

Articulo 10.1



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS

ACUERDO INTERNO NÚMERO 001-2021

Guatemala, 10 de marzo de 2021

CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Correos y Telégrafos, es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, que constituye el ente rector de la prestación de los Servicios Postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, y su naturaleza es eminentemente pública, el cual presta uno de los servicios públicos nacionales más importantes instituido para transportar correspondencia conforme las condiciones y reglamentos establecidos dentro del territorio nacional, el cual se presta a nivel mundial, por lo que resulta pertinente consignarle la atención necesaria para garantizar un excelente servicio a nivel nacional e internacional.

CONSIDERANDO:

Que conforme al Código Postal de la República de Guatemala, el Director de la Dirección de Correos y Telégrafos, es el responsable del buen funcionamiento de la Institución y de él emanaran todas las órdenes, disposiciones, y arreglos para el servicio y por su medio serán ejecutadas las órdenes y acuerdos supremos relativos al mismo servicio, así mismo de conformidad con el Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos, le corresponde brindar, mantener, mejorar, supervisar, verificar y ampliar los Servicios Postales y de telégrafos, prestándolos de forma ininterrumpida, puntual, eficiente y confiable en todo el territorio nacional e internacional.

CONSIDERANDO:

Que es importante actualizar los instrumentos administrativos elaborados con base en la aplicación de técnicas modernas de administración y estructura organizacional de las distintas unidades que conforma la institución, lo cual fortalece el proceso de reactivación del servicio postal prestado por la Dirección General de Correos y Telégrafos, y a su vez permite establecer como instrumento administrativo la Filosofía Institucional, misma que garantizará un óptimo funcionamiento institucional que incentivará y empoderará al recurso humano, comprometiéndolo con su fiel cumplimiento.

POR TANTO:

En el ejercicio de las funciones que le confieren los artículos 177 y 178 del Decreto número 650 Código Postal, así como los artículos 1, 2 y 4 del Acuerdo Ministerial número 2574-2018, Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos.



ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la Filosofía Institucional de la Dirección General de Correos y Telégrafos la cual tiene por objeto establecer un marco institucional en el que se fundamenta el servicio postal para permitir su evolución y competitividad a corto, mediano y largo plazo, posibilitando un adecuado desempeño organizacional y una calidad de respuesta a las necesidades de los usuarios.

Artículo 2. La Filosofía Institucional, se integra por la misión, visión, principios y valores institucionales, que son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de la institución y debe ser utilizada oficialmente en la gestión institucional como en adelante se presenta:

1. **MISIÓN:** Somos una Entidad del Gobierno de Guatemala, confiable, accesible y comprometida en la prestación del servicio postal universal, filatélico y servicios conexos, con altos estándares de calidad y tarifas asequibles a nivel nacional e internacional, que promueve la innovación, la seguridad, aplicación de mejores prácticas y tendencias tecnológicas en la prestación de los servicios postales, garantizando la eficiencia y satisfacción del mercado postal.
2. **VISIÓN:** Ser la institución de Gobierno de Guatemala, operadora del servicio nacional postal universal, filatélico y servicios conexos, que presta servicios fiables, conectados, pertinentes y resilientes a la población guatemalteca y aliados comerciales, reconocida globalmente por aplicar las mejores prácticas, procesos de excelencia, niveles de competitividad con lo que convierte en un factor esencial para el desarrollo socioeconómico.
3. **PRINCIPIOS:**
 - 3.1. **Confiable:** Refiere a transmitir confianza en el servicio postal y los resultados obtenidos en tiempo, valor y calidad.
 - 3.2. **Calidad:** Aseguramiento de la pretensión eficiente, óptima y oportuna del servicio postal universal con criterios de fiabilidad, regularidad y rapidez para evaluar la efectividad de la actividad regulatoria y establecer índices del nivel de satisfacción del usuario en cuanto a transacciones, volúmenes y conectividad.
 - 3.3. **Innovación:** Adoptar la digitalización, redefinir propuestas de valor y desarrollar nuevos productos y servicios e implementar nuevas tecnologías para reinventarse y responder a retos globales.
4. **VALORES:**
 - 4.1. **Actitud de Servicio:** Requiere un alto esfuerzo por optar lo mejor en brindar una excelente atención a los usuarios del servicio postal.
 - 4.2. **Responsabilidad:** Implica actuar con efectividad y disciplina además de cumplir con las funciones asignadas con una mística de trabajo en equipo.
 - 4.3. **Compromiso:** Establece un cumplimiento fiel de las obligaciones laborales, morales y sociales ante las personas siendo la prioridad el desarrollo institucional.



Artículo 3. Queda sin efecto cualquier otra disposición emitida con anterioridad al presente acuerdo que lo contravenga.

Artículo 4. El presente acuerdo surte efectos a partir de su aprobación.



Julio César Romero
Director General
Dirección General de Correos y Telégrafos
Guatemala, C. A.

