

 AGBC.SOA.MO.DCO	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN COMERCIAL	Página 1 de 6 No. RA 40
	Versión 1	EMISIÓN: 21-8-2019

CONTENIDO

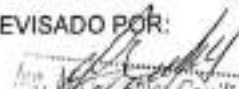
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. DOCUMENTOS REFERENCIALES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	3
6.1. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	3
6.2. MISIÓN	3
6.3. OBJETIVOS	3
6.4. RESPONSABILIDADES	4
6.5. FUNCIONES	4
6.6. INSTANCIA EJECUTORA	5
7. APROBACIÓN	6

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ACÁPITE	DESCRIPCIÓN
1	21-8-2019	-----	Nuevo

AREA RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

DIRECCIÓN COMERCIAL

ELABORADO POR:  Lic. Carla Maritza Hidalgo Lara ENCARGADA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS FECHA: 21/08/2019	REVISADO POR:  Ing. Iván B. Castañeda Ullón ENCARGADO DE PLANIFICACIÓN AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS FECHA: 30/08/2019	APROBADO POR:  Ing. Iván B. Castañeda Ullón DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS FECHA: 30/08/2019
---	---	---

 AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS AGBC.SOA.MO.DCO	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN COMERCIAL		Página 2 de 6
			No. RA 40
	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019	

1. OBJETIVO

Facilitar la comprensión para la creación de la Dirección Comercial, sus objetivos, funciones y responsabilidades; su ubicación en la estructura organizacional y su relación con otras unidades de la Agencia Boliviana de Correos.

2. ALCANCE

El contenido del presente manual es aplicable a todo el personal relacionado con la Dirección Comercial para el cumplimiento de su objetivo organizacional.

3. DEFINICIONES

Para fines del presente documento, se entiende por:

AGBC: Sigla de Agencia Boliviana de Correos

4. DOCUMENTOS REFERENCIALES

ORIGEN	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE	CODIGO
Interno	Organizacional	Estructura Organizativa AGBC	s/c

5. RESPONSABILIDADES

Dirección General Ejecutiva:

- ✓ Cumplir y hacer cumplir lo establecido en el presente documento
- ✓ Aprobar el presente documento

Planificación

- ✓ Difundir el presente documento a todos los funcionarios de la AGBC.

Dirección Comercial

- ✓ Actualizar el presente documento ante cualquier cambio que pudiera surgir producto de un proceso de análisis organizacional.

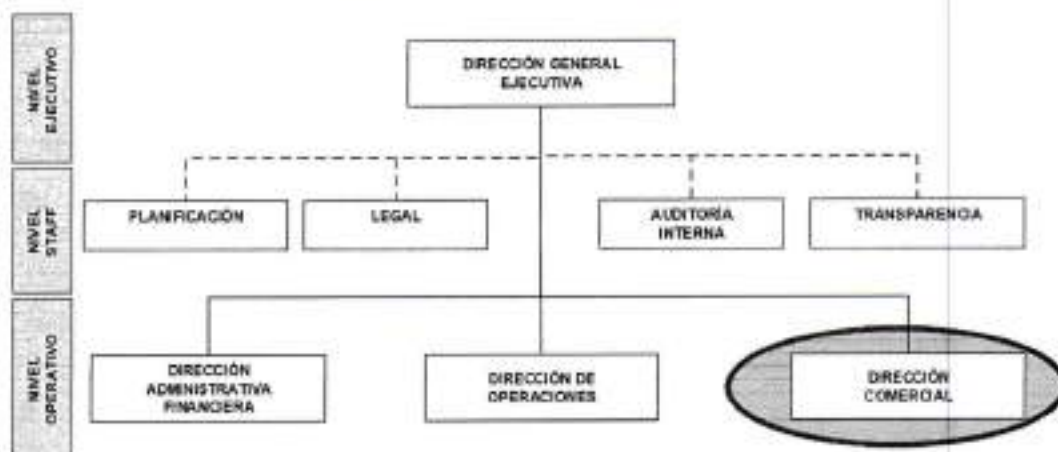


	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN COMERCIAL		Página 3 de 6
			No. RA
	AGBC.SOA.MO.DCO	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019

40

6. DESARROLLO

6.1. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



La Dirección Comercial se encuentra en un nivel operativo y es directa dependiente de la Dirección General Ejecutiva.

El conducto regular para que funcionarios dependientes de la Dirección Comercial se dirijan formal y oficialmente a la Dirección General Ejecutiva es a través del Director (a) Comercial.

6.2. MISIÓN

La misión de esta Dirección, es liderar y dirigir la estrategia y acciones comerciales, de manera compatible con los objetivos estratégicos institucionales, para el logro de la misión de la AGBC, tanto al interior del país como hacia el exterior, y en relación constante con instancias postales de países vecinos e instancias de regulación postal internacional.

6.3. OBJETIVOS

Son objetivos de la Dirección Comercial, los siguientes:

- ✓ Ampliar la cartera de clientes y asegurar la retención de los mismos.
- ✓ Diversificar la cartera de productos y servicios postales de la AGBC.
- ✓ Incidir en el incremento de la demanda del servicio postal.
- ✓ Posicionar la imagen institucional de la AGBC como la referente postal en Bolivia.
- ✓ Establecer circuitos de comunicación con todas las instancias internacionales del sector postal, según asunto a tratar.
- ✓ Establecer la cultura de enfoque hacia el cliente en todos los procesos de la AGBC.
- ✓ Administrar los canales de comunicación hacia el cliente.
- ✓ Establecer mecanismos para la generación y administración de información comercial.

Si la impresión del presente documento no registra el sello de agua como COPIA CONTROLADA, se trata de una versión poco confiable para su aplicación. Verifique con el área competente su vigencia

	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN COMERCIAL		Página 4 de 6 No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DCO	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019	

6.4. RESPONSABILIDADES

Son responsabilidades organizacionales de la Dirección Comercial, las siguientes:

- ✓ Precautelar los intereses de la AGBC en toda negociación en que se involucre.
- ✓ Precautelar que a través de la fijación de precios y las acciones promocionales o de ofertas, se asegure la sostenibilidad de los servicios.
- ✓ Garantizar la participación de todas las unidades organizacionales que corresponda, en el diseño y desarrollo de servicios, ofertas, promociones y similares, para asegurar el éxito del lanzamiento.
- ✓ Sustentar metodológicamente sus acciones y proyecciones.
- ✓ Cuidar la imagen institucional de la AGBC en toda acción comercial, publicitaria y/o de relacionamiento público.
- ✓ Precautelar el cumplimiento de plazos en la respuesta a reclamos.
- ✓ Mantener información actualizada sobre medidas de seguridad preventivas con relación a la falsificación de sellos postales; y precautelar su implementación según su aplicabilidad dadas las condiciones internas y externas de la AGBC.
- ✓ Precautelar la satisfacción de la demanda por valores postales.
- ✓ Transmitir información correcta en toda acción que realice.
- ✓ Precautelar un uso eficiente de los recursos, en todas sus acciones.
- ✓ Participar a través de un representante designado, en los Comités Técnicos a los que la Unidad fuere convocada.

6.5. FUNCIONES

De manera enunciativa, más no limitativa, son funciones de la Dirección Comercial, las siguientes:

- ✓ Elaborar y ejecutar el Plan Estratégico de Marketing y el Programa Operativo Anual de la Unidad, así como presupuestar las acciones de marketing y comercialización.
- ✓ Formular y ejecutar planes, estrategias, programas y proyectos comerciales, de marketing, captura y fidelización de clientes.
- ✓ Organizar y administrar el portafolio de productos y servicios.
- ✓ Desarrollar productos y servicios que amplíen el portafolio institucional.
- ✓ Diseñar y perfeccionar las características gráficas de la imagen institucional.
- ✓ Diseñar, desarrollar, coordinar y supervisar la elaboración del material audiovisual, comunicacional, publicitario e informativo dirigido al cliente y público en general.
- ✓ Difundir y controlar indicadores de impacto de la difusión del material desarrollado.
- ✓ Planificar y dirigir campañas de comunicación comercial, tanto interna como externa.
- ✓ Coordinar y gestionar canales y medios de comunicación, así como organizar gabinetes de prensa.
- ✓ Organizar y coordinar actos públicos externos e internos; y el protocolo de personalidades nacionales e internacionales en relación a actividades públicas de la AGBC.

Si la impresión del presente documento no registra el sello de agua como COPIA CONTROLADA, se trata de una versión poco confiable para su aplicación. Verifique con el área competente su vigencia



	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN COMERCIAL		Página 5 de 6
			No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DCO	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019	

- ✓ Programar, coordinar y ejecutar estudios de imagen, sondeos de opiniones e investigaciones de mercado, tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Recabar e intercambiar información de toda situación o instancia postal internacional que afecte las actividades de la AGBC; y transferirla oportunamente a la unidad correspondiente.
- ✓ Socializar internacionalmente información de la AGBC cuando corresponda y se cuente con la autorización pertinente.
- ✓ Constituirse y ejercer el contacto autorizado de las relaciones internacionales con todas las instancias del sector postal.
- ✓ Gestionar negociaciones, convenios, contratos, programas y/o proyectos a realizarse tanto con entidades e instancias nacionales como con instancias postales internacionales en beneficio de la AGBC.
- ✓ Gestionar, hacer seguimiento, responder y controlar los reclamos de los clientes y otros operadores.
- ✓ Canalizar reclamos hacia otros operadores y hacer seguimiento a la obtención de respuesta.
- ✓ Generar y mantener actualizada la base de datos de reclamos.
- ✓ Generar información consolidada respecto al balance de reclamos procedentes e improcedentes, sujetos y no sujetos a indemnización y/o multas.
- ✓ Planificar, organizar, evaluar y aplicar la base de datos del sistema de información comercial.
- ✓ Alimentar la página web institucional con información comercial.
- ✓ Formular, proponer y participar en acciones de mejora continua tanto de los productos y servicios; como de los procesos operativos y de soporte que afecten la percepción y comportamiento de los clientes.
- ✓ Formular, planificar, programar y ejecutar acciones para mejorar la atención al cliente.
- ✓ Controlar el comportamiento de los ingresos por la venta de productos y servicios.
- ✓ Monitorear la demanda de valores postales a nivel nacional.
- ✓ Investigar, diseñar, coordinar y supervisar la emisión de valores postales y medidas de seguridad para la prevención de posible falsificación.
- ✓ Custodiar, controlar y distribuir valores postales.
- ✓ Otras acordes a la misión, objetivos y responsabilidades de la unidad; y/o emergentes a instrucción de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

6.6. INSTANCIA EJECUTORA

Es dependiente e instancia ejecutora de la Dirección de Operaciones, la Unidad de Relaciones Internacionales, Marketing y Comunicación.

Si la impresión del presente documento no registra el sello de agua como COPIA CONTROLADA, se trata de una versión poco confiable para su aplicación. Verifique con el área competente su vigencia



	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN COMERCIAL	Página 6 de 6 No. RA 40
	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019



Misión: Ejecutar las funciones organizacionales de la Dirección Comercial para el logro de sus objetivos y los objetivos institucionales.

7. APROBACIÓN

El presente documento es propiedad intelectual de la Agencia Boliviana de Correos, ha sido aprobado por el nivel correspondiente, significando de estricto cumplimiento para todo el personal de la Agencia.

Se encuentra disponible para los trabajadores de la AGBC en la Unidad de Planificación.



Si la impresión del presente documento no registra el sello de agua como COPIA CONTROLADA, se trata de una versión poco confiable para su aplicación, Verifique con el área competente su vigencia