuerdos estratégicos con facilitadores de comercio electrónico, con un enfoque específico en la articulación operativa con Correos de Bolivia como canal logístico clave. Estas negociaciones buscan mejorar la eficiencia en la distribución de envíos internacionales de bajo volumen, impulsando el crecimiento del comercio electrónico transfronterizo.

En conjunto, estos factores generan un entorno más favorable para el incremento sostenido de las importaciones, consolidando una perspectiva de expansión para la gestión 2026, con mejoras tanto en volumen como en eficiencia operativa.

7.5. Exportaciones 2026.

Para la gestión 2026 se prevé exportar 19.200 envíos al exterior, como se detalla a continuación

GESTIÓN	CANTIDAD	PESO en Kg
2026	19.200	10.000

Este crecimiento proyectado se sustenta principalmente en el impulso a la promoción de los servicios EMS internacional, Encomiendas y LC/AO, orientados a mejorar la visibilidad, accesibilidad y competitividad de la oferta institucional. En este sentido, se prevé fortalecer las estrategias de difusión de los servicios internacionales, destacando atributos como la cobertura, confiabilidad y costos competitivos.

Asimismo, se contempla la implementación de campañas de promoción dirigidas a nuevos segmentos de usuarios, especialmente pequeños y medianos emprendedores (MyPES), con el objetivo de incentivar el uso de los servicios de exportación y facilitar los procesos de exportaciones. Estas acciones permitirán posicionar a Correos de Bolivia como un canal accesible y eficiente para el envío de mercancías al exterior.

De igual manera, el fortalecimiento de la relación con clientes actuales, mediante estrategias de fidelización y mejora continua en la atención, contribuirá a consolidar el crecimiento sostenido observado en los últimos años.

7.6 Capacidad Operativa

El incremento sostenido en los volúmenes de importación y exportación gestionados para la gestión 2026, requiere una adecuación progresiva de la capacidad operativa institucional, tanto en recursos humanos como en medios logísticos, acompañada de una estrategia activa de promoción de nuevos servicios.

Actualmente se cuenta con 76 funcionarios operativos, considerando un análisis conservador del crecimiento proyectado, se estima que la demanda operativa podría incrementarse en torno a un, 20% a 30% adicional de carga de trabajo principalmente para la distribución de última milla. En función de este escenario, se proyecta un ajuste proporcional en la dotación de personal de: 20 a 30 nuevos funcionarios operativos.

Este incremento permitirá sostener la calidad del servicio, optimizar tiempos de procesamiento y garantizar una atención eficiente frente al mayor volumen de envíos.

De manera complementaria, el parque automotor también se incrementará para esta gestión con la adquisición de 1 furgón y dos motocicletas, priorizando la cobertura en zonas de mayor demanda y mejorando la capacidad de distribución.

En este contexto, cobra especial relevancia la promoción y fortalecimiento de nuevos servicios, particularmente el servicio de mis ventas online, como un eje estratégico para ampliar la oferta institucional. La implementación y difusión de este tipo de servicios permitirá:

- Captar nuevos segmentos de clientes
- Incrementar la frecuencia de uso por parte de usuarios actuales
- Mejorar la competitividad frente a operadores logísticos privados
- Generar nuevas fuentes de ingresos (Diversificación)

Asimismo, la promoción activa de estos servicios contribuirá a posicionar a Correos de Bolivia como un proveedor integral de soluciones logísticas, adaptado a las nuevas necesidades del mercado.

En conjunto, la ampliación de la capacidad operativa y el impulso a servicios como el de ventas online que permitirán consolidar el crecimiento proyectado, fortaleciendo la presencia y competitividad de Correos de Bolivia en el sector logístico nacional.

8. AREA DE SISTEMAS

El Área de Sistemas conforme su Plan Operativo Anual (POA) 2026, destaca su compromiso con la modernización tecnológica, conforme a las necesidades identificadas y coordinadas con las diferentes Unidades Organizacionales de la entidad, hacia la mejora de los servicios postales y la transformación digital institucional.

Para la ejecución de sus actividades, cuenta con financiamiento proveniente del PNSPU, a través de los proyectos Centro de Tratamiento Viru Viru y Mejora de Tecnología e Innovación para el Servicio Postal, los cuales respaldan el desarrollo e implementación de los sistemas previstos, permitiendo una gestión tecnológica ordenada y articulada.

8.1. Objetivos

Los objetivos trazados son: Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que fortalezcan la operación postal institucional, mejoren la experiencia del usuario, modernicen los procesos internos y garanticen la transformación digital de los servicios durante la gestión 2026.

8.2. Objetivos Específicos

- Ejecutar el desarrollo de 12 sistemas y aplicaciones informáticas priorizadas para la gestión 2026.
- Articular el financiamiento de los sistemas con los proyectos institucionales vigentes.
- Asegurar la integración tecnológica entre los distintos sistemas desarrollados.
- Brindar soporte técnico continuo a los usuarios internos de la institución.
- Fortalecer la infraestructura tecnológica en el Proyecto Centro de Tratamiento Viru Viru.

8.3. Fuentes de Financiamiento

La ejecución de los sistemas contemplados en el presente POA se sustenta en los siguientes

proyectos institucionales, los cuales contienen ítems presupuestarios que el Área de Sistemas utiliza en cada desarrollo:

Fuente de Financiamiento	Sistemas Vinculados	Observaciones
Proyecto Centro de Tratamiento Viru Viru - PNSPU	Tickets de Atención, Casillas, Filatelia, Soporte Técnico	Ítems presupuestarios habilitados para desarrollo de sistemas
Proyecto Mejora Tecnología e Innovación para el Servicio Postal - PNSPU	SIOP, Pagina Web, Intranet, TrackingBo, Facturación Electrónica, App de Procesos Operativos, ChatBot	Ítems presupuestarios habilitados para desarrollo de sistemas

Fuente: Area de Sistemas - Cite: NI/AGBC/DAF/SIS Nº 0031/2026

8.4. Cartera de Sistemas 2026

A continuación, se detalla la cartera de sistemas proyectados para la gestión 2026, con sus respectivos objetivos, fuentes de financiamiento, cronograma trimestral e indicadores de logro:

Nº	Sistema / Actividad	Objetivos	Proyecto Asignado	Trimestre
1.	Sistema Integral Operativo Postal (SIOP)	Digitalizar y centralizar los procesos operativos postales, integrando recepción, clasificación, despacho y seguimiento de envíos.	Proyecto Tecnología Innovación Postal Mejora e Servicio	T1 - T4
2.	Actualización de la Página Web Institucional	Modernizar la presencia digital institucional con nueva interfaz, mejoras de accesibilidad y contenidos actualizados.	Proyecto Tecnología Innovación Postal Mejora e Servicio	T1 - T2
3.	Actualización de la Intranet	Renovar la plataforma interna de comunicación y gestión documental para mejorar la productividad del personal.	Proyecto Tecnología Innovación Postal Mejora e Servicio	T2 - T3
4.	Sistema de Tickets de Atención	Implementar un sistema centralizado de gestión de atención al cliente en todas las ventanillas	Proyecto Centro de Tratamiento Viru Viru	T1 - T2

5.	TrackingBo Móvil	Desarrollar una aplicación móvil para el seguimiento en tiempo real de envíos postales por parte de los usuarios.	Proyecto Tecnología Innovación Postal	Mejora e Servicio	T2 - T4
6.	Sistema de Facturación Electrónica	Adaptar los procesos de facturación a la normativa vigente de emisión electrónica, cumpliendo regulaciones de impuestos.	Proyecto Tecnología Innovación Postal	Mejora e Servicio	T1 - T3
7.	Sistema de Casillas	Gestionar de forma automatizada la asignación, renovación y facturación de casillas postales.	Proyecto Centro de Tratamiento Viru Viru		T2 - T3
8.	Sistema de Filatelia	Desarrollar un módulo para la gestión, catalogación y venta de productos filatélicos institucionales.	Proyecto Centro de Tratamiento Viru Viru		T3 - T4
9.	Sistema de Soporte Técnico	Implementar una plataforma de gestión de incidentes técnicos, estados de equipos y mantenimiento preventivo.	Proyecto Centro de Tratamiento Viru Viru		T1 - T2
10.	Aplicación de Procesos Operativos Postales	Digitalizar los flujos y procedimientos operativos del servicio postal para optimizar tiempos y reducir errores todo en una aplicación móvil.	Proyecto Tecnología Innovación Postal	Mejora e Servicio	T3 - T4
11.	ChatBot Institucional	Desarrollar un asistente virtual para atención al cliente, respuesta automática de consultas y orientación de servicios postales.	Proyecto Tecnología Innovación Postal	Mejora e Servicio	T3 - T4

Fuente: Area de Sistemas - Cite: NI/AGBC/DAF/SIS N° 0031/2026

8.5. Descripción de Sistemas Proyectos

a) Sistema Integral Operativo Postal (SIOP)

El SIOP constituye el eje central de la digitalización operativa postal. Integrará los módulos de recepción, clasificación, despacho y seguimiento de envíos en una sola plataforma, eliminando el uso de registros manuales y reduciendo los tiempos de procesamiento. Su desarrollo se financiará a través del Proyecto de Mejora de Tecnología e Innovación para el Servicio Postal.

b) Actualización de la Página Web Institucional

La actualización del sitio web institucional incluirá una nueva arquitectura de información, diseño responsivo, mejoras en accesibilidad y contenidos dinámicos actualizados. Busca mejorar la imagen institucional y facilitar el acceso a servicios e información por parte de la ciudadanía.

c) Actualización de la Intranet

La intranet institucional será renovada para mejorar la gestión documental interna, la comunicación entre unidades y el acceso a herramientas colaborativas. Se implementarán módulos de noticias internas, repositorio de documentos y directorio institucional actualizado.

d) Sistema de Tickets de Atención

El Sistema de Colas de Atención al Cliente tiene como propósito ordenar, gestionar y optimizar el flujo de atención presencial en las ventanillas y puntos de servicio de la institución. A través de la emisión de turnos digitales, el sistema permitirá organizar la afluencia de usuarios eliminando las filas físicas desordenadas, reduciendo los tiempos de espera y mejorando significativamente la experiencia del ciudadano.

e) TrackingBo Móvil

Aplicación móvil para iOS y Android que permitirá a los usuarios realizar el seguimiento en tiempo real de sus envíos postales. Se integrará con los sistemas operativos postales y ofrecerá notificaciones push sobre el estado de los envíos.

f) Sistema de Facturación Electrónica

Adaptación de los procesos de facturación a la normativa de emisión electrónica del Servicio de Impuestos Nacionales. El sistema permitirá la emisión, recepción y gestión de facturas electrónicas en cumplimiento con la legislación tributaria vigente.

g) Sistema de Casillas

Automatizará la gestión integral de casillas postales, incluyendo asignación, renovación, facturación, notificaciones y cierre de contratos. Reducirá la carga administrativa y mejorará el control del inventario de casillas disponibles.

h) Sistema de Filatelia

Módulo de gestión para el catálogo, inventario y venta de productos filatélicos institucionales. Incluirá registro de colecciones, control de stock, integración con el módulo de facturación y opción de venta en línea.

i) Sistema de Soporte Técnico

Plataforma de gestión de incidentes técnicos que incluirá inventario de equipos, registro



de mantenimientos preventivos y correctivos, asignación de técnicos y seguimiento de resolución de fallas. Mejorará la trazabilidad del soporte técnico institucional.

j) Aplicación de Procesos Operativos Postales

Herramienta móvil para la digitalización de los procedimientos y flujos operativos postales. Permitirá registrar, consultar y actualizar los procesos en formato digital, facilitando la estandarización y auditoría de operaciones.

k) ChatBot Institucional

Asistente virtual inteligente para atención al cliente en canales digitales institucionales. Responderá consultas frecuentes, orientará sobre servicios postales, derivará solicitudes y registrará interacciones, reduciendo la carga en canales de atención presencial.

9. AUDITORIA INTERNA

9.1. Información de Seguimiento a las Auditorias

AUDITORIAS PROGRAMADAS – GESTIÓN 2026

Nº	Auditorias	Descripción	Programadas
1	Auditorias de Cumplimiento	Auditoria de Cumplimiento respecto a las Planillas Salariales y los Registros Individuales de cada Servidor Público de la AGBC.	1
		Auditoria de cumplimiento al cierre del Proyecto Adecuación de Ambientes y Equipamiento del Centro de Tratamiento en el Aeropuerto Internacional de El Alto – La Paz.	1
2	Auditorias de Confiabilidad	Auditoria de Confiabilidad de los Registros y las Deficiencias de Control Interno Emergente de la Evaluación del Control Interno de los Registros de la AGBC, Correspondiente a la Gestión 2025.	1
		Auditoria de Confiabilidad de los Estados Financieros y las Deficiencias de Control Interno Emergente de la Evaluación de dichos estados, de la AGBC, correspondiente a la Gestión 2025.	1
	Total de Auditorias Programadas		4

Fuente: Auditoría Interna – NI/DESP/AI N° 0052/2026

Se aclara que durante la gestión 2026 se realizaran siete (7) relevamientos de información y tres (3) actividades de seguimiento, aclaración que tiene por objeto diferenciar estas tareas de los procedimientos formales de auditoría.

10. AREA LEGAL

Los Ex trabajadores de ECOBOL, entidades privadas y públicas presentaron demandas laborales

y Coactivas Sociales ante Juzgados de Partido de Trabajo y Seguridad Social, contra la extinta Empresa de Correos de Bolivia – ECOBOL, con base a la Constitución Política de Estado y la legislación laboral.

En el caso de los procesos laborales, por beneficios sociales, estos concluyeron con la emisión de Sentencias y Autos de Vista que pusieron fin al litigio declarando probadas las demanda laborales; por consiguiente, los referidos procesos adquirieron autoridad de cosa juzgada, es decir, no son susceptibles de otras instancias o recursos posteriores, ya que se encuentran ejecutoriados; y, actualmente, se encuentran en etapa de ejecución de fallos que conlleva la obligación del pago a través de medios coercitivos como son los Mandamientos de Apremio.

La Agencia Boliviana de Correos denominada “Correos de Bolivia” ha asumido estos pasivos por disposición de los Decretos Supremos N° 3495 y 4578, disponiendo este último que aquellos pasivos sean satisfechos con los Recursos de la Tarifa Adicional de Terminación Internacional – TATI, fondos que son insuficientes para cubrir la totalidad de dichos pasivos; por lo que la Asesoría Legal de la AGBC viene realizando una gestión jurídica y estrategia de pago responsable y transparente con los fondos económicos disponibles.

11. UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el marco del cumplimiento del principio de transparencia, además del derecho civil al acceso a la información pública y control social, la Unidad de Transparencia viene desarrollado sus funciones conforme establece la Ley N° 974 de 4 de septiembre de 2017, orientadas a fortalecer la gestión institucional, promoviendo prácticas de integridad, prevención de la corrupción y gestión de denuncias.

En el presente periodo inicial, se han implementado mecanismos de seguimiento y monitoreo, así como acciones de sensibilización dirigidas a los servidores públicos, orientadas a fortalecer la ética institucional y consolidar una cultura de transparencia; dichas acciones tendrán carácter continuo y serán sostenidas a lo largo de toda la presente gestión.

La Paz, 14 de abril de 2026