

	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OPERACIONES	Página 1 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión 1	EMISIÓN: 21-8-2019

CONTENIDO

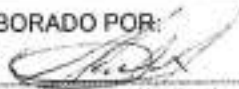
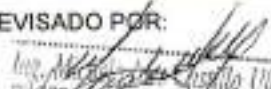
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. DOCUMENTOS REFERENCIALES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	3
6.1. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	3
6.2. MISIÓN	3
6.3. OBJETIVOS	3
6.4. RESPONSABILIDADES	4
6.5. FUNCIONES	4
6.6. INSTANCIAS EJECUTORAS	5
6.6.1. Unidades Territoriales	5
6.6.2. Desarrollo de Calidad	6
6.6.3. Oficinas Departamentales	7
6.6.4. Funciones Departamentales	8
7. APROBACIÓN	12

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	ACAPITE	DESCRIPCION
1	21-8-2019	----	Nuevo

AREA RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

ELABORADO POR:  Lic. Carla Maritza Hidalgo Lara ENCARGADO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL FECHA: 21-8-2019	REVISADO POR:  Ing. Mónica Cecilia Vilca PROFESORA DE PLANEACIÓN AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS FECHA: 30 / 08 / 2019	APROBADO POR:  Ing. Iván B. Céspedes Montañón DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS FECHA:
--	---	--

	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OPERACIONES	Página 2 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019

1. OBJETIVO

Facilitar la comprensión de la razón para la creación de la Unidad de Operaciones, su misión, 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 dependiente de la Dirección de Operaciones para el cumplimiento de su objetivo organizacional.

3. DEFINICIONES

Para fines del presente documento, se entiende por:

AGBC: Siglas de abreviación de Agencia Boliviana de Correos

UPU: Siglas de abreviación de Unión Postal Universal

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 Agencia Boliviana de Correos

Dirección de Operaciones

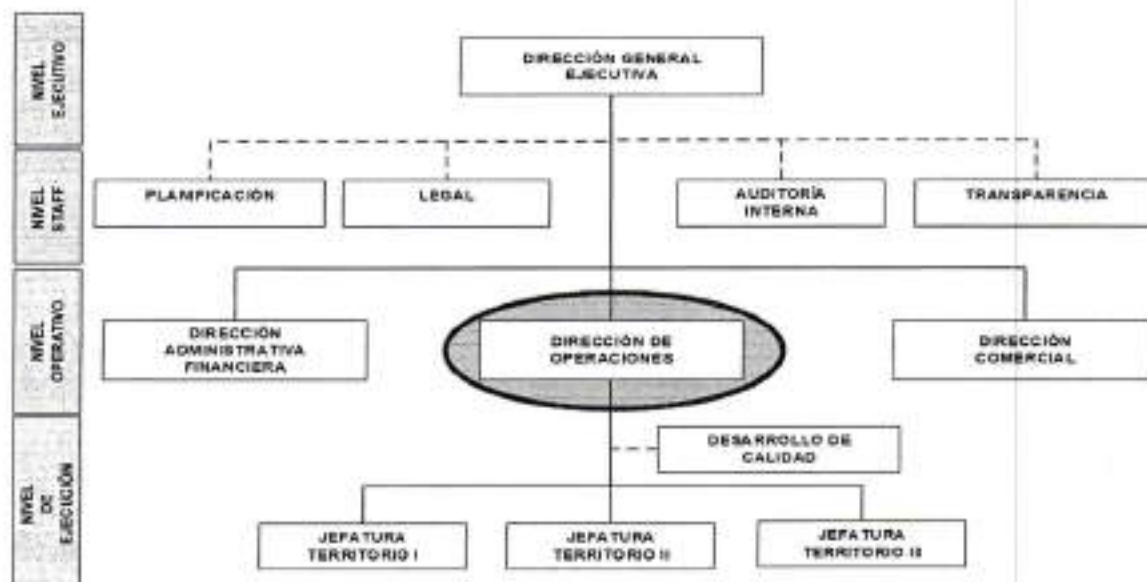
- ✓ Actualizar el presente documento ante cualquier cambio que pudiera surgir producto de un proceso de análisis organizacional.

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.

 AGBC.SOA.MO.DOP	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OPERACIONES	Página 3 de 12 No. RA 40
	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019

6. DESARROLLO

6.1. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



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

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

6.2. MISIÓN

Llevar la gestión operativa de la AGBC hacia el cumplimiento de la misión y visión institucionales, aplicando principios de eficiencia, eficacia, efectividad y productividad.

6.3. OBJETIVOS

Son objetivos de la Dirección de Operaciones, los siguientes:

- ✓ Elevar la productividad en la prestación de servicios.
- ✓ Instaurar una cultura de productividad y calidad en la prestación del servicio, con enfoque hacia el cliente.
- ✓ Estandarizar los procesos operativos a nivel nacional.
- ✓ Organizar y aplicar metodologías de gestión de procesos para obtener y mantener certificaciones de calidad UPU.

 AGBC.SOA.MO.DOP	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OPERACIONES	Página 4 de 12 No. RA 40
	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019

6.4. RESPONSABILIDADES

En términos generales, enunciativamente, más no limitativa, la Dirección de Operaciones tiene las siguientes responsabilidades:

- ✓ Asegurar el cumplimiento de la normativa nacional, internacional e interna, en la operativa postal.
- ✓ Asegurar la protección de la correspondencia confiada por los clientes y otros operadores postales.
- ✓ Asegurar el rastreo de la correspondencia.
- ✓ Administrar el recurso humano de manera productiva y humana.
- ✓ Garantizar el flujo oportuno de información para la toma de decisiones.
- ✓ Participar a través de un representante designado, en los Comités Técnicos internos a los que la Unidad fuere convocada.
- ✓ Participar a través de un representante designado, en los Comités Interinstitucionales y Sectoriales ya sean éstos de carácter bilateral o multilateral.

6.5. FUNCIONES

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

- ✓ Formular y gestionar la aprobación de estrategias, planes, políticas y procedimientos que fortalezcan o mejoren la gestión de prestación del servicio postal.
- ✓ Formular el Programa Operativo Anual de la Unidad, consolidando los programas territoriales y departamentales.
- ✓ En el marco de la normativa sectorial internacional, definir estándares operativos.
- ✓ Llevar a cabo el diagnóstico periódico de calidad del servicio postal de la AGBC.
- ✓ Implementar acciones de mejora continua.
- ✓ Dar seguimiento constante a los indicadores operativos y tomar decisiones de gestión para la reconducción operativa y el alcance de los objetivos institucionales.
- ✓ Gestionar la estandarización y formalización de procedimientos operativos a nivel nacional.
- ✓ Controlar y tomar medidas para asegurar el cumplimiento de normas, procesos y procedimientos nacionales e internacionales en resguardo a los intereses de la AGBC.
- ✓ Monitorear el rendimiento productivo del personal dependiente de la unidad.
- ✓ Apoyar a las unidades regionales y a las oficinas departamentales en toda gestión que involucre relacionamiento interinstitucional en procura de la mejora operativa.



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 DE OPERACIONES	Página 5 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISIÓN: 21-8-2019

- ✓ Planificar, organizar e implementar medidas de seguridad postal en cada una de las etapas de prestación del servicio y en todos los recintos postales.
- ✓ Controlar la demanda y distribución de sellos postales.
- ✓ Otras acordes a su misión y objetivos; y/o que emerjan por instrucción de la Dirección General Ejecutiva.

6.6. INSTANCIAS EJECUTORAS

Son áreas dependientes de la Dirección de Operaciones: Desarrollo de Calidad y las Unidades Territoriales.



En su calidad de instancias ejecutoras de la Dirección de Operaciones, todos los dependientes de las mismas deben mantener el canal de comunicación vertical ascendente para dirigirse formal y oficialmente con el Director (a) de Operaciones.

6.6.1. Unidades Territoriales

Se han creado tres (3) Unidades Territoriales, cada una a cargo de tres (3) departamentos o regiones:

Territorio I: A cargo de las oficinas de La Paz, Oruro y Potosí

Territorio II. A cargo de las oficinas de Cochabamba, Sucre y Tarija

Territorio III. A cargo de las oficinas de Santa Cruz, Beni y Pando

Misión: Los territorios han sido creados con la misión de replicar la estrategia operativa definida por la AGBC en los departamentos a su cargo; asegurar la correcta ejecución operativa y el cumplimiento de la normativa relacionada, tanto interna, externa, nacional e internacional, para el logro de los objetivos institucionales.

Objetivos:

Son objetivos de las Unidades Territoriales, los siguientes:

- ✓ Asegurar que, en las oficinas a su cargo, se cumpla con los procesos y procedimientos operativos definidos.

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 DE OPERACIONES	Página 6 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISIÓN: 21-8-2019

- ✓ Asegurar que, en las oficinas a su cargo se cumpla con los estándares postales internacionales.
- ✓ Generar flujos de retroalimentación efectivos respecto a los procesos operativos, para su mejora continua.
- ✓ Fomentar la integración e identificación del personal con los objetivos institucionales.
- ✓ Fomentar la cultura de calidad en la prestación del servicio y con enfoque hacia el cliente.

Funciones:

De manera enunciativa más no limitativa, las Jefaturas Territoriales deben:

- ✓ Supervisar el desarrollo del servicio postal y el cumplimiento de los procesos y estándares normados, tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Coordinar la gestión de recursos para el correcto desarrollo de las operaciones y controlar su utilización.
- ✓ Controlar los indicadores de ejecución operativa y rendimiento, en el territorio a su cargo.
- ✓ Proponer, diseñar y validar los procedimientos operativos, así como modificaciones para su actualización; identificar puntos de mejora y gestionar su formalización.
- ✓ Supervisar las operaciones postales en el aeropuerto o aeropuertos existentes en el territorio a su cargo; y gestionar la solución a cualquier imprevisto acontecido que afecte la normal operativa postal, sea atribuible a instancias aeroportuarias o a procesos internos.
- ✓ Formular el Programa Operativo Anual territorial, sobre la base de los programas regionales a su cargo.
- ✓ Supervisar el cumplimiento del Programa Operativo Anual aprobado.
- ✓ Verificar que, en las oficinas a su cargo, se cuente con los recursos y elementos necesarios para una óptima ejecución de tareas; y coadyuvar en las gestiones correspondientes.
- ✓ Programar, dirigir, coordinar y supervisar los procesos de rezago.
- ✓ Proponer, coordinar y desarrollar proyectos para mejora del servicio postal.
- ✓ Otras acordes a su misión, objetivos o que emerjan por instrucción de la Dirección General Ejecutiva.

6.6.2. Desarrollo de Calidad

La Unidad de Desarrollo de calidad se encuentra en un nivel de Staff operativo de la Dirección de Operaciones.

Misión: Fue creada con la misión de apoyar a la Dirección de Operaciones en el alcance y mantenimiento de estándares de calidad y seguridad, en todas las dimensiones operativas y etapas de la prestación del servicio postal, constituyéndose en un canal control, medición y retroalimentación para la toma de decisiones.

 AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OPERACIONES	Página 7 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISIÓN: 21-8-2019

Objetivos:

Son objetivos organizacionales de la Unidad de Desarrollo de Calidad, los siguientes:

- ✓ Promover la instauración de una cultura de la calidad operativa.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de estándares de calidad fijados para la prestación del servicio postal.
- ✓ Identificar y medir el riesgo operativo de la AGBC, e implementar medidas para su efectiva gestión y consecuente aplicación de medidas preventivas y correctivas.
- ✓ Implementar mecanismos y herramientas para la obtención, sistematización y análisis de la información de operaciones.

Funciones:

De manera enunciativa más no limitativa, son funciones de la Unidad de Desarrollo de Calidad, las siguientes:

- ✓ Elaborar el diagnóstico de la prestación del servicio, desde una perspectiva de calidad, gestión por procesos y por resultados.
- ✓ Formular de propuestas de planes, programas y proyectos de mejora en la prestación del servicio.
- ✓ Elaborar el Programa Operativo Anual del área.
- ✓ Identificar y controlar factores de riesgo operativo.
- ✓ Definir, implementar y aplicar mecanismos y herramientas de medición del riesgo operativo
- ✓ Formular, desarrollar y controlar indicadores de calidad operativa.
- ✓ Recolectar y generar datos sobre los procesos, procedimientos, operativa en general y resultados, para un control constante de la calidad del servicio.
- ✓ Desarrollar y aplicar metodologías y acciones tendientes al alcance de los objetivos operativos, eliminación o minimización del riesgo operativo de la AGBC, con un enfoque de calidad.
- ✓ Coordinar con otras áreas de la AGBC el aseguramiento de recursos y acciones destinadas a la mejora de la calidad en la prestación de servicios.
- ✓ Promover y gestionar interinstitucionalmente el contacto con instancias promotoras de la calidad, para intervenciones consensuadas tendientes a la mejora de la calidad en la prestación del servicio postal.
- ✓ Otras acordes a su misión y objetivos; y/o emergentes de instrucciones de la Dirección de Operaciones.

6.6.3. Oficinas Departamentales

Para el alcance de la misión y objetivos, además de la ejecución de las funciones de la Dirección de Operaciones y sus Unidades dependientes, se despliegan funciones operativas a nivel de cada una de las oficinas departamentales:

 AGBC.SOA.MO.DOP	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Página 8 de 12 No. RA 40
	Versión: 1	EMISIÓN: 21-8-2019	



Misión: Ejecutar las tareas operativas para el cumplimiento del servicio postal en aplicación de la normativa postal y la normativa interna.

Responsabilidades:

Son responsabilidades organizacionales de la oficina departamental:

- ✓ Asegurar la prestación del servicio postal con eficiencia, eficacia y productividad, en sujeción a la normativa postal e interna vigente.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de tiempos en el procesamiento de los envíos, según el tipo de servicio y el grado de prioridad de los mismos.
- ✓ Asegurar una eficaz y eficiente gestión administrativa en la oficina postal a su cargo.
- ✓ Gestionar la disponibilidad de recursos físicos, materiales y humanos necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones.
- ✓ Asegurar el uso adecuado de los recursos
- ✓ Mantener información fluida con niveles superiores, sobre factores positivos o negativos que afectan las operaciones postales.

6.6.4. Funciones Departamentales

Son funciones de la oficina departamental, las siguientes:



 AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS	MANUAL ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Página 9 de 12 No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019	

Atención al Cliente e Informaciones

De manera enunciativa más no limitativa, la función de Atención al Cliente e Informaciones, se ocupa de:

- ✓ Solucionar dudas del cliente respecto a la prestación del servicio, puntos de atención, horarios y tarifas entre otros.
- ✓ Colaborar a solicitud del cliente, con el rastreo de la correspondencia tanto entrante como saliente en el marco de normas internas establecidas para la protección de la información.
- ✓ Recoger y canalizar quejas y reclamos directamente de los clientes; así como entregar las respuestas ya procesadas.
- ✓ Generar una base de datos de los asuntos de consulta y reclamos de los clientes.
- ✓ Controlar los tiempos de respuesta a los reclamos generados en el marco de la normativa regulatoria vigente.
- ✓ Poner en conocimiento de las unidades operativas la información generada, para la toma de decisiones y acciones de mejora continua.
- ✓ Recibir y derivar la correspondencia externa institucional.
- ✓ Otras compatibles con la función.

Admisiones

De manera enunciativa más no limitativa, la función de Admisiones se ocupa de:

- ✓ Verificar el cumplimiento de normas universales en cuanto a la admisión o rechazo de correspondencia.
- ✓ Verificar el correcto rotulado de los envíos a ser admitidos.
- ✓ Pesar, valorar y registrar de admisión de correspondencia (peso y porte)
- ✓ Controlar la asignación y disponibilidad de casillas postales; realizar los cobros correspondientes.
- ✓ Controlar y vender estampillas postales.
- ✓ Cobrar y facturar por el servicio postal y la venta de estampillas.
- ✓ Transferir la recaudación diaria de acuerdo a procedimientos establecidos.
- ✓ Mantener un archivo ordenado y actualizado de la documentación generada.
- ✓ Generar y transferir información oportuna para la mejora de los procesos de admisión de correspondencia.
- ✓ Otras compatibles con la función.



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 DE OPERACIONES	Página 10 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019

Enlace y Transporte

De manera enunciativa más no limitativa, la función de Clasificación se ocupa de:

- ✓ Recoger en oficinas de los transportistas, envíos provenientes del interior o exterior del país.
- ✓ Trasladar hacia oficinas de los transportistas, envíos con destino al interior o exterior del país.
- ✓ Verificar el estado de los envíos que recoge del transportista, y que entrega al transportista.
- ✓ Guardar registro de los envíos recogidos y entregados, y de las observaciones detectadas.
- ✓ Elaborar documentos suplementarios ante observaciones emergente del control ejercido por los transportistas o instancias nacionales como Aduana y FELCN cuando corresponda.
- ✓ Generar y transferir información oportuna para la mejora de los procesos de traslado y verificación de correspondencia.
- ✓ Otras compatibles con la función.

Apertura y Clasificación

De manera enunciativa más no limitativa, la función de Clasificación se ocupa de:

- ✓ Verificar en el marco de la normativa postal universal, las condiciones de admisión de la correspondencia y la documentación que acompaña.
- ✓ Registrar la correspondencia recibida del interior del país o de otros países, para el control de su procesamiento.
- ✓ Clasificar la correspondencia según su tipología, destino, tipo de servicio, fecha de admisión y grado de prioridad, para su correcta distribución.
- ✓ Transferir los envíos a las áreas competentes para su correspondiente despacho y/o efectiva distribución y entrega al destinatario.
- ✓ Emitir, respaldar y gestionar boletines de verificación.
- ✓ Guardar archivo ordenado y actualizado de los envíos postales procesados y de los boletines de verificación generados.
- ✓ Brindar a requerimiento del área y/o personal competente, información y respaldos de manera ágil y oportuna para coadyuvar a la respuesta de reclamos.
- ✓ Mantener un archivo ordenado y actualizado de la documentación generada.
- ✓ Generar y transferir información oportuna para la mejora de los procesos de apertura y clasificación de correspondencia.
- ✓ Otras compatibles a la función.

Encaminamiento y Expedición

De manera enunciativa más no limitativa, la función de Encaminamiento se ocupa de:

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 DE OPERACIONES	Página 11 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISIÓN: 21-8-2019

- ✓ Organizar, documentar y coordinar los despachos con destino al interior del país y al exterior en sujeción a la normativa postal universal.
- ✓ Emitir, respaldar y gestionar boletines de verificación.
- ✓ Guardar archivo ordenado y actualizado de los envíos postales procesados, y los boletines de verificación generados.
- ✓ Brindar a requerimiento del área y/o personal competente, información y respaldos de manera ágil y oportuna para coadyuvar a la respuesta de reclamos.
- ✓ Mantener un archivo ordenado y actualizado de la documentación generada.
- ✓ Generar y transferir información oportuna para la mejora de los procesos de Encaminamiento y Expedición de correspondencia.
- ✓ Otras compatibles con la función.

Distribución

De manera enunciativa más no limitativa, la función de Distribución se ocupa de:

- ✓ Clasificar la correspondencia según vía de entrega al destinatario.
- ✓ Controlar el registro de estado de la correspondencia.
- ✓ Resguardar en condiciones óptimas y seguras la correspondencia, hasta su entrega final.
- ✓ Entregar la correspondencia a su destinatario cumpliendo los estándares establecidos en la normativa postal.
- ✓ Realizar el cobro definido por la entrega de correspondencia; y transferir la recaudación al área competente.
- ✓ Realizar las tareas necesarias para el cumplimiento de la normativa postal en cuanto a devolución de correspondencia a origen y la gestión para el tratamiento de rezagos.
- ✓ Generar y transferir información oportuna para la mejora de los procesos de distribución de correspondencia.
- ✓ Mantener un archivo ordenado y actualizado de la documentación generada.
- ✓ Otras compatibles a la función.

ECA y Pliegos

De manera enunciativa más no limitativa, la función de ECA y Pliegos se ocupa de:

- ✓ Recepcionar correspondencia en cumplimiento a las condiciones contractuales de cada cliente.
- ✓ Resguardar en condiciones óptimas y seguras la correspondencia, hasta su despacho o entrega al destinatario final.
- ✓ Generar información sobre servicios prestados por cliente, para las gestiones de cobro y facturación que correspondan.

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 DE OPERACIONES	Página 12 de 12
		No. RA 40
AGBC.SOA.MO.DOP	Versión: 1	EMISION: 21-8-2019

- ✓ Coordinar y monitorear el despacho de correspondencia con destino al interior o exterior del país y la entrega de correspondencia con destino local.
- ✓ Otras compatibles con la función.

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