



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



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 024  
La Paz, 11 de junio de 2019

VISTOS Y 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.

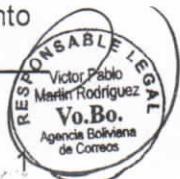
Que la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establece "el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien".

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. En esa línea, el Artículo 105 de la referida ley, 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 tutición 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





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



AGENCIA BOLIVIANA  
DE CORREOS

de las finalidades de la Agencia Boliviana de Correos, j) Realizar y autorizar los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la institución.

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 el Artículo 3 de la Ley 1178 (Ley SAFCO), dispone que los sistemas de Administración y Control regulados por dicha ley, se aplicarán en todas las entidades del sector público.

Que el Artículo 7 de la mencionada Ley determina que el Sistema de Organización Administración se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones, evitando la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades.

Que el Artículo 1 de la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, determina que el Sistema de Organización Administrativa es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Nota AGBC/DESP N° 00180/2019 de fecha 22 de mayo de 2019, la Agencia Boliviana de Correos remitió al Ministerio de Economía y Finanzas su Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios para su compatibilización.

Que a través de Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE N° 0785/2019 de 05 de junio de 2019, la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas determinó que el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Agencia Boliviana de Correos es compatible con la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, por lo que corresponde su aprobación mediante Resolución Expresa y su remisión conjuntamente al instrumento de aprobación a la Dirección General de Normas de Gestión Pública, para su registro y archivo.

**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:





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



RESUELVE:

**PRIMERO.-** Aprobar el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Agencia Boliviana de Correos, compatibilizado por la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO.-** Remitir la presente resolución a la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, para su correspondiente registro y archivo.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Ing. Iván B. Cárpedes Montano  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS



[www.correos.gob.bo](http://www.correos.gob.bo)

Av. Mariscal Santa Cruz, esq. Calle Oruro  
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz - Mezzanine  
Teléfono: (591-2) 2152423





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



**REGLAMENTO ESPECÍFICO  
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA  
RE – SOA**

*Agencia Boliviana de Correos*

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

La Paz - Bolivia 2019

REGLAMENTO ESPECIFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA  
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS





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



REGLAMENTO ESPECIFICO  
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

INDICE

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

|   |   |
|---|---|
| Artículo 1. OBJETIVO DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO.....   | 3 |
| Artículo 2. ALCANCE DEL REGLAMENTO.....   | 3 |
| Artículo 3. BASE LEGAL .....  | 3 |
| Artículo 4. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO .....   | 3 |
| Artículo 5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO .....   | 4 |
| Artículo 6. RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA ..... | 4 |
| Artículo 7. DIFUSIÓN .....  | 4 |
| Artículo 8. INCUMPLIMIENTO .....  | 4 |
| Artículo 9. PREVISIÓN.....  | 4 |

CAPÍTULO II ANALISIS ORGANIZACIONAL

|  |   |
|--|---|
| Artículo 10. OBJETIVO DEL PROCESO DE ANALISIS ORGANIZACIONAL.....            | 5 |
| Artículo 11. MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANALISIS ORGANIZACIONAL.....        | 5 |
| Artículo 12. PROCESO DEL ANALISIS ORGANIZACIONAL .....                       | 5 |
| I. Etapa de Análisis Retrospectivo:.....                                     | 5 |
| II. Etapa de Análisis Prospectivo:.....                                      | 6 |
| III. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional .....             | 6 |
| Artículo 13. ANÁLISIS COYUNTURAL.....  | 6 |
| Artículo 14. UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL ..... | 7 |
| Artículo 15. PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....          | 7 |

CAPITULO III PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

|   |   |
|---|---|
| Artículo 16. OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....   | 7 |
| Artículo 17. PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....  | 7 |
| I. Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio: .....  | 7 |
| II. Identificación y evaluación de los servicios y/o productos prestados: .....   | 8 |
| III. Diseño y/o rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores .....  | 8 |
| IV. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia: ..... | 8 |



Página 1  
S.E.P. 1  
Víctor Pablo  
Martín Rodríguez  
Vo.Bo.  
Agencia Boliviana  
de Correos



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



|   |    |
|---|----|
| V. Establecimiento de Niveles jerárquicos:  | 8  |
| VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de autoridad:   | 9  |
| VII. Alcance de Control   | 9  |
| VIII. Unidades Desconcentradas  | 9  |
| IX. Unidades Organizacionales para Programas y Proyectos  | 10 |
| Artículo 18. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL   | 10 |
| I. Definición de canales y medios de comunicación,  | 10 |
| II. Determinación de instancias de coordinación interna,  | 11 |
| III. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional,                             | 12 |
| Artículo 19. SERVICIO AL USUARIO  | 12 |
| Artículo 20. FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES   | 12 |
| Artículo 21. UNIDAD RESPONSABLE DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL   | 12 |
| Artículo 22. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL                  | 13 |
| <b>CAPITULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>   |    |
| Artículo 23. OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL                            | 13 |
| Artículo 24. PLAN DE IMPLANTACIÓN   | 13 |
| Artículo 25. REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN  | 13 |
| Artículo 26. RESPONSABLE DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL                         | 14 |
| Artículo 27. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL | 14 |





**REGLAMENTO ESPECÍFICO  
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)  
AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. OBJETIVO DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO**

El Objetivo del presente Reglamento es regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa en la Agencia Boliviana de Correos, disponiendo lo siguiente:

- a) La realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional.
- b) La asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados
- c) La determinación de periodos de ejecución de cada proceso.

**Artículo 2. ALCANCE DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento Específico es de aplicación obligatoria en la Agencia Boliviana de Correos, abarcando la totalidad de las Direcciones, Unidades Staff, Operativas, Ejecutoras y Administrativas, los Programas y Proyectos, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

**Artículo 3. BASE LEGAL**

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley No. 1178, del 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Decreto Supremo 3495 de 28 de febrero de 2018 de Creación de la Agencia Boliviana de Correos.
- d) Resolución Suprema No. 217055, de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- e) Decreto Supremo No. 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- f) Decreto Supremo No. 26237, de 29 de junio de 2001, que modifica los artículos 12,14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

**Artículo 4. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO**

El Profesional de Planificación es responsable de la elaboración del RE-SOA.

El Director General Ejecutivo deberá remitir el RE-SOA al Órgano Rector para su compatibilización.





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



Una vez declarado compatible por el Órgano Rector, el Director General Ejecutivo deberá aprobar el documento mediante Resolución Administrativa expresa.

#### **Artículo 5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento podrá ser revisado por el Profesional de Planificación en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Agencia Boliviana de Correos y/o modificaciones de la Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones al RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo precedente.

#### **Artículo 6. RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

En el marco de lo dispuesto por el Art. 27 de la Ley 1178, es responsabilidad del Director General Ejecutivo la implantación de este sistema.

El Profesional de Planificación es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Agencia Boliviana de Correos, es también responsabilidad de Directores, Jefes de Unidad, Coordinadores de Programas y/o Proyectos, así como de todos los servidores públicos de la Agencia Boliviana de Correos en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 7. DIFUSIÓN**

Una vez aprobado el presente documento, deberá ser difundido entre los servidores públicos de la Agencia Boliviana de Correos, por el Profesional de Planificación.

#### **Artículo 8. INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a éstas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones en el marco de lo dispuesto por la Ley No. 1178 de Administración y Control Gubernamentales, los Decretos Supremos Reglamentarios No. 23318-A y No. 26237 y otras disposiciones reglamentarias y complementarias.

#### **Artículo 9. PREVISIÓN**

En caso de advertirse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento Específico, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema No. 217055 de 20 de mayo de 1997.





## CAPITULO II ANALISIS ORGANIZACIONAL

### Artículo 10. OBJETIVO DEL PROCESO DE ANALISIS ORGANIZACIONAL

El proceso de análisis organizacional tiene como objetivo, evaluar si la estructura organizacional de la Agencia Boliviana de Correos respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

### Artículo 11. MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANALISIS ORGANIZACIONAL

Constituye como marco referencial para realizar el Análisis Organizacional de la entidad:

- a) Decreto Supremo 3495 de 28 de febrero de 2018 de Creación de la Agencia Boliviana de Correos.
- b) Resolución Suprema No. 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- c) D.S. No. 29894, y Disposiciones Legales Complementarias, Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y sus disposiciones complementarias.
- d) Plan de Desarrollo Económico Social (PDES)
- e) Plan estratégico Institucional (PEI)
- f) Programa Operativo Anual de la gestión pasada y el actual.
- g) Seguimiento y Evaluación del Programa Operativo Anual actual.
- h) El Manual de Organización y Funciones (MOF).
- i) EL Manual de Procesos y Procedimientos.
- j) Informes de Auditoría.

### Artículo 12. PROCESO DEL ANALISIS ORGANIZACIONAL

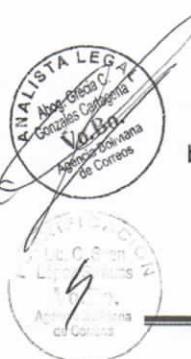
El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de análisis retrospectivo, la etapa de análisis prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional.

#### I. Etapa de Análisis Retrospectivo:

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base en los siguientes puntos:

- a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:
  - i. Su calidad, cantidad y cobertura.
  - ii. Su oportunidad y frecuencia.
  - iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- b) Los procesos y procedimientos, considerando:
  - i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
  - ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y unidad organizacional.





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



- iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI.
- c) Las **unidades y áreas organizacionales**, considerando:
  - i. Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
  - ii. Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades.
  - iii. Si realizan funciones que no les corresponden.
  - iv. Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
  - v. Si están ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.
- d) Los **canales de comunicación**, considerando:
  - i. Si están formalmente establecidos.
  - ii. Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

## II. Etapa de Análisis Prospectivo:

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará la Agencia Boliviana de Correos para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido y aprobado el POA para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base en los siguientes criterios:

- i. Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan de Desarrollo Económico y Social y el PEI.
- ii. Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos Programados.
- iii. Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.
- iv. Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

## III. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

Los resultados y conclusiones del Análisis Organizacional serán formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos.

## Artículo 13. ANÁLISIS COYUNTURAL

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. El Director/a





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



General Ejecutivo/a deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

#### **Artículo 14. UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

La Unidad de Planificación, es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la Agencia Boliviana de Correos.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Unidad de Planificación y presentado al Director/a General Ejecutivo/a para su conocimiento y aprobación.

#### **Artículo 15. PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

El análisis organizacional debe efectuarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración y presentación del POA o de acuerdo a requerimiento.

### **CAPÍTULO III PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

#### **Artículo 16. OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Agencia Boliviana de Correos con base en las recomendaciones del Análisis Organizacional y/o a las funciones y atribuciones planteadas en el Decreto Supremo 3495 de 28 de febrero de 2018, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y el PEI.

Los resultados que se obtengan del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, deberán permitir a la Agencia Boliviana de Correos adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir los objetivos y estrategias Institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

#### **Artículo 17. PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, comprende las siguientes etapas:

##### **I. Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio:**

Todas las dependencias de la Agencia Boliviana de Correos: Dirección General Ejecutiva, Dirección Administrativa y Financiera; y la Dirección de Operaciones, incluyendo programas y proyectos deberán identificar el segmento de usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para la Agencia Boliviana de Correos, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencia y alcances de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por los funcionarios de las unidades organizacionales de la entidad.





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



Los usuarios externos de la entidad son los clientes del servicio postal, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales.

## II. Identificación y evaluación de los servicios y/o productos prestados:

Los productos y servicios ofertados y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Agencia Boliviana de Correos.

## III. Diseño y/o rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios y bienes que coadyuven al logro de los objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización, los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

- A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.
- A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

## IV. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia:

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los productos y servicios que ofrece la Agencia Boliviana de Correos y a la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la entidad. Para este efecto, las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente y en sujeción a lo establecido en el Decreto 3495 de 28 de febrero de 2018.

La agrupación de unidades que guarden relación entre sí, dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

## V. Establecimiento de Niveles de la Institución:

La definición de niveles de la Agencia Boliviana de Correos deberá sujetarse a lo establecido en la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional - Decreto Supremo Nº 29894,





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



La definición de niveles de la Agencia Boliviana de Correos deberá sujetarse a lo establecido la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional - Decreto Supremo N° 29894, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional.

| Nivel     | Unidad Organizacional       |
|-----------|-----------------------------|
| Directivo | Dirección General Ejecutiva |
| Ejecutivo | Direcciones de Unidad       |
| Operativo | Jefaturas                   |

#### VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de autoridad:

Las Unidades Organizacionales en la Agencia Boliviana de Correos, por su contribución al logro de los objetivos y estrategia institucionales establecidas en el PEI, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- Incluye a unidades sustantivas temporales:** Que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación.
- Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- De asesoramiento:** Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

#### VII. Alcance de Control

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta las disposiciones establecidas en la Estructura Organizativa del órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional D.S. 29894.

El nivel que corresponde a la Dirección de Unidad, de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro jefaturas de unidad, cuya creación deberá ser debidamente justificada, y por debajo de las jefaturas de unidad no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

#### VIII. Unidades Desconcentradas

La creación y funcionamiento de unidades desconcentradas serán factibles en la medida que conlleve la mejor prestación de servicios, en términos de costo, oportunidad y calidad.

La desconcentración de unidades de la Agencia Boliviana de Correos deberá tener en cuenta las disposiciones legales en vigencia, evitando duplicidad de funciones o establecimiento de unidades paralelas a las de otras instituciones especializadas o de Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales.



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



Corresponde al Director General Ejecutivo de la Agencia Boliviana de Correos, la aprobación, mediante Resolución Administrativa, de las unidades organizacionales creadas, en base a una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

#### IX. Unidades Organizacionales para Programas y Proyectos

Para la ejecución de programas y proyectos, se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y proyectos no puedan ser ejecutadas por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y sobre todo contribución al logro de objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Agencia Boliviana de Correos.

Asimismo, será procedente cuando correspondan a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución Administrativa del Director General Ejecutivo en base a un informe técnico que establezca los objetivos, ámbito de competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos.

### Artículo 18. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

#### I. Definición de canales y medios de comunicación

Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:
  - i. **Descendente:** Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional, siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.

Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Memorando, Nota Interna, Minuta de Instrucción, Instructivo, Circular, Comunicado; u otros instrumentos que deben establecerse previamente.





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



- ii. **Ascendente:** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.  
Esta información debe ser transmitida a través de Informes.
  - iii. **Cruzada:** Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquico menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente o ascendente, sino que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.
- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:
- i. **Información Confidencial:** Cuando se establezca que todo el documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
  - ii. **Información Rutinaria:** Es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

## II. Determinación de instancias de coordinación interna

La Agencia Boliviana de Correos, de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la institución.

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Para la conformación de consejos de la Agencia Boliviana de Correos debe limitarse a lo dispuesto en el Decreto Supremo 3495 del 28 de febrero de 2018.
- b) Comités, cuya función será la de establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal del nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanente o temporales.
- c) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Agencia Boliviana de Correos, y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

La creación de una instancia de coordinación interna en la Agencia Boliviana de Correos, cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:

- a) Las funciones específicas que debe desempeñar.
- b) La unidad organizacional encargada de la instancia.
- c) El carácter temporal o permanente.
- d) La periodicidad de las sesiones.
- e) Documentación de la evidencia de sus decisiones.





### III. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional

Las relaciones interinstitucionales de la Agencia Boliviana de Correos, en el ámbito de sus competencias y funciones son:

- ✓ **Funcionales**, la Agencia Boliviana de Correos ejerce autoridad funcional sobre otra, en materias de su competencia y especialización.
- ✓ **De Complementación**, Se expresa cuando la Agencia Boliviana de Correos interactúa con otra en asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán ser formalizadas mediante convenios específicos, Resolución Ministerial, Biministerial, Multiministerial o Resolución Administrativa, estableciendo claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

Cuando la Resolución Ministerial, Biministerial o Multiministerial sea considerada requisito previo a la firma de convenios, notas reversales u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos jurídicos de mayor jerarquía como las Resoluciones Supremas y Decretos Supremos según corresponda.

#### Artículo 19. SERVICIO AL USUARIO

La Unidad de Operaciones en coordinación con la Unidad Administrativa Financiera y la Unidad Comercial, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica el flujo de un trámite.

También se pueden definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

#### Artículo 20. FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES

El diseño organizacional debe formalizarse en Manuales de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

- a. El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales, que regulan la estructura, los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- b. El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios.

#### Artículo 21. UNIDAD RESPONSABLE DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento todo el proceso de diseño o rediseño organizacional es la Dirección Administrativa Financiera en coordinación con Planificación de la Agencia Boliviana de Correos.





### Artículo 22. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

El proceso de diseño o rediseño organizacional se realizará hasta el mes de junio de la gestión fiscal, coincidiendo con la preparación del Plan Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione.

### CAPÍTULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

#### Artículo 23. OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

La Implantación del diseño o rediseño organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Agencia Boliviana de Correos, con la finalidad de cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

#### Artículo 24. PLAN DE IMPLANTACIÓN

Para la implantación de la estructura organizacional obtenida como resultado del análisis y diseño organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un plan de implantación que deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo, conteniendo:

- a) **Objetivos y estrategias de implantación:** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.
- b) **Cronograma:** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.
- c) **Recursos:** Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
- d) **Responsables de la implantación:** Se establecerán responsables involucrados de cada unidad de la Agencia Boliviana de Correos.
- e) **Programa de difusión:** Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, adiestrar y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Agencia Boliviana de Correos.
- f) **Seguimiento:** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implementada y funcionando.

#### Artículo 25. REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN

Es un requisito para la implementación del Sistema de Organización Administrativa, la puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.





**Artículo 26. RESPONSABLE DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por la Dirección Administrativa Financiera; que procederá a la implementación del Diseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la entidad.

**Artículo 27. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

