

**ORGANISMO EJECUTIVO**
**MINISTERIO DE COMUNICACIONES,  
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA**

Acuérdase emitir el siguiente: REGLAMENTO ORGÁNICO INTERNO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS -DGCyT-.

**ACUERDO MINISTERIAL No. 2574-2018**

Guatemala, 23 de octubre de 2018

EL MINISTRO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 194 literales a) y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala, regula, que los Ministros de Estado, tendrán entre otras, las funciones siguientes: ejercer jurisdicción sobre las dependencias del Ministerio a su cargo y deberán, dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su Ministerio.

**CONSIDERANDO:**

Que el Estado de Guatemala retomó la continuidad de la operación del servicio público postal y con base a la opinión de la Procuraduría General de la Nación en providencias números 652-2016 y 691-2016 de fecha 18 de agosto de 2016 y 30 de agosto de 2016 respectivamente, las cuales indican que el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, “deberán velar y garantizar por la continuidad del servicio público postal, toda vez que la finalidad original es de mantener sin interrupción el servicio...”, es importante actualizar los instrumentos legales y administrativos elaborados con base en la aplicación de técnicas modernas de administración y estructura organizacional de las distintas unidades que conforman la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-, el cual debe ser autorizado por la autoridad superior.

**CONSIDERANDO:**

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

**POR TANTO:**

En el ejercicio de las funciones y atribuciones que le confieren el artículo 194 literales a) y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala, el artículo 4 del Acuerdo Gubernativo No. 114-2007 del Presidente de la República de Guatemala, los artículos 22 y 27 incisos c), f) y m) de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto No. 114-97 del Congreso de la República.

**ACUERDA:**

Emitir el siguiente:

**REGLAMENTO ORGÁNICO INTERNO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
CORREOS Y TELÉGRAFOS -DGCyT-**
**TÍTULO I**
**DENOMINACIÓN Y ATRIBUCIONES GENERALES**
**CAPÍTULO ÚNICO**

**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.

**Artículo 2. ATRIBUCIONES GENERALES.** La Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-, con base al Código Postal de la República de Guatemala, Decreto número 650 tiene las atribuciones siguientes:

a) Brindar, mantener, mejorar, supervisar, verificar y ampliar los servicios postales y telegráficos, prestar de forma ininterrumpida, puntal, eficiente y confiable en todo el territorio nacional en las rutas y horarios establecidos;

- b) Formular el presupuesto de la institución y velar que su ejecución esté de conformidad con las normas presupuestarias y la legislación vigente en materia fiscal;
- c) Velar permanentemente por el buen funcionamiento de la institución en cumplimiento al Reglamento Orgánico Interno -ROI-, autorizado y aprobado por el Despacho Ministerial;
- d) Realizar la recepción y distribución de las piezas de correo nacional;
- e) Ejecutar la distribución de la correspondencia internacional que a través de la Dirección General de Correos y Telégrafos ingrese al país;
- f) Regular y controlar los servicios postales de conformidad con el código postal, acuerdos, reglamentos vigentes; así mismo de la normativa internacional aplicable;
- g) Controlar que exista en 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);
- h) Establecer y modificar la ubicación de las agencias postales según las necesidades para la prestación del servicio postal;
- i) Garantizar que los encaminamientos de la correspondencia sean los más convenientes con la finalidad de cumplir con los tiempos establecidos para la entrega y facilitar su seguridad en todo el territorio nacional;
- j) Supervisar y evaluar la prestación del servicio postal a través de muestreos de tiempo de entrega y recuento físico de piezas postales;
- k) Establecer las tarifas aplicadas al servicio postal y proponer las modificaciones necesarias previo a la aprobación del Despacho Superior; considerar el acceso básico universal para el usuario postal, en calidad y precio que permita que los costos de operación sean razonables;
- l) Formular, supervisar y aceptar las cuentas postales internacionales en los períodos previstos en el Convenio de la Unión Postal Universal -UPU-;
- m) Cumplir con la observancia de las disposiciones contenidas en las actas, convenios, protocolos y reglamento de ejecución del Convenio Postal Universal; así como los acuerdos bilaterales o multilaterales que suscriba ésta Dirección General con la aprobación previa 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;
- n) Establecer mecanismos de comunicación que permitan mantener actualizada a la Institución sobre los avances, logros y políticas a implementar en las relaciones internacionales postales, con el objeto de participar activamente en la formulación de ponencias a nivel internacional;
- o) Controlar la existencia y/o disponibilidad de sellos postales para porte, franquedoras de cualquier tipo (manuales o digitales);
- p) Crear los procedimientos e instrumentos de control derivados de la prestación de los servicios postales que permitan transparentar el manejo y control de los ingresos de los fondos privativos, gastos terminales en dólares provenientes por el intercambio de la correspondencia entrante y saliente que la Administración Postal de Guatemala realiza con las diferentes administraciones internacionales y los depósitos que los abonados filatelistas realizan para la adquisición de sus series postales;
- q) Asegurar la contratación del recurso humano competente necesario para garantizar la operación de los servicios postales a nivel nacional, de conformidad con lo que regula las entidades involucradas;
- r) Actualizar y emitir los reglamentos y normas pertinentes a la operación de los servicios postales nacional y proponer las reformas necesarias;
- s) Ejercer la representación del Estado de Guatemala en materia postal, como asistir a las actividades convocadas por entidades nacionales e internacionales en materia postal;
- t) Asegurar que la actividad filatélica cumpla con las condiciones necesarias del servicio postal, como imagen del arte y cultura de Guatemala, además, como medio de franqueo para brindar a los usuarios un servicio eficiente, confiable y de la más alta calidad, para cumplir con las disposiciones nacionales e internacionales en materia postal;
- u) Establecer convenios nacionales e internacionales de cooperación con el fin de mejorar los servicios postales;
- v) 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;

- w) Supervisar que se cumpla con la impresión de las series de sellos postales programados de acuerdo al plan anual aprobado por el Consejo Nacional Filatélico -CNF-, actividad que se realiza a través del departamento Filatélico, Arte y Cultura; asegurar que se presupuesten los fondos necesarios anualmente con base al plan anual de emisiones para la impresión de sellos postales temáticos y de uso corriente;
- x) Promover a través de la Administración Postal de Guatemala, la filatelia nacional, para difundirla a nivel mundial; por medio de la participación en los diferentes eventos de promoción que los Organismos a nivel nacional e internacional convoquen;
- y) Implementar las innovaciones necesarias para que los servicios postales sean accesibles, modernos y eficientes; así como comunicar al público en general, las condiciones de acceso al mismo, cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega y tarifas aplicables, y;
- z) Velar por la inserción de un proceso de Reforma Postal integral para establecer un marco legal que regule la totalidad de la actividad postal del país.

## TÍTULO II

### ORGANIZACIÓN

#### CAPÍTULO I

##### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**Artículo 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.** La Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT- se estructura organizacionalmente para el desempeño de sus funciones, de la siguiente manera:

#### 1. ÓRGANO SUSTANTIVO

##### 1.1 DIRECCIÓN GENERAL

##### 1.2 UNIDADES DE APOYO TÉCNICO

- 1.2.1 Secretaría General
- 1.2.2 Asesoría Jurídica
- 1.2.3 Unidad de Tecnologías de Información
- 1.2.4 Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional
- 1.2.5 Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación Social
- 1.2.6 Unidad de Información Pública
- 1.2.7 Unidad de Control de Gestión
- 1.2.8 Unidad de Auditoría Interna

##### 1.3 SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA

###### 1.3.1 Departamento de Operaciones Postales

- 1.3.1.1 Sección de Operaciones Postales
- 1.3.1.2 Sección de Regionalización Postal

###### 1.3.2 Departamento Internacional

- 1.3.2.1 Sección Cuentas Postales Internacionales
- 1.3.2.2 Sección Atención a Reclamos Internacionales

###### 1.3.3 Departamento de Filatelia, Arte y Cultura

- 1.3.3.1 Sección de Museo de Correos, Telégrafos y Filatelia
- 1.3.3.2 Sección de Diseño Gráfico Filatélico
- 1.3.3.3 Sección de Investigación y Desarrollo Filatélico

##### 1.4 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

###### 1.4.1 Departamento Administrativo

- 1.4.1.1 Sección de Compras
- 1.4.1.2 Sección de Almacén
- 1.4.1.3 Sección de Transportes
- 1.4.1.4 Sección de Seguridad
- 1.4.1.5 Sección de Mantenimiento y Servicios Generales

###### 1.4.2 Departamento Financiero;

- 1.4.2.1 Sección de Presupuesto
- 1.4.2.2 Sección de Contabilidad
- 1.4.2.3 Sección de Tesorería

###### 1.4.3 Departamento de Recursos Humanos;

- 1.4.3.1 Sección de Reclutamiento y Selección de Personal
- 1.4.3.2 Sección de Administración de Personal
- 1.4.3.3 Sección de Aplicación de Personal
- 1.4.3.4 Sección de Desarrollo de Personal

###### 1.4.4 Departamento de Mercadeo y Ventas

- 1.4.4.1 Sección de Administración de Mercadeo
- 1.4.4.2 Sección de Publicidad, Promoción y Ventas
- 1.4.4.3 Sección de Investigación de Mercado

## CAPÍTULO II

### ÓRGANO SUSTANTIVO

#### Artículo 4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

Es responsable del funcionamiento de la Institución ante la Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-. Sus funciones principales consisten en coordinar, planificar, organizar, controlar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades generales de la Dirección General; así como, formular, proponer y ejecutar las estrategias con sus respectivos, planes y programas. En virtud de ejecutar y vigilar el fiel cumplimiento del Código Postal, Reglamentos, Acuerdos, Convenios, Actas y Manuales Internacionales para la aplicación y control de la actividad postal.

Son funciones de la Dirección General las siguientes:

- a) Representar legalmente a la Institución en el ámbito nacional e internacional en materia postal;
- b) Planificar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las funciones administrativas y técnicas operativas, desarrolladas por las diferentes Unidades establecidas en la estructura organizacional de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-;
- c) Asegurar el cumplimiento de las regulaciones legales nacionales e internacionales y emitir normas y procedimientos técnicos relacionados con la prestación del servicio postal;
- d) Establecer los instrumentos y mecanismos para el funcionamiento eficiente de las Unidades Administrativas y Técnicos Operativos de la Dirección, que permitan desarrollar con eficiencia y eficacia sus funciones;
- e) Resolver los expedientes administrativos que ingresan a la Dirección;
- f) Atender las consultas de carácter técnico administrativo que formule el personal de la Dirección;
- g) Mantener comunicación constante con las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para la elaboración de informes referentes a la situación de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-;
- h) Asegurar el cumplimiento de normas y procedimientos de la operación postal; así como supervisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas;
- i) Revisar periódicamente la situación financiera y ejecución presupuestaria de la Dirección;
- j) Conocer el estatus de los reclamos y denuncias que tengan relación con usuarios de los servicios postales;
- k) Conocer el estatus de los juicios ordinarios laborales presentados a la Dirección General;
- l) Establecer convenios, acuerdos y arreglos con las entidades internacionales y nacionales pertinentes a la prestación del servicio postal de acuerdo con la normativa vigente; y
- m) Atender otras funciones que le sean asignadas por las autoridades superiores del Despacho Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-.

#### Artículo 5. FUNCIONES DE LAS UNIDADES DE APOYO TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL

- 1. **SECRETARÍA GENERAL.** La Secretaría General para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección Administrativa de Secretaría General y Sección de Servicio al Cliente (Subsección de Reclamos Nacionales y Subsección de Recepción).

Las funciones de la Secretaría General son las siguientes:

- a) Asistir al Director General en el estudio, análisis, resolución de expedientes y otras actividades legales, técnico y administrativas que coadyuven al óptimo desenvolvimiento de la Gestión del Despacho Superior;

- b) Asesorar a la Dirección General en todo lo relacionado con el protocolo, el establecimiento de la coordinación con autoridades sectoriales, extra institucionales, privadas y otros Organismos Gubernamentales, medios de comunicación social, usuarios postales y público en general;
- c) Participar y coordinar activamente en la mediación de controversias de los usuarios del servicio postal a nivel nacional e internacional;
- d) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- e) Cumplir con la optimización de los recursos Humanos, materiales y financieros de la Dirección General.
- f) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- g) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- h) Organizar y coordinar los procesos de atención e información a los usuarios y público en general;
- i) Llevar el control de los libros de actas y elaborar reportes de las actas emitidas por las diferentes áreas de la Dirección General;
- j) Participar y coordinar activamente en la mediación de controversias con los usuarios que solicitan información de la Dirección;
- k) Certificar actas y fotocopias de documentos administrativos que le sean requeridos; y
- l) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**1.2 SECCIÓN ADMINISTRATIVA DE SECRETARÍA GENERAL.** La Sección Administrativa de Secretaría General es responsable de analizar, procesar todos los expedientes que ingresen a la Secretaría General y realizar el seguimiento correspondiente. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, depende administrativamente de la Secretaría General.

**1.3 SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.** La Sección de Servicio al Cliente es responsable de brindar la información y atención de servicio a todos los clientes internos, externos, visitantes y público en general; así como trasladar las quejas a donde corresponda para que concluya el caso y presentar un informe mensual a la Secretaría General. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, depende administrativamente de la Secretaría General.

La sección de Servicio al Cliente tiene a cargo las siguientes subsecciones:

**1.3.1 Subsección de Reclamos Nacionales:** La Subsección de Reclamos Nacionales es la responsable de atender, llevar control y registro de todas las quejas o anomalías de los usuarios postales; concluir los casos y presentar informe mensual a la Secretaría General.

**1.3.2 Subsección de Recepción:** La Subsección de Recepción es la responsable de atender, llevar control y registro de la recepción de llamadas telefónicas; así como de visitantes y público en general que ingresa a la institución.

**2. UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA.** La Unidad de Asesoría Jurídica para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Asesoría Jurídica Administrativa, Laboral y Penal.

Son funciones de Asesoría Jurídica las siguientes:

- a) Realizar las actividades relacionadas con la Asesoría jurídica en el ámbito administrativo, laboral y penal de ésta Dirección General;
- b) Atender los requerimientos que en materia jurídica soliciten las diferentes Unidades Administrativas y Operativas de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-;
- c) Participar en talleres, eventos, convocatorias tanto nacionales como internacionales para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- d) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- e) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General;

- f) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- g) Participar y coordinar activamente en la mediación de controversias de los usuarios del servicio postal a nivel nacional e internacional;
- h) Garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones nacionales e internacionales que regulan las actividades postales; y
- i) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**2.1 ASESORÍA JURÍDICA ADMINISTRATIVA.** La Asesoría Jurídica Administrativa es responsable de asesorar y gestionar los requerimientos que en materia administrativa se necesiten resolver ante las diferentes instancias gubernamentales, áreas administrativas y operativas de la Dirección General de Correos y Telégrafos. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades depende administrativamente del Asesor Jurídico.

**2.2 ASESORÍA JURÍDICA LABORAL.** La Asesoría Jurídica Laboral es responsable de asesorar y gestionar los requerimientos que en materia laboral se necesiten resolver ante las diferentes instancias gubernamentales, áreas administrativas y operativas de la Dirección General de Correos y Telégrafos. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades depende administrativamente del Asesor Jurídico.

**2.3 ASESORÍA JURÍDICA PENAL.** La Asesoría Jurídica Penal es responsable de asesorar y gestionar los requerimientos que en materia penal se necesiten resolver ante las diferentes instancias gubernamentales, áreas administrativas y operativas de la Dirección General de Correos y Telégrafos. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, depende administrativamente del Asesor Jurídico.

**3. UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.** La Unidad de Tecnologías de Información para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Desarrollo de Sistemas de Información (Subsección de Programación de Desarrollo de Sistemas de Información y Subsección de Administración de bases de datos de desarrollo de sistemas), Sección de Control y Soporte (Subsección de Hardware y Software de Operación, Control y Soporte), Sección de Administración de Redes y Comunicaciones (Subsección de Administración de Redes y Subsección de Infraestructura de Red) y Sección de Desarrollo Web Apps y Aplicaciones (Subsección Master de Desarrollo Web).

Son funciones de la Unidad de Tecnologías de Información las siguientes:

- a) Planificar, organizar, coordinar y ejecutar las acciones relacionadas con el desarrollo e implementación de programas de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo, bases de datos, periféricos y otras aplicaciones de comunicación, informática y telefonía en la Dirección General;
- b) Desarrollar e implementar estándares que permitan el óptimo funcionamiento de los servicios de internet, página web, correo electrónico, servicios noticiosos, controles biométricos, telefonía y otros servicios para asegurar la correcta funcionalidad en la Dirección General;
- c) Desarrollar e implementar servicios y aplicaciones que faciliten transmitir la información vía internet;
- d) Mantener controles y registros sobre la utilización de las licencias y vencimiento de las mismas de todos los equipos de la Dirección General; así como su programación anual de los pagos respectivos;
- e) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- f) Mantener controles y registros automatizados, relacionados con el mantenimiento de programas, bases de datos, aplicaciones de comunicación informática y telefonía;
- g) Planificar, organizar y coordinar las acciones relacionadas con la atención y solución de problemas relacionados con el equipo de cómputo, telecomunicaciones e informática;
- h) Desarrollar e implementar programas y servicios de inducción y capacitación a los usuarios de equipo de cómputo, telecomunicaciones e informática;
- i) Diseñar, desarrollar y actualizar la página Web de la Dirección General;
- j) Instalar, monitorear y dar mantenimiento al cableado estructurado de computadoras y diagramas;
- k) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General;

l) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala, y;

m) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**3.2 SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.** La Sección de Desarrollo de Sistemas de Información es responsable de cumplir con el proceso de elaboración de los sistemas (bases de datos) requeridos por las diferentes áreas que conforman la Dirección General.

La sección de desarrollo de sistemas de información tiene a cargo las siguientes Subsecciones:

**3.2.1 Subsección de Programación de Desarrollo de Sistemas de Información.** La Subsección de Programación de Desarrollo de Sistemas de Información es el responsable de: Analizar, programar, diseñar, configurar e implementar los sistemas requeridos para el óptimo funcionamiento de las diferentes áreas de la Dirección General.

**3.2.2 Subsección de Administración de Bases de Datos de Desarrollo de Sistemas.** La Subsección de Administración de Bases de Datos de Desarrollo de Sistemas es el responsable de darle el soporte y mantenimiento a las bases de datos existentes y en funcionamiento de las diferentes áreas de la Dirección General.

**3.3 SECCIÓN DE CONTROL Y SOPORTE.** La Sección de Control y Soporte es la responsable del control del inventario general de equipos de cómputo y calendarizar el soporte preventivo y correctivo para mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento.

La sección de Control y Soporte tiene a cargo las siguiente subsección:

**3.3.1 Subsección de Control y Soporte de Hardware y Software.** La Subsección de Control y Soporte de Hardware y Software es responsable de: Implementar y ejecutar la calendarización de mantenimientos preventivos y correctivos.

**3.4 SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES.** La Sección de Administración de Redes y Comunicaciones es responsable de analizar, programar, diseñar, configurar e implementar el cableado estructurado para las comunicaciones que sean requeridas por las diferentes áreas de la Dirección General.

La sección de Administración de Redes y Comunicaciones tiene a cargo las siguientes subsecciones:

**3.4.1 Subsección de Administración de Redes.** La Subsección de Administración de Redes es la responsable de planificar y coordinar los requerimientos para la implementación de redes de los proyectos según las necesidades de la Dirección General;

**3.4.2 Subsección de Infraestructura de Red.** La Subsección de Infraestructura de Red es la responsable de ejecutar el desarrollo de los diferentes proyectos requeridos por las diferentes áreas de la Dirección General de cableado estructurado.

**3.5 SECCIÓN DE DESARROLLO WEB APPS Y APLICACIONES.** La Sección de Desarrollo Web Apps y Aplicaciones es responsable del análisis, diseño, programación, configurar e implementar la página web de la Dirección General; así como de las aplicaciones necesarias para brindar el óptimo servicio postal a la población en general.

La sección de Desarrollo Web APPS y Aplicaciones tiene a cargo las siguiente subsección:

**3.5.1 Subsección Master Web:** La Subsección Master Web es la responsable de ejecutar todos los requerimientos para el desarrollo de bases de datos Web; así como las implementaciones de los servicios según las necesidades de las diferentes áreas de la Dirección General.

**4. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.** La Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Planificación y Programación y Sección de Desarrollo Institucional.

Son funciones de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional, las siguientes:

a) Planificar, organizar y ejecutar todas las actividades relacionadas con el Plan Operativo Anual -POA-;

b) Promover al interior de las Unidades Administrativas la sistematización y organización de procesos de trabajo;

c) Coordinar y dirigir la elaboración de los manuales administrativos requeridos para la ejecución de las funciones de la Dirección General;

d) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;

e) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;

f) Controlar mediante mecanismos de evaluación, supervisión y monitoreo de la ejecución de las metas y resultados;

g) Proyectar la estructura administrativa de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGcyT- y sus unidades administrativas y operativas con la aplicación de la tecnología apropiada;

h) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;

i) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y

j) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**4.2 SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN.** La Sección de Planificación y Programación es responsable de establecer las bases y criterios técnicos para la formulación de los planes operativos y de programación de actividades en las diferentes áreas; así como dar seguimiento a la ejecución de metas físicas programadas para el período que corresponda en las diferentes áreas de la Dirección General.

**4.3 SECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.** La Sección de Desarrollo Institucional es responsable de generar un cambio planificado, sistemático y coordinado, asumido por la Dirección General de Correos y telégrafos -DGcyT-, para la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia en el servicio ofrecido por ésta Dirección a través de manuales técnicos administrativos que sean requeridos para la ejecución de sus funciones.

**5. UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN SOCIAL.** La Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación Social para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Logística y Protocolo y Sección de Prensa.

Son funciones de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación Social las siguientes:

a) Generar e implementar estrategias y políticas de comunicación interna y externa que le permitan comunicar las actividades que realiza la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGcyT-, procurar su divulgación en los diferentes medios de comunicación;

b) Elaborar la política de comunicación social de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGcyT-, coordinar su efectiva ejecución y evaluar los resultados;

c) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;

d) Analizar y evaluar permanentemente la presencia de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGcyT-, en los medios, establecer y ejecutar acciones que incidan en el posicionamiento de la gestión institucional y que coadyuve a fortalecer el prestigio de la Dirección General;

e) Efectuar el monitorio permanente sobre la información que se genera sobre la Dirección General en los medios de comunicación social y redes sociales y coordinar con las reclamaciones nacionales e internacionales la solución de controversias con el fin de darle solución de forma inmediata para concluir casos;

f) Coordinar la elaboración de publicaciones de prensa y darlas a conocer a través de los diferentes medios de comunicación social, apoyando la gestión de la actividad postal;

g) Coordinar la emisión de boletines, comunicados, revistas y otros documentos que contengan información de los logros obtenidos por la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGcyT-; así como los futuros proyectos;

h) Coordinar la publicación de políticas y acciones relevantes del servicio postal que deban ser del conocimiento público;

i) Administrar el proceso de comunicación interna para dar a conocer políticas, proyectos, disposiciones, logros, eventos y demás información de interés para el público en general;

j) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;

k) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;

l) Cumplir con la optimización de los recursos Humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y

m) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**5.2 SECCIÓN DE LOGÍSTICA Y PROTOCOLO.** La Sección de Logística y Protocolo es responsable de que los actos oficiales y eventos sociales de la Dirección General se ajusten a los debidos procedimientos de la diplomacia, de toda aquella actividad postal.

**5.3 SECCIÓN DE PRENSA.** La Sección de Prensa es responsable de difundir información relevante y actividades institucionales a través de los diferentes medio de comunicación. Así mismo promueve una imagen positiva y elabora las estrategias de comunicación de la Dirección General tanto interna como externa.

**6. UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA.** La Unidad de Información Pública es responsable de dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, depende administrativamente de la Dirección General.

Son funciones de la Unidad de Información Pública las siguientes:

- a) Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública;
- b) Proporcionar para su consulta la información pública solicitada por los interesados o notificar la negativa de acceso a la misma, razonando la negativa;
- c) Coordinar, organizar, administrar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan la información pública a su cargo respetando en todo momento la legislación en la materia;
- d) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior y las diferentes entidades afines que lo requieren;
- e) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General;
- f) Coordinar, organizar, administrar, custodiar y sistematizar los registros que contengan la información pública de la Dirección en el archivo general;
- g) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- h) Actualizar mensualmente la página web de la ley de acceso a la información pública con los diferentes reportes de las áreas de la Dirección;
- i) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- j) Participar y coordinar activamente en la mediación de controversias con los usuarios que solicitan información de la Dirección;
- k) Garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones nacionales con las instancias afines a la Ley de Acceso a la Información Pública; y
- l) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

**6.2 SECCIÓN DE ENLACES.** La Sección de Enlaces es responsable de brindar el apoyo que sea requerido en esa materia, por los distintos Unidades de enlace para los efectos de ingresar, confrontar, actualizar y modificar cuando corresponda, toda la información pública que obre en los diferentes medios electrónicos que se implementen para ese efecto.

**6.3 SECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL.** La Sección de Archivo General es responsable del ordenamiento, clasificación, mantenimiento, administración y sistematización de todos los archivos físicos y digitales de la Dirección, respetando en todo momento la legislación en la materia y las demás obligaciones establecidas en la Ley.

**7. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN.** La Unidad de Control de Gestión para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Control de Gestión y Sección de Estadística.

Son funciones de la Unidad de Control de Gestión las siguientes:

- a) Planificar, coordinar y supervisar las funciones del departamento a cargo;
- b) Controlar, supervisar y analizar la información de los procesos estadísticos resultantes de las operaciones postales y proponer las mejoras a la autoridad superior de las normas y procedimientos, de los informes que se presentan con los indicadores de progreso para la toma de decisiones;
- c) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- d) Ejecuta diversas actividades de carácter técnico-administrativo que requieren la aplicación de conocimientos específicos en el área de trabajo;

- e) Participa en reuniones de trabajo relacionadas con planes, proyectos, programas y políticas de trabajo de la Dirección General;
- f) Recopila y controla la información proporcionada por las diferentes agencias postales con los alcances y en los casos previstos por la normativa aplicable;
- g) Participa en la realización de estudios y elaboración de diagnósticos relativos a metas y objetivos a alcanzar;
- h) Propone medidas para prevenir conductas desleales y anticompetitivas en el sector postal;
- i) Mantener un sistema de concentración de la información de nivel de actividad física y económica, calidad de servicio y medios utilizados;
- j) Preparar cuadros estadísticos, diagramas, gráficas y otros instrumentos y realiza el análisis respectivo relacionado con el movimiento postal;
- k) Revisar y confirmar las operaciones realizadas en el informe diario del movimiento operativo del mes que corresponde;
- l) Ratificar las operaciones efectuadas en las comparaciones de ingresos diarios que reportan las agencias postales;
- m) Verificar la información gráfica estadística que refleja el movimiento de las operaciones en los ingresos y volúmenes de correspondencia presentados por las agencias postales;
- n) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- o) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- p) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección; y
- q) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

**7.2 SECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN.** La Sección de Control de Gestión es responsable de la elaboración de los informes generados de los movimientos operativos y de ingresos reportados por cada agencia postal y otras actividades relacionados que su jefe inmediato le asigne. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, depende administrativamente.

**7.3 SECCIÓN DE ESTADÍSTICA.** La Sección de Estadística es responsable de llevar el registro estadísticos de los movimientos derivados de la operación postal de forma diaria, mensual, anual y multianual y otras actividades relacionadas que su jefe inmediato le asigne.

**8. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.** La Unidad de Auditoría Interna para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Auditoría Interna y Sección Regional de Auditoría Interna.

Son funciones de la Unidad de Auditoría Interna las siguientes:

- a) Fiscalizar todas las operaciones administrativas, financieras y operativas de la DGCT;
- b) Evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, los riesgos y el control interno;
- c) Elaborar el plan anual de auditorías de las diferentes áreas que conforman la Dirección General de Correos y Telégrafos;
- d) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- e) Dar seguimiento a las recomendaciones formuladas en informes de auditoría practicadas por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y por la Contraloría General de Cuentas;
- f) Actualizarse con las Leyes vigentes y comunicar a las autoridades superiores y áreas involucradas de la Dirección General, para su debida implementación;
- g) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- h) Cumplir con la optimización de los recursos Humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y
- i) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

**8.2 SECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.** La Sección de Auditoría Interna es responsable de la ejecución de plan anual de auditorías; así como dar seguimiento a las auditorías financieras, administrativas, operacionales y de sistemas informáticos.

**8.3 SECCIÓN REGIONAL DE AUDITORÍA INTERNA.** La Sección Regional de Auditoría Interna es responsable de supervisar que los procedimientos se cumplan de conformidad con la Ley y proponer acciones correctivas a las irregularidades detectadas; así como presentar los informes de las auditorías practicadas a las autoridades correspondientes.

**Artículo 6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA SUB-DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA.** La Subdirección Técnica Operativa es responsable de asistir operativamente al Director General. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades depende administrativamente de la Dirección. Representa al Director General en caso de ausencia; se encarga de supervisar las actividades técnicas-operativas. Así mismo interviene en conflictos y convenios con los Concejos Municipales en las agencias postales de la República.

Son funciones de La Subdirección Técnica Operativa las siguientes:

- a) Planificar, administrar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a proyectos, programas y actividades, desarrolladas por las áreas de índole técnica-operativa de la Dirección;
- b) Representar al Director General en su ausencia;
- c) Analizar mensualmente los reportes de actividades técnicas operativas de las diferentes agencias postales ubicadas en toda la república;
- d) Participar y dirigir las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-, o por la autoridad del Despacho Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-;
- e) Participar en la supervisión de las actividades de los servicios postales;
- f) Participar activamente en la mediación de controversias de los usuarios de los servicios postales;
- g) Supervisar la implementación de los acuerdos, convenios y tratados internacionales que en materia postal estén ratificados por Guatemala;
- h) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección;
- i) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- j) Supervisar que se intercambie a través de Organismos Internacionales o Direcciones Generales de las diferentes administraciones postales, información concerniente a los servicios postales para fortalecer u homogenizar criterios sobre los mecanismos de seguridad postal;
- k) Garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones nacionales e internacionales que regulan las actividades postales; y
- l) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**Artículo 7. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES POSTALES.** El Departamento de Operaciones Postales para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Operaciones Postales; (Subsección de Clasificación Postal, Subsección de Certificados, Subsección de Correo Híbrido y Comercio Electrónico, Subsección de Distribución Postal de Envíos Postales Internacionales, Subsección de Express Mail Service (correo urgente) -EMS-, Subsección de Encomiendas y Pequeños Paquetes), y Sección de Regionalización Postal (Subsección Región Metropolitana, Subsección Región Norte, Subsección Región Nororiental, Subsección Región Suroriental, Subsección Región Central, Subsección Región Suroccidental, Región Noroccidental Subsección Región Petén).

Son funciones del departamento de Operaciones Postales las siguientes:

- a) Dirigir, supervisar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a proyectos, programas y actividades desarrolladas en los diferentes procesos de operación postal derivado del movimiento de piezas postales que ingresen y egresen a planta de tratamiento postal;
- b) Supervisar el resultado de las operaciones postales que se registran en las agencias postales de las diferentes regiones a nivel nacional;
- c) Analizar los reportes oportunamente de las actividades operativas a su cargo;

- d) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- e) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- f) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- g) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección;
- h) Garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones nacionales e internacionales que regulan las actividades postales; y
- h) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

**7.1 SECCIÓN DE OPERACIONES POSTALES.** La Sección de Operaciones Postales es responsable de cumplir con las funciones establecidas en lo relacionado al proceso técnico operativo asignado a cada sección que conforma el tratamiento de la correspondencia de manera eficiente.

La sección de Operaciones Postales tiene a cargo las siguientes subsecciones:

- 7.1.1 Subsección de Clasificación Postal:** La Subsección de Clasificación Postal es la responsable de ordenar la correspondencia por lugar de destino;
  - 7.1.2 Subsección de Certificados:** La Subsección de Certificados es la responsable de procesar la correspondencia que ingresa con pago adicional para garantizar el rastreo y entrega de la misma;
  - 7.1.3 Subsección de Correo Híbrido y Comercio Electrónico:** Subsección de Correo Híbrido y Comercio Electrónico es la responsable de procesar la correspondencia electrónica de los diferentes tipos de servicio postal;
  - 7.1.4 Subsección de Distribución Postal:** La Subsección de Distribución Postal es la responsable de clasificar y establecer la ruta diaria de entrega de la correspondencia nacional;
  - 7.1.5 Subsección de Envíos Postales Internacionales:** La Subsección de Envíos Postales Internacionales es la responsable de clasificar según la línea aérea con la que se realice el encaminamiento;
  - 7.1.6 Subsección de Express Mail Service -EMS- (correo urgente):** La Subsección de Express Mail Service -EMS- (correo urgente) es la responsable de clasificar y establecer la ruta diaria de entrega de la correspondencia Internacional; y,
  - 7.1.7 Subsección de Encomiendas y Pequeños Paquetes:** Procesar y clasificar la correspondencia nacional e internacional.
- 7.2 SECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN POSTAL.** La Sección de Regionalización Postal es responsable de supervisar y hacer cumplir los procesos postales en las regiones del territorio nacional.

La sección de regionalización postal tiene a cargo las siguientes subsecciones:

- 7.2.1 Subsección Región Metropolitana:** La Subsección Región Metropolitana comprende el departamento de Guatemala y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia;
- 7.2.2 Subsección Región Norte:** Subsección Región Norte comprende los departamentos de Baja Verapaz y Alta Verapaz y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia;
- 7.2.3 Subsección Región Nororiental:** Subsección Región Nororiental comprende los departamentos de El Progreso, Izabal, Zacapa y Chiquimula y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia;
- 7.2.4 Subsección Región Suroriental:** Subsección Región Suroriental comprende los departamentos de Santa Rosa, Jalapa y Jutiapa y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia;
- 7.2.5 Subsección Región Central:** Subsección Región Central comprende los departamentos de Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia;
- 7.2.6 Subsección Región Suroccidental:** Subsección Región Suroccidental comprende los departamentos de Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, Suchitepéquez, Retalhuleu y

San Marcos y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia;

**7.2.7 Subsección Región Noroccidental:** Subsección Región Noroccidental comprende los departamentos de Huehuetenango y Quiché y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia;

**7.2.8 Subsección Región Petén:** Subsección Región Petén comprende el departamento de Petén y sus municipios su función principal es la recepción y distribución de la correspondencia.

**Artículo 8. DEPARTAMENTO DE FILATELIA, ARTE Y CULTURA.** El Departamento de Filatelia, Arte y Cultura para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Museo de Correos, Telégrafos y Filatelia, Sección de Diseño Gráfico y Sección de Investigación y Desarrollo Filatélico.

Son funciones del departamento de Filatelia, Arte y Cultura las siguientes:

- a) Dirigir, supervisar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a proyectos, programas y actividades desarrolladas en los diferentes procesos de operación postal filatélicos;
- b) Elaborar el plan anual para las emisiones postales temáticas y de uso corriente para el franqueo de acuerdo a las normativa establecida en el Código Postal y demás regulaciones aplicables;
- c) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- d) Controlar todo lo relacionado con el servicio de las cuentas de los abonados filatelistas nacionales e internacionales y es responsable del resguardo de la colección filatélica nacional y colecciones internacionales;
- e) Promover la difusión del arte y la cultura a través del Museo de Correos, Telégrafos y Filatelia;
- f) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- g) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional representando a la Administración Postal de Guatemala;
- h) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General;
- i) Participar activamente en la mediación de controversias de los abonados postales nacionales e internacionales;
- j) Garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones nacionales e internacionales que regulan las actividades postales; y
- k) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

**8.1 SECCIÓN DE MUSEO DE CORREOS, TELÉGRAFOS Y FILATELIA.** La Sección de Museo de Correos, Telégrafos y Filatelia es responsable de promover las actividades de arte, cultura, historia, evolución social y política, además resguardar el patrimonio histórico y cultural del museo.

**8.2 SECCIÓN DE DISEÑO GRÁFICO.** La Sección de Diseño Gráfico es responsable de la elaboración de bocetos, artes y material publicitario con el que se darán a conocer las emisiones postales; así como apoyar en todo lo relacionado a diseño e impresión de material gráfico necesario para las diferentes áreas y actividades de la Dirección.

**8.3 SECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO FILATÉLICO.** La Sección de Investigación y Desarrollo Filatélico es responsable de investigar los motivos de las emisiones postales que el Consejo Nacional Filatélico -CNF-, que deben salir a circulación para cubrir la demanda de sellos postales necesarios para porte o para coleccionistas.

**Artículo 9. DEPARTAMENTO INTERNACIONAL.** El Departamento Internacional para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Cuentas Postales Internacionales y Sección de Atención a Reclamos Internacionales.

Son funciones del departamento Internacional las siguientes:

- a) Dirigir, supervisar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a proyectos, programas y actividades desarrolladas en los diferentes procesos de operación postal internacional;
- b) Analizar los reportes oportunamente de las actividades operativas y administrativas a su cargo;
- c) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;

d) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;

e) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;

f) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección;

g) Participar activamente en la mediación de controversias de los usuarios del servicio postal a nivel internacional;

h) Garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones internacionales; y

i) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

**9.1 SECCIÓN DE CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES.** La Sección de Cuentas Postales Internacionales es responsable de realizar las acciones relacionadas con el registro, control, administración, conciliación y regularización de los saldos financieros que Guatemala tiene con las diferentes administraciones postales pertenecientes a la Unión Postal Universal y otros Organismos Internacionales.

**9.2 SECCIÓN DE ATENCIÓN A RECLAMOS INTERNACIONALES.** La Sección de Atención a Reclamos Internacionales es responsable de dar seguimiento a la resolución de controversias en el incumplimiento en la distribución de la correspondencia en el ámbito internacional.

**Artículo 10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA SUB-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.** La Subdirección Administrativa Financiera es responsable de asistir en este ámbito al Director General. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, la Subdirección Administrativa Financiera, depende administrativamente de la Dirección General. Representa al Director General en caso de ausencia, se encarga de supervisar las funciones financieras, de recursos humanos, administrativas y de mercadeo y ventas; así como verificar el cumplimiento a lo que establecen los convenios, normas, reglamentos y actividades con Organismos nacionales e internacionales. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades depende administrativamente de la Dirección General.

Son funciones de la Subdirección Administrativa Financiera las siguientes:

- a) Asistir, colaborar y dar apoyo al Director General en materia de administración y finanzas;
- b) Representar al Director General en su ausencia;
- c) Cumplir con la optimización de los recursos de la Dirección tanto humanos, materiales y financieros;
- d) Planificar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a los proyectos, programas y actividades de índole administrativo financiero que se desarrollan en la Dirección;
- e) Analizar mensualmente los reportes de actividades administrativas y financieras de los diferentes departamentos bajo su cargo;
- f) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- g) Garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones nacionales e internacionales que regulan las actividades postales;
- h) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y
- i) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**Artículo 11. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.** El Departamento Administrativo para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Compras (Subsección de Compras), Sección de Almacén (Subsección de Almacén), Sección de Transportes (Subsección de Transportes), Sección de Seguridad (Subsección de Seguridad) y Sección de Mantenimiento y Seguridad Industrial (Subsección de Mantenimiento y Subsección de Seguridad Industrial).

Son funciones del departamento Administrativo las siguientes:

- a) Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades de administración bajo su cargo;
- b) Formulación de anteproyecto de compras para el presupuesto anual de la Institución;

- c) Programar las compras de acuerdo a los requerimientos y disponibilidad presupuestaria;
- d) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- e) Revisar en forma periódica la calidad de los productos adquiridos mediante contrato abierto e informar a la Dirección General para lo correspondiente;
- f) Aplicar medidas para evaluar los precios del mercado de los bienes y suministros básicos que se requieren;
- g) Programar y ejecutar todo lo concerniente a la gestión administrativa y operativa de la Dirección;
- h) Realizar los eventos de cotización, licitación, contratación y demás formas de adquisición de bienes, suministros, equipos y servicios que requiera la Dirección General;
- i) Coordinar y supervisar el mantenimiento del edificio que ocupa la Dirección General de Correos y Telégrafos, Museo de Correos y Telégrafos y Filatelia, y las instalaciones que ocupa la carpintería del ramo; así como el de todas las agencias y sucursales postales a nivel nacional;
- j) Supervisar el mantenimiento, control y utilización de los vehículos propiedad de la Dirección;
- k) Supervisar el ingreso y egreso de productos e insumos al almacén general;
- l) Supervisar todos los pagos a proveedores, así como de los servicios básicos de teléfono, luz, agua, periódicos y otros de la Dirección;
- m) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- n) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y
- o) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**11.1 SECCIÓN DE COMPRAS.** La Sección de Compras es responsable de realizar las acciones relacionadas con la adquisición de bienes, suministros, equipos y servicios que requiera la Dirección General; así como velar que en los procesos de compras y contrataciones se observen las formalidades legales establecidas para el efecto.

La Sección de Compras tiene a cargo la siguiente Subsección:

**11.1.1 Subsección de Compras:** La Subsección de Compras es responsable de ejecutar las acciones relacionadas con la adquisición de bienes, suministros, equipos y servicios de la Dirección General.

**11.2 SECCIÓN DE ALMACÉN.** La Sección de Almacén es responsable de planificar, las acciones relacionadas con la recepción, almacenamiento y despacho de bienes materiales, suministros, equipo y demás medios necesarios para desarrollar la actividad productiva y administrativa de la Dirección General.

La Sección de Almacén tiene a cargo la siguiente Subsección:

**11.2.1 Subsección de Almacén:** La Subsección de Almacén es la responsable de ejecutar, recibir, resguardar y controlar los bienes materiales, y demás equipo que requiera la Dirección.

**11.3 SECCIÓN DE TRANSPORTES.** La Sección de Transporte es responsable de planificar las acciones necesarias para la administración y control de los vehículos asignados a la Dirección General.

La Sección de Transportes tiene a cargo la siguiente Subsección:

**11.3.1 Subsección de Transportes:** La Subsección de Transportes es la responsable de ejecutar la supervisión, mantenimiento de los vehículos en óptimas condiciones y llevar el control de los servicios y reparaciones de los mismos; realizar los trámites requeridos para la circulación de los vehículos; registro, control del uso de combustible por cada vehículo; mantener vigentes los seguros de los vehículos; llevar el registro y control de las comisiones efectuadas por cada vehículo y de los responsables.

**11.4 SECCIÓN DE SEGURIDAD.** La Sección de Seguridad es responsable de planificar las acciones relacionadas con la seguridad del edificio, instalaciones físicas, bienes y equipo en las diferentes áreas geográficas del territorio nacional; así como del tráfico y permanencia de personas en la Dirección General.

La Sección de seguridad tiene a cargo la siguiente Subsección:

**11.4.1 Subsección de Seguridad:** La Subsección de Seguridad es la responsable de ejecutar las actividades de vigilancia que presten funciones de resguardo en la Dirección General a nivel nacional.

**11.5 SECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL.** La Sección de Mantenimiento y Seguridad Industrial es responsable de planificar y supervisar las acciones relacionadas con el mantenimiento correcto y preventivo del edificio y sus diferentes áreas que conforman la Dirección General a nivel nacional; así como de sus instalaciones físicas, maquinaria y equipo.

La Sección de Mantenimiento y Seguridad Industrial tiene a cargo las siguientes Subsecciones:

**11.5.1 Subsección de Mantenimiento:** La Subsección de Mantenimiento es la responsable de ejecutar y controlar las tareas de mantenimiento, limpieza, conservación del edificio y demás instalaciones físicas de la Dirección General y otras actividades relacionadas con el ramo.

**11.5.2 Subsección de Seguridad Industrial:** La Subsección de Seguridad Industrial es la responsable de ejecutar y controlar las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, maquinaria y equipo de la Dirección General y otras actividades relacionadas con el ramo.

**Artículo 12. DEPARTAMENTO FINANCIERO.** El Departamento Financiero para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Presupuesto, Sección de Contabilidad (Subsección de Contabilidad y Subsección de Inventarios y Activos Fijos) Sección de Tesorería (Subsección de Fondo Rotativo y Subsección de Caja Chica).

Son funciones del departamento Financiero las siguientes:

- a) Elaborar los informes financieros cuando sean requeridos, que reflejen la situación económico contable, administrativa, financiera y tributaria de la Dirección General de Correos y Telégrafos;
- b) Presentar el anteproyecto del Presupuesto General de la Dirección General de Correos y Telégrafos que forma parte del Plan Operativo Anual y Multianual -POA-;
- c) Coordinar con las unidades administrativas y operativas de los diferentes proyectos de control de su ejecución presupuestaria en la gestión por resultados -GPR-;
- d) Ejecutar las acciones relacionadas con el control, ejecución, evaluación de la formulación y administración del presupuesto anual de ingresos y egresos asignados a la Dirección General;
- e) Ejecutar las acciones pertinentes relacionadas con el mantenimiento, en la disponibilidad presupuestaria de la Dirección General;
- f) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- g) Mantener controles y registros automatizados de los expedientes relacionados con la adquisición de bienes, suministros, obras y servicios de la Dirección General;
- h) Ejecutar las acciones relacionadas con el proceso de registro de compromiso y descompromiso del gasto ante la Unidad de Administración Financiera del Ministerio;
- i) Definir e implementar criterios de calidad del gasto y racionalización en el uso de los recursos financieros;
- j) Analizar y autorizar las órdenes de compra emitidas;
- k) Apoyar en la implementación de normas y procedimientos para determinar los costos de los servicios postales;
- l) Mantener controles, registros automatizados de las órdenes de compra del fondo rotativo y fondo privativo; así como dar seguimiento al estado de los mismos en el manejo correcto y liquidaciones;
- m) Coordinar y realizar acciones relacionadas con la rendición de cuentas de la Dirección General ante la Contraloría General de Cuentas -CGC-;

- n) Ejecutar las acciones relacionadas con el pago a proveedores en la adquisición de bienes, suministros y servicios;
- o) Ejecutar las actividades establecidas por la Dirección General en el manejo de los cheques y cuentas bancarias;
- p) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- q) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- r) Resguardar los bienes fungibles y no fungibles que adquiera la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-;
- s) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y
- t) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**12.1 SECCIÓN DE PRESUPUESTO.** La Sección de Presupuesto es responsable de cumplir con las funciones establecidas en lo relacionado al proceso técnico operativo asignado a las actividades relacionadas con el control, ejecución y evaluación de la formulación y administración del Presupuesto de Ingresos y Egresos asignado a la Dirección General.

**12.2 SECCIÓN DE CONTABILIDAD.** La Sección de Contabilidad es responsable de realizar las acciones relacionadas con el proceso de trámite administrativo del gasto y ejecución de la contabilidad en la Dirección General.

La Sección de contabilidad tiene a cargo las siguientes subsecciones:

**12.2.1 Subsección de Contabilidad:** La Subsección de Contabilidad es responsable de planificar, organizar y coordinar las acciones relacionadas con el proceso de trámite administrativo del gasto y ejecución de la contabilidad; mantener los controles y registros automatizados de los expedientes relacionados con la adquisición de bienes, suministros, obras y servicios; ejecutar las acciones relacionadas con el proceso de registro de compromiso y des-compromiso del gasto ante la Unidad de Administración Financiera -UDAF-, del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-; definir e implementar criterios de optimización del gasto y racionalización en el uso de los recursos financieros; analizar, calificar y autorizar las órdenes de compra emitidas; elaborar los registros de rechazos de órdenes de compra que tienen errores en su elaboración o documentación de soporte y establecer estrategias que permitan mantener un control efectivo sobre la administración de los expedientes relacionados con la adquisición de bienes, suministros, obras y servicios; apoyar en la implementación de normas y procedimientos para determinar los costos de los servicios postales; mantener controles y registros automatizados de las órdenes de compra y fondo rotativo y dar seguimiento al estado de los mismos.

**12.2.2 Subsección de Inventarios y Activos Fijos:** La Subsección de Inventarios y Activos Fijos es responsable de realizar las acciones relacionadas con el registro, control, administración, resguardo de los activos fijos y bienes fungibles de la Dirección General; así como que se observen las disposiciones legales establecidas; mantener controles automatizados a nivel nacional, relacionados con el registro, cargo y descargo de los activos fijos y bienes fungibles.

**12.3 SECCIÓN DE TESORERÍA.** La Sección de Tesorería es la responsable de realizar las acciones relacionadas con la coordinación, formulación y ejecución del programa de caja, fondo rotativo y fondos privativos, así como el control y registro de las operaciones relacionadas con los saldos y las conciliaciones bancarias; así como la caja fiscal, atender las necesidades de pago solicitadas por la Dirección Superior, las Unidades Sustantivas y Administrativas de la Dirección General.

La Sección de Tesorería tiene a cargo las siguientes Subsecciones:

**12.3.1 Subsección de Fondo Rotativo:** La Subsección de Fondo Rotativo es responsable de realizar las acciones relacionadas con el registro, control y administración del fondo rotativo asignado, elaborar los listados del fondo rotativo y tramitar su liquidación para la asignación de los nuevos fondos.

**12.3.2 Subsección de Caja Chica:** La Subsección de Caja Chica es responsable de realizar las acciones relacionadas con el registro, control y administración del fondo asignado, para cubrir gastos menores establecidos que sean de pago inmediato, debiendo periódicamente realizar cortes de caja chica para verificar las operaciones y mantener la exactitud entre efectivo y comprobantes de dicho fondo.

**Artículo 13. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.** El Departamento de Recursos Humanos para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, Sección de Administración de Personal y Sección de Aplicación de Personal (Subsección de Supervisión de Personal y Subsección de Archivo de Personal), Sección de Desarrollo de Personal (Subsección de Salud Integral y Subsección de Capacitación de Personal).

Son funciones del departamento de Recursos Humanos las siguientes:

- a) Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades relacionadas con el recurso humano;
- b) Gestionar el proceso de reclutamiento y selección de personal que responda a las necesidades de la Dirección General, considerando los procesos de convocatoria;
- c) Administrar y gestionar los pagos de los trabajadores, prestaciones laborales derivadas de las bajas del personal y juicios ordinarios.
- d) Asesorar al personal de las diferentes áreas de la Dirección sobre los procedimientos e instrumentos a aplicar en las acciones de personal y preparación en la documentación respectiva.
- e) Gestionar el desarrollo del personal con programas de capacitación nacional e internacional, que mejoren sus competencias; así como promover actividades sociales, culturales y deportivas que fortalezcan un clima laboral agradable y trabajo en equipo;
- f) Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- g) Gestionar los procesos disciplinarios de conformidad con la Ley; así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas al Departamento.
- h) Participar en las comisiones de trabajo en las que sea nombrado por la autoridad superior;
- i) Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- j) Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y
- k) Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**13.1 SECCIÓN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.** La Sección de Reclutamiento y Selección de Personal es responsable de realizar las acciones relacionadas con los procesos de reclutamiento que faciliten realizar la convocatoria y selección de personal; verificar el cumplimiento de las calidades y requisitos que establecen los manuales y las normativas aplicables al proceso.

**13.2 SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.** La Sección de Administración de Personal es responsable de ejecutar las acciones relacionadas con la contratación y registro del personal que labora en la Dirección General; revisar y darle trámite a los nombramientos, licencias, amonestaciones, sanciones, ascensos y finalización de labores; establecer controles y procedimientos que permitan la correcta administración de las nóminas de pago; diseñar y actualizar la base de datos del personal que presta sus servicios en la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCyT-; mantener registros actualizados de los salarios devengados, bonos y complementos que deban aplicarse al salario del personal; gestionar las prestaciones de los trabajadores y ex trabajadores que correspondan.

**13.3 SECCIÓN DE APLICACIÓN DE PERSONAL.** La Sección de Aplicación de Personal es responsable de realizar las acciones relacionadas con el análisis y evaluación de la Estructura Orgánica de la Dirección; así como elaborar y actualizar los instrumentos técnicos para la administración del recurso humano, ejecutar los estudios para la dotación, supresión, reclasificación de puestos y otras acciones de personal; desarrollar la política y reglamentos de relaciones laborales establecidos por disposiciones y normas vigentes en materia laboral y de administración del recurso humano; administración, control y ejecución de los procesos disciplinarios; supervisar y llevar el control de la asistencia y puntualidad del personal.

La Sección de Aplicación de Personal tiene a cargo las siguientes Subsecciones:

**13.3.1 Subsección de Supervisión de Personal:** La Subsección de Supervisión de Personal es la responsable de controlar y supervisar las entradas, salidas, periodos de almuerzo del personal; elaborar reportes diarios del personal que ingresa tarde a la Dirección.

**13.3.2 Subsección de Archivo de Personal:** La Subsección de Archivo de Personal es la responsable de llevar los registros de todos los documentos del Departamento de Recursos Humanos; mantener los registros y foliar al día de todos los expedientes administrativos del personal que labora en la Dirección.

**13.4 SECCIÓN DE DESARROLLO DE PERSONAL.** La Sección de Desarrollo de Personal es responsable de ejecutar las acciones relacionadas con la formación y desarrollo de las personas que laboran en la Dirección General; así como de planificar, coordinar y desarrollar actividades relacionadas con la atención a la salud del personal y sistemas de evaluación del desempeño acorde con la naturaleza de la dependencia.

La Sección de Desarrollo de Personal tiene a cargo las siguientes Subsecciones:

**13.4.1 Subsección de Salud Integral:** La Subsección de Salud Integral es responsable de planificar, organizar y coordinar las acciones relacionadas con la asistencia médica, odontológica y psicológica para los trabajadores de la Dirección General.

**13.4.2 Subsección de Capacitación:** La Subsección de Capacitación es responsable de coordinar los programas de capacitación y formación del personal que labora en la Dirección General con el propósito de verificar que los mismos respondan a los objetivos establecidos; coordinar la inducción específica para las diferentes áreas de la Dirección y establecer los mecanismos necesarios de capacitación.

**ARTÍCULO 14. DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS.** El Departamento de Mercadeo y Ventas para el cumplimiento de sus funciones se estructura de la siguiente forma: Sección de Administración de Mercadeo y Sección de Publicidad, Promoción y Ventas (Subsección de Publicidad y Subsección de Ventas) y Sección de Investigación de Mercadeo.

Son funciones del departamento de Mercadeo y Ventas las siguientes:

- Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar las estrategias del plan anual de mercadeo y ventas;
- Asegurar el control y monitoreo para lograr un incremento constante y significativo en las ventas;
- Llevar registros estadísticos del comportamiento de las ventas de los servicios que ofrece la Dirección General, así como del comportamiento de la oferta y demanda;
- Elaborar e implementar reportes y presentar resultados periódicamente y cuando la autoridad superior lo solicite;
- Administrar, dirigir e incentivar al personal bajo su cargo estableciendo objetivos, metas, métodos o estrategias de mercadeo y ventas verificando el cumplimiento;
- Supervisar las labores de campo y determinar la demanda potencial de mercado y su competencia;
- Establecer y mantener actualizada una base de datos de clientes;
- Elaborar programas continuos de promoción del servicio postal;
- Participar en talleres, eventos y convocatorias a nivel nacional e internacional para representar a la Administración Postal de Guatemala;
- Cumplir con la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Dirección General; y
- Atender otras funciones que le sean asignadas por la Dirección General.

**14.1 SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADEO.** La Sección de Administración de Mercadeo es responsable de realizar las acciones relacionadas con la planificación, organización, evaluación de las acciones necesarias para el posicionamiento e imagen institucional del servicio postal.

**14.2 SECCIÓN DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y VENTAS.** La Sección de Publicidad, Promoción y Ventas es responsable de planificar las acciones relacionadas con la implementación de estrategias para publicitar y promocionar el servicio postal.

La Sección de Publicidad, Promoción y Ventas tiene a cargo las siguientes Subsecciones:

**14.2.1 Subsección de Publicidad y Promoción:** La Subsección de Publicidad y Promoción es responsable de ejecutar las estrategias de publicidad y promoción del servicio postal.

**14.2.2 Subsección de Ventas:** Es la Subsección de Ventas es responsable de ejecutar el plan anual de ventas en el sector privado y gubernamental; así como la administración de las bases de datos de los clientes y registros estadísticos del comportamiento de las ventas de los servicios que ofrece la Dirección General.

**14.3 SECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO.** La Sección de Investigación de Mercado es responsable de ejecutar las acciones relacionadas con el estudio de mercado de los servicios postales y su competencia.

### TÍTULO III

#### DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

##### CAPITULO ÚNICO

**Artículo 15. DISPOSICIÓN DEROGATORIA.** Se deroga el Acuerdo Ministerial número 1488-2017 de fecha 19 de diciembre de 2017.

**Artículo 16. VIGENCIA.** El presente Acuerdo empezará a regir, el día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

COMUNÍQUESE:

*(Firma manuscrita)*  
**Jose Luis Benito Ruiz**  
 Ministro de Comunicaciones  
 Infraestructura y Vivienda



El Viceministro de Comunicaciones,  
 Infraestructura y Vivienda.

*(Firma manuscrita)*  
**Héctor Reinos V.**  
 Viceministro de Comunicaciones,  
 Infraestructura y Vivienda

(157708-2)-30-octubre



## MINISTERIO DE GOBERNACIÓN

Acuérdase reconocer la personalidad jurídica y aprobar las bases constitutivas de la IGLESIA DE CRISTO ARCA DEL PACTO.

### ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO 332-2018

Guatemala, 13 de septiembre de 2018

EL MINISTRO DE GOBERNACIÓN

#### CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, el derecho de toda persona a practicar su religión o creencia se encuentra garantizado, así mismo el Estado reconoce la personalidad jurídica de la Iglesia Católica, y preceptúa que, las otras iglesias, cultos, entidades y asociaciones de carácter religioso, obtendrán el reconocimiento de su personalidad jurídica conforme las reglas de su institución y que el Gobierno no podrá negarlo si no fuese por razones de orden público.

#### CONSIDERANDO

Que a este Ministerio se presentó solicitud para obtener el reconocimiento de la personalidad jurídica y aprobación de bases constitutivas de la IGLESIA DE CRISTO ARCA DEL PACTO; que la Dirección de Asuntos Jurídicos de este Ministerio emitió dictamen favorable opinando que es procedente reconocerle personalidad jurídica, y que dicho dictamen obtuvo el Visto Bueno de la Procuraduría General de la Nación, por lo que corresponde al Ministerio de Gobernación emitir la disposición legal correspondiente.

#### POR TANTO

En ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 194 literal f) de la Constitución Política de la República de Guatemala; y con fundamento en los artículos 15 numeral 1, 16 y 17 del Código Civil, Decreto Ley 106; 27 literal m) y 36 literal b) de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala; y 2 del Acuerdo Gubernativo número 263-2006 de fecha 24 de mayo de 2006, que contiene las Disposiciones para la Obtención del Reconocimiento de la Personalidad Jurídica de las Iglesias Evangélicas.

#### ACUERDA

**Artículo 1.** Reconocer la personalidad jurídica y aprobar las bases constitutivas de la IGLESIA DE CRISTO ARCA DEL PACTO, constituidas por medio de la escritura pública número 1 de fecha 8 de marzo de 2018, autorizada en la ciudad de Guatemala departamento de Guatemala, por la Notaria Leticia Carolina Cayax Ixcot.