



**DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y
TELÉGRAFOS
-DGCT-**

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 Y
PLAN OPERATIVO MULTIANUAL 2024-2028**

Guatemala, marzo 2023

Índice

Contenido

Índice	2
PRESENTACIÓN	4
A. OBJETIVOS DEL POA Y POM	5
1. Objetivo general	5
2. Objetivos específicos	5
B. ANÁLISIS DE SITUACIÓN O DIAGNÓSTICO	6
1. Antecedentes.....	6
2. El Servicio Postal Universal –SPU–	9
C. ANÁLISIS DE MANDATOS Y POLÍTICAS	12
1. Base legal: Marco jurídico y político institucional	12
1.1 Marco Jurídico vigente	14
1.2 Marco estratégico	19
1.3 Atribuciones	20
1.4 Marco político y estrategias generales	22
2. Análisis de la situación	23
2.1 La Prestación de los Servicios Postales	24
2.2 Personal de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–.....	29
2.3 Análisis de actores.....	30
2.4 Análisis FODA	34
2.5 Análisis de la problemática.....	39
2.6 Modelo explicativo	47
2.7 Modelo prescriptivo	49
1. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	50
1.1 Objetivo general	50
1.2 Líneas estratégicas	50

1.3 Objetivo estratégico.....	51
1.4 Identificación de resultados.....	53
1.5 Objetivos Operativos Anuales.....	56
2. OBJETIVOS OPERATIVOS MULTIANUALES	58
3. COMPROMISOS	60
4. RESULTADOS, PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS	61
4.1 Descripción de la red de categorías programáticas.....	62
4.1.1 Dirección y coordinación	63
4.1.2 Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados.....	63
4.1.3 Personas jurídicas beneficiadas con aportes y/o cuotas para comunicaciones	64
4.1.4 Descripción de la estructura programática.....	64
5. ACCIONES.....	65
6. PROGRAMACIÓN Y COSTEO DE LOS PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS A ENTREGAR.....	66
6.1 Determinación de Centros de Costo y Categorías de Centros de Costo	67
6.2 Detalles de Insumos, Subproductos y Costos de cada centro de Costo.....	69
7. PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (GRUPO 0)	69
8. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (POA 2024 Y POM 2024-2028)	70
9. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN (POA 2024 Y POM 2024-2028)	71
10. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS, PRODUCTO Y SUBPRODUCTO.....	71
11. INFORMACION GENERAL	75
11.1 Definiciones	75
11.2 Abreviaturas	79
12. ANEXOS.....	80

PRESENTACIÓN

La formulación del Plan Operativo Anual –POA-2024– y Multianual –POM-2024-2028–, de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– para el ejercicio fiscal 2024, se tiene la finalidad de cumplir con las funciones institucionales de la Dirección General y su mandato legal, en congruencia con las políticas, lineamientos y directrices de la Presidencia de la República, la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN–, el Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN–, el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– y la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional –DIPLAN–.

El Estado de Guatemala, con el propósito de orientar la gestión pública para lograr los 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, ha emitido los lineamientos e instructivos generales para la formulación Plan-Presupuesto en el marco de la gestión por resultados.

El Plan Operativo anual –POA– y el Plan Operativo Multianual –POM–, es utilizado como la principal herramienta de planeación de la gestión operativa, por lo que se realiza la presente programación anual y multianual de las actividades de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– donde se plantean los productos en términos de unidades físicas, se calculan los costos de los productos y se distribuyen los recursos financieros en función de las necesidades de la institución. El presente documento contiene el marco estratégico conformado por el diagnóstico, misión, visión, identificación de bienes y servicios y los objetivos operativos anuales; contiene además elementos tales como acciones, productos y subproductos que permiten la asignación de recursos humanos y materiales a las acciones que harán posible su cumplimiento.

Como parte del desarrollo del POA y el POM, se integró la información relativa a la vinculación institucional con los instrumentos de planificación, resultados y producción institucional, así como metas físicas y financieras que fueron programadas para el ejercicio fiscal 2024 con base en los techos presupuestarios asignados por el Ministerio de Finanzas Públicas, en el marco de la Gestión por Resultados y atendiendo los lineamientos emitidos por la Dirección Técnica del Presupuesto –DTP– del Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN–, y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN–.

A. OBJETIVOS DEL POA Y POM

1. Objetivo general

Contar con una guía de planificación institucional sobre las actividades a desarrollar en la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– para el año 2024, que permita conocer periódicamente su avance y tomar las medidas correctivas de manera oportuna y así poder cumplir con lo que establecen los lineamientos de la Política General de Gobierno –PGG–, Políticas del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– y la normativa en materia de planificación.

2. Objetivos específicos

- a) Formular un Plan Operativo –POA-2024– y Multianual –POM-2024-2028–, que respondan al marco normativo del proceso de planificación del Estado de Guatemala, para dar cumplimiento a la planificación sectorial y la Política General de Gobierno;
- b) Promover el desarrollo sostenible del servicio postal, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la sociedad guatemalteca y alcanzar los estándares requeridos a nivel internacional, a través del fortalecimiento de la capacidad organizativa, administrativa, financiera y de planificación de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–;
- c) Fortalecer a la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, tanto administrativa y operacionalmente como organizacionalmente, mediante la articulación de los procesos de planificación institucional, con los procesos de prestación de servicios;
- d) Contar con herramientas de planificación de corto y mediano plazo, que permitan a la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– establecer los objetivos operativos que se deben cumplir y estipular las acciones a seguir.

B. ANÁLISIS DE SITUACIÓN O DIAGNÓSTICO

1. Antecedentes

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es una Unidad Ejecutora del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– (UE 210), perteneciendo al área de comunicaciones, siendo su naturaleza eminentemente pública.

Mediante un decreto del 4 de junio del año de 1836 se estableció en Guatemala una “Administración Principal de Correos Nacionales” por el presidente de la República Federal de Centro América, Francisco Morazán. El 3 de octubre de 1938, por medio del Decreto Gubernativo Número 21-51, se crea la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones que funcionaría bajo el nombre de Radiocomunicaciones Nacionales. La Institución que en el pasado ha operado con otros nombres (Dirección de Correos; Dirección General de Correos; Dirección General de Comunicaciones Postales, Eléctricas y Radiodifusión; Dirección General de Correos y Telecomunicaciones, entre otros), esta institución dependía de la Secretaría de Fomento¹ y de la Presidencia de la República. En el año de 1970 se realizó una modificación legal a la estructura organizativa del correo, el telégrafo y las telecomunicaciones mediante un Acuerdo Gubernativo de fecha 3 de diciembre de 1970, donde el Ejecutivo ratificó la unión entre el correo y el telégrafo, la Dirección General de Correos y la Dirección General de Telégrafos pasaron a ser la “Dirección General de Correos y Telégrafos” y a formar parte del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas.

El Estado de Guatemala es signatario de los Acuerdos y Convenios con los Organismos Internacionales en el ámbito del servicio postal universal, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, actuando como representante del Estado en materia postal ante la Unión Postal Universal –UPU–, la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–, y ante la Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana –APCA-RD–.

Los servicios postales del Correo Oficial, nacional e internacional, son de carácter oficial y no privado. El Estado de Guatemala, en calidad de miembro de la UPU, UPAEP, y la APCA-RD, mantiene compromisos y obligaciones internacionales que cumplir, así como el compromiso de conformar un marco legal que garantice la prestación del Servicio Postal Universal –SPU– en condiciones de calidad, asequibilidad y accesibilidad.

¹ Hoy Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

El servicio postal² es considerado como un servicio público esencial, que tiene su mejor expresión en el concepto del Servicio Postal Universal –SPU–, el cual corresponde a los servicios postales mínimos que el Estado está obligado a garantizar a toda la sociedad. Los servicios postales tienen por naturaleza el carácter de “**servicio público esencial**” en los mismos términos que otros servicios como educación, salud y seguridad.

Los servicios postales fueron prestados hasta el 14 de septiembre del año 1998 por la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, a partir del 16 de septiembre del año 1998, estos servicios fueron concesionados. La administración y operación de los servicios postales le fueron conferidos a la Empresa Canadiense “*International Postal Services –IPS–*”, quien de conformidad con las condiciones de las bases de la licitación constituyó una nueva entidad con el objeto único de cumplir con las obligaciones de la concesión, la que se registró de conformidad con las leyes vigentes en Guatemala como “*Correo de Guatemala, S.A.*”.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– promovió la licitación pública nacional número DGCyT-2-2003 para otorgar en concesión los servicios postales del correo Oficial de Guatemala. La concesión de los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala, fue otorgada mediante contrato administrativo número 150- 2003-DSM de fecha 22 de octubre de 2003 y contratos modificatorios y aclaratorios números 134-2004-DSM de fecha 23 de febrero de 2004 y 147-2004-DSM de fecha 24 de marzo de 2004 todos suscritos entre el Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y las entidades International Postal Services, Ltd., y el Correo de Guatemala, S. A. (como concesionaria), aprobado y declarado como de urgencia nacional mediante Decreto Número 14-04 del Congreso de la Republica, el 12 de mayo de 2004. Entre las condiciones de la concesión, entre otros, estaban:

- Plazo de diez años, prorrogables a conveniencia de las partes, pero en ningún caso el plazo total podría exceder de veinticinco años.
- La concesionaria debía admitir, recolectar, procesar, transportar y distribuir todos los envíos postales que se impusieran en cualquier parte del territorio de Guatemala, que son obligación del Estado; cumpliendo con las condiciones establecidas para la presentación de tales servicios, en los documentos de la concesión, en las leyes de Guatemala y en los convenios Internacionales de los que Guatemala es parte.

² 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 concesionaria debía mantener y atender, por lo menos, la cobertura geográfica establecida a la que en ese momento se atendía.
- La obligación, por parte de la concesionaria, de contar con asistencia técnica de un Operador de servicios Postales del correo Oficial de otro país, en ese caso de “Canada Postal Services”.
- Rescatar el servicio por causa de utilidad pública.
- Mantener las condiciones de la red postal, de manera que permitiera al Estado, una vez terminada la concesión, la continuidad de los servicios.

El Correo de Guatemala, S. A., cesó sus operaciones bajo el argumento de que no se prorrogó la concesión del servicio por parte del Congreso de la Republica. La administración de los servicios postales no fue rentable para los intereses del Estado, por lo que la concesión venció y no fue renovada. La Dirección General de Correos y Telégrafos – DGCT–, debió entonces hacerse cargo de las operaciones con solo el personal administrativo, el que realizaba las actividades de supervisión y auditorías del servicio, que ascendía a unos 60 trabajadores para 252 agencias postales (en las que trabajaban 500 empleados de la empresa concesionaria y que se redujeron a solo 13), por lo que hubo una acumulación de correspondencia. A partir del revertimiento del servicio postal la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, cambió su función, dejó de ser el ente de aplicación, regulación y control pasando a ser el Operador Oficial Designado del Servicio Postal en Guatemala.

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, retomó los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala con tres (03) agencias postales en el año 2017, ampliándose a veintinueve (29) en el 2018, cuarenta y cinco (45) en el 2019 y 2020, cuarenta y nueve (49) en el 2021 y cuarenta y dos (42) en 2022, teniendo presencia a nivel departamental y una agencia Central en la zona 1 en el área metropolitana. La participación de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, en el mercado de servicios postales básicos, se concentra en la prestación de los servicios postales del correo oficial de Guatemala, a nivel nacional e internacional, con una intervención inicial a partir del revertimiento del servicio postal por debajo de lo normal, debido al reinicio de la actividad y a la fuerte competencia de otros operadores privados, que tienen relativamente más personal, mejor infraestructura y disponen de la red de mayor cobertura geográfica, lo que constituye un freno al desarrollo y crecimiento del sector postal.

2. El Servicio Postal Universal –SPU–

El servicio postal es un sistema creado para transportar documentos escritos y pequeños paquetes (encomiendas) alrededor del mundo. Todo envío postal a través del sistema postal es denominado como “Correo” y/o “Correspondencia”.

Las operaciones postales conllevan la prestación de servicios postales, nacionales e internacionales, como lo son la recepción, transporte y envío de los envíos postales, servicios especializados de correo, explotación de las instalaciones postales y venta de productos y material postal, filatélico y de correo.

Los operadores de servicios postales transportan y entregan la correspondencia a diferentes destinos en todo el mundo y son, en su mayoría, empresas públicas. Sin embargo, en la actualidad los operadores de servicios postales se han privatizado cada vez más, y se han relajado las restricciones gubernamentales aplicadas a los servicios postales privados.

La naturaleza de los servicios postales en comparación con otros medios de comunicación y transporte, se ha definido por la UPU, UPAEP y la Organización Mundial del Comercio – OMC–, como ***“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 expedición, 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 Universal –SPU– se enmarcan en lo siguiente:

- a) **Acceso a los servicios postales:** Por accesibilidad se entiende las facilidades de que disponen los usuarios para hacer uso y beneficio de los servicios que ofrece la red postal y su infraestructura física. El acceso de la población y empresas para enviar correspondencia y paquetería desde cualquier punto del país y poder recibirlo en su domicilio;
 - a.1) **Cobertura geográfica y poblacional.** Los lugares del territorio nacional donde el Estado garantiza el acceso a los servicios del SPU.

La cobertura se calcula determinando la cantidad de habitantes del territorio que se desea que tengan acceso al derecho a disponer de los servicios del Servicio Postal Universal –SPU–;

a.2) **Frecuencia de disponibilidad de los servicios postales.** Este aspecto del acceso se refiere principalmente al tiempo que los servicios están a disposición de los usuarios para utilizarlos, ya sea para depositar o para recibir envíos postales;

b) **Rapidez y confiabilidad:** La rapidez y la confiabilidad de la entrega de los envíos postales siempre ha sido un factor identificador de la calidad de los servicios postales.

b.1). **Rapidez.** Actualmente se exige gran rapidez de entrega de cartas, postales, y pequeños paquetes, todos ellos servicios que están incluidos en el Servicio Postal Universal –SPU–, por lo que tienen necesariamente que ser prestados en los niveles de calidad que realmente satisfaga las necesidades de los clientes y usuarios. La rapidez de la entrega se puede entender como el plazo establecido para la entrega de los envíos postales a partir del momento en que los envíos son depositados o entregados al Operador Designado para tal efecto.

La rapidez también hace referencia a los plazos de tiempo de entrega de los distintos productos postales 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.

b.2) **Confiabilidad:** La confiabilidad se refiere al nivel de certeza del cumplimiento de los compromisos y plazos del servicio de entrega de los envíos postales. El grado de confiabilidad que ofrezca la organización y operación del proceso de los servicios, es en conjunto con la rapidez, la característica de calidad más apreciada por los clientes y usuarios. El cumplimiento se puede establecer como el porcentaje mínimo de volumen de envíos postales que debe cumplir los plazos de entrega;

- c) **Seguridad:** Se entiende por seguridad el cuidado de la integridad física de los objetos postales que los clientes y usuarios le confían al servicio postal para su entrega al destinatario. Garantizar completamente la seguridad con que se procesan y movilizan los objetos, es una condición imprescindible de los servicios postales. En el concepto de calidad del servicio, a la necesaria rapidez y confiabilidad, el usuario siempre une la seguridad como elemento indispensable que desea obtener del servicio.

El Operador Designado debe tener 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 irregularidad como deterioro, robos, violaciones, expoliaciones, pérdidas, daños y/o extravíos, que se pueden presentar en el proceso del servicio requieren un estricto control y seguimiento para evitarlos;

- d) **Responsabilidad en reclamaciones, quejas y consultas:** Se refiere a la obligación de atender los requerimientos de información, quejas o reclamaciones presentadas por los usuarios derivados de la utilización del Servicio Postal Universal –SPU–, en cualquier punto de atención de la red postal. Es la capacidad de poner a disposición de los usuarios un sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS–, incluida la responsabilidad de resolver las solicitudes en plazos determinados

Las reclamaciones y quejas se miden y se expresan en el número de eventos, y el porcentaje del volumen total. Se debe establecer los niveles máximos esperados de quejas y reclamos, así como el plazo en que dichas quejas o reclamos tienen que ser resueltos. Igualmente, la forma gradual en que esos niveles tienen que disminuir para mejorar la calidad y la satisfacción del usuario.

Junto con el plazo de respuesta y solución de las reclamaciones y quejas, se deben considerar las facilidades de infraestructura y tecnología disponibles para recibir en cualquier lugar de la red la reclamación, procesarla y darle la respuesta

- e) **Satisfacción al usuario.** Es el resultado de la disponibilidad de facilidades de acceso aceptables, con un comportamiento satisfactorio de los factores que caracterizan la calidad de los servicios postales en rapidez, confiabilidad, seguridad y responsabilidad. Dado que el SPU lo componen varias clases de servicios, los niveles de satisfacción se deben medir por cada servicio y en conjunto.

Los niveles de satisfacción generalmente se miden a través de encuestas entre los clientes/usuarios y sondeos de opinión que se deben realizar en forma periódica

- f) **Precio.** El valor de compra de un servicio o producto del Servicio Postal Universal –SPU–, tiene como condición esencial el tener que estar al alcance de toda la población. Bien es sabido que los costos en servicio postal varían en función de factores como peso, distancia, cantidad, plazo de entrega. Sin embargo, en SPU practicar precios variables en función de

Los Servicios Postales del Correo Oficial de la República de Guatemala tienen la función primordial de garantizar a la población guatemalteca el derecho a mantenerse comunicada, ofreciendo los servicios de envío de correspondencia y paquetería en forma permanente, con calidad determinada, accesible, confiable y a precios asequibles.

Los Servicios Postales del Correo Oficial de la República de Guatemala tienen cobertura nacional a través de las Agencias Postales en los departamentos de la república, para atender una población objetivo a la cual deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística –INE– para el año 2024 de 17,843,132 habitantes.

C. ANÁLISIS DE MANDATOS Y POLÍTICAS

1. Base legal: Marco jurídico y político institucional

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, es el ente rector de la prestación de los servicios postales, dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, está encargada de que estos servicios sean efectivos en equidad, racionalidad y eficiencia en la prestación de los mismos, tanto a nivel nacional e internacional.

La naturaleza de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es eminentemente pública y sus funciones están establecidas en:

- El Código Postal, Decreto Número 650 del 21 de noviembre de 1904;
- El Acuerdo Gubernativo Número 311-2019, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda –CIV–; y

- El Acuerdo Ministerial Número 2574-2018, Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–.

La Constitución Política de la República de Guatemala, del 30 mayo de 1985 (Reformada por Acuerdo Legislativo Número 18-93 del 17 de Noviembre de 1993) así como el Código Postal garantizan la integridad del contenido de la correspondencia postal. El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, es la Autoridad Superior y la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, es el “**Operador Designado**” del Servicio Postal, por lo que deben velar por el adecuado desarrollo de las actividades de prestación de los servicios postales del correo Oficial de la República de Guatemala.

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, volvió a prestar los servicios postales, como 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 de un plan de trabajo para brindar el Servicio Postal Universal –SPU– a la población guatemalteca, en diferentes puntos del territorio nacional por medio de las agencias postales de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–.

La Asamblea General de las Naciones Unidas que proclamó la Declaración de los Derechos Humanos, en su Resolución 217^a del 10/11/1948, reconoce en sus artículos diecinueve y veinticinco, que todos los hombres tienen derecho a la libertad de opinión y expresión; este derecho incluye la libertad de, sin interferencia, tener opiniones y de buscar, recibir y transmitir informaciones e ideas por cualquier medio, independientemente de fronteras. Así mismo que tienen derecho a un nivel adecuado que le asegure la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

Por lo anterior, es obligatorio adoptar las acciones que permitan afirmar que en Guatemala se están protegiendo las previsiones para cumplir con los compromisos constitucionales e internacionales y garantizar a la población un Servicio Postal Universal –SPU– con precios asequibles, amplia cobertura geográfica y calidad en el servicio.

1.1 Marco Jurídico vigente

El marco jurídico que regula el proceso de planificación institucional es el siguiente:

- 1) **Constitución Política de la República de Guatemala**, Artículo 237 en cual indica que la unidad del presupuesto es obligatoria y su estructura programática;
- 2) **Decreto Número 101-97 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Presupuesto:**
 - *Artículo 12. Presupuesto de Egresos.* La estructura programática debe ser coherente con las Políticas y planes de acción del Gobierno.
 - *Artículo 13. Naturaleza y destino de los Egresos.* Los gastos deben efectuarse en la medida en que se van cumpliendo los objetivos y las metas programadas, que permita identificar la producción de bienes y servicios de los organismos y entes del sector público.
- 3) **Acuerdo Gubernativo Número 540-2013 del presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto:**
 - *Artículo 3. Unidades de Planificación.* Las Unidades de Planificación son las responsables de asesorar a las Máximas autoridades en materia de Políticas, Planes, Programas y Proyectos en el contexto de la Planificación.
 - *Artículo 4 Competencias y atribuciones de las unidades de planificación.* En las literales:
 - a) incluye que debe coordinar la elaboración de planes operativos anuales y multianuales.
 - f) definir la clasificación de productos institucionales a incorporar en el presupuesto de egresos institucionales;
 - i) establecer de acuerdo a los objetivos estratégicos y operacionales las unidades de medida y sus respectivos indicadores.

La esencia de la administración por parte de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es la prestación de los servicios postales con base en lo preceptuado en las siguientes normas nacionales e internacionales:

NORMAS NACIONALES

Normativa Nacional	Funciones que desarrolla la DGCT	Beneficio que recibe la población
<p>Constitución Política de la República de Guatemala, 30 mayo de 1985 (Reformada por Acuerdo legislativo No. 18-93 del 17 de Noviembre de 1993)</p>	<p>Artículo 24. Inviolabilidad de correspondencia, documentos y libros.</p>	<p>Se garantiza la integridad del contenido de la correspondencia que es manejada por la Dirección General de Correos y Telégrafos.</p>
	<p>Artículo 194. Funciones del ministro, Incisos: a) "Ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias de su ministerio, f) Dirigir, tramitar resolver a inspeccionar todos los negocios relacionados con su ministerio."</p>	<p>En ejercicio de esta competencia y en virtud del principio conocido como auto tutela de la administración pública, los ministros tienen la 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.</p>
<p>Código Postal de la República de Guatemala, Decreto Número 650, de fecha 21 de noviembre de 1904</p>	<p>Artículos 1 y 2. El correo es un servicio público Nacional instituido para transportar la correspondencia, conforme a las condiciones y los reglamentos que esta ley establece. El gobierno de la republica garantiza la seguridad, prontitud e inviabilidad de la correspondencia que se confió a este servicio público.</p>	<p>La prestación del servicio postal de manera pronta, seguro, eficaz y eficiente.</p> <p>Garantizar un servicio postal universal (SPU) en el territorio nacional, que corresponda a una oferta de servicio de calidad y accesibilidad como un derecho de nivel básico de comunicación que el Estado está obligado a garantizar a la población.</p>
	<p>Artículo 24. Inviolabilidad de correspondencia, Documentos y Libros. La correspondencia de toda persona es inviolable, solo podrán revisarse o incautarse, en virtud de resolución firme dictada por juez competente y con las formalidades legales. Se garantiza el secreto de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas, radiofónicas, cablegráficas y otros productos de la tecnología moderna.</p>	<p>Se garantiza la integridad del contenido de la correspondencia postal a la cual la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– le da tratamiento.</p>

<p>Decreto Número 114-87, Ley del Organismo Ejecutivo</p>	<p>Artículo 30. Al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y vivienda, le corresponde: Inciso e) Proponer para su aprobación y ejecutar los instrumentos normativos de los sistemas de transporte terrestre, fluvial, marítimo y aéreo, así como de las frecuencias radiales y televisivas, de telecomunicaciones, correos y telégrafos, velando por su pronta, estricta y eficiente aplicación. Inciso h) Administrar la contratación, concesión y otras formas descentralizadas de prestación de los servicios públicos a su cargo y supervisar su ejecución.</p>	<p>Recibir la prestación del servicio postal universal, confiable de calidad y con tarifas asequibles, brindando accesibilidad a los usuarios en general.</p>
<p>Acuerdo Gubernativo Número 311-2019, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, de fecha 20 de diciembre de 2019</p>	<p>Artículo 41. Dirección General de Correos y Telégrafos: Inciso d) Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con el Código Postal, Acuerdos, Reglamentos y la normativa internacional aplicable.</p>	<p>Acceso a los servicios postales del correo Oficial de la república de Guatemala de acuerdo a la normativa vigente. Conocer a detalle la estructura organizacional del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, para la realización de trámites o solicitud de algún servicio que brinde la entidad.</p>
<p>Acuerdo Ministerial Número 2574-2018, Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos, de fecha 23 de octubre de 2018</p>	<p>Artículo 1 Denominación y naturaleza: La Dirección General de Correos y Telégrafos, en adelante identificada con las siglas –DGCyT–, es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, que constituye el ente rector de la prestación de los Servicios Postales del correo Oficial de la República de Guatemala, su naturaleza es eminentemente pública.</p>	<p>Prestación del servicio público de correspondencia postal. Conocer a detalle la estructura organizacional de la Dirección General de correos y Telégrafos –DGCT–, para la realización de trámites o solicitud de algún servicio que brinde la institución.</p>

<p>Plan Nacional de Desarrollo, Katus'ın</p>	<p>Cinco ejes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de Derecho y seguridad. 2. Economía competitiva y generadora de empleos. 3. Igualdad de oportunidades. 4. Sustentabilidad ambiental. 5. Democracia efectiva y política exterior responsable. 	<p>Coadyuvar en el cumplimiento de todos los ejes, especialmente en el eje número 2</p>
<p>Plan Nacional de Innovación y Desarrollo</p>	<p>Cinco pilares:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Economía, Competitividad y Prosperidad. 2. Desarrollo Social. 3. Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo. 4. Estado Responsable, Transparente y Efectivo. 5. Relaciones con el Mundo. 	<p>Coadyuvar en el cumplimiento de todos los pilares, especialmente en los pilares número 1, 4 y 5</p>
<p>Política General de Gobierno PGG 2020-2024</p>	<p>Pilar No. 4 Estado Responsable, Transparente y Efectivo. Busca lograr el objetivo de un mayor crecimiento económico y el aumento significativo de las fuentes de empleo sostenible (Pretende administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de los ciudadanos).</p>	<p>Ampliación de la cobertura del servicio postal, con énfasis en las personas y su bienestar.</p>
	<p>Pilar No. 5 Relaciones con el mundo. Con la finalidad de asegurar el aprovechamiento de las relaciones internacionales, para que además de las buenas relaciones diplomáticas mejore el orden del comercio internacional, turismo, inversión y el trato a nuestros migrantes</p>	<p>Mantener comunicación con el resto del mundo por medio del Servicio Postal Universal –SPU–.</p>
<p>Guía Conceptual por Resultados del MINFIN y SEGEPLAN del año 2013</p>	<p>Gestión por resultados –GpR–:</p> <p>1.2 La GpR busca que las instituciones públicas aumenten el valor que aportan a la ciudadanía por medio de la mejora continua de la entrega de los productos que trasladan a la sociedad, de modo que generen cambios positivos y sostenibles a largo plazo en las condiciones de vida del ciudadano.</p>	<p>Obtener servicios postales en base a un proceso de planificación estratégica, la programación y ejecución presupuestaria, el monitoreo y la evaluación de los resultados.</p>

<p>Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda - PEI-CIV-2022-2032-</p>	<p>Objetivo Institucional: Lograr un crecimiento anual del 5% de 2022-2032 en la creación de agencias postales a nivel nacional, conforme a las condiciones y los reglamentos que la ley establece y que el Gobierno de la República garantiza: seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a este servicio, manteniendo niveles adecuados en los indicadores de acceso, calidad 88 y precios para proteger los intereses de los usuarios y dar cumplimiento al Servicio Postal Universal –SPU–</p>	<p>Obtener el Servicio Postal Universal –SPU– en forma permanente en todo el territorio Nacional.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

NORMAS INTERNACIONALES

Normativa Internacional	Funciones que desarrolla la DGCT	Beneficio que recibe la población
<p>Objetivos de Desarrollo sostenible ODS-</p>	<p>Brindar, mantener, mejorar, supervisar, verificar y ampliar los servicios postales y telegráficos.</p> <p>Regular y controlar los servicios postales de conformidad con el Código Postal, acuerdos y reglamentos vigentes y la normativa internacional aplicable.</p>	<p>Redunda en beneficio tanto de la prosperidad del sector postal como del bienestar en las sociedades del mundo.</p> <p>Investigaciones de la UPU mostraron que el sector tiene un impacto potencialmente elevado sobre los objetivos 8, 9, 11, 15 y 17 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–.</p>
<p>Convenio de la Unión Postal Internacional</p> <p>Título I Disposiciones Orgánicas CAPITULO 1 GENERALIDADES Art. 1.- Extensión, y objeto de la Unión. Numeral 2.</p> <p>La Unión tiene por objeto asegurar la organización y el perfeccionamiento de los servicios postales y favorecer en este aspecto el desarrollo de la colaboración</p>	<p>Formular, supervisar y aceptar las cuentas internacionales.</p> <p>Establecer las tarifas aplicadas al servicio postal.</p> <p>Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con el Código Postal, acuerdos, reglamentos y la normativa internacional aplicable.</p> <p>Implementar las innovaciones necesarias para que el servicio postal sea accesible, moderno y eficiente</p> <p>Comunicar al público en general, las condiciones de acceso al servicio postal, cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega y tarifas aplicables.</p>	<p>Servicios postales universales, regulados por la Unión Postal Universal –UPU–.</p> <p>Promover y desarrollar la comunicación entre todos los Estados a través del mejoramiento de los servicios postales</p> <p>Servicio básico universal asequible en calidad y precio y con costos de operación sean razonables.</p> <p>Conocer las condiciones de acceso al Servicio Postal Universal, su cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega y tarifas aplicables.</p>

	<p>Cumplir con la observancia de las disposiciones contenidas en las actas, convenios, protocolos y reglamento de ejecución del Convenio Postal Universal.</p> <p>Ejercer la representación del Estado de Guatemala en materia postal y asistir a las actividades convocadas por entidades nacionales e internacionales, en materia postal.</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

1.2 Marco estratégico

Ya 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 y departamentos que conforman la institución para fortalecer el proceso de reactivación del servicio postal prestado por la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, se establece como instrumento administrativo la “**Filosofía Institucional**”. Con base al Acuerdo Interno Número 001-2021 del 10 de marzo de 2021 que en su Artículo 1, establece: “*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*”.

La filosofía institucional, se integra por la misión, visión, principios y valores institucionales, que son de cumplimiento obligatorio para todos dentro de la institución y debe ser utilizada oficialmente en la gestión institucional.

1.2.1 Visión

Ser la institución del 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 y nuevas tecnologías y se constituye como un factor esencial para el desarrollo socioeconómico.

1.2.2 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.

1.2.3 Principios

- **Confiabilidad:** Refiere a transmitir confianza en el servicio postal y los resultados obtenidos en tiempo, valor y calidad.
- **Calidad:** Aseguramiento de la prestación 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.
- **Innovación:** Adoptar la digitalización, redefinir propuestas de valor y desarrollar nuevos productos y servicios e implementar nuevas tecnologías para reinventarse y responder a los retos globales.

1.2.4 Valores institucionales

- **Actitud de servicio:** requiere un alto esfuerzo por aportar lo mejor en brindar una excelente atención a los usuarios del servicio postal.
- **Responsabilidad:** Implica actuar con efectividad y disciplina además de cumplir con las funciones asignadas con una mística de trabajo en equipo.
- **Compromiso:** Establece un cumplimiento fiel de las obligaciones laborales, morales y sociales ante el personal siendo prioridad el desarrollo institucional.

1.3 Atribuciones

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, es el órgano responsable de garantizar que la prestación del servicio postal universal a nivel nacional sea confiable, de calidad, con tarifas asequibles y con accesibilidad a los usuarios. Con base al Acuerdo Gubernativo 311-2019, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– tiene las siguientes funciones:

- a) Formular el Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos de la DGCT y velar que su ejecución esté de conformidad con las normas presupuestarias y la legislación vigente;
- b) Formular, supervisar y aceptar las cuentas postales internacionales en los períodos previstos en el Convenio Postal Universal –UPU–;
- c) Establecer las tarifas aplicadas al servicio postal y proponer las modificaciones necesarias previo a la aprobación del Despacho Ministerial, se deberá considerar el acceso básico universal para el usuario postal, que sea asequible en calidad y precio, y permita que los costos de operación sean razonables;
- d) Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con el código postal, acuerdos, reglamentos y la normativa internacional aplicable;
- e) Implementar las innovaciones necesarias para que el servicio postal sea accesible, moderno y eficiente, así como, comunicar al público en general, las condiciones de acceso al mismo, cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega y tarifas aplicables;
- f) Cumplir con la observancia de las disposiciones contenidas en las actas, convenios, protocolos y reglamento de ejecución del Convenio Postal Universal; así como acuerdos bilaterales o multilaterales que suscriba esta Dirección General (previa aprobación de la autoridad competente) con las demás administraciones postales de los países miembros de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal –UPU–, Secretaría General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y otros organismos nacionales e internacionales;
- g) Ejercer la representación del Estado de Guatemala en materia postal, como asistir a las actividades convocadas por entidades nacionales e internacionales, en materia postal;
- h) Aprobar por medio de resoluciones internas, la emisión de sellos postales, así como las cantidades y denominaciones necesarias para su salida a circulación de acuerdo al inventario de existencias para cubrir los portes de la correspondencia reportados por el Departamento Financiero y cubrir además la demanda de los abonados filatelistas;

- i) Brindar, mantener, mejorar, supervisar, verificar y ampliar el servicio postal y telegráfico nacional, y facilitar un servicio puntal, eficiente y confiable en las rutas y horarios establecidos;
- j) Ejecutar la distribución de la correspondencia internacional que, a través de la Dirección General ingrese al país;
- k) Controlar que exista la prestación del servicio postal en todos los puntos de servicio, la disciplina de operación y el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales vigentes, en las que se realizarán verificaciones periódicas en todos los procesos que conlleva la misma (admisión, recepción y apertura, expedición de despachos, distribución, encaminamiento y otros, nacional e internacional);
- l) Controlar la existencia y/o disponibilidad de sellos postales para porte y franqueadoras de cualquier tipo, y;
- m) Evaluar permanentemente el funcionamiento de la DGCT, en cumplimiento del Reglamento Orgánico Interno autorizado y aprobado.”

1.4 Marco político y estrategias generales

En la búsqueda del desarrollo congruente con las necesidades básicas de la población como parte de la política económica y social del Gobierno de Guatemala y a su quehacer particular, la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– desarrolla sus actividades en el mediano y largo plazo, dentro del marco de las siguientes políticas y estrategias:

Política General de Gobierno PGG 2020-2024: Con el objetivo de brindar a la población mejora sustancial de las condiciones de vida, comprendiendo el entorno social, político, económico y ambiental, requiere de una transformación con bases estructurales y para alcanzar los objetivos, la Política General de Gobierno, propone los siguientes cinco pilares estratégicos:

1. **Economía, Competitividad y Prosperidad:** Busca lograr el objetivo de un mayor crecimiento económico y el aumento significativo de las fuentes de empleo sostenible.
2. **Desarrollo Social:** Pretende alcanzar el objetivo de atender de manera directa y efectiva a los más pobres, impulsando compensadores sociales efectivos y focalizados.
3. **Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo:** Persigue mejorar la gobernabilidad del país para una convivencia en paz y armoniosa, que permita condiciones adecuadas de inversión.

4. **Estado Responsable, Transparente y Efectivo:** Pretende administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de los ciudadanos.
5. **Relaciones con el Mundo:** Con la finalidad de asegurar el aprovechamiento de las relaciones internacionales, para que además de las buenas relaciones diplomáticas mejore el orden del comercio internacional, turismo, inversión y el trato a nuestros migrantes.

Las metas trazadas para el cumplimiento de los pilares estratégicos, propicia al crecimiento económico y el aumento sostenible del empleo. Para su cumplimiento enfatiza la aplicación de objetivos sectoriales con sus correspondientes acciones y metas estratégicas.

2. Análisis de la situación

El sector postal tradicional, ha sido impulsado por tres actores principales: Los Gobiernos, los Reguladores y los Operadores Designados. Los dos primeros actores definen las políticas y las reglas básicas que regulan los servicios postales, el tercero tiene la obligación legal de asegurar la prestación de los servicios postales básicos que establece el servicio Postal Universal –SPU– para todos los ciudadanos.

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

Como consecuencia de lo estipulado en el artículo 2 de la Constitución de la Unión Postal Universal –UPU–, el Convenio Postal Universal, establece la obligación de los países miembros de notificar a la Oficina Internacional la designación de la entidad, o entidades, responsables de cumplir las obligaciones derivadas del propio convenio. A esa entidad se le ha denominado “**Operador Designado**” –OD–.

El Operador Designado es toda entidad, gubernamental o no gubernamental, designada oficialmente por un País miembro de la Unión Postal Universal –UPU– para que explote los servicios postales y cumpla con las obligaciones relacionadas que surjan de las Actas de la Unión en su territorio.

Como se ha mencionado la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es el “Operador Postal Designado”, el cual tiene como función principal la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–, así como de los servicios postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, siendo su naturaleza eminentemente pública. Los servicios postales que se prestan a la población deben cumplir con los parámetros de tiempo de entrega, área geográfica, calidad en el servicio y tarifas adecuadas, situación que debe ser verificada y ejecutada por los responsables de desarrollar las Operaciones Postales.

2.1 La Prestación de los Servicios Postales

Como se ha explicado los servicios postales son los servicios consistentes en la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales, estos servicios son considerados como un **servicio esencial** que debe de ser prestado por el Estado, donde se garantice su prestación de forma permanente para satisfacer a los usuarios la necesidad de comunicación postal dentro de Guatemala y de Guatemala con el extranjero, así como ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo.

El Servicio Postal Universal –SPU–³ es el conjunto de servicios que deben prestarse a los habitantes en todo el territorio nacional a precios accesibles, de manera continua y sin interrupciones y con un adecuado nivel de calidad, el cual debe ser garantizado por el Estado; la comunicación postal es el medio de comunicación fundamental para la población, acción que contribuye al desarrollo económico y social del país.

Los servicios básicos recomendados por UPU en orden descendiente de importancia son:

- Envío de correspondencia: cartas (de hasta 2 kg) e impresos (de hasta 5 kg)
- Encomienda (con o sin valor comercial): paquetes de hasta 20 kg;
- Otros servicio, que pueden ser incluidos como básicos:
 - Servicios financieros postales (como cuenta de ahorro); y
 - Servicios no financieros postales.

Los productos postales con mayor volumen de envíos en el mercado postal son las cartas y tarjetas postales, aunque ha demostrado un descenso por la expansión del segmento de la paquetería.

³ El SPU está contenido en la resolución C 103/1999 aprobada por la XXII Congreso de la Unión Postal Universal –UPU– realizado en Pekín (China) en 1999

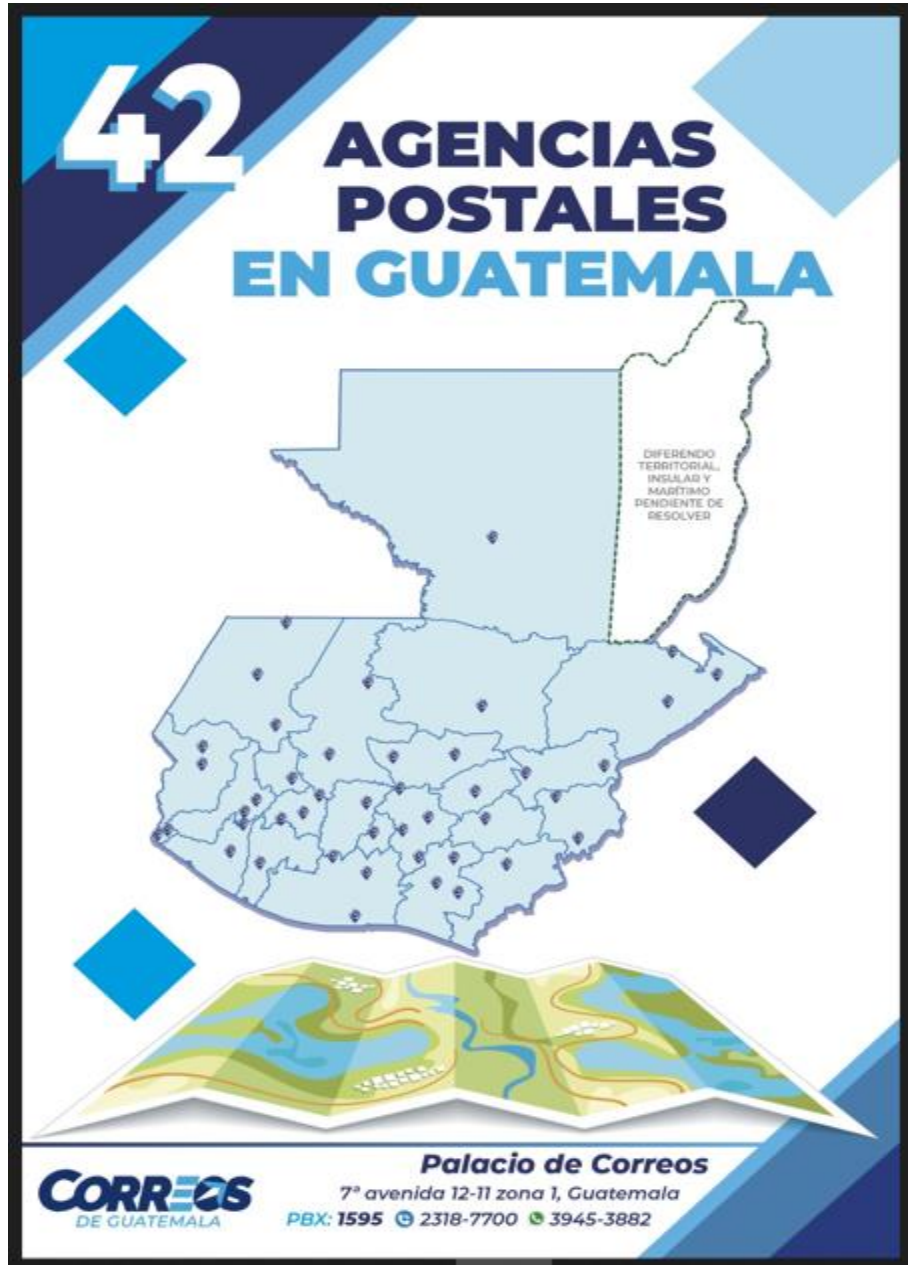
La finalidad principal de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es brindar el Servicio Postal Universal –SPU– a la población de manera sostenida e ir cubriendo las necesidades de la población mediante el incremento de la cobertura postal con la apertura de nuevos puntos de atención (Agencias Postales); la actividad económica de la institución, es la venta de servicios y productos postales, en las agencias postales, para contribuir al incremento de los ingresos del Estado, en concepto de especies postales y otros productos filatélicos, así como ingresos provenientes por la venta de todos los servicios en general y otros que se implementen.

El servicio postal o correo, se ha sido utilizado desde tiempos remotos como un medio efectivo para intercambiar productos u objetos comerciales y muestras de mercadería entre personas y empresas, además de ser una forma de comunicación afectiva, como lo son el traslado muestras de afecto entre familiares o amistades en fechas especiales. Los servicios postales poseen ventajas para actuar como facilitadores del comercio, pues se cuenta con una red postal a nivel mundial que puede llegar a las áreas más remotas, promover la logística de transacciones y los vínculos con otros servicios y actores del proceso comercial, como lo son las líneas aéreas, los transportistas y las aduanas.

Los Servicios Postales en Guatemala son brindados por la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, a partir del 19 de agosto de 2016, período inicial en el que se habilitaron tres (3) agencias a nivel república, en 2017 se reabrieron ocho (8) realizándose la recepción de envíos postales para entregas nacionales, y se habilitó el servicio en la ciudad capital hacia los 22 departamentos en los que se tiene presencia. En la ciudad de Guatemala es donde se tiene la mayor fuerza de entrega, actividad que implica la generación de ingresos que posteriormente representarán fondos propios de la institución.

La agencia postal (oficina postal u oficina de correos) es un espacio acondicionado para enviar, recibir, ordenar, manejar, transmitir y entregar el correo. Los motivos para acudir a una agencia postal son fundamentalmente el envío de cartas, paquetes y otros productos, así como la recogida de envíos postales.


Ubicación de las agencias postales en el territorio guatemalteco:



Fuente Departamento de Operaciones Postales DGCT, correspondiente a marzo 2023

Ubicación de las agencias postales en el territorio guatemalteco por departamento:

UBICACIONES POR DEPARTAMENTO	
<p><i>Guatemala</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Agencia Central Zona 1 ·Amatitlán ·San Juan Sacatepéquez ·Villa Canales 	<p><i>Quetzaltenango</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Quetzaltenango ·Nuevo Palmar
<p><i>Alta Verapaz</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Cobán 	<p><i>Quiché</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Santa Cruz del Quiché ·Uspantán
<p><i>Baja Verapaz</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Salamá ·Cubulco 	<p><i>Retalhuleu</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Retalhuleu ·San Felipe
<p><i>Chimaltenango</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Chimaltenango 	<p><i>Sacatepéquez</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Antigua Guatemala
<p><i>Chiquimula</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Chiquimula ·Concepción Las Minas 	<p><i>San Marcos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·San Marcos ·La Blanca ·Ocos ·Tejutla
<p><i>El Progreso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Guastatoya 	<p><i>Santa Rosa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Barberena ·Cuilapa ·Nueva Santa Rosa
<p><i>Escuintla</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Escuintla ·Puerto San José ·Santa Lucía Cotzumalguapa 	<p><i>Sololá</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·San Pedro La Laguna
<p><i>Huehuetenango</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Huehuetenango ·San Mateo Ixtantán ·Todos los Santos Cuchumatanes 	<p><i>Suchitepéquez</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·San José La Máquina
<p><i>Izabal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Frontera Río Dulce ·Morales ·Puerto Barrios 	<p><i>Totonicapán</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Totonicapán
<p><i>Jalapa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Jalapa 	<p><i>Zacapa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·La Unión ·Usumatlán
<p><i>Jutiapa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·Jutiapa 	
<p><i>Petén</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ·San Francisco 	



Fuente Departamento de Operaciones Postales DGCT, correspondiente a marzo 2023

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– tiene presencia en la actualidad, toda la república mediante la operación de cuarenta y dos (42) agencias postales:

No.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	Agencia Central	Guatemala	Guatemala
2	Agencia Postal Antigua Guatemala	Sacatepéquez	Antigua Guatemala
3	Agencia Postal Amatitlán	Guatemala	Amatitlán
4	Agencia Postal San José La Máquina	Suchitepéquez	San José La Máquina
5	Agencia Postal Cobán	Alta Verapaz	Cobán
6	Agencia Postal Jutiapa	Jutiapa	Jutiapa
7	Agencia Postal Retalhuleu	Retalhuleu	Retalhuleu
8	Agencia Postal La Unión	Zacapa	La Unión
9	Agencia Postal Puerto Barrios	Izabal	Puerto Barrios
10	Agencia Postal Santa Cruz Quiché	Quiché	Santa Cruz del Quiché
11	Agencia Postal San Pedro La Laguna	Sololá	San Pedro La Laguna
12	Agencia Postal Chiquimula	Chiquimula	Chiquimula
13	Agencia Postal Cuilapa	Santa Rosa	Cuilapa
14	Agencia Postal Tejutla	San Marcos	Tejutla
15	Agencia Postal San Felipe	Retalhuleu	San Felipe
16	Agencia Postal Salamá	Baja Verapaz	Salamá
17	Agencia Postal Usulután	Quiché	Usulután
18	Agencia Postal Fronteras, Rio Dulce, Livingston	Izabal	Livingston
19	Agencia Postal Morales	Izabal	Morales
20	Agencia Postal Usumatlán	Zacapa	Usumatlán
21	Agencia Postal La Blanca	San Marcos	La Blanca
22	Agencia Postal Quetzaltenango	Quetzaltenango	Quetzaltenango
23	Agencia Postal Villa Canales	Guatemala	Villa Canales
24	Agencia Postal Huehuetenango	Huehuetenango	Huehuetenango
25	Agencia Postal Chimaltenango	Chimaltenango	Chimaltenango
26	Agencia Postal San Marcos	San Marcos	San Marcos
27	Agencia Postal Escuintla	Escuintla	Escuintla
28	Agencia Postal San Juan Sacatepéquez	Guatemala	San Juan Sacatepéquez
29	Agencia Postal San Francisco	Peten	San Francisco
30	Agencia Postal Jalapa	Jalapa	Jalapa
31	Agencia Postal Guastatoya	El Progreso	Guastatoya
32	Agencia Postal Santa Lucía Cotzumalguapa	Escuintla	Santa Lucía Cotzumalguapa
33	Agencia Postal Totonicapán	Totonicapán	Totonicapán
34	Agencia Postal Barberena	Santa Rosa	Barberena
35	Agencia Postal San Mateo Ixtatán	Huehuetenango	San Mateo Ixtatán
36	Agencia Postal Nuevo Palmar	Quetzaltenango	El Palmar
37	Agencia Postal Concepción Las Minas	Chiquimula	Concepción Las Minas
38	Agencia Postal Puerto San José	Escuintla	San José

39	Agencia Postal Todos Santos Cuchumatan	Huehuetenango	Todos Santos Cuchumatan
40	Agencia Postal Cubulco	Baja Verapaz	Cubulco
41	Agencia Postal Nueva Santa Rosa	Santa Rosa	Nueva Santa Rosa
42	Agencia Postal Ocós	San Marcos	Ocós

Fuente: Departamento de Operaciones Postales

Para lograr el desarrollo y la mejora continua de la calidad en el servicio postal a nivel nacional, se presenta en el Plan Operativo Anual POA-2024, así como el anteproyecto de presupuesto para el siguiente período fiscal, las acciones que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas y el crecimiento de la cobertura postal proyectada.

2.2 Personal de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–

El personal de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– alcanzó un total de doscientos cuatro (204) personas al finalizar el año 2022.

No.	Renglones	Descripción	Cantidad	Porcentaje
1	011	Personal permanente	000	00.00%
2	021	Personal supernumerario	004	01.96%
3	022	Personal por contrato	001	00.49%
4	029	Otras remuneraciones de personal temporal	199	97.55%
5	031	Jornales	000	00.00%
	Total		204	100%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos DGCT

Para el ejercicio fiscal 2024 es necesario la creación de plazas bajo el renglón presupuestario 011 “Personal permanente” y 022 “Personal por contrato” para el funcionamiento de las oficinas centrales y agencias postales ubicadas en el interior del país, así como también en la planta central para puestos de jefaturas.

2.3 Análisis de actores

No	Actores	(1)	(2)	(3)	(4)	Recursos	Acciones principales e influencia	Ubicación y área de influencia
		RoI	Importancia	Poder	Interés			
1	Congreso de la Republica	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Aprobación de presupuesto general de la Nación	Nacional
2	Presidencia de la Republica	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Políticas de Gobierno	Nacional
3	Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia – SEGEPLAN–	1	0	1	-1	Técnicos / Planificación sectorial	Lineamientos y aprobación de proyectos	Nacional
4	Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN–	1	0	1	-1	Técnicos/Pr esupuesto/F inanciero	Asignación de espacio presupuestario /Asesoría en temas financieros	Nacional
5	Dirección Técnica del Presupuesto –DTP–	1	1	0	1	Técnicos/ Presupuesto /Financiero	Formulación del proyecto de presupuesto anual	Nacional
6	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Políticas sectoriales / Presupuesto / Asesoría y apoyo técnico	Nacional
7	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional –DIPLAN-CIV–	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Políticas sectoriales / Presupuesto / Asesoría y apoyo técnico	Nacional

8	Ministerio de Relaciones Exteriores –MINEX–	2	1	1	1	Acuerdos y Convenios	Apoyo Oficial relacionado con la ratificación o suscripción de convenios, actas y tratados internacionales / Emisiones postales conjuntas e intercambio cultural	Internacional
9	Ministerio de Cultura y Deportes	2	1	1	1	Técnicos / Asesoría en temas históricos	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales	Nacional
10	Ministerio de Gobernación –MINGOB–	2	1	1	1	Técnicos / Asesoría en temas de seguridad	Apoyo Oficial relacionado en temas de seguridad	Nacional
11	Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT–	2	1	1	1	turismo y cultura	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales y turismo	Nacional
12	Academia de Geografía e Historia	2	1	1	1	Técnicos / Asesoría en temas históricos y biográficos	Apoyo Oficial relacionado en temas históricos y culturales	Nacional
13	Oficina Nacional de Servicio Civil –ONSEC–	2	1	1	-1	Asesoría Laboral al sector público	Apoyo Oficial relacionado con la gestión de recursos humanos	Nacional
14	COCODES/CODEDES/C OMUDES	2	1	0	1	Gestiones e influencia política	Formulación de necesidades de las comunidades	Departamental / Municipal
15	Consejo Nacional Filatélico	1	1	1	1	Técnicos	Autorización de temáticas y artes de emisiones postales / Asesoría en materia filatélica	Nacional
16	Asociación Filatélica de Guatemala	1	1	1	1	Técnicos	Asesoría en materia filatélica	Nacional

17	Filatelistas internacionales / servicio de suscripciones de servicios filatélicos	2	1	1	1	Coleccionistas de especies fiscales a nivel internacional	Abonados filatelistas interesados en conocer y adquirir el arte y cultura guatemalteca a través de la compra de sellos postales	Internacional
18	Taller Nacional de Grabados en Acero	2	1	1	1	Técnicos	Impresión de sellos postales	Nacional
19	Tipografía Nacional	2	1	1	1	Técnicos	Impresión de sellos postales	Nacional
20	Asociación de Museos de Guatemala	2	1	1	1	Técnicos	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales e históricos concernientes a los diferentes museos / Participación en actividades museísticas y de investigación	Nacional
21	Museo de Historia Nacional	2	1	1	1	Técnicos	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales e históricos	Nacional
22	Instituto de antropología e Historia –IDAEH–	2	1	1	1	Técnicos	Asesoría en temas de conservación del edificio de la DGCT	Nacional
23	Unión Postal Internacional –UPU–	1	1	1	1	Técnicos / Regulación de la actividad postal de los países miembros	Influye positivamente para que el Servicio Postal Universal se brinde con base en los Acuerdos y Convenios Postales internacionales establecidos y aceptados por los países miembros	Internacional
24	Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–	1	1	1	1	Técnicos / Regulación de la actividad postal de los países miembros	Influye positivamente para que el servicio postal se brinde con base en los Acuerdos y Convenios Postales internacionales establecidos y aceptados por los países miembros	Internacional

25	Asociación Postal de Centroamérica y República Dominicana – APCA-RD–	1	1	1	1	Técnicos	Organismo regional que vela por el bienestar de los servicios postales del área	Internacional
26	COMBEX-IM	1	1	1	1	Técnicos / Almacenaje	Servicio de almacenaje para la admisión y expedición de correspondencia Nacional e Internacional	Nacional
27	Superintendencia de Administración Financiera –SAT–	2	-1	1	1	Técnicos / Impuestos	Registro, fiscalización y reporte de la recaudación del impuesto específico de las piezas postales que ingresan a la DGCT	Nacional
28	Contraloría General de Cuentas –CGC–	2	-1	1	1	Técnicos / Control Interno	Apoyo Oficial relacionado en temas de control interno gubernamental	Nacional
29	Procuraduría General de la Nación –PGN–	1	0	1	1	Técnicos / Abogacía del Estado	Apoyo Oficial relacionado en temas de análisis jurídico	Nacional
30	Municipalidad de Guatemala	2	-1	1	1	Técnicos	Uso compartido de bien inmueble (Palacio de Correos)	Nacional
31	Banrural	1	1	1	1	Técnicos / Cobros	Administración de recursos financieros	Nacional
32	Crédito Hipotecario Nacional –CHN–	1	1	1	1	Técnicos / Cobros	Administración de recursos financieros	Nacional
33	Líneas Aéreas	1	1	0	1	Técnicos / Transporte	Traslado de paquetería del país de origen al país de recepción por vía aérea	Nacional

34	Operadores postales particulares	1	1	0	1	Competencia	Realizan operaciones postales	Nacional / Internacional
----	----------------------------------	---	---	---	---	-------------	-------------------------------	--------------------------

Fuente: Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional

2.4 Análisis FODA

Al realizar el estudio y análisis del diagnóstico institucional planteados por los diferentes departamentos y unidades orgánicas de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, se obtuvo el resultado del proceso de determinación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas –FODA–, en un contenido sustantivo y ejecutivo el cual se presenta a continuación.

TEMA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con una Unidad de Asesoría Legal. • Disponer de un marco jurídico vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la legislación Nacional en materia postal. • Contar con asesoría para celebrar convenios, contratos y elaborar documentos. • Buscar el acercamiento de las Autoridades del Ejecutivo y Legislativo con el fin de socializar las necesidades de cambios en la regulación en materia de Comunicaciones para el beneficio de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base Legal no actualizada. (Código Postal del año 1904) • Carencia de normativa acorde a las necesidades actuales. • Dificultad para la aprobación de iniciativas de ley. • Falta de voluntad política para realizar las reformas legales y administrativas necesarias. 	<ul style="list-style-type: none"> • No incorporar las actas, resoluciones y recomendaciones de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU– en la legislación Nacional.
ORGANIZACIONES EXTERNAS E INTERNACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Estado miembro de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU– y otras instancias a nivel internacional. • Reconocimiento de la condición de miembro de la UPU y UPAEP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer relaciones Internacionales con los países miembros de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU–. • Recibir apoyo y financiamiento a través de la cooperación Internacional, (apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas y convenios pendientes de ratificación con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU– u otras instituciones a nivel internacional. • Compromisos suscritos con 	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad de dar cumplimiento a compromisos Internacionales adquiridos en anteriores administraciones y que se encuentran pendientes. • Perder privilegios y/o el

	<ul style="list-style-type: none"> Mantener buenas relaciones con los organismos internacionales del sector postal. 	<p>técnico, capacitaciones y desarrollo e implementación de nueva herramientas tecnológicas) de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU–</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar Alianzas Estratégicas con Organismos Internacionales que faciliten el servicio postal y que desarrollen servicios complementarios a la actividad postal. Reactivación de relaciones con la Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana. 	<p>instituciones nacionales e internacionales suscritos previamente.</p>	<p>reconocimiento de miembro o quedar fuera de la UPU (Expulsión).</p>
GOBIERNO CENTRAL	<ul style="list-style-type: none"> Mantener buenas relaciones y canales de comunicación interinstitucionales. Recaudación de Impuestos por la prestación de servicios de Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo y buena comunicación con el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–. Apoyo en temas museísticos del Ministerio de Cultura y Deportes. 	<ul style="list-style-type: none"> Año electoral. Cambio de autoridades y equipos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Contención del gasto del Estado de Guatemala. Asignación Presupuestaria del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.
ANTERIOR CONCESIONARIO	<ul style="list-style-type: none"> Contar con una Unidad de Asesoría Legal. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de bienes muebles e inmuebles pendientes de liquidar por el anterior concesionario. Normalizar relaciones con otros países para la exportación de correspondencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Bienes muebles e inmuebles pendientes de liquidar. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de revertimiento lento y burocrático por parte del anterior concesionario. No contar con locales para agencias postales.
SERVICIO POSTAL	<ul style="list-style-type: none"> Prestar un servicio postal certificado por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y la Unión Postal Universal –UPU–. 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes y usuarios internacionales a nivel filatélico. Usuarios postales con altas expectativas del servicio postal a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura limitada del servicio postal a nivel nacional e internacional. Difusión y promoción limitada del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Alto nivel de competencia de Empresas Privadas (Operadores Postales), Empresas de Transporte e integradores

	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer del Sistema Postal Internacional – IPS- para el procesamiento y control de la correspondencia y paquetería. • Ser los únicos emisores de sellos postales en el país. • Brindar a la población usuaria, tarifas por debajo de las de la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de nuevas modalidades y nuevos canales de venta, como el Comercio Electrónico para el servicio postal. • Mercado Empresarial y juvenil. • Nuevos mercados internacionales • Capacidad de innovación y adopción de nuevas tecnologías. • Otras instituciones internacionales que perforan sellos postales. 	<p>postal y sus productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifario desactualizado (tarifas bajas de los servicios postales). • Atención de Centro de llamadas insuficiente. • Ser nuevos en el Mercado Postal. • Insuficiente contratación de líneas aéreas para la exportación de la correspondencia • Control y monitoreo al proceso postal con poca seguridad en el tratamiento óptimo de la correspondencia. 	<p>actuales y nuevos, así como la promoción agresiva de sus servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saturación del Mercado Postal a nivel nacional por operadores privados • Nuevos desafíos regulatorios externos. • Procesos de apertura de correspondencia lentos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT– • Percepción del usuario del servicio postal. • Cambio de hábitos de los usuarios postales, sector postal sustituido por el servicio de Internet y telefonía móvil. • Mayor cobertura del servicio de Internet. • Productos Filatélicos de otras administraciones postales. • Existencia de dos instituciones nacionales que franquean en el país sin alto nivel de calidad. • Nuevas formas de franqueo a nivel internacional.
<p align="center">OFICINAS CENTRALES Y AGENCIAS POSTALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con equipo de trabajo especializado en administración pública, para dar cumplimiento a las funciones administrativas y operativas. • Contar con una red postal conformada por las agencias postales en todos los departamentos de la república. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad en la localización de las instalaciones centrales de la institución. • Ampliar la cobertura postal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficientes Agencias Postales a nivel nacional en áreas urbanas y rurales. • Espacio físico mal distribuido y limitado. • Infraestructura inadecuada en instalaciones de agencias postales. • Mobiliario poco funcional por sus 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de la cobertura del servicio postal. • Insatisfacción de los usuarios de los servicios postales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Interconexión entre las 44 agencias postales y oficinas administrativas centrales. • Resguardo del patrimonio histórico-postal a través del museo postal. 		<ul style="list-style-type: none"> • dimensiones y distribución. • Mantenimiento insuficiente en instalaciones centrales y agencias postales. • Señal de internet inestable. • Obsolescencia de hardware, software y servidores. • Demanda no cubierta de hardware y software en la institución. • Programas de software en uso desactualizados. • Inadecuada infraestructura de red. 	
<p align="center">GESTION INSTITUCIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del Servicio Postal Universal –SPU–. • Estándares de seguridad a través de un dominio postal. • Estabilidad en la administración de la institución. • Capacidad para mejorar los procesos administrativos y operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al constante cambio tecnológico. • Implementar las nuevas tecnologías de comunicaciones. • Certificar los procesos operativos ante la Unión Postal Universal y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–. • Capacitar al personal para adquirir nuevos conocimientos y habilidades para mejorar su desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un Programa de Desarrollo y Promoción del personal. • Modalidad de contratación del personal que provoca compromiso limitado en la gestión institucional. • Falta de herramientas administrativas que permitan mejorar la planificación y organización así como el ahorro de tiempo, centralizar la información, contar con resultados precisos, el trabajo en equipo, toma de decisiones y optimización de los recursos. • Falta de herramientas administrativas que permitan mejorar la planificación y organización así como el ahorro de tiempo, centralizar la información, contar con resultados precisos, el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Otras instituciones de las que se dependen para iniciar o dar seguimiento a procesos. • Hallazgos de la Contraloría General de Cuentas por incumplimientos a la normativa de control interno. • Demora de procesos en el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. • Plazos externos de instituciones públicas que requieren cumplir con procesos, información y documentos.

			<p>en equipo, toma de decisiones y optimización de los recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiente capacidad tecnológica para sistematizar los procesos. • Procesos burocráticos que limitan el avance de la gestión institucional. 	
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano responsable y respetuoso. • Conocimiento en la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal en los puestos que se requieren. • Capacitar al personal en temas del Servicio Postal Universal – SPU– y otros del área postal. • Asumir nuevas funciones basadas en la digitalización, el comercio electrónico y los servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de personal. • Destrezas y habilidades parcialmente desarrolladas en el campo del servicio postal. • Clima organizacional inadecuado. • Personal administrativo y operativo insuficiente. • Incumplimiento de entrega de requerimientos de las áreas de trabajo. • Limitados conocimientos técnicos en la materia postal y tecnológica del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mal servicio. • Multas y hallazgos por no contar con personal en los renglones presupuestarios requeridos. • No alcanzar los objetivos institucionales.
OTROS FACTORES	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de resiliencia. • Esfuerzos para distribuir el correo, prestar servicios esenciales, posibilitar el comercio y promover la alfabetización y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de habilidades y conocimientos (expertise) en nuevas áreas. • Ampliar la gama de productos y servicios postales que se ofrecen a los usuarios, más allá de las actividades principales del correo físico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto. • Año electoral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ataques de los usuarios y malos comentarios de medios de comunicación. • Implementación de Estados de excepción y calamidad pública. • Efectos económicos por la Pandemia COVID 19 / Problemas políticos en Europa (Ucrania /Rusia). • Inflación y aumento de costos.

2.5 Análisis de la problemática

Al considerarse el Servicio Postal como un acto administrativo en el cual el Estado tiene la facultad en los procesos de la administración, coordinación, poder jurídico y ejecución del servicio público este tiene derechos y obligaciones; debiendo de cumplir a cabalidad con las leyes vigentes y normativas, nacionales e internacionales, establecidas para el efecto para velar por el bien común, la justicia social, el interés general y la libertad individual hacia la población.

Problemas detectados	Descripción causas
<p>Decreto Número 650, Código Postal de la República de Guatemala</p>	<p>El Código Postal data del 21 de noviembre de 1904, al no estar actualizado el marco legal y no incorporar las obligaciones internacionales del Convenio Postal Universal y su Reglamento, en específico el Servicio Postal Universal –SPU– la institución no se adecua a las actividades y necesidades del sector postal actual.</p>
<p>Ausencia de normas legales y regulación Nacional del sector postal en su conjunto</p>	<p>La complejidad del mercado postal que exige al Estado en el corto, mediano y largo plazo, ejecutar acciones de forma estructurada, ordenada y progresiva, principalmente en la defensa de los intereses y derechos de los clientes/usuarios.</p> <p>Bajo cumplimiento a los compromisos emergentes de las actas, resoluciones, recomendaciones y manuales de la Unión Postal Universal –UPU–.</p> <p>Coexistencia de normas anticuadas u obsoletas. Necesidad de reglamentos y procedimientos certeros y efectivos para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS–, nacionales e internacionales.</p> <p>Operadores postales privados realizan actividades sin mayor control y sin asumir responsabilidades específicas. Al carecer de un ente regulador para el sector, se pueden provocar situaciones de competencia desleal y prácticas para desplazar a los rivales del mercado.</p> <p>La ausencia de reglamentos y normas legales para regular las actividades del sector postal privado, puede ser un obstáculo para impulsar el desarrollo de los servicios postales, con inversiones y participación de la iniciativa pública-privada.</p>
<p>Competencia y regulación de los servicios postales / No poseer el</p>	<p>La participación de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– 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.</p>

<p>monopolio de los servicios postales.</p>	<p>Debido al reinicio de las actividades postales en el 2016 con solo dos agencias postales y a la fuerte competencia de operadores privados que cuentan con mejor infraestructura y disponen de la red de mayor cobertura geográfica; en la actualidad no se cuenta con un Ente Regulador de este servicio.</p> <p>El servicio que presta la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– no es un monopolio, el usuario directamente decide utilizarlo o no; en comparación con el servicio de pasaportes o licencias de conducir donde solo hay un prestador de cada uno de dichos servicios.</p> <p>Se debería formular una Política Sectorial que establezca los lineamientos de actuación del Estado para cumplir con su obligación del Sistema Postal Universal –SPU– y brindar condiciones aptas para que los operadores y el sector postal se desarrollen. Así mismo es necesario adecuar las normas legales de manera que permitan garantizar un SPU de calidad a toda la población y emitir los reglamentos y disposiciones complementarias que definan la explotación competitiva y justa del mercado postal por parte de los operadores privados.</p> <p>Los servicios de baja calidad no estimulan a los usuarios que buscan alternativas en otros operadores postales, que legal o ilegalmente también, prestan los servicios postales en el territorio nacional.</p>
<p>Bienes inmuebles de la DGCT que no cuentan con la documentación para regularizar su situación</p>	<p>En algunos inmuebles donde operaban las agencias postales, no se cuentan con la documentación para regularizar su situación jurídica.</p> <p>Se pone en riesgo la posesión de los inmuebles y por ende la prestación de los servicios postales. La resistencia de unas algunas municipalidades a devolver espacios a la Dirección General de correos y Telégrafos –DGCT– se puede traducir en un problema legal.</p>
<p>Tecnología</p>	<p>No hay país industrializado sin un sector postal desarrollado; así como no hay un sector postal desarrollado sin la presencia de un Operador Postal Designado para el Sistema Postal Universal –SPU–, fuerte y altamente tecnificado.</p> <p>La distribución rápida de mensajería y paquetería es clave para la sobrevivencia de los operadores postales, por lo que los servicios postales del mundo se modernizan y buscan estrategias tecnológicas que les permitan hacerlo.</p> <p>Las diversas administraciones postales de América Latina aún no han conseguido las condiciones adecuadas para administrar la nueva complejidad del sector postal. Migración a plataformas digitales para consultas en temas de recepción y entrega de paquetería.</p>

	<p>Falta de equipo de cómputo moderno y eficiente, así como de soporte técnico para llevar a cabo las funciones del trabajo de las Unidades y Departamentos de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–.</p>
Desarrollo Postal	<p>Guatemala no aparece en Índice integrado de desarrollo postal de la UPU Clasificación mundial de 2021.</p> <p>La clasificación está basada en el índice integrado de desarrollo postal abarca a un total de 168 países, se hace el estudio comparativo de la infraestructura fundamental para el desarrollo del servicio postal.</p> <p>El Estado de Guatemala no cumple con los requisitos para aplicar a ciertos proyectos de cooperación internacional, debido a la falta de exportación de correspondencia, afectando a la población que realiza envíos postales al extranjero.</p>
Sellos postales	<p>Ausencia de talleres especializados para la impresión y perforación de sellos postales. Se cuenta con dos talleres impresores de sellos postales administrados por el Estado (Taller Nacional de Grabados en Acero y Tipografía Nacional), lo cual impide la rapidez en los tiempos de entrega e innovación en técnicas de impresión y perforado.</p> <p>Aumento del inventario de sellos postales.</p>
Espacio físico limitado para el desarrollo de las operaciones postales y limitaciones en la flota vehicular	<p>No se cuenta con el espacio adecuado para la planta de procesamiento postal para la realización de los diferentes procesos de los envíos postales (correspondencia y paquetería) a distribuir a la población y cumplir con los estándares de calidad y seguridad establecidos.</p> <p>Debido a la ocupación del espacio físico en el Palacio de Correos por parte de la Municipalidad capitalina, se han tenido inconvenientes en la utilización de los espacios físicos ya que no se cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento, procesamiento y distribución de las piezas postales.</p> <p>Así mismo, no se cuenta con suficientes vehículos y personal para realizar las operaciones de distribución y reparto de las piezas postales.</p>
Personal idóneo	<p>No se cuenta con el personal contratado en la cantidad y en los renglones presupuestarios necesarios para ejercer funciones de dirección y ejecución en las jefaturas que conforman la DGCT y en las agencias postales departamentales.</p>

La falta de personal para llevar a cabo las operaciones postales, derivado del crecimiento de las operaciones postales, se complica aún más en las agencias postales donde faltan carteros y personal administrativo para cumplir en menor tiempo las actividades de clasificación, traslado y entrega de la correspondencia y paquetería.

La Legislación Postal Nacional: La legislación que regula los servicios postales en Guatemala se basa en el Decreto Legislativo número 609 del 15 de abril de 1905 que aprobó el Decreto Gubernativo número 650 que contiene el **Código Postal de la República de Guatemala** del 21 de noviembre de 1904.

Esta ley califica a los servicios postales como un servicio público nacional. Sin embargo, el Código Postal tiene más de 100 años de vigencia y no ha sido modificado, por lo que solo puede aplicarse parcialmente en la práctica, al no estar adaptado a la realidad actual del sector postal.

No hay nuevas disposiciones legales que incorporen las obligaciones asumidas por el Estado de Guatemala en los compromisos internacionales ante la Unión Postal Universal – UPU–, ni contempla la nueva realidad del mercado postal en Guatemala. Las normas legales no definen los límites y la amplitud del sector y no regulan el mercado postal en su conjunto al no disponer de reglamentos que orienten la explotación del mercado nacional.

Como consecuencia de lo anterior, el Código Postal como la norma legal vigente no propicia el ordenamiento sectorial y del mercado postal que el país requiere para su crecimiento; así mismo los operadores postales distintos a la Dirección General de Correos y Telégrafos – DGCT– desconocen el marco legal para el cumplimiento de sus actividades, con lo que se dificulta asumir responsabilidades específicas frente a los usuarios de los servicios postales.

La cobertura geográfica: La problemática relacionada con los servicios postales del correo Oficial de la República de Guatemala, lo constituyen varios factores entre los cuales el principal es la insuficiente cobertura en la prestación de los servicios postales a nivel nacional.

La dinámica social y económica moderna requiere de una infraestructura moderna y adecuada, capaz de apoyar el desarrollo del país, sin esta infraestructura los países difícilmente pueden alcanzar el progreso y desarrollo. Por lo tanto invertir en el área de comunicaciones no es una alternativa, sino una necesidad, cuya desatención dificultará el crecimiento económico, social, político y cultural de la nación, no siendo posible aspirar a un nivel de desarrollo sin que sean emprendidas acciones de reforma del sector postal, siendo esta una infraestructura de la cual toda la sociedad se beneficia.

Guatemala cuenta con una extensión territorial de 108,889 Kilómetros cuadrados y una población proyectada del Instituto Nacional de Población –INE– de diecinueve millones seiscientos veintiún mil, ciento ocho (19,621,1089) habitantes para el año 2032, de los cuales un 20% corresponderá al área urbana y un 80% al área rural.

Considerando la distribución de la población, el manejo de los servicios postales para la admisión, clasificación, distribución y entrega de los envíos postales se constituye una tarea compleja, especialmente para atender y cubrir el área rural.

El sector postal en Guatemala carece de una estructura que permita a las principales partes involucradas: Usuarios, sociedad, Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, Superintendencia de administración Financiera –SAT– y operadores postales privados disponer de un ordenamiento institucional para el ejercicio de sus actividades. El principal resultado de esta situación sectorial es no contar con una oferta de servicios postales acorde con las necesidades actuales del desarrollo económico y social del país.

Los compromisos ante entidades internacionales: El Estado de Guatemala, en los Congresos de la Unión Postal Universal –UPU– ha suscrito compromisos en los que se compromete a garantizar a todos sus ciudadanos el Servicio Postal Universal –SPU–, consistente en una oferta de servicios postales básicos de calidad y en condiciones de prestación determinadas.

En este sentido, de acuerdo con esta normativa internacional, el Estado de Guatemala debe incorporar este concepto mediante su legislación postal nacional o por otros medios habituales, tanto el alcance como las condiciones de prestación del servicio postal universal del país que a la presente fecha no se ha incorporado a la legislación postal nacional.

La Competencia desleal y sin regulación de los servicios postales / No tener el monopolio de los servicios postales:

El usuario de los servicios postales puede utilizar el principio de libertad de elección, el cual consiste en que de manera exclusiva recae en el usuario la elección del operador de los servicios postales, salvo en aquellos casos en que el servicio se debe proveer de manera exclusiva por el operador postal oficial o concesionario de correo.

La participación de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– en los servicios postales básicos, tiene riesgo de deterioro por la falta de instalaciones suficientes y el marco legal inadecuado, que genera un número indeterminado de operadores postales privados que prestan servicios postales en las zonas rentables del mercado bajo ningún 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 acceso, generando además una distorsión significativa en los precios que favorece a los grandes impositores por sobre los ciudadanos en forma individual.

La tecnología y actividades postales digitales: Otro de los problemas lo constituye el efecto de sustitución de la tecnología, que pueden trasladar ciertos volúmenes del mercado postal al mercado tecnológico y de comunicaciones electrónicas (internet). A nivel mundial existe una clara tendencia al alza de los servicios digitales en apoyo de la expansión del comercio electrónico.

Entre Las áreas de nuevos servicios que apoyan la expansión del comercio electrónico están: El portal de envíos postales en línea (centro comercial); declaración de aduanas en línea; integración de servicios postales web con sitios de comercio electrónico; tienda online de productos filatélicos y postales; la administración en línea (entrega de documentos y mercancías); las finanzas electrónicas (pago de facturas en línea) y los servicios de soporte: Búsqueda en línea (códigos postales, direcciones, oficinas postales); contacto en línea y servicio al cliente; facturación postal electrónica; y notificación electrónica. La incorporación de nuevas y avanzadas tecnologías requiere por parte del Estado grandes inversiones, para la implementación de nuevos sistemas, equipamiento y programas que permitan dar seguimiento a la correspondencia y paquetería por parte del usuario, uno de ellos es el Sistema Postal Internacional –IPS– (International Postal System, por sus siglas en ingles), el cual cubre protocolos, control, rastreo y seguridad de la paquetería confiada por los usuarios del servicio postal.

Los avances tecnológicos en si no constituyen no una competencia para el sector postal, sino un aliado para ofrecer nuevos servicios de valor agregado a los usuarios, por lo cual la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– debe invertir en tecnologías necesarias para afrontar los nuevos retos del mercado postal.

El desarrollo postal: En la evaluación mundial realizada por la Unión Postal Universal – UPU– en sus informes de Desarrollo Postal de 2018, 2019 y 2021, Guatemala está afuera de ranquin. En esas ediciones se hace el estudio comparativo de una infraestructura fundamental para el desarrollo del servicio postal. Muchos operadores postales de todo el mundo aún se están ajustando a la nueva normalidad que trajo la pandemia. Entre los 168 países en el estudio que origino el Informe de desarrollo Postal del 2021, los cinco que ocupan los primeros lugares del ranking fueron Suiza con una puntuación de 100 puntos, Alemania 93 puntos, Austria 91 puntos, Japón 90 puntos y Francia con 88.4; los Estados Unidos aparece en el puesto número siete con una calificación de 81.4 puntos. El país de Latinoamérica mejor ubicado es Brasil en el puesto 48 con 47.63 puntos, seguido por Colombia en el 52 con 45.56, Chile en el 72 con 34.81 puntos, México en el 76 con 32.95 puntos, Argentina en el 85 con 28.41 puntos y Uruguay está en el puesto 115 con 15.01 puntos. En Centroamérica aparece Costa Rica en el puesto 93 con 23.02 puntos, seguido por El Salvador en el puesto 110 con 16.58 puntos, Belice en el puesto 125 con puntos, Honduras en el puesto 125 con 13.38 puntos y Panamá en el puesto 145 con 9.63 puntos, mientras que Haití se encuentra en el último puesto (168) con una calificación de 0.00 puntos (-.034)



Fuente: Informe de Desarrollo Postal 2021, de la Unión Postal Universal –UPU–. Los colores en el mapa representan puntuaciones en los intervalos de 0-20, 20-40, 40-60, 60-80 y 80-100.

La conclusión de estos informes es que el sector postal sigue siendo un factor esencial del desarrollo socioeconómico, aspecto que debe alentar a los gobiernos, reguladores y otros actores del sector postal a aumentar la inversión en este rubro.

Sellos postales: El sello postal, apareció como un valor para el franqueo de la correspondencia y posteriormente se convirtió en objeto de colección dando lugar al comienzo de la Filatelia⁴. Los sellos postales son trozos pequeños de papel, generalmente con bordes dentados, que incluye figuras o signos grabados, que se adhieren a ciertos documentos para darles valor sobre los servicios de transporte. Los sellos postales pueden considerarse ventanas a la historia cultural de los países ya que dan muestra de personajes y sitios de interés de los mismos. La primera emisión de sellos postales en Guatemala data del año 1866. A nivel mundial se redujo la utilización de los sellos postales por la drástica disminución del envío de cartas y postales. Los principales compradores de sellos postales son los coleccionistas. La disminución en el uso de los sellos postales está relacionada con los cambios sociales asociada a los avances tecnológicos y el comercio electrónico. En otros países se ha creado un nuevo sistema que permitirá a los usuarios obtener un código de envío mediante un mensaje telefónico de texto. Para hacerlo más simple, cómodo y directo, únicamente se tendrá que anotar en el sobre del envío postal el código recibido en el teléfono celular, para que en la agencia central de correos una máquina interprete el código y permita que el envío postal llegue a su destino.

Para afrontar la problemática actual es necesario tomar acciones que permitan afirmar que el Estado de Guatemala está adoptando las previsiones para cumplir con los compromisos, constitucionales e internacionales, y garantizar a la población la prestación del Servicio Postal Universal –SPU– en forma permanente, con un servicio de calidad a precios asequibles y accesibilidad mediante una amplia cobertura geográfica e implementando el marco legal conveniente para modernizar el mercado postal de acuerdo a las necesidades de competitividad nacional, con prácticas de sana competencia, a través de un régimen legal adecuado para la operación rentable de los servicios postales, siendo el objetivo principal atender a la población en general y que goce de los beneficios que genera un sector debidamente ordenado.

⁴ Afición de estudiar y coleccionar sellos de correos, así como sobres, documentos y temas de determinados países, donde se incluye la clasificación e identificación de cada pieza.

2.6 Modelo explicativo

En términos generales se entiende por Servicios Postales, 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. El servicio de correo oficial dejó de crecer al mismo ritmo de la sociedad y la calidad del servicio se ha visto seriamente comprometida, tanto en la rapidez, como en la cobertura.

La pandemia y el surgimiento del correo masivo, creó una demanda de servicios postales que fue cubierta en muchos casos, por operadores privados. El mercado postal nacional no cuenta con la reglamentación y el control necesario para el resto de empresas que actúan como operadores postales privados; la competencia presta servicios en la misma actividad que la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–. Los operadores privados desarrollan esta ocupación:

- a) Sin control y supervisión de un órgano rector;
- b) 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;
- c) Generan además una distorsión significativa en los precios, que favorece a los 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 sana y leal, así como una regulación y supervisión de los servicios postales que conllevaría al crecimiento económico y la prestación de un servicio postal de calidad.

Para realizar la entrega de la correspondencia se utiliza el código postal, el cual es una combinación de letras, números o ambos, asignada a cada una de las zonas que conforman el territorio de un país, con la finalidad de clasificarlo de tal forma que se facilite la entrega del correo o se pueda llegar sin pérdida al destino elegido.

Guatemala dispone de un sistema de direcciones de domicilio (Nomenclatura y numeración urbana) en los cascos urbanos de las cabeceras departamentales, sin embargo, en las áreas periféricas de los mismos y en otros asentamientos humanos no existe un sistema de direcciones de domicilio aceptable, lo que implica dificultades en las operaciones de entrega a domicilio.

El sector postal en la república de Guatemala carece de una estructura que permita a las principales partes involucradas (Clientes, sociedad, Gobierno, Ministerio y operadores privados) disponer de un ordenamiento institucional para el ejercicio de sus actividades.

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

MODELO EXPLICATIVO						
Factores Causales		¿Qué?	¿Quiénes?	Indicadores	Magnitud (a quienes afecta)	Valorización de la fuerza explicativa
Indirectos	Directos					
Insuficiente cobertura en la prestación del servicio postal Estatal.	Insuficientes personal y agencias postales.	Tardanza en la entrega de correspondencia y paquetería.	Población del área urbana y rural.	Mejorar e incrementar el número de las agencias postales.	Población del país.	Pendiente apertura de agencias postales para el mejoramiento del servicio.
Gran cantidad de prestadores de servicio informal / Competencia de otros operadores	No existe regulación legal para el servicio postal que prestan los operadores privados	Altos costos para la población.	Población del área urbana y rural.	Código Postal actualizado y reglamentos elaborados.	Población del país.	Pendiente de actualizar Código Postal, reglamentos y disposiciones complementarias.
Prestación del servicio postal informal que afecta la seguridad postal.	No existe regulación legal para seguridad del servicio postal prestado por otros operadores	Distorsión significativa en los precios, y prestación del servicio postal sin regulación.	Población del área urbana y rural.	La DGCT, como Operador Oficial presta el servicio postal universal en base al Código Postal de 1904, a la fecha desactualizado.	Población del país.	Pendiente implementación del marco legal, ajustar procesos e invertir en tecnología.
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 en general	Incrementar el servicio postal universal	Población usuaria del servicio postal	Beneficiar a la población en general, a través de brindar un servicio de calidad, con tarifas asequibles.

2.7 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 el tiempo que estuvo concesionado.	Estadístico institucional	2017-2019	Se establecieron los puntos de servicio que más demanda tienen del servicio postal	Agencias postales a nivel República

El resultado de esta situación sectorial radica en que la población no cuenta con una oferta de servicios postales acorde con las necesidades actuales del desarrollo económico y social del país y de la región.

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, realiza esfuerzos pero se encuentra con una serie de limitaciones que no permiten adaptarse al desarrollo postal de manera eficaz y eficiente, con los servicios del nivel y calidad que se requieren.

1. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1.1 Objetivo general

El objetivo general de la Dirección General de Correos y Telégrafos es ampliar la cobertura y cumplir con el funcionamiento integral de las agencias postales a nivel nacional, asegurando que se preste el Servicio Postal Universal –SPU– a los usuarios, en forma permanente, con calidad, a precios asequibles, con accesibilidad y en las mejores condiciones, promoviendo la sana competencia, modernizándolo con inversión en tecnología postal e infraestructura, para poner en manos de la ciudadanía servicios postales de manera eficaz y eficiente en el intercambio de correspondencia y/o paquetería, que contribuya al desarrollo económico y social del país.

1.2 Líneas estratégicas

El plan tomará como punto de partida las líneas estratégicas de actuación definidas para 2024-2028, orientadas a incrementar la cobertura postal y estabilizar los ingresos de la Institución, mejorar la eficiencia y eficacia, así como a la optimización de costes y al posicionamiento de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– como el operador postal Oficial de referencia en el mercado de la mensajería y paquetería, fundamentalmente la derivada del comercio nacional e internacional. Las líneas de estratégicas definidas son las siguientes:

- 1) **Programas de mejora continua.** Poner en manos de la ciudadanía un servicio eficaz y eficiente de intercambio de piezas postales y mercancías por medio del mejoramiento de los servicios postales existentes. La utilización de tecnología debe ser una constante dentro de un proceso de mejora continua.
- 2) **Contribuir al desarrollo nacional.** Contribuir al cumplimiento de los ODS y PGG, el desarrollo económico y social de la población en general, mediante la estabilización del empleo y mejora de la capacitación y profesionalización de su recurso humano, aspecto clave en el que la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–pretende diversificar sus servicios y aspira a convertirse en un operador logístico a nivel internacional de referencia.

- 3) **Rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad.** Garantizar la disponibilidad de recursos de financiamiento sostenible a corto, mediano y largo plazo, para cubrir los costos de operación de los servicios postales, en las condiciones de prestación que se hayan determinado.
- 4) **Innovación y diversificación de productos y servicios.** Adoptar la digitalización, redefinir propuestas de valor y desarrollar nuevos productos y servicios postales e implementar nuevas tecnologías para reinventarse y responder a los retos globales, así como de nuevos servicios que acerquen a la Dirección General de Correos y Telégrafos a todos los ciudadanos.
- 5) **Potenciar la capacidad del servicio público prestado por Correos y habilitar nuevos puntos de servicio postal.** Para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, el crecimiento de la cobertura proyectada con el fin de acercar los servicios postales a cualquier municipio del País para contribuir al logro del desarrollo y la mejora continua en la calidad de los servicios postales nacional y contribuyendo así a incrementar el volumen de ingresos de la institución.

1.3 Objetivo estratégico

Según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (PEI-MICIV-2021-2032), el objetivo estratégico asignado a su Unidad Ejecutora, la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es el siguiente:

Lograr un crecimiento anual del 5% de 2022-2032 en la creación de agencias postales a nivel nacional, conforme a las condiciones y los reglamentos que la ley establece y que el Gobierno de la República garantiza: seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a este servicio, manteniendo niveles adecuados en los indicadores de acceso, calidad y precios para proteger los intereses de los usuarios y dar cumplimiento al Servicio Postal Universal -SPU-.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, como Autoridad Superior, y la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– como Operador Designado para la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–, así como para cumplir con los compromisos adquiridos por el Estado en tratados internacionales en materia postal, está facultada exclusivamente para la prestación de la actividad postal, que es un servicio público nacional instituido para la recepción, clasificación, transporte y entrega de la los envíos postales, conforme a las condiciones y los reglamentos que la legislación, nacional e internacional, establecen y que el Gobierno de la República garantiza: Seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a estos servicios, manteniendo niveles adecuados en los indicadores de acceso, calidad y precios para proteger los intereses de los usuarios y dar cumplimiento al Servicio Postal Universal –SPU–.

Asimismo, el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, como Autoridad Superior y la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, como Unidad Ejecutora y Operador Designado, deben mantener la continuidad ininterrumpida del derecho de la población a disponer de los servicios postales.

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– está comprometida a garantizar la disponibilidad de recursos de financiamiento sostenible a corto, mediano y largo plazo, para cubrir los costos de los servicios postales, en las condiciones de prestación que se hayan determinado. Entre otras acciones a implementar se mencionan las siguientes:

- a) **ACCIÓN A DESARROLLAR:** Cumplir con los servicios postales del Correo Oficial de la República de Guatemala en todas las agencias postales, supervisando y verificando los estándares de calidad de dichos servicios;
- b) **POBLACIÓN OBJETIVO:** Atender la obligatoriedad de la prestación de los servicios postales del Correo Oficial de la república de Guatemala 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 la habilitación progresiva de agencias postales en las diferentes áreas geográficas en todo el territorio Nacional;

- d) **TIEMPO DE APLICACIÓN:** Para el período de 2024-2028, la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, prestará el Servicio Postal Universal –SPU–atendiendo los estándares de calidad y los diversos procesos de control internacional establecidos por la Unión Postal Universal –UPU– y la Unión Postal de América, España y Portugal –UPAEP–.
- e) **SITUACIÓN A CAMBIAR:** Concretar objetivos de calidad en la prestación de los servicios, obtener y mantener de forma permanente el acceso progresivo para toda la población en cualquier parte del territorio, garantizando el derecho fundamental a la comunicación postal entre todos los ciudadanos.

1.4 Identificación de resultados

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– de conformidad con sus atribuciones y funciones, y como entidad rectora de la prestación de los servicios postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, plantea para el año 2024–2028 como resultado estratégico:

“La ampliación de la cobertura geográfica postal en Guatemala” y como compromiso institucional “la apertura de agencias postales”.

- a) **Nombre:** Incrementar la cobertura postal y mejorar los servicios postales;
- b) **Población objetivo:** Población Objetivo, 6,551,451 habitantes, subconjunto de población potencial que se busca atender en el corto y mediano plazo. Población Universo proyectada para el 2024 es de 17,109,746 habitantes;
- c) **Cambio:** Incrementar la cobertura postal y mejorar la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–;
- d) **Tiempo/Magnitud:** Aumentar en cuatro (4) agencias postales durante el año 2024;
- e) **Condición de interés:** Aumentar/Incrementar las agencias postales para mejorar la prestación de los servicios postales;
- f) **Descripción:** Durante el año 2024 se busca incrementar la cobertura geográfica postal;

Para asegurar la implementación de normativas, nacionales e internacionales y la incorporación de nuevas tecnologías que permitan desarrollar los servicios postales nacionales y se mantengan en forma permanente y sostenida, con calidad precios asequibles y accesibilidad a los usuarios es necesario cumplir con la prestación de los servicios postales básicos, a corto y mediano plazo teniendo una cobertura y crecimiento promedio multianual del 5% a nivel nacional.

Todo lo anterior para realizar el proceso de la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales hacia las diferentes áreas geográficas del territorio Nacional y con destino internacional, persiguiendo mantener una capacidad de prestación regular de los mismos, garantizando a los usuarios los servicios postales a costos accesibles, horario uniforme para todas las agencias postales, controles sistemáticos de permanencia, tanto presencial como vía telefónica y que la prestación de los servicios sea de manera eficiente y eficaz mediante la habilitación anual de agencias postales, que garantice a los usuarios una prestación de servicios calidad que adopte las mega tendencias y cambios que se suscitan en el mercado postal internacional.

La ventaja de las actividades de servicios en la estructura económica del país, hace que el mercado postal nacional tenga un gran potencial de crecimiento.

Luego de la pandemia del COV-19 el sector financiero y comercial se ha estado recuperando y desarrollando más en el país, las entidades financieras cuentan con sucursales para atención de los usuarios en un gran número de municipios, por lo que necesitan relacionarse con sus usuarios con bastante frecuencia por medio de estados de cuenta y otros envíos de comunicación.

Por lo general los servicios públicos y el sector financiero son los que generan un mayor volumen de correspondencia. Le sigue el sector de industrial y comercial así como otras actividades económicas, donde entre todas componen más del 90% de todo el volumen, comportamiento común en todo el mundo y Guatemala no es la excepción. Otro sector con el que se tiene gran potencial de desarrollo en el país, es el sector gubernamental, en sus poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en el ámbito departamental o municipal, dada la necesidad de comunicación de estos con los ciudadanos.

Al tomar en consideración los destinatarios de los envíos postales, se encuentra que un gran porcentaje del volumen de envíos postales van dirigidos a los individuos o personas (domicilios – hogares). De allí, la importancia de disponer de una prestación de servicios postales básicos que ofrezcan facilidades de acceso con entrega de calidad a todos los domicilios de los usuarios en todo el país e igualmente brindarles facilidades de acceso en recepción al segmento empresarial que genera la mayor parte del volumen de envíos postales que se producen en el país.

Los informes de la Unidad de control de Gestión y el Departamento de Operaciones Postales sobre servicio postal correspondiente al mes de febrero del 2022, se evidencia el avance en la prestación del servicio postal, tanto en la Agencia Central como en las agencias postales departamentales. Durante el mes de febrero del 2022 se entregaron cuarenta mil doscientas noventa y nueve (40,299) piezas postales en toda la república, de las cuales el 70% se entregó en la región metropolitana y el 30% en el resto de las regiones; el 62% de los beneficiarios fueron hombres y el 38% mujeres.

El total de envíos Internacionales y Nacionales recibidos en las Agencias Postales fue de ciento sesenta y siete (167) piezas postales, de las cuales ciento treinta (130) corresponden a envíos Internacionales y treinta y siete (37) a envíos nacionales. El ingreso correspondiente a dichos envíos en este mes fue de Q31,121.00, de los cuales el 84% corresponde a envíos internacionales y el 16% a envíos nacionales. La mayor proporción de envíos Internacionales se envía hacia los Estados Unidos, Alemania, México, Belice, Costa Rica y Francia

El efecto sustitución de la tecnología, puede trasladar ciertos volúmenes del mercado postal al mercado tecnológico y de comunicaciones electrónicas (Internet). Sin embargo, en la mayor parte del mundo, los avances tecnológicos constituyen no solo una competencia para el sector postal, sino un aliado para ofrecer nuevos servicios de valor añadido a los usuarios, debiendo el operador oficial designado, abordar las inversiones en tecnología necesarias para afrontar estos nuevos retos del mercado postal.

1.5 Objetivos Operativos Anuales

El objetivo operativo anual de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es el siguiente:

Para el ejercicio fiscal 2024 la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– tiene proyectada la ampliación de la cobertura geográfica postal en cumplimiento de los compromisos constitucionales e internacionales, con énfasis en las personas y su bienestar, garantizando a todos los habitantes de la República, especialmente a los grupos más vulnerables, la prestación de un Servicio Postal Universal –SPU– mediante servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida.

- a) **ACCIÓN A DESARROLLAR:** La ampliación de la cobertura geográfica postal para brindar el servicio postal y cumplir con el funcionamiento integral de las agencias postales, asegurando que se preste el servicio a los usuarios en forma permanente, con calidad y en las mejores condiciones, promoviendo la sana competencia y modernizarlo con inversión en tecnología postal e infraestructura; (Línea base 30 agencias postales en 2019 a 49 agencias postales en 2024)

- b) **POBLACIÓN OBJETIVO:** Atender a una población estimada en 17,843,132 habitantes, a la cual la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística –INE–, de la cual procede la proyección de agencias postales a habilitar en el ejercicio fiscal en mención, con la finalidad que los objetos postales de un remitente sean entregados a un destinatario en una dirección que se identifica en un punto geográfico determinado, considerados como la admisión o recepción, la expedición, la clasificación, el transporte y la entrega de objetos postales, cartas electrónicas, tarjetas postales, impresos de toda índole y paquetería entre otros, con el objetivo principal de mejorar el nivel de vida de la población.

- c) **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Brindar el Servicio Postal Universal –SPU– a nivel Nacional, mediante las agencias postales departamentales que se encuentran en funcionamiento y las que se habilitarán en el 2023, así como las cuatro (04) agencias postales proyectadas a habilitarse en el ejercicio fiscal 2024;
- d) **TIEMPO DE APLICACIÓN:** Para el año 2024 la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, deberá prestar el Servicio Postal Universal –SPU– 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 la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–;
- e) **SITUACIÓN A CAMBIAR:** Para el año 2024, elevar la cobertura geográfica y la calidad del Servicio Postal Universal –SPU–, dando continuidad ininterrumpida del derecho a las comunicaciones, disponer de los servicios postales, entrega a domicilio, nivel de certeza del cumplimiento de la condiciones de tiempo de entrega y otros factores de calidad, así como brindar seguridad en la integridad y cuidado de los envíos postales y otros objetos postales durante el proceso del servicio.

Objetivo Operativo	Red de Categorías Programáticas Programa-Subprograma-Proyecto
<p>Para el ejercicio fiscal 2024 la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, tiene proyectada la ampliación de la cobertura geográfica postal en cumplimiento de los compromisos constitucionales e internacionales, con énfasis en las personas y su bienestar, garantizando a todos los habitantes de la República, especialmente a los grupos más vulnerables, la prestación de un Servicio Postal Universal –SPU– mediante servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida.</p>	<p>17-00-000-001-000</p> <p>17-00-000-002-000</p> <p>99-00-000-002-000</p>

Para alcanzar el objetivo operativo se hace necesario disponer de los recursos humanos, financieros y tecnológicos para dar cumplimiento a los Convenios y Tratados en materia postal, incrementar la seguridad en las operaciones postales, incrementar los estándares de calidad, entregar a tiempo de la correspondencia, atender y dar respuesta pronta a los reclamos nacionales e internacionales, así como verificar el buen estado de la red de agencias postales las cuales deben contar con la señalización e información correcta y la publicidad necesaria, para brindar un servicio satisfactorio a la población guatemalteca.

Para incrementar la cobertura geográfica postal en el ejercicio 2024, se deben realizar las inversiones necesarias para realizar la apertura de nuevas agencias postales en las diferentes regiones del país y así apoyar los planes y programas gubernamentales que se ejecutan en las zonas de mayor pobreza, vulnerabilidad alimentaria y nutricional.

2. OBJETIVOS OPERATIVOS MULTIANUALES

El objetivo operativo multianual de la Dirección General de correos y Telégrafos es el siguiente:

Para el periodo 2024-2028 la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, tiene proyectada la ampliación de la cobertura geográfica postal en cumplimiento de los compromisos constitucionales e internacionales, con énfasis en las personas y su bienestar, garantizando a todos los habitantes de la República, especialmente a los grupos más vulnerables, la prestación de un Servicio Postal Universal –SPU– mediante servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida.

- a) **ACCIÓN A DESARROLLAR:** La ampliación de la cobertura geográfica postal en un 5% para brindar el servicio postal y cumplir con el funcionamiento integral de las agencias postales, asegurando que se preste los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala a los usuarios en las mejores condiciones, promoviendo la sana competencia y modernizarlo con inversión en tecnología postal e infraestructura;

- b) **POBLACIÓN OBJETIVO:** Atender a una población estimada para el 2024 de 17,843.132 habitantes, a la cual la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística –INE–, de la cual procede la proyección de agencias postales a habilitar en el ejercicio fiscal en mención, con la finalidad que los envíos y otros objetos postales de un remitente sean entregados a un destinatario en una dirección que identifica un punto geográfico determinado, considerados como la admisión o recepción, la expedición, la clasificación, el transporte y la entrega de objetos postales, cartas electrónicas, tarjetas postales, impresos de toda índole y paquetería entre otros, con el objetivo principal de mejorar el nivel de vida de la población;
- c) **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Brindar el Servicio Postal Universal –SPU– a nivel Nacional, mediante la apertura de agencias postales a nivel departamental y municipal que a la presente fecha se encuentran en funcionamiento, así como las agencias postales proyectadas a habilitarse del año 2024 al año 2028;
- d) **TIEMPO DE APLICACIÓN:** Para el periodo 2024-2028 la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, deberá prestar los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala, 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:** Para el año 2024, se debe sostener las operaciones de los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala, garantizando la continuidad ininterrumpida del derecho a las comunicaciones y disponer de los servicios postales, la entrega a domicilio, nivel de certeza del cumplimiento de la condiciones de tiempo de entrega y otros factores de calidad, seguridad en la integridad y cuidado de los envíos y otros objetos postales durante el proceso del servicio, garantías de precios del Servicio Postal Universal –SPU, acciones en donde puedan desarrollarse los planes de inversión y desarrollo necesarios para el país y ponerlos al alcance y en beneficio de la población.

3. COMPROMISOS

Es compromiso del Estado la prestación del Servicio Postal Universal –SPU– 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 que garanticen un servicio de comunicación postal adecuado que contribuya al desarrollo económico y social de la población en general.

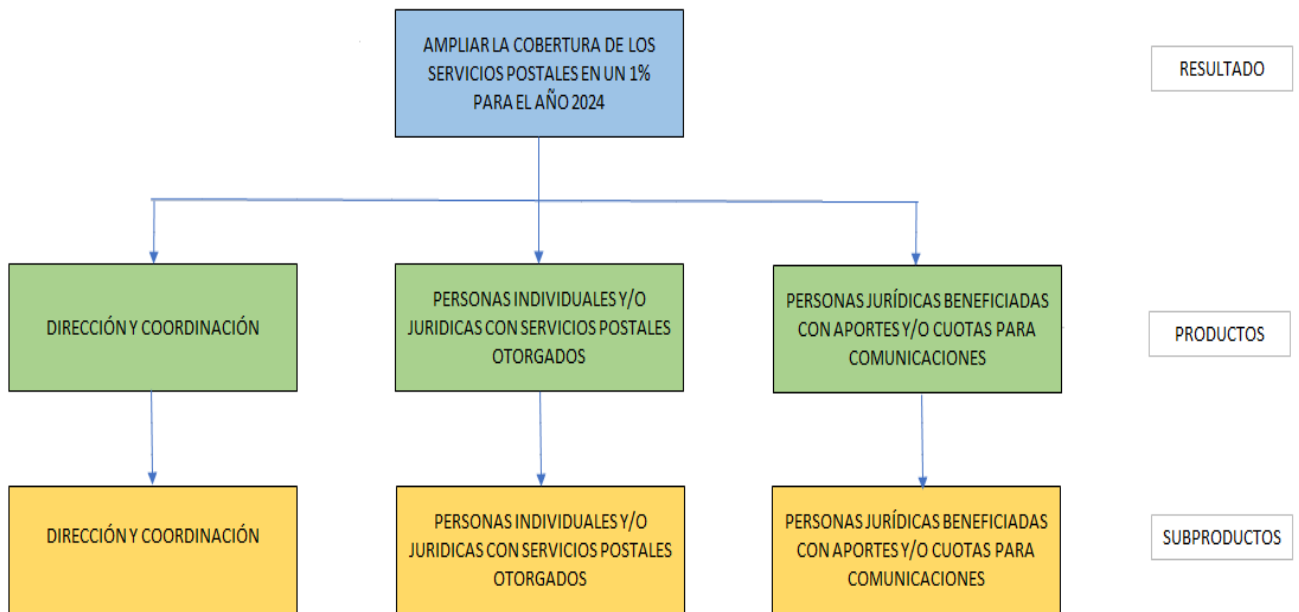
Los compromisos de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– para el año 2024 de acuerdo a sus funciones son la **apertura de agencias postales**, esto permitirá mejorar el servicio postal del correo Oficial de Guatemala en las cabeceras municipales que actualmente no cuentan con esos servicios, para facilitar el intercambio comercial de bienes y servicios al ampliar la cobertura de los servicios postales, se incrementará el intercambio, nacional y extranjero, de envíos postales y paquetería, se crearan fuentes de empleo directo e indirecto en diferentes regiones de la república.

- 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 de los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala, modernizando los servicios postales que se ofrecen a la población en el mercado Nacional, en concordancia con las necesidades de las actividades económicas y sociales actuales del país;
- b) **POBLACIÓN OBJETIVO:** Cobertura del servicio postal universal a una población estimada de 17,843,132 habitantes, a la cual la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del servicio postal, con base a información poblacional del Instituto Nacional de Estadística –INE–;
- c) **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Prestar el Servicio Postal Universal –SPU– a nivel nacional de acuerdo con las agencias postales departamentales que a la presente fecha se encuentran en funcionamiento, así como las cuatro (4) agencias postales proyectadas a habilitarse en el ejercicio fiscal 2024.

- d) **CUANTIFICACIÓN** Se tiene previsto para el año 2024, habilitar cuatro (4) nuevos puntos de servicio postal, los cuales se adicionan a la red de agencias postales ya en operaciones, éstos se encuentran en ubicaciones que garantizan el cumplimiento de las metas propuestas, el crecimiento de la cobertura proyectada para lograr desarrollo y la mejora continua en la calidad del servicio postal nacional.

4. RESULTADOS, PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS

El resultado, productos y subproductos definidos para el ejercicio fiscal 2024 para la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– son:



Los productos⁵ y subproductos antes descritos, cuentan cada uno con la asignación de metas y de presupuesto para el ejercicio fiscal 2024, según se visualiza en el cuadro denominado “Planificación Anual y Cuatrimestral de Productos y Subproductos”

⁵ Los productos son los bienes o servicios que surgen como resultado, cualitativamente diferente, de la combinación de los insumos que requieren sus respectivas producciones.

Las metas a alcanzar con la ejecución del Plan Operativo Anual POA-2024 se expresan a través de unidades de medida, en el caso del servicio postal, la unidad de medida son los **Eventos, Personas y Aportes**, expresados en cada uno de los programas que integran el presupuesto de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–.

Los productos finales de la Dirección General de Correos y Telégrafos son los que se indican en la tabla siguiente.

Productos	Unidad de Medida
DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	EVENTO
PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURÍDICAS CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS	PERSONA
PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES	APORTE

4.1 Descripción de la red de categorías programáticas

Para el logro de los objetivos propuestos a continuación se define la Red de Categorías Programáticas propuesta:

PRODUCTOS Y SUB-PRODUCTOS (RED DE PRODUCCIÓN)
<p>A. PRODUCTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> a) DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN b) PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURÍDICAS CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS c) PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES
<p>B. SUBPRODUCTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> a) DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN b) PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURÍDICAS O CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS c) PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES

4.1.1 Dirección y coordinación

Este rubro comprende los eventos de compra de bienes y/o suministros y contratación de personal en los diferentes renglones presupuestarios.

Los bienes y servicios, son todas aquellas cosas que se necesitan para cubrir el buen desempeño y funcionamiento institucional y lograr los objetivos planificados por la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–.

Los bienes están representados en objetos materiales, cuya utilidad permite a la institución 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 a la institución y, enfrentar los desafíos que hoy en día se perciben para alcanzar los objetivos institucionales propuestos, los cuales contribuyen directamente a la ejecución de las funciones planificadas, sujetándose a las leyes, reglamentos y disposiciones vigentes del país en cumplimiento con los lineamientos y normas establecidas, para así poder brindar a la población servicios postales con excelencia y calidad.

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– para el año 2024 tiene proyectado cubrir las necesidades de los servicios postales y alcanzar las metas planificadas, para ello es necesaria la adquisición de equipamiento y la contratación del personal, operativo y administrativo, en los renglones presupuestarios adecuados, para cubrir los diferentes puestos de trabajo que permitirán brindar la prestación del servicio con calidad y eficiencia.

4.1.2 Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados

Servicios Postales/Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados, corresponde a la distribución de correspondencia en las diferentes agencias postales habilitadas en el territorio nacional en beneficio de la población usuaria.

Todos los envíos postales⁶, deberán indicar la dirección del destinatario y del remitente, y siempre delante el nombre de la oficina postal encargada de la distribución.

⁶ Cartas, tarjetas, impresos y pequeños paquetes, encomiendas y cecogramas (los cecogramas son correspondencia que es intercambiada entre personas no videntes).

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, busca alcanzar los objetivos enmarcados en el servicio postal, con la finalidad de agilizar el proceso de encaminamiento (mejor ruta posible) a la que es sometida la correspondencia.

El servicio postal del correo oficial de la república de Guatemala, al ser su naturaleza eminentemente pública como medio básico de comunicación y comercio, debe asegurar una prestación adecuada al Servicio Postal Universal –SPU–.

4.1.3 Personas jurídicas beneficiadas con aportes y/o cuotas para comunicaciones

Cuotas que se pagan a la Unión Postal Universal –UPU– y a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–.

La UPU tiene como objetivo mejorar los servicios postales, participar en la asistencia técnica postal que soliciten los países miembros y fomentar la colaboración internacional en materia postal. La UPU fija tarifas, límites máximos y mínimos de peso y tamaño, así como las condiciones de aceptación de la correspondencia, establece reglamentos aplicables a esta, y a objetos cuyo transporte requiere preocupación especial.

4.1.4 Descripción de la estructura programática

Luego de definidos los productos y subproductos para la Dirección General de correos y Telégrafos, se define la estructura programática para el ejercicio fiscal 2023 la cual comprende

RED PROGRAMÁTICA CONTRATACIÓN DE RECURSO HUMANO, BIENES Y SERVICIOS

* PRG	* SPR	* PRY	* ACT	* OBR	DENOMINACIÓN
17					Servicios de Correos y Telégrafos
	00				Sin subprograma
		000			Sin proyecto
			001	000	Dirección y Coordinación
			002	000	Servicios Postales

* PRG	* SPR	* PRY	* ACT	* OBR	DENOMINACIÓN
99					Partidas no asignables a programas
	00				Sin subprograma
		000			Sin proyecto
			002	000	Aportes y Cuotas a organismos de Comunicaciones

Grupo	Descripción
0	Servicios personales
10	Servicios no personales
200	Materiales y suministros
300	Propiedad, planta, equipo e intangibles
400	Transferencias corrientes
900	Sentencia judicial

5. ACCIONES

Para obtener los resultados propuestos por la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es necesario obtener el presupuesto adecuado para el financiamiento necesario para lograr y cumplir las mejoras, así como para:

- a) Fortalecer el papel del sector postal como un instrumento fundamental para el desarrollo Nacional, garantizar la universalidad de los servicios postales (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 y regular al sector postal Nacional, todo esto 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 los Acuerdos y Convenios internacionales suscritos con la UPU y UPAEP, así como brindar a toda la población los servicios postales de forma permanente, a precios asequibles, y en condiciones de accesibilidad y calidad aceptables y financieramente sostenibles en el tiempo;

- c) Aperturar nuevas agencias postales para contar con una amplia cobertura de puntos de servicio postal, así como con una red de distribución extensa, el Servicio Postal Universal –SPU– llegue a la mayor parte de la población, incluyendo a las poblaciones más remotas y vulnerables del país.

Acciones	RED DE CATEGORIAS PROGRAMÁTICAS Programa / Subprograma / Proyecto / Actividad / Obra
DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	17-00-000-001-000
SERVICIOS POSTALES	17-00-000-002-000
APORTES Y CUOTAS A ORGANISMOS DE COMUNICACIONES	99-00-000-002-000

6. PROGRAMACIÓN Y COSTEO DE LOS PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS A ENTREGAR

PRODUCTOS:

- DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN 000-001
- PERSONAS JURÍDICAS Y/O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS 000-002
- PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES 000-002

SUBPRODUCTOS:

- DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Acciones del subproducto:

1. Cumplimiento con el servicio en Agencias Postales.
2. Contratación de personal Técnico Postal.
3. Incremento en la capacidad operativa.
4. Atender a la población del país.
5. Modernizar agencias postales con tecnología postal e infraestructura.

- PERSONAS JURÍDICAS O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS

Acciones del subproducto:

1. Ampliar cobertura geográfica a nivel nacional.
2. Prestación del servicio con estándares de calidad.
3. Garantizar tarifas asequibles.
4. Brindar a la población el servicio postal en las mejores condiciones.
5. Fortalecer el sector postal como instrumento para el desarrollo nacional.

- PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES

Acciones del subproducto:

1. Opción a donaciones de equipo para mejoramiento de la actividad postal.
2. Acceso a cooperación internacional para fortalecer cumplimiento de mandato institucional.
3. Financiamiento para asistencia en capacitaciones.
4. Facilitar intercambio de conocimientos en materia de operaciones postales.
5. Disposición del fondo para el mejoramiento de la calidad de servicio FMCS, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

6.1 Determinación de Centros de Costo y Categorías de Centros de Costo

En el presente documento se estableció el costo de los subproductos que se entregan a la población guatemalteca. La entrega de los servicios postales a la población se lleva a cabo en los denominados centros de atención o centros de costo, que en este caso son las agencias postales:

Centro de costo	Código de centro	Nombre de centro-geográfico
Unidad de Inspección Postal	2968	Guatemala, Guatemala
Agencia Postal Todos Santos Cuchumatan	16245	Todos santos, Huehuetenango
Agencia Postal San Pedro La Laguna	16246	San Pedro La Laguna, Sololá
Agencia Postal Salamá	16247	Salamá, Baja Verapaz
Agencia Postal Jutiapa	16248	Jutiapa, Jutiapa
Agencia Postal Chimaltenango	16250	Chimaltenango, Chimaltenango
Agencia Postal Quetzaltenango	16251	Quetzaltenango, Quetzaltenango
Agencia Postal Antigua Guatemala/San Juan Sacatepéquez	16253	Antigua, Sacatepéquez
Agencia Postal Villa Canales	16255	Villa Canales, Guatemala
Agencia Postal Huehuetenango	16256	Huehuetenango, Huehuetenango
Agencia Postal San Marcos	16258	San Marcos, San Marcos
Agencia Postal San Marcos/Tejutla	16259	Tejutla, San Marcos
Agencia Postal Retalhuleu	16260	Retalhuleu, Retalhuleu
Agencia Postal Tonicapán	16261	Tonicapán, Tonicapán
Agencia Postal Quiché/Santa Cruz Quiché	16262	Santa Cruz del Quiché, Quiché
Agencia Postal Quiché/Uspantán	16265	Uspantán, Quiché
Agencia Postal El Progreso/Guastatoya	16268	Guastatoya, El Progreso
Agencia Postal Escuintla/Santa Lucía Cotzumalguapa	16271	Santa Lucía, Escuintla
Agencia Postal Santa Rosa/Cuilapa	16272	Cuilapa, Santa Rosa
Agencia Postal Barberena	16277	Barberena, Santa Rosa
Agencia Postal Huehuetenango/San Mateo Ixtatán	16283	San Mateo Ixtatán, Huehuetenango
Agencia Postal Baja Verapaz/Cubulco	16286	Cubulco, Baja Verapaz
Agencia Postal Alta Verapaz/Cobán	16287	Cobán, Alta Verapaz
Agencia Postal Izabal/Puerto Barrios	16288	Puerto Barrios, Izabal
Agencia Postal Izabal/Morales	16289	Morales, Izabal
Agencia Postal Chiquimula	16293	Chiquimula, Chiquimula
Agencia Postal Jalapa	16294	Jalapa, Jalapa
Agencia Postal San Juan Sacatepéquez	17434	San Juan, Guatemala
Agencia Postal Nueva Santa Rosa	17435	Nueva Santa Rosa, Santa Rosa
Agencia Postal Amatitlán	17436	Amatitlán, Guatemala
Agencia Postal La Unión	17677	La Unión, Zacapa
Agencia Postal Usumatlán	17678	Usumatlán, Zacapa
Agencia Postal Concepción Las Minas	17701	Concepción Las Minas, Chiquimula
Agencia Postal Fronteras	17708	Livingston, Izabal
Agencia Postal Puerto San José	17786	San José, escuintla
Agencia Postal San José La Máquina	17787	San José La Máquina, Suchitepéquez
Agencia Postal Escuintla	18420	Escuintla, Escuintla
Agencia Postal Ocós	18425	Ocós, San Marcos
Agencia Postal San Felipe	18428	San Felipe, Retalhuleu
Agencia Postal El Palmar	18418	El Palmar, Quetzaltenango
Agencia Postal San Francisco, Petén	18764	San Francisco, Petén
Agencia Postal La Blanca	Sin código / por crearse	La Blanca, San Marcos
Agencia Postal San Juan Ostuncalco*	21205	San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango
Agencia Postal San Lorenzo*	21204	San Lorenzo, San Marcos
Agencia Postal Mixco**	Sin código / por crearse	Mixco, Guatemala
Agencia Postal Sayaxche**	Sin código / por crearse	Sayaxche, Peten
Agencia Postal Cuyotenango**	Sin código / por crearse	Cuyotenango, Suchitepequez
Agencia Postal Villa Nueva**	Sin código / por crearse	Villa Nueva, Guatemala
Agencia Postal Colomba Costa Cuca**	Sin código / por crearse	Colomba Costa Cuca, Quetzaltenango

*Agencias Postales que están proyectadas por el Depto. Operaciones Postales para el año 2023

** Agencias Postales que están proyectadas por el Depto. Operaciones Postales para el año 2024 y 2025

6.2 Detalles de Insumos, Subproductos y Costos de cada centro de Costo

Lista o detalle de todos los insumos que son necesarios para realizar la actividad o entrega a la población de cada subproducto. Los insumos pueden ser de los siguientes tipos:

- **Recursos humanos:** Las personas que intervienen en la actividad o subproducto.
- **Equipo y mobiliario:** Incluye infraestructura, aparatos y herramientas que son necesarios en la actividad o subproducto.
- **Materiales:** Son todos los insumos fungibles que intervienen en el desarrollo del total o en algunas partes del procedimiento.
- **Servicios:** Son los bienes no materiales que completan el desarrollo de la actividad.

Para los datos de los insumos, subproductos y costos de cada centro. **Ver Matriz No. 2**

7. PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (GRUPO 0)

Al retomarse la continuidad de la prestación de los servicios postales y con base a la opinión de la Procuraduría General de la Nación –PGN– en la providencia No. 652-2016 del 18 De agosto 2016 y No. 691-2016 del 30 de agosto 2016, las cuales indican que el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, deben velar y garantizar por la continuidad del servicio público postal, toda vez que la finalidad original es de mantener sin interrupción de los servicios, se deben actualizar los instrumentos legales y administrativos elaborados con base en la aplicación de técnicas modernas de administración y estructura organizacional de las distintas unidades y departamentos que conforman la Dirección General de Correos y Telégrafos –DCGT–.

En el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG– de la Contraloría General de Cuentas –CGC–, se establece que cada institución pública, debe estar organizada 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. Por lo tanto y con la finalidad de fortalecer las actividades operativas y administrativas de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, que respondan al cumplimiento de los objetivos ministeriales e 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 2024-2028, mediante la creación de nuevas plazas para las áreas operativas y administrativas, que estarán distribuidas en la planta central, agencia postal central, agencias postales departamentales y sus municipios, para poder responder a las necesidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– y así cumplir satisfactoriamente con los objetivos y propósitos institucionales para beneficio de los usuarios y de la población en general.

En la matriz de Recursos Humanos elaborada se incluye la erogación de todo lo correspondiente a pagos por recursos Humanos. Para los datos de Recursos Humanos para el año 2024. **Ver matriz No. 3**

8. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (POA 2024 Y POM 2024-2028)

En esta sección se incluye la programación mensual de productos y subproductos a obtener en el ejercicio fiscal 2024 y la programación multianual para 2024-2028, correspondiente a lo financiado con presupuesto de funcionamiento. La programación mensual se basa en la matriz de productos y subproductos, donde se colocaran los montos de las metas físicas y financieras en forma mensual, por cuatrimestre y total.

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	NOMBRE EST. PROG.	PRODUCTO / SUBPRODUCTO		UNIDAD DE MEDIDA
17				SERVICIOS DE CORREOS Y TELÉGRAFOS			
	00			SIN SUBPROGRAMA			
		000		SIN PROYECTO			
			001	DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	Producto	Dirección y coordinación	Evento
				SIN OBRA	Subproducto	Dirección y coordinación	Evento
			002	SERVICIOS POSTALES			
				SIN OBRA			
				SIN OBRA			

					Producto	Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados	Persona
					Subproducto	Personas jurídicas o individuales con servicios postales otorgados	Persona

Para ver los datos de la programación mensual de productos y subproductos para 2024 Ver matriz No. 4 y 5

9. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN (POA 2024 Y POM 2024-2028)

NO APLICA. La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– no cuenta con proyectos de inversión para el ejercicio fiscal 2024, por lo que no se incluye programación mensual y multianual.

No se completaron las matrices No. 6 y 7, por no tener la institución proyectos de inversión.

10. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS, PRODUCTO Y SUBPRODUCTO

De acuerdo a los productos incluidos en el Plan Operativo anual –POA-2024– y con base a los indicadores definidos en el Plan Estratégico Institucional –PEI-2022-2032– del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda –CIV–, se actualiza la información de resultados esperados para el periodo 2024-2028, se considera como indicador de resultado el siguiente:

- a) **Nombre del Indicador:** Incrementar el servicio postal.
- b) **Categoría del Indicador:** Prestación del servicio público postal que el Estado de Guatemala se encuentra obligado a garantizar a todos los habitantes.
- c) **Meta de la Política General de Gobierno asociada:** Asociada con la meta de la Política General de Gobierno –PGG–: Prioridad Nacional “Empleo e inversión”,

mediante la ampliación de la cobertura de los servicios postales, con énfasis en las personas y su bienestar.

- d) Política pública asociada.** Política General de Gobierno –PGG–: Estado responsable, transparente y efectivo, cuya función principal es ofrecer una estructura administrativa esencial para una eficiente evolución de la sociedad, así como administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de los ciudadanos, mediante el fortalecimiento institucional.
- e) Descripción del Indicador:** Ampliación de la cobertura de los servicios postales a nivel nacional para satisfacer a la población, a través de la prestación de un servicio postal universal accesible, de calidad y con tarifas asequibles.

Favorecer el uso de los servicios postales como instrumento facilitador de la actividad económica y social del país, favoreciendo su crecimiento y desarrollo.

- f) Fórmula de cálculo:** (Agencias postales por año / Total de agencias proyectadas al año 2027)*100
- g) Ámbito geográfico:** Nacional.
- h) Frecuencia de la medición:** Semestral.

TENDENCIA DEL INDICADOR	2024	2025	2026	2027	2028
Años					
Valor del indicador en datos absolutos	4	1	0	0	0
Valor del indicador datos relativos %	9%	2%	0%	0%	0%

LÍNEA BASE		
Año	META EN DATOS ABSOLUTOS	META EN DATOS RELATIVOS %
2017	30	30%
2018	30	57%
2019	30	53%
2020	32	0%
2021	48	64%
2022	42	84%

MEDIOS DE VERIFICACIÓN	
Procedencia de los datos	Fuente de datos estadísticos de la actividad operativa; presentación de informes de la actividad postal proveniente del Departamento de Operaciones Postales.
Unidad responsable	Departamento de Operaciones Postales de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
Metodología de recopilación	Resultados estadísticos, con base a informes mensuales, anuales y multianuales registrados en la operatividad del servicio postal.

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL			
Producción asociada al cumplimiento de la meta			
Productos	Indicadores	Subproductos	Indicadores
Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados.	<ol style="list-style-type: none"> Incrementar la cobertura del servicio postal nacional. Incrementar el acceso a la prestación del servicio postal universal –SPU– 	Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados.	<ol style="list-style-type: none"> Expansión y modernización de la infraestructura existente. Seguimiento a evolución del desempeño en la gestión postal.

Presupuesto 2024		
Grupo	Descripción	Monto
000	Servicios personales	Q52,590,650.00
100	Servicios no personales	Q5,763,026.55
200	Materiales y suministros	Q2,399,651.00
300	Propiedad, planta equipo e intangibles	Q3,069,228.00
400	Transferencias corrientes	Q650,000.00
900	Asignación globales	Q1,378,686.19
	Total	Q65,851,241.74

11. INFORMACION GENERAL

11.1 Definiciones

Acceso. Las facilidades de que disponen los usuarios para hacer uso y beneficio de los servicios que ofrece la red postal y su infraestructura física.

Análisis “FODA” o “DAFO”. Método que analiza cuatro variables fortalezas y oportunidades; debilidades y amenazas, para establecer las características de una institución en relación con el medio que la envuelve y determinar una adecuada compensación de las oportunidades con las amenazas, así como de las fortalezas con las debilidades.

Agencia. Punto de atención al público.

Agencia postal. Punto de atención al público en instalación perteneciente a la Dirección General de Correos y Telégrafos y operada por su personal. Establecimiento que presta los servicios postales, que depende de otro principal y desempeña las mismas funciones que éste en otro lugar del territorio nacional.

Carta. Es todo envío postal cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación que es materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal.

Cobertura. Porcentaje de habitantes que tienen acceso a los servicios postales, “población atendida”, en relación con la población total.

Cobertura de la oferta de servicios postales. Cantidad de habitantes que tienen acceso a los servicios postales, definida como “población atendida”, considerando a la población que habita en los lugares en donde existe alguna agencia postal.

Cobertura geográfica y poblacional. Lugares del territorio donde el Estado garantiza el acceso a los servicios del Servicio Postal Universal –SPU–. Cantidad de habitantes del territorio que se desea que tengan acceso al derecho a disponer de los servicios del Servicio Postal Universal –SPU–.

Comunicación postal. Sistema de comunicación terrestre, aéreo o marítimo gestionado por el servicio público de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–, que permite el envío y recepción de cartas, documentos y/o paquetes.

Confiabledad. Se refiere al nivel de certeza del cumplimiento de los compromisos y plazos de entrega de los envíos postales.

Correspondencia. La contenida en sobre cerrado y las tarjetas postales que se ajuste a las dimensiones establecidas en el Código Postal de la república de Guatemala y normativa de la Unión Postal Universal –UPU–.

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional –DIPLAN–. Es el órgano de planificación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– y brinda apoyo a las unidades ejecutoras del mismo, coordinando las actividades de planificación conforme a lo lineamientos generales para la planificación, programación y ejecución del presupuesto físico, proporcionados por el ente rector de la planificación a nivel Nacional.

Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–. Operador designado por el Estado para cumplir con los compromisos asumidos en tratados internacionales en materia postal.

Envíos postales. Es todo objeto destinado a ser enviado a la dirección indicada por la persona remitente una vez presentado en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado. Se incluyen:

- Envío de correspondencia.
- Envío de publicidad directa, libros, catálogos, diarios o publicaciones periódicas.
- Envío de paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial, cualquier que sea su peso.

Frecuencia de disponibilidad de los servicios postales. Aspecto del acceso que se refiere al tiempo que los servicios postales están a disposición de la comunidad para utilizarlos, ya sea para depositar o para recibir envíos postales.

Meta. Se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos, que está compuesta por una serie de elementos claros, precisos y alcanzables.

Metas físicas. Es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permita medir la eficacia del cumplimiento de un programa.

Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN–. Es el órgano rector del sistema presupuestario, responsable de cumplir y hacer cumplir todo lo relativo al régimen jurídico hacendario del estado, incluyendo la formulación de la política fiscal, administración de los ingresos fiscales, gestión de financiamiento interno y externo, ejecución presupuestaria, registro, control y administración de los bienes que constituyen el patrimonio del Estado.

Operador designado –OD–. Es un operador postal generalmente creado para cumplir con los compromisos del Estado asumidos en los tratados y convenios internacionales en materia postal. La prestación del Sistema Postal Universal –SPU– es la razón de ser de los operadores designados.

Plan. Estructura, preparación, proyecto. Programa de acción del gobierno, en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo una idea. Modelo sistemático que se formula antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y guiar al personal encargado de su realización.

Plan Operativo Anual –POA–. Proceso concreto de acción de corto plazo, que emerge del plan de largo plazo, y contiene los elementos (objetivo, estrategia, meta y acción) que permiten la asignación de recursos humanos y materiales a las acciones que harán posible el cumplimiento de un plan de mediano plazo. Es un documento oficial donde se plasman las estrategias de acción de una entidad orientadas al futuro.

Población. Conjunto de personas que habitan en el país.

Población atendida. Habitantes del territorio nacional que cuentan con acceso a los servicios postales ofrecidos por la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–.

Población objetivo. Se refiere al sector hacia donde se van a dirigir las intervenciones. Responde al ¿quién? o ¿quiénes? del resultado (Individuos, comunidades, organizaciones, instituciones, etc.). La cantidad de habitantes que no cuentan con cobertura de entrega y envío de correspondencia y/o paquetería.

Precio. El valor de compra o precio de un servicio y/o producto del Sistema Postal Universal –SPU–, tiene como condición esencial que deba estar al alcance de toda la población.

Producto. Bienes o servicios que surgen como resultado, cualitativamente diferente, de la combinación de insumos (Recursos humanos, materiales, servicios, etc.) y un centro de gestión (tecnología de producción). Los productos son los medios para lograr un resultado.

Rapidez de la entrega. El plazo establecido para la entrega de los envíos postales a partir del momento en que los envíos son depositados o entregados en los puntos de atención de la Dirección General de correos y Telégrafos –DGCT– para tal efecto.

Responsabilidad en reclamaciones, quejas y consultas. Se refiere a la obligación del Operador Designado de atender los requerimientos de información, quejas o reclamaciones presentadas por los usuarios derivados de la utilización del Servicio Postal Universal –SPU–, en cualquier lugar de los puntos de atención de la red postal.

Resultados. Estado en el que desea encontrar una variable como consecuencia de los productos que la institución entrega. Efectos o cambios que buscamos serán la manifestación visible del desarrollo.

Satisfacción del usuario. Es el resultado de la disponibilidad de facilidades de acceso aceptables, con un comportamiento satisfactorio de los factores que caracterizan la calidad de los servicios postales en cuanto a la rapidez, confiabilidad, seguridad y responsabilidad.

SEGEPLAN. Es el órgano de planificación del Estado y de apoyo a las atribuciones de la Presidencia de la República.

Seguimiento. Mecanismo para evaluar regularmente la situación de la ejecución física, observando la realización de las actividades tal como fueron planeadas y si dieron los resultados esperados.

Seguridad. El cuidado de la integridad física de los objetos postales que los usuarios le confían al servicio postal para su entrega al destinatario.

Servicios postales. Los Servicios Postales, son 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. Los servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales. Son servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia, excepto aquellos servicios que están reservados a la entidad operadora responsable de prestar el denominado Servicio Postal Universal –SPU–.

Servicio Postal Universal –SPU–. Es el conjunto de servicios postales básicos que el Estado se obliga a garantizar a todos los habitantes de su territorio, en forma permanente, con una calidad determinada, con accesibilidad y a precios asequibles.

Subproducto. Es un producto secundario que forma parte del producto principal ofrecido por una institución.

Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–. Asociación internacional de los servicios u operadores de correos nacionales públicos. Sus objetivos son coordinar los servicios postales de sus integrantes y facilitar la comunicación postal. Tiene carácter Intergubernamental, fundado en el año 1911, tiene su sede en la ciudad de Montevideo, Uruguay. Está conformado por los gobiernos de 28 países miembros y tiene la finalidad primordial es promover la Cooperación Técnica para el desarrollo postal entre los países miembros.

Unión Postal Universal –UPU–. Organización internacional creada en 1874 para favorecer la cooperación entre las administraciones postales de sus Estados miembros, que desde 1948, es un organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas que establece normas internacionales para los servicios postales, proporciona asistencia técnica y promueve la cooperación en asuntos postales. Su sede está en Berna (Suiza).

11.2 Abreviaturas

DGCT	Dirección General de Correos y Telégrafos
DIPLAN	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
FODA	Análisis de fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas.
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas.
PEI	Plan Estratégico Institucional.
OD	Operador Designado
POA	Plan Operativo Anual.
POM	Plan Operativo Multianual.
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.
SPU	Servicio Postal Universal
UPDI	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional.
UPAEP	Unión Postal de las Américas, España y Portugal
UPU	Unión Postal Universal.

12. ANEXOS

Matrices POA 2024:

1. Centros de costos.
2. Costeo de Centros de costo / Insumos POA 2024.
3. Programación de Recursos Humanos.
4. Programación Productos y Subproductos (Anual 2024).
5. Programación Productos y Subproductos (Multianual 2024-2028).
6. Programación de Proyectos de Inversión (Anual) / **No aplica a DGCT**
- 6A. Anexo de Programación de Inversión 2024 (Emergencias) / **No aplica a DGCT**
7. Programación de Proyectos de Inversión (Multianual) / **No aplica a DGCT**
- 7A. Anexo Programación de Proyectos de Inversión 2024-2028 (Emergencias) / **No aplica a DGCT**
8. Seguimiento Indicadores Producto y subproducto (Anual 2024).
9. Seguimiento Indicadores Resultado y Producto (Multianual 2024-2028)
10. Recursos Financieros, Programados 2024.
11. Recursos Financieros Multianual, Programados 2024-2028
12. Resumen de resultados, metas e indicadores