



---

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES  
INFRASTRUCTURA Y VIVIENDA  
-MCIV-**



**DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y  
TELÉGRAFOS**

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2019 Y MULTIANUAL  
2019-2023**



## INDICE

1.	Introducción	3
2.	Análisis de situación o Diagnóstico	4
2.1	Análisis de Mandatos y Políticas	7
a.	Base Legal	7
b.	Visión	8
c.	Misión	8
d.	Funciones	8
2.2	Análisis Situacional	9
A.	Análisis de la situación de la organización, FODA	11
2.3	Análisis de la Problemática	14
a.	Construcción o adopción de un Modelo Conceptual	15
b.	Construcción de un Modelo Explicativo	16
c.	Construcción de un Modelo Prescriptivo	16
d.	Objetivo Estratégico	16
e.	Identificación de los resultados	17
2.4	Objetivos Operativos	18
2.5	Compromisos	19
3.	Productos y Subproductos	19
A.	Productos	19
a.	Dirección y Coordinación	19
b.	Personas Jurídicas o Individuales con servicios postales otorgados	19
B.	Sub-productos	19
a)	Dirección y Coordinación	19
1.	Dirección y Coordinación	
b)	Personas Jurídicas o Individuales con servicios postales otorgados	19
1.	Servicios Postales	21
4.	Acciones	21
5.	Programación del Recurso Humano (Grupo 0)	22



**DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS**  
**Unidad de Planificación, Organización y Métodos**  
**FORMULACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO 2019 Y**  
**MULTIANUAL 2019-2023**

**1. Introducción**

El Estado de Guatemala, en calidad de miembro de la Unión Postal Universal -UPU-, Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-, y Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana -APCA-RD-; mantiene compromisos internacionales para cumplir con todas las obligaciones y conformar un marco legal que garantice condiciones de calidad y precios accesibles en la prestación del servicio postal universal.

Los servicios postales en Guatemala fueron prestados hasta el 14 de septiembre del año 1998 por la Dirección General de Correos y Telégrafos, Dirección que depende del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda en forma centralizada; a partir del 16 de septiembre del año 1998, la Administración y Operación le fue conferida a la empresa canadiense International Postal Services I.P.S., cuya administración no fue rentable para los intereses del Estado.

Guatemala es signataria de los Acuerdos y Convenios con los Organismos Internacionales, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos como la representante del Estado, en materia postal ante la Unión Postal Universal, y se considera por tanto que el Servicio Postal Nacional e Internacional es oficial y no privado. En tal sentido, la Dirección General de Correos y Telégrafos, tiene como función ser el operador oficial para la prestación del servicio postal en Guatemala.

El Estado de Guatemala, con el propósito de orientar la gestión pública al logro de resultados de desarrollo y para fortalecer las competencias institucionales en materia de planificación y formulación presupuestaria, seguimiento y evaluación de la gestión pública por resultados, emite el Instructivo General para la formulación Plan-Presupuesto en el marco de la gestión por resultados.

El Plan Operativo Anual, es la principal herramienta de planeación de gestión operativa, con la cual se hace la programación anual de las actividades estratégicas y en el que se plantean los productos en términos de unidades físicas, se calculan costos de los productos y se distribuyen los recursos financieros en función de las necesidades.

La herramienta de planeación, organización y control de nuestras actividades cotidianas, ofrece en el corto plazo la certidumbre de las acciones a realizar; la despolitización de la misma; claridad en la relación costo-beneficio; hace posible el seguimiento del avance de metas.



Los objetivos del POA son principalmente: uniformar la conceptualización presentación de los programas de trabajo, permitiendo realizar estudios comparativos entre las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas; evaluar los beneficios y los costos de cada programa, permitiendo con ello fijar prioridades de acción, así como estudiar el grado de compatibilidad y consistencia interna de cada programa, a través de la relación de las metas cualitativas y cuantitativas con el resultado final de las tareas realizadas.

En relación a las metas físicas es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permite medir la eficacia del cumplimiento de un programa. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos, que está compuesto por una serie de metas claras, precisas y alcanzables.

## **2. Análisis de Situación o Diagnóstico**

Se considera que el Servicio Postal es un acto administrativo por medio del cual el Estado tiene la facultad en los procesos de la administración, coordinación, poder jurídico y ejecución de un servicio público con derechos y obligaciones; cumpliendo a cabalidad con las leyes vigentes y normativas establecidas para el efecto y velando por el bien común, la justicia social, el interés general y la libertad individual hacia la población

La esencia de la administración por parte de la Dirección General de Correos y Telégrafos, es la prestación de los servicios postales con base en lo preceptuado en la Ley de Contrataciones del Estado y en las bases de licitación, en el ejercicio de la función que le confiere el artículo 194, de la Constitución Política de la República de Guatemala, "Funciones del Ministro, incisos a." Ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias de su ministerio, literal f) Dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su ministerio". En ejercicio de esta competencia y en virtud del principio conocido como auto tutela de la administración pública, los Ministros tiene facultad para enmendar los errores en que hayan incurrido sus subalternos, quedando desde luego las resoluciones que dicten al respecto, sujetas a los recursos constitucionales y legales, y del artículo 27, literal m) Atribuciones Generales de los Ministerios del Estado, de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto No. 114-97, "Dictar los acuerdos, resoluciones, circulares y otras disposiciones relacionadas con el despacho de los asuntos de su ramo, conforme a la ley" artículo 30, inciso h de la Ley del Organismo Ejecutivo, decreto 114-1997, "Participar, bajo la coordinación de la entidad rectora, en la negociación y concreción de la cooperación internacional correspondiente a su ramo".

Los Servicios Postales en Guatemala son brindados por la "Dirección General de Correos y Telégrafos", a partir del 19 de agosto de 2016, período inicial en el que se habilitaron 3 agencias a nivel república, en 2017 se reabrieron 8 y para el 2019 a 2023 se tiene proyectado la reapertura de 41 agencias más para la prestación del servicio postal en diferentes puntos estratégicos del territorio nacional.

La participación de la unidad ejecutora "Dirección General de Correos y Telégrafos", en el mercado de servicios postales básicos, se concentra en la prestación a nivel nacional e internacional con una intervención inicial a partir del revertimiento del servicio postal por



debajo de lo normal, debido al reciente inicio de la actividad y a la fuerte competencia de otros operadores privados, que tienen relativamente la mejor infraestructura y disponen de la red de mayor cobertura geográfica y en la actualidad no se cuenta con un Ente Regulador de este servicio.

El Correo Oficial de Guatemala tiene una cobertura nacional y una población objetivo a la cual deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del servicio postal, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística-INE, de diez y siete millones seiscientos setenta y nueve mil setecientos treinta y cinco (17,679,735) habitantes para el año 2019.

En la República de Guatemala los servicios postales son considerados como un servicio esencial que es obligación del Estado de Guatemala, brindarlo en todo el territorio nacional con tarifas asequibles cumpliendo además los estándares de calidad, de manera que los usuarios puedan acceder a este servicio y se cumpla con la entrega de la correspondencia al destinatario final en el tiempo establecido.

La naturaleza de los servicios postales en comparación con otros medios de comunicación y transporte, se ha definido por organizaciones internacionales como La Unión Postal Universal (UPU), Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP), Organización Mundial del Comercio (OMC), en el conjunto de actividades por medio de las cuales se envían objetos postales de un remitente para ser entregados a un destinatario en una dirección que identifica, un punto geográfico determinado, considerados como la admisión o recepción, la clasificación, el transporte y la entrega de objetos postales, cartas electrónicas, tarjetas postales, impresos de toda índole y paquetería entre otros.

Las características relacionadas a la prestación del servicio postal en Guatemala, se enmarcan como las siguientes:

**Acceso a los servicios postales:** son las posibilidades con que cuenta la población y empresas para enviar correo desde cualquier punto del país y poder recibirlo en su domicilio.

**Rapidez:** se refiere a los plazos de tiempo de entrega de los distintos productos en relación con el estándar fijado o adoptado como referencia de mejores prácticas. En este caso será pertinente comparar el plazo de entrega de los distintos flujos así:

- **Urbano:** Plazo de entrega dentro de una misma localidad.
- **Interurbano:** Plazo conseguido entre capitales y localidades importantes;
- **Zonas Rurales:** Entre capitales y zonas rurales y viceversa.
- **Internacional:** Punto de la red nacional y su entrega en el país de destino y viceversa.

**Confiabilidad:** es el nivel de cumplimiento de los plazos del servicio.



**Seguridad:** Cuidado en la integridad de los objetos postales que le son confiados y que deben someterse al proceso postal desde el lugar de depósito hasta el sitio de entrega, sin que ocurra ningún evento de deterioro, extravío, pérdida o expoliación.

**Responsabilidad:** Capacidad que tiene la institución para poner a disposición de los clientes un sistema de información de quejas y reclamos, incluida la responsabilidad de resolver las solicitudes en plazos determinados y correspondencia que le han sido confiada.

Los servicios postales tiene por naturaleza el carácter de “**servicio público esencial**” en los mismos términos que otros servicios como educación, salud y seguridad.

La Unión Postal -UPU-, es un organismo internacional fundada el 09 de octubre del año de mil ochocientos setenta y cuatro (09-10-1874), para la integración de las redes postales de los países, universalizar los servicios y establecer las normas que rigen el intercambio mundial de los servicios postales, que tiene sede en Berna Suiza, desde el año de mil novecientos cuarenta y ocho (1948) funciona como un organismo especializado del Sistema de las Naciones Unidas y actualmente cuenta con ciento noventa y dos (192) países miembros.

Guatemala, tuvo su inclusión como país miembro el 01 de agosto del año 1881, (01-08-1881), por ser miembro de la UPU está obligado a cumplir con los compromisos contraídos mediante el Acta de Constitución, así como las Actas que se han suscrito, posteriormente en los diversos Congresos.

La Dirección General de Correos y Telégrafos, institución/dependencia encargada del Servicio Postal de Guatemala, es el operador oficial que está obligado a brindar el

Servicio Postal Universal, garantizando el acceso a un servicio postal universal de calidad, bajo condiciones determinadas.

## **2.1 Análisis de Mandatos y Políticas**

La Dirección General de Correos y Telégrafos, es el ente rector de la prestación de los servicios postales, dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, en cuanto a que estos sean efectivos en equidad, racionalidad y eficiencia en la prestación de los mismos, tanto a nivel nacional e internacional. Su naturaleza es eminentemente pública y sus funciones se establecen en el Código Postal Decreto 650 del año de 1904.

La Dirección General de Correos y Telégrafos, presta los servicios postales, función delegada por el Estado de Guatemala, a partir del 19 de agosto de 2016, fecha en que se dio el revertimiento de este servicio que estaba concesionado a la empresa privada Correo de Guatemala S.A., derivándose a partir de esta fecha, la formulación del plan de trabajo preciso para brindar el servicio postal universal a la población guatemalteca, en puntos estratégicos del territorio nacional.



La Asamblea General de las Naciones Unidas que proclamó la Declaración de los Derechos Humanos, en su Resolución doscientos diecisiete a (217<sup>a</sup>) del diez (10) de diciembre de mil novecientos cuarenta y ocho (1948), reconoce en su artículo veinticinco (25) que toda persona tiene derecho a un nivel adecuado que le asegure en especial los servicios sociales necesarios.

Es necesario adoptar las acciones que permitan afirmar que en Guatemala se están adoptando las previsiones para cumplir con los compromisos constitucionales, internacionales y garantizar a la población un servicio postal universal con precios accesibles, amplia cobertura geográfica y calidad en el servicio.

La Dirección General de Correos y Telégrafos, tiene como función principal la prestación, de los servicios postales, y la distribución de la correspondencia, nacional e internacional, a que está obligado el Estado de Guatemala como consecuencia de la firma de los Convenios y Tratados Vigentes ante la Unión Postal Universal -UPU- y Unión Postal de las Américas España y Portugal -UPAEP-.

#### **A. Base Legal:**

El Estado de Guatemala garantiza la prestación universal de este servicio público de alcance nacional e internacional, garantizando el derecho de inviolabilidad y secreto de la correspondencia, según lo establecido en el artículo número veinticuatro (24) de la Constitución Política de la República de Guatemala “Inviolabilidad de correspondencia, documentos y libros.”, en el Decreto Número 650, Código Postal de la República de Guatemala, de fecha 21 de noviembre del año 1904, en el primer párrafo del considerando establece “Que el Correo es uno de los ramos más importantes del servicio Público, debiendo, por lo tanto, consignársele toda la atención necesaria para mejorarlo cada día más”.

#### **B. Visión:**

Ser, en nuestro país, la Institución líder de los servicios postales en general, asegurando nuestra sostenibilidad, tomando como base el perfeccionamiento del desarrollo humano y el uso de la tecnología avanzada, que nos permita satisfacer las necesidades de acceso al servicio postal de la población guatemalteca y aliados comerciales.

#### **C. Misión:**

Somos una entidad estatal, orientada y comprometida a garantizar la prestación del servicio postal universal, confiable de calidad y con tarifas asequibles brindando accesibilidad a los usuarios en general.

#### **D) Funciones:**



Para la seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a este servicio público, se deben tomar en cuenta procedimientos y lineamientos administrativos y operativos para la eficiente circulación de la correspondencia, tomando en cuenta lo siguiente:

- a) Garantizar los servicios postales y la distribución de la correspondencia nacional e internacional, a que está obligado el Estado de Guatemala como consecuencia de la firma de los Convenios y Tratados Vigentes ante la Unión Postal Universal -UPU- y Unión Postal de las Américas España y Portugal -UPAEP-.
- b) Garantizar que el servicio postal que beneficia directamente a la población guatemalteca, se brinde rigurosamente de forma eficiente y eficaz.
- c) Mantener una capacidad de prestación regular y sostenida del servicio básico universal y la correspondencia internacional obligatoria, garantizando a todos los habitantes del país el acceso a esos servicios en forma permanente a precios accesibles en cualquier parte del territorio nacional.
- d) Garantizar a los usuarios los derechos preceptuados por el artículo veinticuatro (24) de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- e) Garantizar normas y mecanismos de seguridad postal.
- f) Garantizar a los usuarios de este tipo de servicio y otros existentes o potenciales del sector, además de costos accesibles, una prestación eficiente y adopción de las megas tendencias y cambios que se suscitan en el mercado global.

## **2.2 Análisis Situacional.**

El servicio postal del correo oficial de la República de Guatemala, a través de la Dirección General de Correos y Telégrafos, debe cumplir no solamente con los diferentes servicios sino con el tiempo de entrega, área geográfica, calidad en el servicio, tarifas, situación que será verificada por el departamento de Operación Postal.

De conformidad con la legislación tanto nacional como internacional en materia postal, la representación la tiene el Estado de Guatemala, quien es el único que tiene potestad para participar como tal en las actividades convocadas por instituciones o entidades internacionales.

Los servicios postales son considerados como un servicio esencial, garantizando condiciones de prestación de un servicio de calidad con parámetros internacionales, tomando en cuenta para ello el costo de los servicios, garantiza los derechos a favor de los usuarios finales de los servicios postales, de manera que puedan acceder y recibir





información adecuada y veraz, y ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo.

La incorporación de nuevas y avanzadas tecnologías requiere de grandes inversiones, a las cuales el Estado de Guatemala debe acceder para la implementación de nuevos programas que permitan el seguimiento de la correspondencia y paquetería por parte del cliente, uno de ellos es el International Postal System, por sus siglas en inglés IPS, el cual cubre protocolos, control, rastreo y seguridad de la paquetería confiada por los usuarios del servicio postal.

Debido a la estrategia conjunta formulada con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-, el impacto de las acciones de la -UPU-, en la región ha sido más visible y ha permitido unir los recursos y esfuerzos en beneficio de la región en diversos temas estratégicos y operativos ligados al sector postal y al desarrollo de los operadores designados para la prestación del Servicio Postal Universal; de conformidad con el enfoque regional de la UPU, se ha formulado conjuntamente con la -UPAEP- el Plan de Desarrollo Regional (PDR) para América Latina.

La UPU proporciona asistencia a los países de la región, especialmente en forma de proyectos regionales que integran las prioridades definidas por la Estrategia Postal Mundial y por el Plan de Desarrollo Regional (DPR). Las acciones realizadas en el marco del PDR son financiadas por los recursos de la Unión, así como por aquellos puestos a disposición por la UPAEP y algunos países donadores.

Doce (12) planes integrales de reforma y desarrollo postal (PIDEP) han sido formulados en los países siguientes: Bolivia, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. El PIDEP es un instrumento de planificación creado por la UPU para orientar a los Gobiernos en la definición, reestructuración y organización del sector postal.

La región se beneficia del apoyo de uno de los siete Coordinadores Regionales de Proyectos de la UPU, basado en San José, Costa Rica, el Coordinador Regional de Proyectos está encargado de la planificación, preparación y seguimiento de los proyectos de desarrollo postal en América Latina. Además coordina el trabajo de los equipos de expertos que actúan en el marco de diversos proyectos en la región, asegurando así una coordinación de las acciones operativas de la UPU.

En América Latina, la organización especializada en el sector postal es la Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-, organismo intergubernamental y está constituido por veintisiete (27) países miembros, su misión consiste principalmente en coordinar la cooperación a favor del desarrollo del sector postal de sus países y territorios miembros.

En la región de UPAEP existen marcadas diferencias, cuatro (4) países miembros de la UPAEP son países industrializados: Portugal, España, Estados Unidos de América y Canadá, que contribuyen activamente en la acción de la Unión a favor del desarrollo de los



servicios postales del resto de países. Otros países de la región que gozan de un buen nivel de desarrollo postal se involucran igualmente en proyectos a favor de los países de la región, fortaleciendo así la cooperación entre países en desarrollo.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, como Autoridad Superior y la Dirección General de Correos y Telégrafos como Operador Designado del Servicio, velan exclusivamente por las actividades de prestación de los servicios postales.

#### A. Análisis de la situación de la organización

Al realizar el estudio y análisis del diagnóstico institucional planteados por los diferentes departamentos de la Dirección General de Correos y Telégrafos, se obtuvo el resultado del proceso FODA, en un contenido sustantivo y ejecutivo el cual se describe de la siguiente forma:

	<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>Minimización Maximización</b>	La Dirección General de Correos y Telégrafos, es el operador oficial del servicio postal, a partir del 19 de agosto de 2016.	a) Continuidad del servicio postal en la función de Operador Oficial del servicio postal en toda su magnitud (recepción y expedición) para brindar a la población una comunicación postal efectiva, lo que contribuirá al desarrollo económico y social del país.  b) Crecimiento del mercado de los servicios postales a nivel nacional e internacional.
	Alta demanda del servicio postal de parte del usuario	Cubrir un 40% del mercado postal nacional en cinco años y lograr a través de brindar un servicio asequible y efectivo el incremento y reapertura de las agencias postales proyectadas hacia otros puntos estratégicos del territorio nacional, derivado a que existe una fuerte demanda del servicio postal nacional por parte de la población en general.
	Mantener informados a los ciudadanos que consulten la página web de la Ley	Brindar información actualizada a los ciudadanos que realicen



	<p>de Acceso a la Información Pública de la DGCyT, para dar a conocer el los mecanismos de transparencia de las diferentes actividades de esta Institución.</p>	<p>consultas en el portal web de Ley de Acceso a la Información Pública.</p>
	<p>Ser el enlace con la coordinación de la Ley de Acceso a la Información Pública, a efecto de atender los requerimientos de información.</p>	<p>Cumplir con los plazos establecidos en la normativa legal aplicable.</p>
	<p>Se cuenta con la documentación consistente en: Constituciones, Convenios, Actas, Resoluciones, Decisiones, Protocolos adicionales, Reglamentos, Acuerdos Bilaterales y multilaterales, Congresos, Consejos, Reuniones, seminarios, conferencias, talleres, circulares, guías operativas, memorándums de la Unión Postal Universal -UPU-, Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP-, Asociación Postal de Centroamérica y República Dominicana –APCA-RD-, y de las diferentes administraciones postales.</p>	<p>Actualización de la documentación proveniente de los Organismos Postales Internacionales y de administraciones postales para informar sobre el desarrollo de las actividades y operaciones postales, lo cual permitirá estar actualizados en los avances que se deben implementar en la prestación del servicio postal universal en Guatemala.</p>
	<p>Comunicaciones frecuentes con los organismos postales internacionales: UPU, UPAEP, APCA-RD, así como con las diferentes administraciones postales.</p>	<p>a) Mantener una comunicación constante que permita la actualización sobre procedimientos de los avances operativos y administrativos postales y sobre las capacitaciones y oportunidades de participar en congresos, seminarios, consejos, reuniones, cursos, talleres, conferencias.</p> <p>b) Acceder a programas y proyectos financiados internacionalmente para la implementación de un mejor servicio postal.</p>
	<p>Apoyo de las autoridades superiores del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –MCIV y la DGCyT, en la aprobación de la nueva estructura organizacional.</p>	<p>Elaboración de herramientas administrativas necesarias para trabajar con base a la función actual de la institución como Operador Oficial del Servicio Postal.</p>
	<p>Control sobre el tráfico postal</p>	<p>La implementación y actualización</p>



	internacional.	del Sistema Postal Internacional – IPS., hace viable controlar el tráfico de correspondencia internacional.
	Se cuenta con servidores que cumplen con una función específica: Servidor de dominio, servidor de bases de datos, servidor de backups, servidor sistema IPS y sus servicios, servidor de aplicaciones web (IPSTracking, SISENVIOSGT, etc)	Disponibilidad de controles efectivos en el uso de los equipos y almacenamiento seguro de la información.
	Proyección de una imagen positiva y eficiente a nivel institucional	Necesidad de informar al ciudadano del que hacer de la institución a través del portal web de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
	Facultad única otorgada por el estado para la emisión de sellos postales nacionales.	Variedad de temáticas nacionales a explotar en la emisión de sellos postales.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Emisiones de sellos creados primordialmente para satisfacer las necesidades de franqueo de la correspondencia, con temas relacionados directamente con la historia, arte, cultura y las atracciones turísticas del país.</li> <li>b) Venta de sellos postales y productos filatélicos a través del servicio de abonados filatelistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Existencia de clientes potenciales filatélicos a nivel internacional.</li> <li>b) Ausencia de competencia directa.</li> </ul>
	Relación con organismos y administraciones postales a nivel internacional.	Posibilidad de extensión de línea de producto.
	Registro, resguardo y control de la colección de sellos nacionales e internacionales.	Impresión de sellos postales en casas impresoras extranjeras para mejorar la calidad de los productos filatélicos.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA (DF)</b>	<b>ESTRATEGIA (DO)</b>
Presupuesto limitado para cumplir con la prestación del servicio postal a nivel República.	Reapertura de 30 agencias postales para brindar este servicio público esencial en lugares estratégicos de acuerdo a indicadores obtenidos en el desarrollo del servicio postal mientras estuvo concesionado.	Mejorar los estándares de calidad en el mercado postal, para obtener crecimiento y desarrollo económico sostenible y para ello se debe contar con la infraestructura y logística necesaria, que garantice en el territorio nacional, un servicio postal universal que corresponda a una oferta de servicios básicos de calidad y accesibilidad como un



		derecho de nivel básico de comunicación que el Estado está obligado a garantizar a la población.
No se cuenta con los puestos que acrediten como servidores públicos a la mayoría de los funcionarios de la institución, lo que pone en riesgo las acciones que realizan.	Contratación del personal bajo el renglón 011 como cuentadantes para la recepción y manejo de ingresos derivado de la prestación del servicio postal.	Dar continuidad al proceso de creación de puestos de los funcionarios públicos de toma de decisiones a nivel de jefaturas bajo el renglón 011, para obtener la aprobación de la creación de las plazas a nivel operativo y directivo de cada área laboral, con base a la nueva estructura organizacional aprobada.
Mercado postal nacional mal atendido	Alta demanda de la población para que el servicio postal nacional empiece a funcionar en toda su magnitud para satisfacer esa necesidad imperiosa en beneficio de la sociedad en general (clientes-usuarios, gremios, etc.)	Brindar el servicio postal universal SPU, que garantice a toda la población de forma permanente, con calidad determinada y a precios asequibles que permita alcanzar resultados basados en la productividad y rentabilidad, apoyándose en el uso de la tecnología y del recurso humano capacitado, para funcionar de forma competitiva en el entorno actual y que sumado a ello genere desarrollo social y económico visualizado al bien común.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA (AF)</b>	<b>ESTRATEGIA (AO)</b>
Abordar un conjunto de planes concretos realizables a corto plazo, dentro del marco legal vigente, tales como la Reforma integral del sector postal, mejoramiento a la calidad del servicio en toda la cadena productiva, implementación de los servicios IPS, EMS, EXPORTAFACIL	Que el mercado postal se modernice y se desarrolle de acuerdo a las necesidades actuales con prácticas de sana competencia, a través de un régimen legal adecuado para la operación rentable de los servicios postales básicos.	Inserción en un proceso de Reforma integral para establecer un marco legal adecuado que regule a la totalidad de la actividad postal del país, garantizando el Servicio Postal Universal y la competencia leal en el sector (acceso, calidad, precio) prestando un servicio de manera sostenible.
La Ley Postal vigente no ha sufrido reforma alguna a la fecha, por lo que los correos paralelos operan sin ningún control.	Reformar el Código Postal, actualizando de acuerdo a las necesidades de regulación actuales.	Establecer en forma urgente la modificación de la regulación legal, a los correos paralelos para la prestación del servicio y adaptarlo a los compromisos internacionales asumidos.

### 2.3 Análisis de la Problemática



Es necesario adoptar las acciones que permitan afirmar que en Guatemala se están adoptando las previsiones para cumplir con los compromisos constitucionales, internacionales y garantizar a la población prestaciones universales determinadas con precios accesibles, con amplia cobertura geográfica y con un servicio de calidad.

El Estado de Guatemala, tiene el potencial de alcanzar un crecimiento económico anual, que permita mejorar la calidad de vida para todos los guatemaltecos. Para ello se requiere que se retome como una prioridad fundamental de la administración de Gobierno, la promoción del desarrollo económico, la facilitación de los trámites y mejoras al clima de negocios, así como un decidido esfuerzo para retomar la Agenda Nacional de Competitividad y de atracción de Inversión nacional y extranjera.

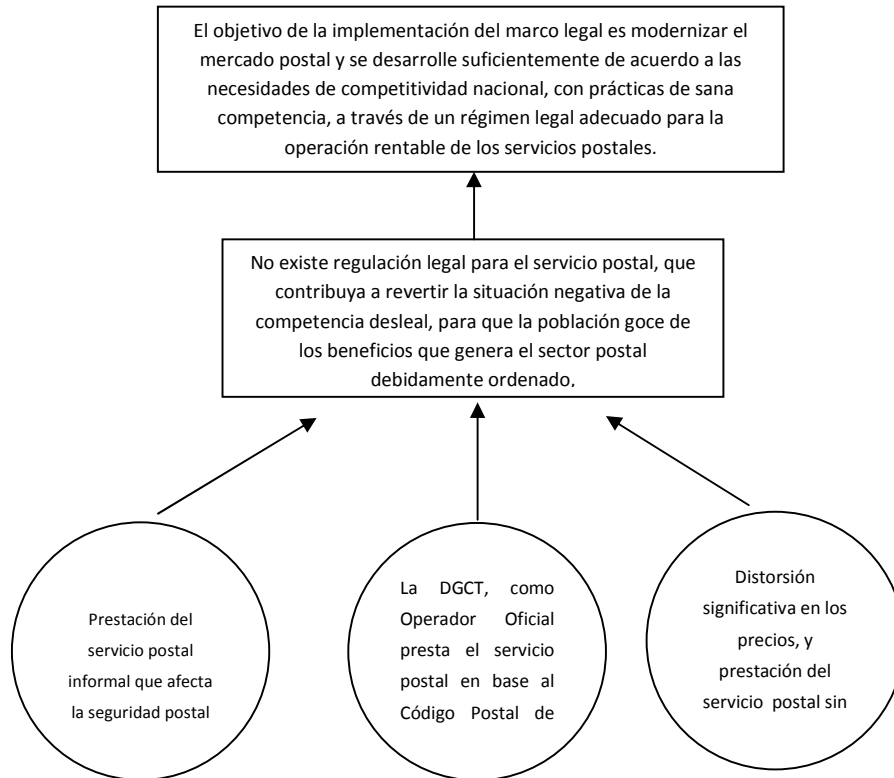
La Dirección General de Correos y Telégrafos como operador oficial tiene la obligación de dar cumplimiento a la prestación de los servicios postales universales a toda la población, manteniendo niveles adecuados en los indicadores de acceso, calidad y precios.

El mercado postal en general no cuenta con regulación, ni control para el resto de operadores que prestan servicios en el mismo, desarrollan su actividad sin control, sin asumir responsabilidades específicas frente a los usuarios de los servicios postales, manteniendo sus características de informalidad y sin la adecuada preservación de los servicios a los ciudadanos, ya que no es posible con certeza afirmar, que las condiciones de la prestación, ofrece garantías en cuanto a calidad, seguridad y libre acceso, generando además una distorsión significativa en los precios, que favorece a las grandes impositores por sobre los ciudadanos en forma individual.

Las escasas barreras normativas y de garantía exigibles en un mercado normalmente regulado, trae como consecuencia directa la depredación de precios en el segmento empresarial comercial y de grandes volúmenes, por lo que no permiten una competencia leal y regulada de los servicios postales, que conllevan al crecimiento económico y la prestación de un servicio postal de calidad.

#### **a) Construcción o adopción de un modelo conceptual**

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, como Autoridad Superior, y la Dirección General de Correos y Telégrafos como Operador del Servicio Postal del Correo Oficial de la República de Guatemala, facultada exclusivamente para la prestación de la actividad postal, que es un servicio público nacional instituido para transportar la correspondencia, conforme a las condiciones y los reglamentos que esta ley establece y que el Gobierno de la República garantiza la seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confía a este servicio que además deberá cumplir con los estándares de calidad establecidos, para proteger los intereses de los usuarios y dar cumplimiento al servicio postal universal, incrementando de esta forma los ingresos económicos del Estado.



### b) Construcción de un Modelo Explicativo:

Con base en el problema central definido, se construye el siguiente modelo explicativo utilizando en el siguiente esquema:

#### 4. MODELO EXPLICATIVO

Factores Casuales		Que	Quienes	Indicadores	Magnitud (a quienes afecta)	Valorización de la Fuerza Explicativa
Indirectos	Directos					
Empresas de servicio postal sin parámetros establecidos para prestación de servicios que afecta la seguridad postal	Prestación del servicio postal informal	Los diferentes tipos de servicios postales requeridos por la población	Población guatemalteca	Incrementar el servicio postal con la apertura de 30 agencias postales durante el período 2019 en distintos puntos estratégicos del territorio nacional.	población usuaria del servicio postal	Beneficiar a la población en general, a través de brindar un servicio de calidad, con tarifas asequibles.



### c) Construcción de un Modelo Prescriptivo:

Con base en el problema central definido, se construye el siguiente modelo Prescriptivo utilizando en el siguiente esquema:

MODELO PRESCRIPTIVO									
PROBLEMA	FACTORES CAUSALES VINCULADOS	QUIENES	REGIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL	% DE IMPACTO	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE ESTUDIO	AÑO	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	INTERVENCIONES O PRODUCTOS
Competencia desleal y sin regulación de los servicios postales	Prestación de servicios inadecuados que afecta la seguridad postal	Población usuaria del servicio postal	Toda la República de Guatemala y destino internacional.	Sin definir	Informes estadísticos de la prestación del servicio postal durante estuvo concesionado	Estadístico institucional	2014 - 2016	Se establecieron los puntos de servicio que más demanda tienen del servicio postal	Agencias postales a nivel República

### d) Objetivo Estratégico

Para el año 2019-2023, se tiene programado efectuar la reapertura de 41 puntos de servicio en diferentes áreas geográficas del territorio nacional con la finalidad de la prestación de un servicio postal eficiente, eficaz, confiable y con tarifas asequibles a la población guatemalteca.

Asimismo, se tiene proyectado para el año 2023, incrementar la cobertura geográfica de agencias postales en un 40% en relación al total de las agencias que funcionaban durante la Concesión.

- a) **Acción a desarrollar:** Cumplir con el servicio en las agencias y agentes postales, verificando los estándares de calidad de dicho servicio.
- b) **Población Objetivo:** Atender la obligatoriedad de la prestación del servicio postal a la población del país, ya que es un servicio esencial que debe prestar el Estado de Guatemala.
- c) **Ámbito Geográfico:** Cobertura estratégica en base a la proyección estimada para reaperturar progresivamente agencias postales en diferentes áreas geográficas del territorio nacional.
- d) **Tiempo de Aplicación:** Para el período de 2019 a 2023, la Dirección General de Correos y Telégrafos, deberá prestar el servicio postal atendiendo estándares de calidad y los diversos procesos de control internacional establecidos por **UPU y UPAEP**.





- e) **Situación a cambiar:** Mantener la prestación del servicio y los procesos integrales en las agencias postales y los diversos servicios que se prestan, para que estos conserven los estándares de calidad en la prestación del Servicio Postal Universal –SPU-.

#### e) Identificación de los resultados

Para asegurar la incorporación de nuevas tecnologías que permitan desarrollar que el servicio postal se mantenga en forma permanente y sostenida, es necesario cumplir con la prestación de Servicios Postales básicos, a corto plazo y mediano plazo teniendo una cobertura de 41 agencias postales anuales a nivel nacional para realizar el proceso de admisión y expedición de la correspondencia hacia diferentes áreas geográficas del territorio nacional, con lo que se persigue mantener una capacidad de prestación regular del mismo en la correspondencia nacional e internacional obligatoria, garantizando a los usuarios un servicio a costos accesibles, horario uniforme para todas las oficinas, controles sistemáticos, de permanencia, tanto presencial como vía telefónica y que la prestación del servicio sea eficiente para cumplir de forma eficaz en las agencias que se habiliten en el año, que garantice a los usuarios una prestación de calidad que adopte las mega tendencias y cambios que se suscitan en el mercado global.

### 2.4 Objetivos Operativos

Para el período 2019 a 2023, la Dirección General de Correos y Telégrafos, garantizará a la población guatemalteca, un servicio de comunicación postal adecuada, que contribuya al desarrollo económico y social, para poner en manos de la ciudadanía un servicio eficaz de intercambio de mercancías, así como de acceso a medios financieros de pago y cobro de las mismas, entre las cuales podemos mencionar:

Habilitación de 41 agencias postales anuales con el recurso humano técnico postal para dar cumplimiento en la seguridad postal, la verificación de los estándares de calidad, cumplimiento en la entrega de la correspondencia, atención en los reclamos nacionales e internacionales, verificación del buen estado de la red de oficinas que deben de contar con la señalización adecuada y mantener la información correcta, la publicidad necesaria, para brindar un servicio satisfactorio a la población guatemalteca.

- a) **Acción a desarrollar:** Brindar el Servicio Postal y cumplir con el funcionamiento integral de las agencias postales, asegurando que se preste el servicio a los usuarios en las mejores condiciones.
- b) **Población Objetivo:** Atender a la totalidad de la población del país, ya que este se considera un servicio esencial que debe prestar el Estado de Guatemala.



- c) **Ámbito Geográfico:** Brindar la prestación del servicio postal en diferentes áreas geográficas del territorio nacional en la medida que se vayan habilitando.
- d) **Tiempo de Aplicación:** Para el período 2019-2023, la Dirección General de Correos y Telégrafos, deberá prestar el servicio postal observando los estándares de calidad y aplicar los diversos procesos operativos y de control que aseguren el eficaz tratamiento de la correspondencia nacional e internacional establecidos por la Unión Postal Universal -UPU- y Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-
- e) **Situación a cambiar:** De conformidad con los diversos procesos de planificación, para el año 2019, se debe sostener la supervisión postal y la prestación del servicio; los procesos integrales a las agencias, los diversos servicios que se prestan y mantener los estándares de calidad establecidos.

## 2.5 Compromisos

Prestación del servicio postal universal que corresponda a una oferta de servicios postales básicos, prestados en forma permanente en todos los puntos de servicio habilitados en el territorio nacional, en condiciones de calidad y de precios accesibles en cumplimiento a la normativa nacional y acuerdos y convenios internacionales, lo cual permite que todas las personas y habitantes de la República de Guatemala, tengan acceso al servicio postal nacional e internacional, garantizando una comunicación adecuada que contribuya a reequilibrar estadísticamente a la población, y poner en manos de los ciudadanos un servicio eficaz de intercambio de mercancías, aplicando las tarifas autorizadas.

- a) **Acción a desarrollar:** habilitación de Agencias Postales en puntos estratégicos del territorio nacional y la contratación del personal operativo y administrativo para la prestación del servicio postal.
- b) **Población Objetivo:** Cobertura del servicio a una población de diecisiete millones seiscientos setenta y nueve mil setecientos treinta y cinco (17, 679,735) habitantes proyectado de acuerdo a información poblacional del Instituto Nacional de Estadística -INE-.
- c) **Ámbito Geográfico:** Prestar el servicio postal de admisión y expedición a nivel nacional e internacional.
- d) **Cuantificación:** se tiene previsto habilitar 41 agencias postales además que la red de oficinas dispongan de información visible y actualizada sobre días y horas de apertura e información sobre las condiciones de prestación de los servicios.

## 3. Productos y Sub-Productos:

### A. PRODUCTOS



- a) Dirección y Coordinación
- b) Personas Jurídicas o Individuales con servicios postales otorgados

## B. SUBPRODUCTOS

- a) Dirección y Coordinación
  - 1. Dirección y Coordinación.
  
- b) Personas Jurídicas o Individuales con servicios postales otorgados.
  - 1. Servicios Postales.

*	*	*	*	*	DENOMINACIÓN
PRG	SPR	PRY	ACT	OBR	
17					SERVICIOS DE CORREOS Y TELÉGRAFOS
	00				SIN SUBPROGRAMA
		000			SIN PROYECTO
			001	000	Dirección y Coordinación
			002	000	Servicios Postales

(\*) PRG = Programa, SPR = Subprograma, PRY = Proyecto, ACT = Actividades, OBR

### a) Dirección y Coordinación

Los bienes y servicios, son todas aquellas cosas que necesitamos para cubrir con el buen desempeño y funcionamiento de los objetivos planificados por esta Dirección, los bienes están representados en objetos materiales, cuya utilidad nos permite satisfacer una necesidad de un modo directo o indirecto; y los servicios están considerados en aquellos trabajos que realizan las personas, que son agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales, capaces de llevar al éxito la institución y enfrentar los desafíos que hoy en día se perciben, para alcanzar los objetivos de la institución y contribuyen directamente a la ejecución de las funciones planificadas, sujetándose a las leyes vigentes del país y cumplimiento con los lineamientos y normas establecidas, para así poder brindar a la población un servicio de excelencia y calidad.

#### 1. Dirección y Coordinación.

La Dirección General de Correos y Telégrafos para los años 2019-2023, tiene proyectado cubrir las necesidades del servicio postal y alcanzar las metas planificadas, para ello será



necesario la contratación del personal operativo y administrativo que cubra los diferentes puestos de trabajo que permitirán brindar la prestación del servicio con calidad y eficiencia.

## **b) Personas Jurídicas o individuales con servicios postales otorgados**

Todos los envíos postales: cartas, tarjetas, impresos y pequeños paquetes, encomiendas, cecogramas (correspondencia que es intercambiada entre personas no videntes), deberán indicar la dirección del destinatario y del remitente, y siempre delante el nombre de la oficina postal encargada de la distribución. La Dirección General de Correos y Telégrafos, busca el logro de los objetivos enmarcados en el servicio postal; con la finalidad de agilizar el proceso de encaminamiento a la que es sometida la correspondencia.

El servicio público como medio básico de comunicación y comercio, debe asegurar una prestación adecuada al servicio postal universal, quedando demostrado que la realidad de

los negocios muestra que una parte de uso de la red destinada son clientes que ingresan grandes volúmenes de correspondencia.

### **1. Servicios Postales.**

El servicio postal como conjunto de servicios que deben prestarse a todos los habitantes en todo el territorio nacional, debe darse a precios accesibles, con continuidad y sin interrupciones y con un adecuado nivel de calidad y debe ser garantizado por el Estado, la comunicación postal es el medio fundamental de la comunicación en la población y contribuye al desarrollo económico y social.

La finalidad principal, es continuar con el servicio postal e ir cubriendo las necesidades de la población con la apertura de nuevas agencias en el futuro, la actividad económica de la Dirección General de Correos y Telégrafos, es la venta de servicios de correspondencia, en las agencias postales, para que contribuyan a incrementar los ingresos del Estado, en concepto de Especies postales, así como ingresos provenientes de la venta de servicios especiales como lo son EMS (Implementación de este servicio de envío y recepción). Recargas Electrónicas de Telefonía, etc.

El correo sirve de medio para intercambiar productos u objetos comerciales y muestras de mercadería entre empresas, además de ser una entidad de comunicación afectiva, comunicándose con muestra de afecto entre consanguíneos o amistades.

### **4. Acciones:**

Es necesario obtener financiamiento para lograr y cumplir mejoras para:



- A. Fortalecer el papel del sector postal como instrumento para el desarrollo nacional, garantizar la universalidad de los servicios (auto sostenible), preparar al sector postal para la integración internacional en proyectos programados, estimular la generación de empleos, implementar el desarrollo de servicios, buscar el equilibrio entre universalización y competencia, organizar normativamente al sector, procurando estrategias que permitan la claridad y la libertad de competencia postal a nivel nacional e internacional.
- B. Brindar los servicios postales básicos de interés económico general para el país y que el Estado de Guatemala, garantiza en el marco de acuerdos y convenios internacionales suscritos a toda la población de forma permanente, a precios asequibles, y en condiciones de accesibilidad y calidad aceptables y financieramente sostenibles en el tiempo.

ACCIONES	RED DE CATEGORIAS PROGRAMATICAS PROGRAMA-SUBPROGRAMA-PROYECTO- ACTIVIDAD
<p>Ser los facilitadores de la logística para la adquisición de bienes, servicios e insumos destinados a asegurar que las agencias postales brinden un buen servicio postal, que sea eficiente para cumplir de forma eficaz con el servicio postal en las agencias que se habiliten en el 2019-2023, para garantizar a los usuarios una prestación del servicio postal universal de calidad que adopte las mega tendencias y cambio que suscitan en el mercado global.</p> <p>A largo plazo se tiene contemplado para 2023, incrementar la cobertura de agencias postales en un 40% en relación al total de las agencias que funcionaban durante la Concesión del servicio postal.</p>	<p>17-00-000-001-000</p>
<p>Prestación del servicio postal universal que corresponda a una oferta de servicios postales básicos, prestados en forma permanente en todos los puntos de servicio habilitados en el territorio nacional, en condiciones de calidad y de precios accesibles en cumplimiento a la normativa nacional en internacional con base a acuerdos y convenios internacionales.</p>	<p>17-00-000-002-000</p>



## **5. Programación de Recurso Humano (Grupo 0)**

La Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, constituye el ente rector de la prestación de los servicios postales y es la autoridad encargada del servicio postal nacional. Su naturaleza es eminentemente pública.

Considerando que el Estado de Guatemala retomó la continuidad de la prestación del servicio público postal y con base a la opinión de la Procuraduría General de la Nación en providencia Nos. 652-2016 del 18 de agosto 2016 y 691-2016 del 30 de agosto 2016, las cuales indican que el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, “deberán velar y garantizar por la continuidad del servicio público postal, toda vez que la finalidad original es de mantener sin interrupción el servicio...”, es importante actualizar los instrumentos legales y administrativos elaborados con base en la aplicación de técnicas modernas de administración y estructura organizacional de las distintas unidades que conforman la Dirección General de Correos y Telégrafos -DCGyT-.

En virtud que las Normas Generales de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de Cuentas, establecen que cada ente público, debe estar organizado internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico para lograr una orientación eficiente y efectiva de sus actividades.

Derivado de lo anterior y con la finalidad de fortalecer las actividades operativas y administrativas, que respondan al cumplimiento de los objetivos institucionales con base a la planificación, dirección, coordinación, supervisión, control de programas y políticas que contribuyan al buen desarrollo institucional sostenible, se proyectó incrementar la plantilla actual del recurso humano para el período de 2019-2023, mediante la creación de nuevas plazas para las áreas operativas y administrativas, que estarán distribuidas en la planta central, agencia central, agencias postales departamentales y sus municipios para poder responder a las necesidades de esta Dirección General y así cumplir satisfactoriamente con los objetivos y propósitos institucionales para beneficio de la población en general.



# ANEXO



4. MODELO EXPLICATIVO						
Factores Causales		Que	Quienes	Indicadores	Magnitud (a quienes afecta)	Valorización de la Fuerza Explicativa
Indirectos	Directos					
Empresas de servicio postal sin parámetros establecidos para la prestación de los servicios que afectan la seguridad postal	La existencia de un mercado informal y no registrado por el Estado, conlleva informalidad laboral, evasión fiscal, violación de los derechos de usuarios y consumidores y principalmente competencia desleal hacia el Operador Oficial Designado (DGCyT).	Los diferentes tipos de servicios postales requeridos por la población	Población guatemalteca	Incrementar el servicio postal con la reapertura de 30 agencias postales durante el periodo 2019, en distintos puntos estratégicos del territorio nacional.	Población usuaria del servicio postal	Beneficiar a la población guatemalteca en general, a través de brindar un servicio de calidad, accesible y con tarifas asequibles.

Nota: tomar como base se establecido en el PEI 2016-2021 del CIV





MODELO PRESCRIPTIVO									
PROBLEMA	FACTORES CAUSALES VINCULADOS	QUIENES	REGIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL	% DE IMPACTO	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE ESTUDIO	AÑO	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	INTERVENCIONES O PRODUCTOS
Competencia desleal y sin regulación de los servicios postales	Prestación de servicios inadecuados que afecta la seguridad postal.	Población usuaria del servicio postal	Todo el territorio nacional	Sin definir	Informes estadísticos de la prestación del servicio postal durante estuvo concesionado.	Estadístico institucional	2014-2016	Se establecieron los puntos de servicio que mas demanda tienen del servicio postal.	Agencias postales a nivel Republica

Nota: tomar como base se establecido en el PEI 2016-2021 del CIV



## 6. FORMULACIÓN DE RESULTADOS

### Preguntas generadoras para elaboración de Resultado

#### ¿QUE ?

Naturaleza del cambio: Situación que se desea cambiar en el estado actual del problema, redactado en forma positiva.

Brindar a la población guatemalteca el servicio postal universal seguro, eficiente y a precios asequibles

#### ¿QUIÉNES?

Población específica afectada por la situación que se desea transformar, incluyendo lugar de ubicación geográfica. De acuerdo a la población objetivo.

Cumplir con el usuario postal habilitando agencias postales en puntos estratégicos de la Republica, ofreciendo servicios accesibles y de calidad a la población en general.

#### ¿CUÁL ES EL CAMBIO?

Transición de un estado a otro en el estado actual del problema.  
(incrementar, disminuir, mantener)

La prestación de los servicios postales actualmente se brindan a través del Operador Oficial Designado-DGCyT, a partir del revertimiento del servicio postal por parte de la empresa Concesionaria, manteniendo el servicio de expedición nacional en las agencias habilitadas e incrementando la reapertura de agencias postales en distintos puntos estratégicos del territorio nacional.



**¿EN QUE MAGNITUD Y TIEMPO?**

Reaperturar 30 agencias postales anuales, equivalente al 8% y alcanzar la reapertura multianual de 150 puntos de servicio, equivalentes al 8% anual	De 2019 a 2023, se proyecta poner en funcionamiento 150 agencias postales
---	---

**Ejemplo de formulación del resultado**

TEMPORALIDAD	QUE	EN QUIENES (población objetivo)	CUAL ES EL CAMBIO QUE SE ESPERA EN LA POBLACIÓN ELEGIBLE	MAGNITUD
<u>2019-2023</u>	<u>Reapertura de agencias postales</u>	<u>usuarios postales</u>	<u>Mantener e incrementar</u>	<u>8% anual</u>
<b>Formulación del Resultado (Nombre):</b>	<u><i>Para el 2023, incrementar la reapertura de agencias postales en un 40%, en relación de las agencias postales que funcionaron durante la concesión.</i></u>			
<b>Descripción:</b>	<u><i>Solicitar la aprobación del presupuesto necesario y realizar la inversión oportuna para dar cumplimiento al resultado proyectado de reapertura de las agencias postales</i></u>			
<b>Tipo de Resultado</b>	<b>Final</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Inmediato</b>	



<b>Formulación línea de base</b>			
<b>Año</b>	<b>Meta Física (datos absolutos)</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Indicador (datos absolutos o relativos)</b>
2023	30	agencias postales	<u>8%</u>
2022	30	agencias postales	<u>8%</u>
2021	30	agencias postales	<u>8%</u>
2020	30	agencias postales	<u>8%</u>
2019	30	agencias postales	<u>8%</u>

**Nota Ver página 88 Guía de GpR**



**DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS**

**12.RECURSOS FINANCIEROS PROGRAMADOS**

<b>UNIDAD EJECUTORA</b>	<b>CENTROS DE COSTO Q.</b>	<b>RECURSO HUMANO Q.</b>	<b>INVERSION Q.</b>	<b>TOTAL Q.</b>	<b>SENTENCIAS JUDICIALES</b>	<b>DEUDA REGISTRADA</b>	<b>TOTAL Q.</b>	<b>PRESUPUESTO 2019</b>
DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS	Q39,460,965.00	23,499,922.00	-	62,960,887.00	2,000,000.00		64,960,887.00	64,960,887.00
<b>TOTAL INSTITUCIONAL</b>	<b>39,460,965.00</b>	<b>Q 23,499,922.00</b>	<b>-</b>	<b>62,960,887.00</b>	<b>2,000,000.00</b>	<b>-</b>	<b>64,960,887.00</b>	<b>64,960,887.00</b>



15. FICHA DE INDICADOR (SEGUIMIENTO)		DPSE-21
<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:</b> DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	INCREMENTAR EL SERVICIO POSTAL CON LA HABILITACIÓN DE 30 AGENCIAS POSTALES POR AÑO EN LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.	
<b>CATEGORÍA DEL INDICADOR</b>	DE RESULTADO INSTITUCIONAL	
<b>META DE LA POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO ASOCIADA</b>	DE ACUERDO A LA POLITICA 11 "CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES" DE AQUI AL 2030 ASEGURAR EL ACCESO DE TODAS LAS PERSONAS...Y SERVICIOS BASICOS, SEGUROS Y ASEQUIBLES...	
<b>POLÍTICA PÚBLICA ASOCIADA</b>	POLÍTICA DE DESARROLLO	
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	SATISFACER A LA POBLACION PRESTANDO UN SERVICIO POSTAL DE CALIDAD, CON TARIFAS ASEQUIBLES POR MEDIO DE LA REAPERTURA GRADUAL DE AGENCIAS POSTALES A NIVEL NACIONAL.	
<b>INTERPRETACIÓN</b>		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	30 AGENCIAS POSTALES POR AÑO/ 150 AGENCIAS PROYECTADAS AL AÑO 2023)*100	



ÁMBITO GEOGRÁFICO	NACIONAL	REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO**
	X			
FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MENSUAL	CUATRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
		X		

TENDENCIA DEL INDICADOR	2018	2019	2020	2021	2022	2023
AÑOS						
VALOR DEL INDICADOR EN DATOS ABSOLUTOS	30	30	30	30	30	30
VALOR DEL INDICADOR DATOS RELATIVOS %	8%	8%	8%	8%	8%	8%

<b>Línea Base</b>		
Año	META EN DATOS ABSOLUTOS	META EN DATOS RELATIVOS %
2013	0	0%
2014	0	0%
2015	0	0%
2016	0	0%
2017	8	2.4%



<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	
PROCEDENCIA DE LOS DATOS	CON BASE A INDICADORES QUE SE DETERMINARON EN LOS DIFERENTES PUNTOS DE SERVICIO POSTAL EN DONDE SE OBTUVO LOS MAYORES INGRESOS Y CANTIDADES DE CORRESPONDENCIA DISTRIBUIDA, TOMANDO EN CONSIDERACION LA INCIDENCIA DE SU APORTACION EN LOS RESULTADOS ANUALES.
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS
METODOLOGÍA DE RECOPIACIÓN	RESULTADOS ESTADISTICOS BASADOS EN INFORMES MENSUALES, ANUALES Y MULTIANUALES OPERADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTION Y RETROALIMENTADOS POR LA EMPRESA CONCESIONARIA QUE TUVO A CARGO EL SERVICIO POSTAL HASTA EL 19 DE AGOSTO DE 2016.

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL			
PRODUCCIÓN ASOCIADA AL CUMPLIMIENTO DE LA META			
PRODUCTOS	INDICADORES	SUBPRODUCTOS	INDICADORES
PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURÍDICAS CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS.	INCREMENTAR EL SERVICIO POSTAL CON LA REAPERTURA DE 30 AGENCIAS POSTALES ANUALES EN LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.	PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURÍDICAS CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS.	INCREMENTAR EL SERVICIO POSTAL CON LA REAPERTURA DE 30 AGENCIAS POSTALES ANUALES EN LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.





RESUMEN					
CODIGO DE ESTRUCTURA	PRODUCTO / SUBPRODUCTO		UNIDAD DE MEDIDA	2019	
				META FISICA	META FINANCIERA
17-00-00-01-00	PRODUCTO 1	DIRECCION Y COORDINACION	EVENTO	294	Q 25,539,980.00
	SUBPRODUCTO 1	DIRECCION Y COORDINACION	EVENTO		
17-00-00-01-00	PRODUCTO 2	PERSONAS JURIDICAS O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS	DOCUMENTO	47900	Q 37,420,908.00
	SUBPRODUCTO 2	PERSONAS JURIDICAS O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS	DOCUMENTO		