



**ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 13
La Paz, 30 de julio de 2018**

CONSIDERANDO:

Que los Parágrafos I y II del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determinan que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones y que es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

Que la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece "el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien".

Que el Artículo 103 de la Ley N° 164, dispone 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.

Que el Artículo 105 de la Ley N° 164, señala que el Órgano Ejecutivo del nivel central, mediante norma expresa nombrará al operador público designado; y que el operador público designado, es el responsable de prestar y desarrollar el servicio postal universal en todo el territorio nacional, cuya autorización estará exenta de pago.

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 3495 de 28 de febrero de 2018, indica: "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, y patrimonio propio, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda".

Que el artículo 5 del referido Decreto Supremo establece que las funciones de la Agencia Boliviana de Correos son las siguientes: a) Planificar, prestar, mejorar, y desarrollar en todo el territorio nacional los servicios postales básicos y no básicos, nacionales o internacionales, financieros, postales, conexos y accesorios establecidos en las disposiciones legales sobre Correos, en los convenios y Acuerdos Postales Internacionales suscritos por el Estado y en sus respectivos reglamentos y b) Prestar y promover el desarrollo del Servicio Postal Universal.

Que de conformidad con el artículo 6 del Decreto Supremo N° 3495 son atribuciones del Director General Ejecutivo, entre otras, las siguientes: a) Ejercer la representación legal de la institución, b) Ejercer la calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva de la Institución, d) Aprobar reglamentos internos, manuales y toda normativa necesaria para el cumplimiento de las finalidades de la Agencia Boliviana de Correos, j) Realizar y autorizar los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la institución.





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS

Que el artículo 9 del mencionado Decreto Supremo nombra a la Agencia Boliviana de Correos como el Operador Público Designado del Estado Plurinacional de Bolivia.

CONSIDERANDO:

Que a través de Informe Técnico AGBC/DAF/TES N° 0022/2018 de 24 de julio de 2018, el Profesional de Tesorería, Facturación y Cobranza de la entidad expresa que la Agencia Boliviana de Correos, por inicio de actividades debe oficializar el procedimiento de Cobranza, el mismo que tiene por objetivo normar el proceso de recaudación, transparentar responsabilidades entre áreas y secciones involucradas, detallar actividades y ejercer un control periódico. Dicho informe, añade que la Dirección Administrativa Financiera a través de la Sección de Tesorería – Facturación – Cobranza, deberá revisar y actualizar el procedimiento, en función a la dinámica administrativa, las experiencias institucionales, el funcionamiento de otros sistemas relacionados con la gestión de cobranza, por lo que se pone a consideración de la Dirección General Ejecutiva el proyecto de Procedimiento de Cobranza, documento que una vez realizadas las revisiones necesarias debe determinar las actividades, responsables y tiempos óptimos para la gestión de cobranza de la Agencia Boliviana de Correos.

Que por lo referido, el Informe Técnico AGBC/DAF/TES N° 0022/2018, recomienda remitir el Proyecto de Procedimiento de Cobranza al Área Legal, para su análisis y posterior aprobación mediante Resolución Administrativa.

Que de acuerdo al Informe Legal AGBC / RESP. LEGAL N° 011/2018 de 30 de julio de 2018, se recomienda emitir la correspondiente Resolución Administrativa que apruebe el Procedimiento de Cobranza de la Agencia Boliviana de Correos.

POR TANTO:

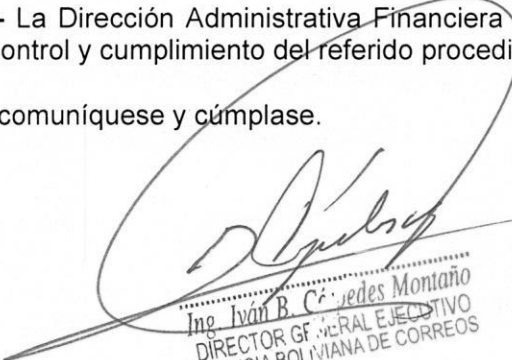
El Director General Ejecutivo de la Agencia Boliviana de Correos, en su condición de Máxima Autoridad Ejecutiva – MAE y en ejercicio de las facultades conferidas por el ordenamiento jurídico vigente:

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Procedimiento de Cobranza de la Agencia Boliviana de Correos que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente resolución administrativa.

SEGUNDO.- La Dirección Administrativa Financiera queda encargada de la implementación, aplicación, control y cumplimiento del referido procedimiento.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.


Ing. Iván B. Céspedes Montaña
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS


Víctor Pablo Martín Rodríguez
ANALISTA LEGAL
MCA. RPA. N° 2534609VPMR
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS



**ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS**

ANEXO

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE LA AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS

1. OBJETIVO

El objetivo principal del presente documento es mejorar de manera continua los procesos de recaudación, transparentar responsabilidades entre las áreas y secciones involucradas y mantener y garantizar una adecuada implementación de la política de recaudación de la sección de Cobranza.

2. ALCANCE

Esta instrucción de Trabajo aplica desde el área operativa, comercial y administrativa.

3. POLITICAS

- Tener gestión de política eficiente en tiempos que sugieran al usuario mayor confianza en la Agencia Boliviana de Correos y así fidelizarlos para que sigan confiando en las operaciones postales estatales.
- Independiente a tener varias áreas como ser EMS – ECA – PLIEGOS OFICIALES, todos ellos hacen a la Agencia Boliviana de correos y a través de los responsables de Operaciones Postales a nivel nacional se podrá consolidar toda la información.
- El área Administrativa apoyará con recursos, herramientas, personal capacitado para poder tener gestiones saludables en bien de la Agencia Boliviana de Correos.
- El área Comercial debe brindar apoyo de manera continua a las cobranzas ya que son ellos quienes interactúan de manera constante con los usuarios, adicionalmente proveerán de cualquier tipo de cambio que exista ya sea en tarifas, o con cargos de funcionarios en las empresas de los usuarios.
- El área legal debe apoyar normativamente a las actividades de este proceso haciendo saber fortalezas y debilidades en todo momento.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

La cobranza o recuperación de deuda, es un proceso que requiere de una planeación eficiente para que resulte exitosa y beneficie las recaudaciones de la Agencia Boliviana de Correos. Las estrategias para recuperación deben personalizarse y desarrollarse de acuerdo a los objetivos de la institución; es en ese sentido que se presenta a continuación el desarrollo de actividades, responsables y recursos para la gestión de cobranza.

Para poder adecuar la estrategia detallada a continuación se deben tomar en cuenta las siguientes directrices:

- ✓ La información de usuarios que tiene la Agencia Boliviana de Correos
- ✓ La capacitación del personal
- ✓ La legislación en materia de cobranza
- ✓ Las herramientas con las que se cuenta
- ✓ La tecnología a emplearse





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO	TIEMPO
ÁREA DE OPERACIONES - ÁREA COMERCIAL	1.	Consolidar Información Envíos – Funcionario de Operaciones Postales		Hasta el 5to día habil de cada mes
	1.1	Los Encargados de las Regionales o funcionarios de área de Operaciones Postales, elaboran cuadros de envíos postales (nacionales e internacionales) a los responsables de Operaciones Postales Territoriales, determinando a través de informes las cobranzas a realizarse. Esta Información (Planillas), deberá ser provista por los Prestadores de Servicios EMS, ECA y Pliegos de cada regional.	Reportes y planillas diarios, semanales y mensuales por cliente Reporte consolidado por regional. Reportes de Sistema – Tarifarios – Planillas.	
	1.2	Se Informa vía Nota Interna al Responsable de Operaciones de su Territorio los servicios brindados por Contratos, así como aspectos importantes de cada cliente. Esta información debe separarse además por Contratos en Carpetas información disponible en cada regional. Cualquier consulta o dudas sobre tarifas y Contratos, deberá ser resuelta con el Apoyo del Área Comercial de la AGBC.	Nota Interna – Informe Técnico	
	1.3	Si la información revisada por su inmediato superior es positiva, sigue el procedimiento.	Archivo	
	2.	Consolidar Información Nacional – Responsable de Operaciones Postales - Responsable Comercial		
	2.1	El Responsable Territorial consolida la información de sus Regionales; Revisando la documentación correspondiente a cada Contrato, con apoyo del área comercial, relativa a itinerarios y tarifas.	Reportes y planillas diarios, semanales y mensuales por cliente Reporte consolidado por regional. Reportes de Sistema – Tarifarios – Planillas.	





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS

	2.2	Emite Informe dirigido a la Dirección General Ejecutiva, con todos los datos recabados a nivel territorial, firmando y sellando al pie de cada Planilla de Cobranza consolidada por Contrato, dando conformidad a la Información de Cobranza. (Utilizar modelo de planilla de cobranza adjunto)	Informe Técnico – Planillas de Cobranza –Física y Magnética	
	2.3	Una vez aprobado el Informe por la Dirección General Ejecutiva, remite con nota a la Dirección Administrativa Financiera, toda la documentación de respaldo, solicitando se proceda con las Cobranzas correspondientes.	Nota de solicitud de Cobranza – Planilla Consolidada por cliente con todos los datos necesarios para la cobranza.	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.	3.	Revisa Informe – Director Administrativo Financiero		1 día hábil
	3.1	Revisa el informe, validando constancias y firmas correspondientes.	Informe Técnico y Notas Internas	
	3.2	De faltar información devuelve la documentación con proveído para ser completada; caso contrario, remite a Tesorería para proceder con las Cobranzas.		
	4.1	Emite Instrucción – Director Administrativo Financiero		
	4.2	Instruye a la Sección de Tesorería Facturación y Cobranza proceder con la emisión de nota de débito o nota de cobranza al usuario correcto.	Minuta de Instrucción	
PROFESIONAL DE TESORERÍA FACTURACIÓN Y COBRANZA	5.	Revisar Documentación - Profesional de Tesorería Facturación y Cobranza		2 días hábiles
	5.1	Verifica la documentación enviada validando constancias, firmas correspondientes y cantidad monetaria solicitada a cobrar por Cada Planilla de cada Contrato.	Minuta de Instrucción - Informe Técnico	
	5.2	Si la información recibida carece de sostenibilidad o está incompleta, devuelve con nota, solicitando completar la documentación.	Nota Interna	
	6.	Emite Nota de Cobranza - Profesional de Tesorería Facturación y Cobranza		





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS

	6.1	Si la Información remitida por Operaciones Postales es correcta, se procede a la emisión de la nota de cobranza, utilizando la dirección del usuario registrado en las Planillas de Cobranza por los Responsables de Prestar los servicios (EMS, ECA o Pliegos).	Nota de Cobranza - No. De Cuenta Recaudadora	
	6.2	Se remite la documentación al área de operaciones para que sea entregada mediante cartero.	Carta - Nota de Cobranza	
	7.	Consolida Información del usuario - Profesional de Tesorería Facturación y Cobranza		
	7.1	La Entidad, Empresa o Persona con la que se haya suscrito un Contrato de Servicios Postales, confirma el depósito a la Cta. Cte. Fiscal de la AGBC, mediante nota formal y/o correo electrónico, adjuntando la Boleta de Depósito Original y/o magnética, posteriormente se concilia con los depósitos en la Cuenta Recaudadora.	Carta de Usuario - Depósito Bancario Original	
	7.2	De confirmarse el depósito, se notifica mediante nota al Área Prestadora del Servicio (EMS, ECA O Pliegos), para que emitan la factura correspondiente.	Nota Interna	
DE FUNCIONARIO OPERACIONES	8.	Emisión de Factura - Funcionario de Operaciones Postales		1 día Habil
	8.1	Recibe la Nota de Tesorería y emite la factura correspondiente	Talonario de Facturas	
	8.2	Remite mediante Cartero, la Factura original al cliente para confirmar pago. Caso contrario vía Servicio Postal.	Talonario de Facturas	
	8.3	Mediante nota, envía las copias de las Facturas al Profesional de Contabilidad para su registro Contable.	Nota Interna	
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	9.	Revisión de Información - Profesional de Contabilidad		1 día Habil
	9.1	Recibe la nota y copias de Facturaciones de Operaciones Postales, además de documentación de respaldo.	Nota Interna	





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS

	9.2	Si todo se encuentra correctamente emitido, procede con el registro contable.	Sistema Contable	
FIN DEL PROCESO				

