



RESOLUCIÓN NÚMERO DGCT-036-2023

LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, en su Artículo 119 literal n), Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado: Crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales, nacionales y extranjeros.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, en su Artículo 154, Función Pública: Sujeción a la ley. Los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella. Los funcionarios y empleados públicos están al servicio del Estado y no partido político alguno. La función pública no es delegable, excepto en los casos señalados por la ley, y no podrá ejercerse sin prestar previamente juramento de la fidelidad a la Constitución.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 2 del Decreto Número 05-2021 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos", en el cual se establece que la presente ley es aplicable a todos los trámites administrativos que se gestionen en las dependencias del Organismo Ejecutivo, el Organismo Judicial, Organismo Legislativo, Municipalidades u otras entidades autónomas, semiautónomas o descentralizadas podrán aplicar cualquier disposición contenida en la presente ley por decisión de su autoridad máxima.

CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo Gubernativo 311-2019 del Ministro de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda", en su Artículo 41 literales d) y e) y el Acuerdo Ministerial Número 2574-2018, Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos, Artículo 2 en las literales a) e y) establece como atribuciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos brindar, mantener, mejorar, supervisar, verificar y ampliar los servicios postales y telegráficos, prestar de forma ininterrumpida, puntual eficiente y confiable en todo el territorio nacional en las rutas y horario establecidos, asimismo 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.



POR TANTO:

Con fundamento en las normas jurídicas citadas y en el Artículo 297 del Decreto Número 650, Código Postal de la República de Guatemala; y en ejercicio de las funciones que le confiere, la Directora General de la Dirección General de Correos y Telégrafos,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de Requisitos y Trámites de la Dirección General de Correos y Telégrafos, dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

SEGUNDO: Pasen las presentes diligencias al Subcomité de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos de la Dirección General de Correos y Telégrafos, para continuar con el trámite respectivo.

TERCERO: La presente resolución surte efectos inmediatamente después de su notificación respectiva.

Emitida en el edificio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, el veintiuno (21) de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE,

ADA JULIETA GUINEA CHAVARRÍA
DIRECTORA GENERAL



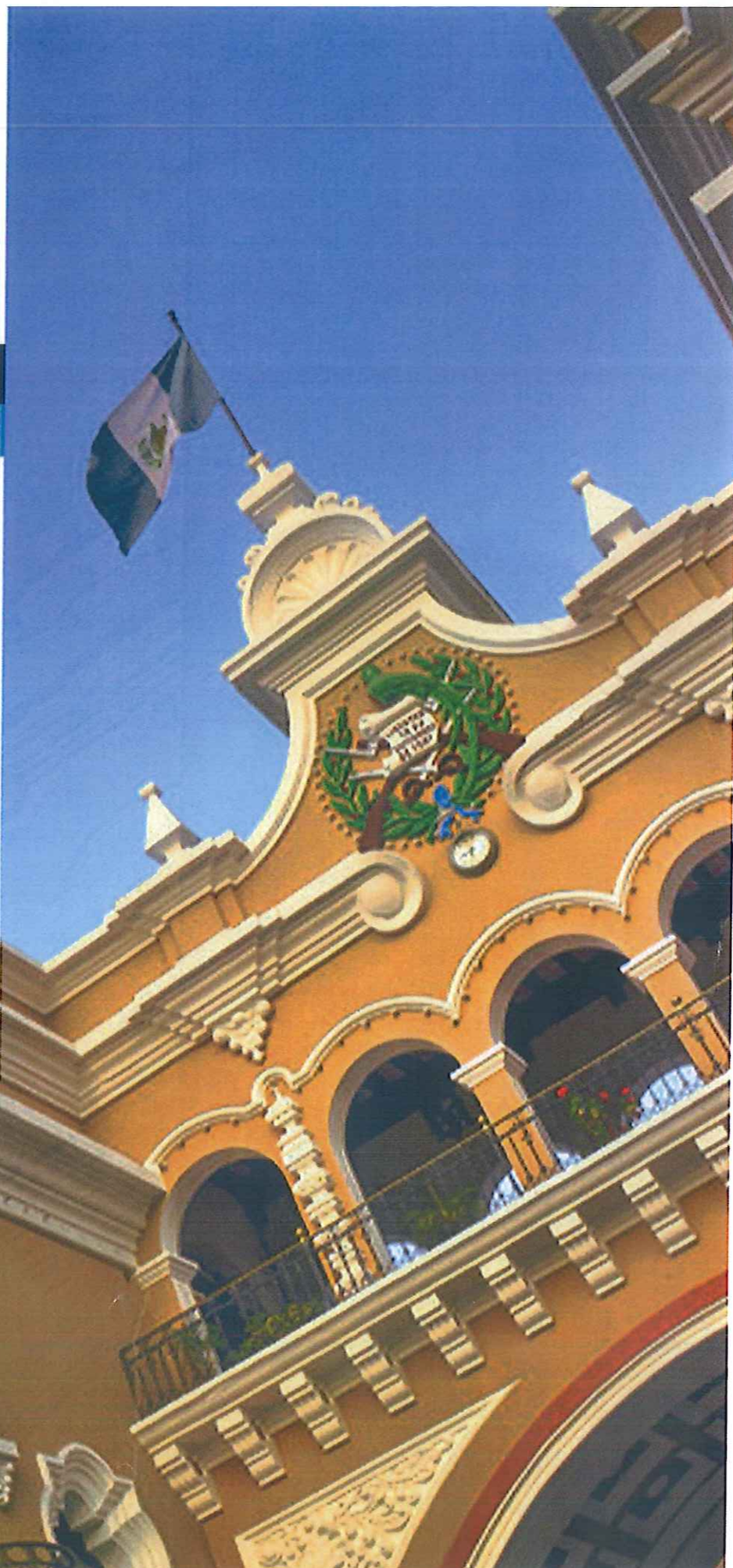
MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS
Y TELÉGRAFOS

**MANUAL DE NORMAS,
PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DE
REQUISITOS Y
TRÁMITES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL
DE CORREOS Y
TELÉGRAFOS**

SCSRTA-DGCT

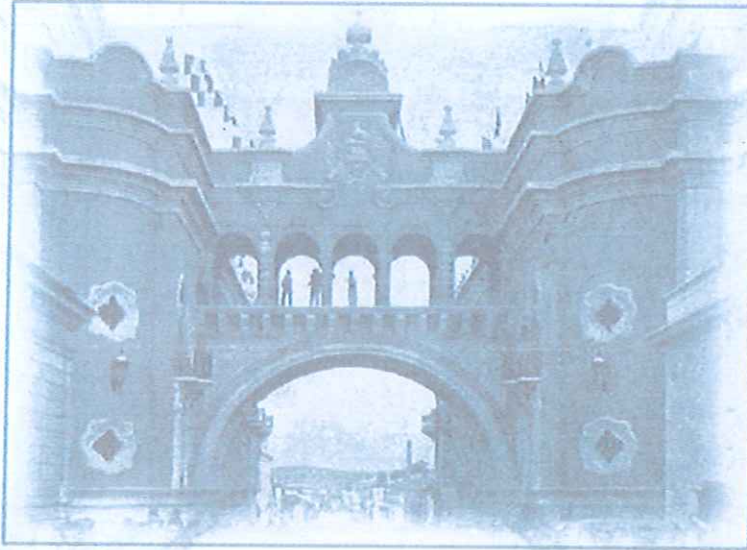
AGOSTO 2023





MANUAL DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y
TELÉGRAFOS
-DGCT-



	Elaborado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Nombre:	Licda. Pamela Franco	MA. Lic. Federico Kortscheff	Sr. Ada Julieta Guinea Chavarria
Puesto funcional que ocupa:	Servicios Profesionales Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Servicios Profesionales Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Director(a) General Dirección General de Correos y Telégrafos
Fecha:	21-08-2023	21-08-2023	21-08-2023
Firma:	 	 	 

Guatemala, 21 de Agosto de 2023



DIRECCIÓN DE CORREOS Y TELEGRAFOS -DGCT-

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT es el órgano responsable de garantizar que la prestación del servicio Postal Universal –SPU– a nivel nacional, sea confiable, de calidad, con tarifas asequibles y con accesibilidad a los usuarios

Funciones:

Según lo establecido en el Acuerdo Gubernativo Número 311-2019, Reglamento Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, son funciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos las siguientes:

- a) Formular el Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y egresos de la DGCT y velar que su ejecución este de conformidad con las normas presupuestarias y la legislación vigente;
- b) Formular, supervisar y aceptar las cuentas postales internacionales en los periodos previstos en el convenio de la Unión 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 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 reglamentos de ejecución del convenio postal Universal; así como con 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 puntual 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 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);
 - l) Controlar, la existencia y/o disponibilidad de sellos postales par porte y franqueadoras de cualquier tipo (herramientas o digitales);
 - m) Evaluar permanentemente el funcionamiento de la DGCT, en cumplimiento del Reglamento Orgánico Interno autorizado y aprobado.



DEPARTAMENTOS QUE INTEGRAN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS -DGCT- INVOLUCRADOS EN LOS REQUISITOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS

1. DEPARTAMENTOS OPERATIVOS

Los departamentos operativos son órganos responsables de asistir en el campo técnico-operativo al(la) Director(a) General de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, coordinando las operaciones postales, relaciones internacionales y actividades de filatelia, arte y cultura de la Institución, para una eficiente prestación de los servicios postales.

- a) **Departamento de Operaciones Postales:** El Departamento de Operaciones Postales, es el órgano técnico operativo responsable de 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; y supervisar el resultado de las operaciones postales que se registran en las agencias postales de las diferentes regiones a nivel nacional e internacional.
- b) **Departamento Internacional:** El Departamento Internacional, es el órgano técnico operativo responsable de dirigir, supervisar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a planes, programas, proyectos y actividades desarrolladas en los diferentes procesos de operación postal internacional; y, participar activamente en la mediación de reclamaciones y controversias de los usuarios del servicio postal a nivel internacional.



- c) **Departamento de Filatelia, Arte y Cultura:** El Departamento de Filatelia, Arte y Cultura, es el órgano técnico operativo responsable de dirigir, supervisar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a planes, programas, proyectos y actividades desarrolladas en los diferentes procesos de operación postal y filatélica; elaborar el plan anual para las emisiones postales temáticas y de uso corriente para el franqueo de acuerdo a la normativa establecida en el Código Postal y demás regulaciones aplicables.

Además, se encarga de controlar todo lo relacionado con el servicio de las cuentas de abonados filatelistas nacionales e internacionales; y es responsable del resguardo de la colección filatélica nacional y colecciones internacionales.

2. DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIEROS

Son los órganos responsables de asistir en el campo administrativo-financiero al(la) Director(a) General, coordinando la administración, finanzas, recursos humanos y mercadeo de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– para una eficiente y eficaz prestación de los servicios postales.

- a) **Departamento Financiero:** El Departamento Financiero, es el órgano responsable de coordinar el proceso presupuestario de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– en congruencia con las normas dictadas por la Dirección de Administración Financiera del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– y del órgano rector de los Sistemas de Presupuesto, Contabilidad, Crédito Público y Tesorería Nacional.

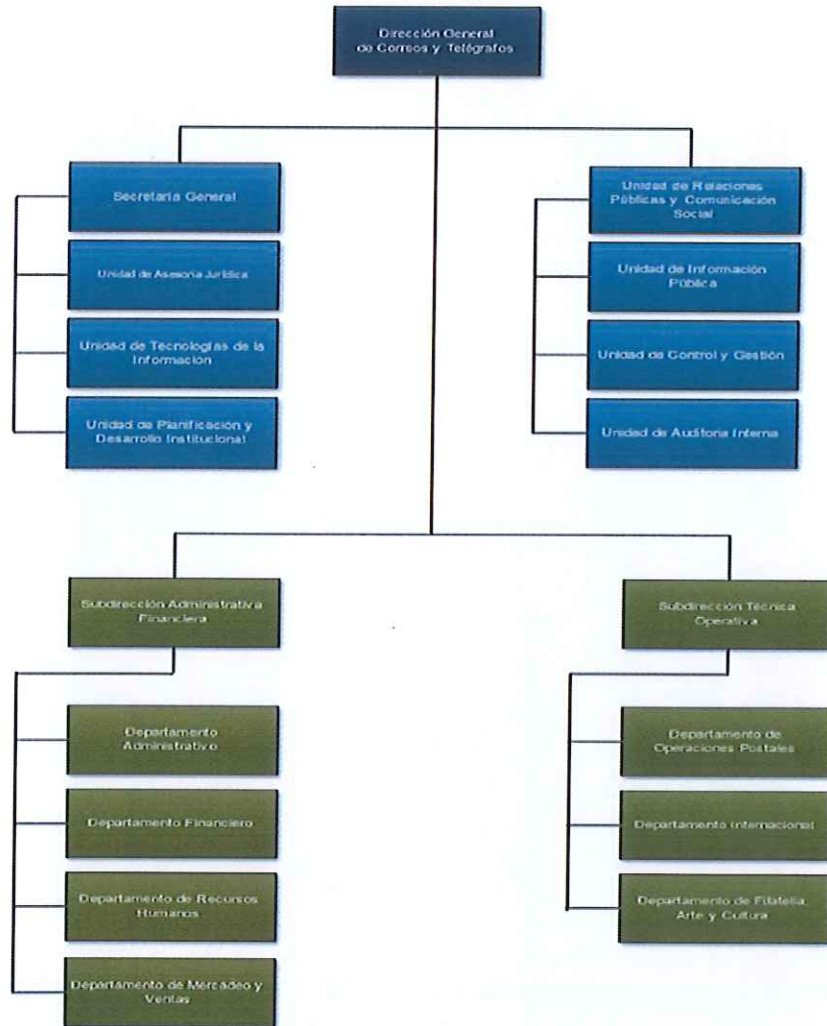


ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE CORREOS Y TELÉGRAFOS –DGCT–

En la actualidad la estructura de La Dirección General de Correos y Telégrafos se muestra la relación y comunicación con tres áreas (Unidades de Apoyo Técnico, Departamentos Operativos y Departamento Administrativos Financieros).



Organigrama Estructural de la Dirección General de Correos y Telégrafos
Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
Según Acuerdo Ministerial No. 2574 - 2018



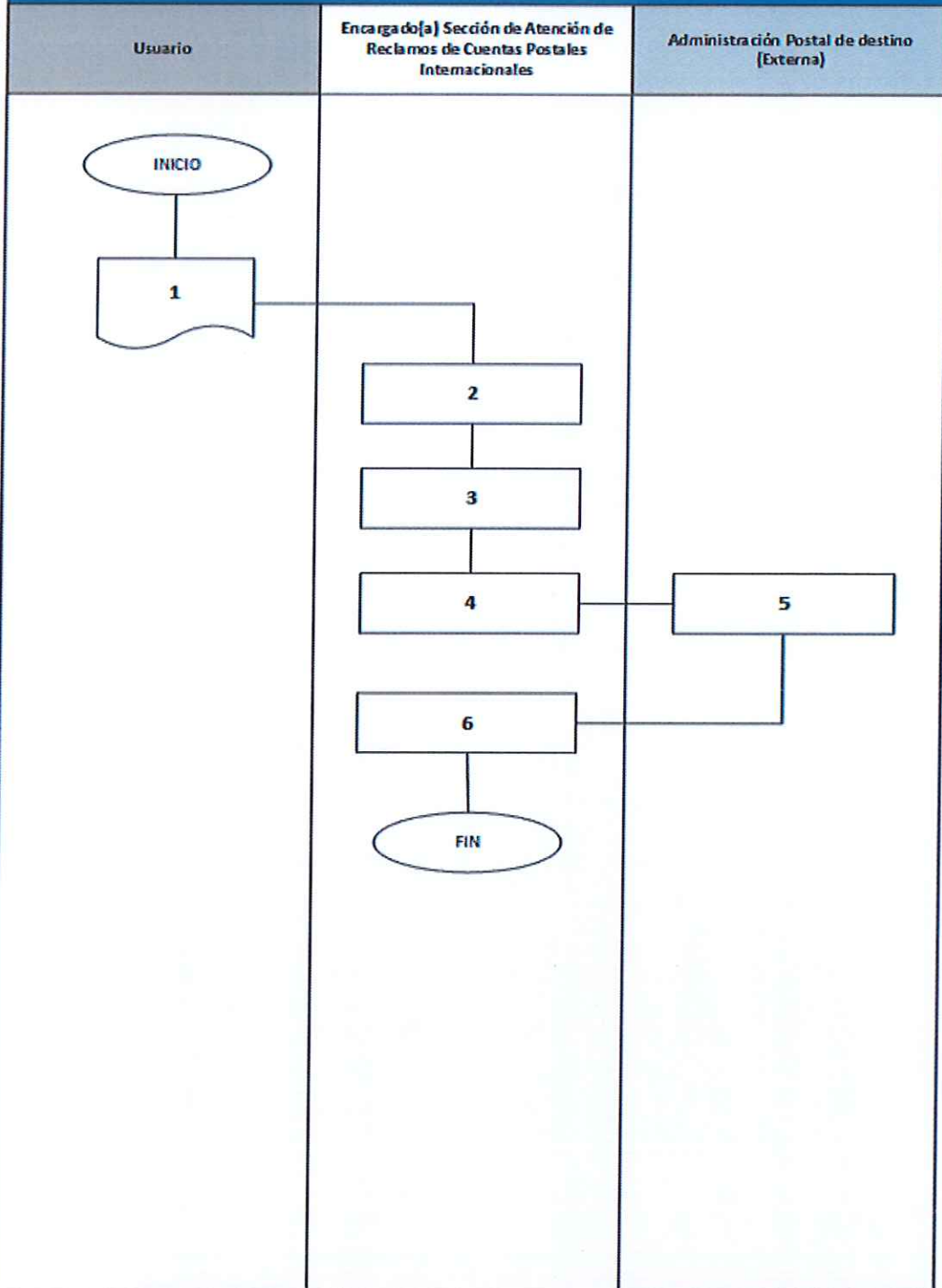
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SIMPLIFICADOS DE LA DIRECCIÓN DE CORREOS Y TELEGRAFOS -DGCT-

A continuación, se detallan los requisitos y trámites administrativos que se aplican en la Dirección General de Correos y Telégrafos del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– según el Decreto Número 05-2021, Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.

Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– Departamento Internacional Proceso No. 1 Reclamos Internacionales			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Correos y Telégrafos		Unidad Operativa Departamento Internacional
Nombre del Proceso	Reclamos Internacionales		Fecha 21/08/2023
Nombre del Procedimiento	Reclamos de correspondencia Internacional		Versión 1
Descripción	Las normas internacionales establecen que los usuarios tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones ante los operadores postales en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.		Página 1 - 2
Requisitos y Trámites Administrativos			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado
1	Usuario Postal	Ingresa a la página web oficial: https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/ para llenar formulario de reclamo de correspondencia internacional.	30 min
2	Sección de Atención de Reclamos de Cuentas Postales Internacionales	Recibe información para llenar el formulario CN-08 y envía vía correo electrónico a la Administración Postal de destino.	10 min
3	Sección de Atención de Reclamos de Cuentas Postales Internacionales	Envía a la Administración Postal (externa) fórmula CN-08.	1 día
4	Sección de Atención de Reclamos de Cuentas Postales Internacionales	Resguarda formulas CN08 durante la investigación y registra información de reclamos enviados para control interno.	1 día
5	Administración Postal de destino (Externa)	Realiza la recepción vía correo electrónico de formula CN-08 y procede a la investigación de la pieza consultada con anverso aprobado.	Hasta 2 meses
6	Sección de Atención de Reclamos de Cuentas Postales Internacionales	Realiza recepción vía correo electrónico de formula CN08 con la respuesta de la pieza consultada y traslado al usuario postal.	Hasta 2 meses



Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–
 Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–
 Departamento de Filatelia Arte y Cultura
 Proceso No. 1 Reclamos Internacionales
 Procedimiento: Reclamos de correspondencia Internacional

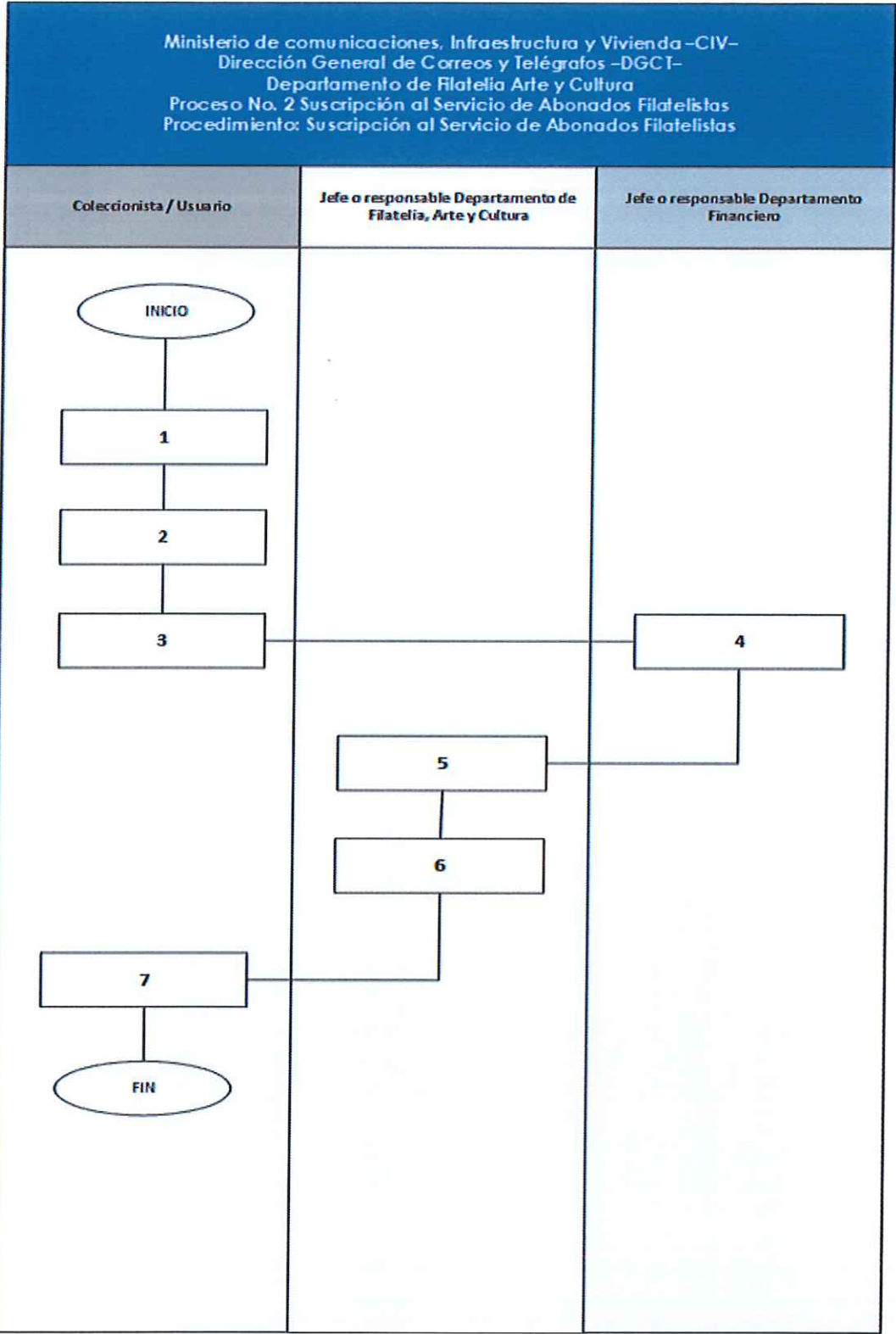


Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– Departamento de Filatelia Arte y Cultura Proceso No. 2 Suscripción al Servicio Abonados Filatelistas			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Correos y Telégrafos	Unidad Operativa	Departamento de Filatelia, Arte y Cultura
Nombre del Proceso	Servicio abonados filatelistas	Fecha	21/08/2023
Nombre del Procedimiento	Suscripción al servicio de abonados filatelistas	Versión	1
Descripción	Se le denomina Servicio de Abonados Filatelistas, al mantenimiento de una cuenta con fondos suficientes, que permita la provisión de sellos postales, en forma automática o contra pedido, a los interesados del interior del país y a los radicados en el exterior.	Página	1 - 2

Requisitos y Tramites Administrativos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado
1	El Usuario	Ingresa a la página web oficial: https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/ para llenar formulario de suscripción al servicio de abonados filatelistas.	15 min
2	El Usuario	Realizar pago o transferencia según su nacionalidad.	15 min
3	El Usuario	Carga a la plataforma el documento de constancia del pago por la SUSCRIPCIÓN al servicio de abonados filatelistas; envía formulario.	15 min
4	Jefe o responsable designado del Departamento Financiero.	Recepciona, tramita y valida la suscripción y envía al Departamento de Filatelia, Arte y Cultura	30 min
5	Jefe o responsable designado del Departamento de Filatelia, Arte y Cultura	Recibe, registra y opera la suscripción del abonado filatelista.	15 min
6	Jefe o responsable designado del Departamento de Filatelia, Arte y Cultura	Envía mensaje de confirmación al solicitante.	5 min
7	El Usuario	Responde la encuesta de satisfacción	15 min

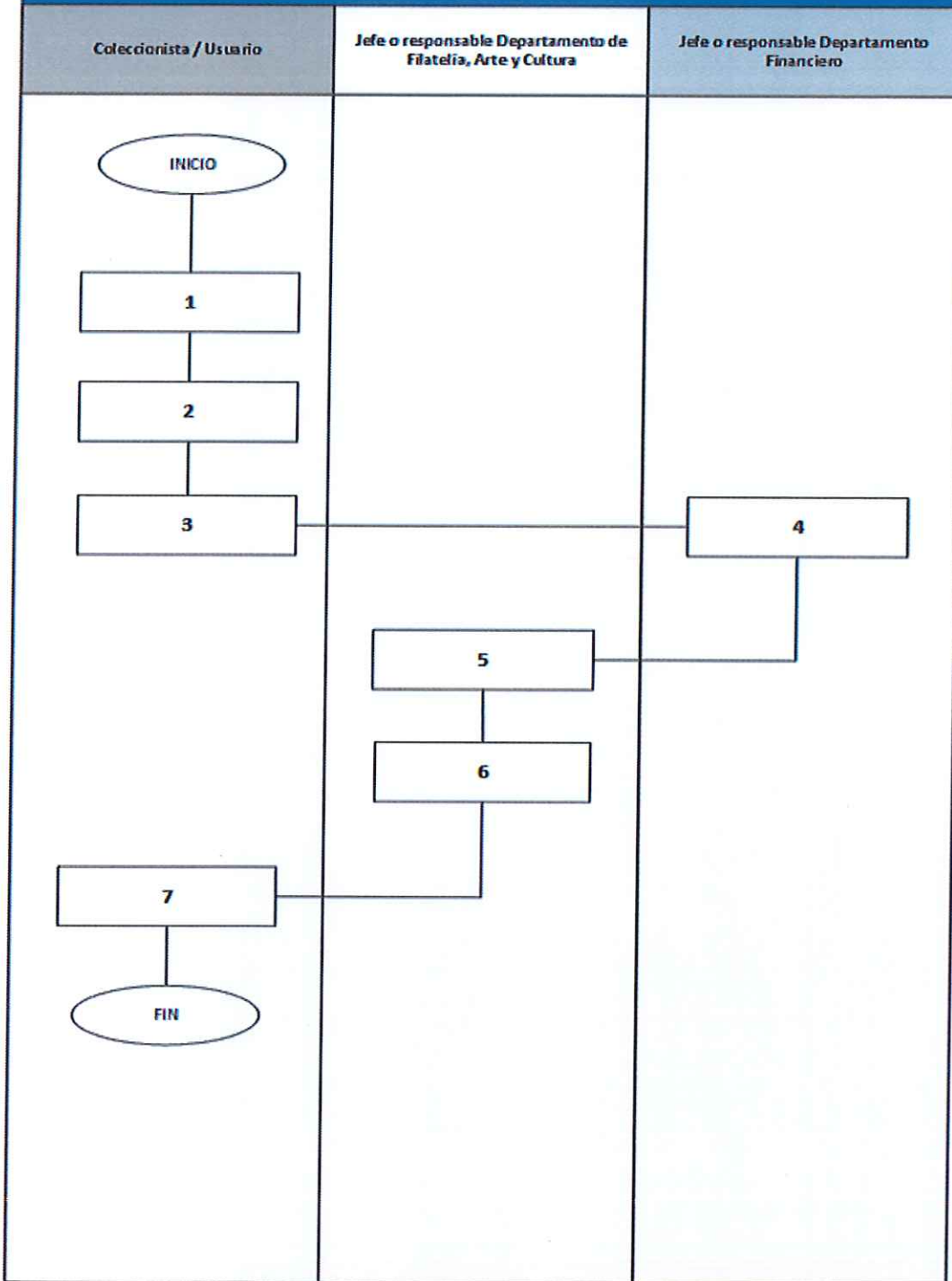




Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– Departamento de Filatelia Arte y Cultura Proceso No. 3 Deposito a Cuenta del Servicio de Abonados Filatelistas			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Correos y Telégrafos	Unidad Operativa	Departamento de Filatelia, Arte y Cultura
Nombre del Proceso	Servicio abonados filatelistas	Fecha	21/08/2023
Nombre del Procedimiento	Deposito a cuenta del servicio de abonados filatelistas	Versión	1
Descripción	El suscriptor del Servicio de Abonados Filatelistas realiza depósito monetario para incrementar su cuenta y se continúe con el envío de sellos postales y productos filatélicos-postales adquiridos.	Página	1 - 2
Requisitos y Tramites Administrativos			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado
1	El Usuario	Ingresar a la página web oficial: https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/ para llenar formulario de depósito a cuenta del servicio de abonados filatelistas.	15 min
2	El Usuario	Realiza el pago o transferencia según su nacionalidad.	15 min
3	El Usuario	Carga a plataforma el documento de constancia de la acreditación a la cuenta de abonados filatelistas; y envía formulario.	15 min
4	Jefe o responsable designado del Departamento Financiero	Recepciona, tramita y valida la acreditación y envía al Departamento de Filatelia, Arte y Cultura.	30 min
5	Jefe o responsable designado del Departamento de Filatelia, Arte y Cultura	Recibe, registra y opera el acreditamiento del abonado filatelista.	15 min
6	Jefe o responsable designado del Departamento de Filatelia, Arte y Cultura	Envía mensaje de confirmación al solicitante.	5 min
7	El Usuario	Responde la encuesta de satisfacción.	5 min



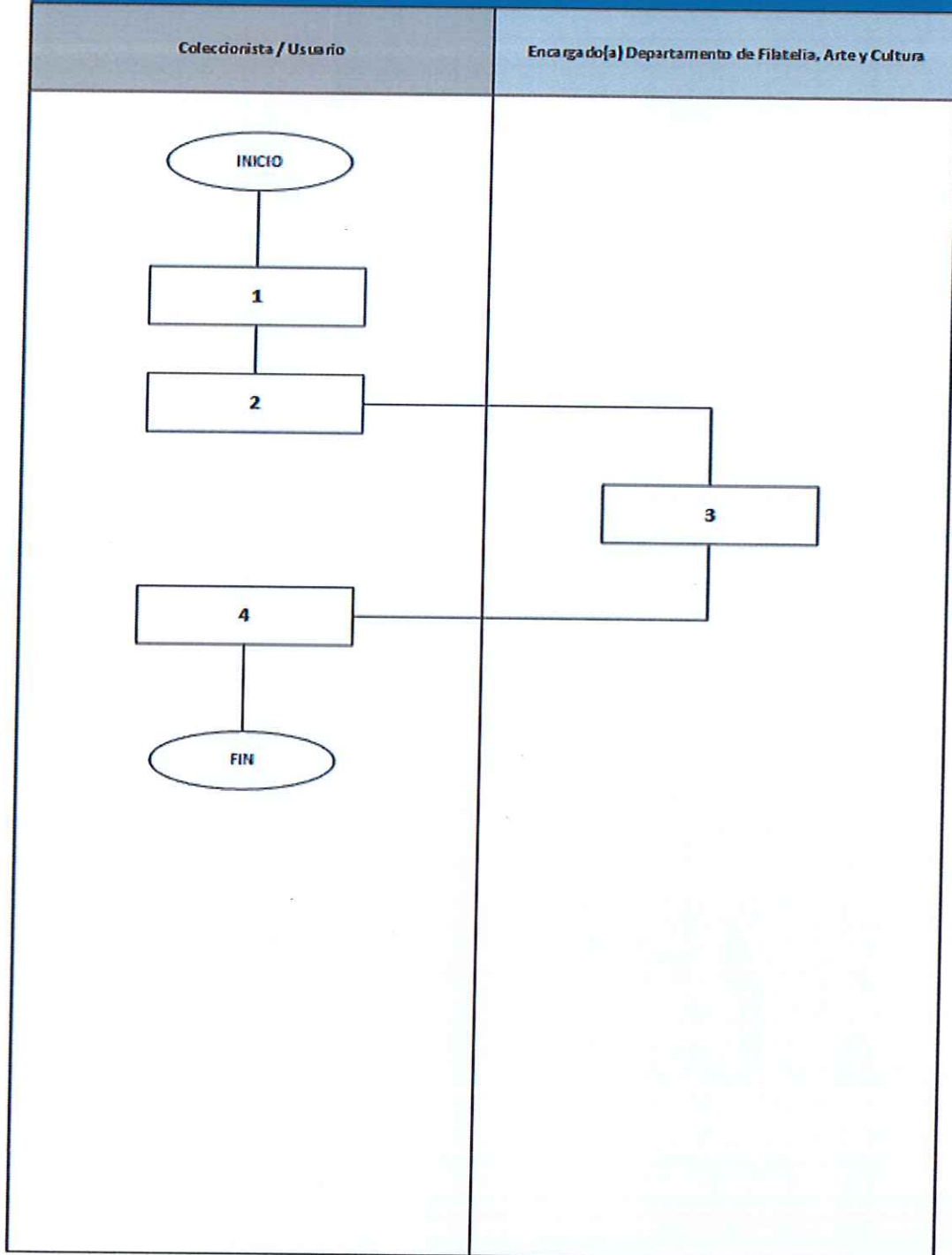
Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–
 Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–
 Departamento de Filatelia Arte y Cultura
 Proceso No. 3 Deposito a Cuenta del Servicio de Abonados filatelistas
 Procedimiento: Deposito a Cuenta del Servicio de Abonados Filatelistas



Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– Departamento de Filatelia Arte y Cultura Proceso No. 4 Propuesta Temática para Nueva Emisión de Sellos Postales			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Correos y Telégrafos	Unidad Operativa	Departamento de Filatelia, Arte y Cultura
Nombre del Proceso	Emisión de Sellos Postales	Fecha	21/08/2023
Nombre del Procedimiento	Propuesta temática para nueva emisión de sellos postales	Versión	1
Descripción	Las Instituciones o personas en forma individual, pueden realizar solicitudes de propuestas de temáticas para la emisión de Sellos Postales, las cuales se harán del conocimiento del Consejo Nacional filatélico para el análisis y consideración respectiva.	Página	1 - 2
Requisitos y Tramites Administrativos			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado
1	El Usuario	Ingresa a la página web oficial: https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/ para llenar formulario de propuesta temática para nueva emisión de sellos postales.	30 min
2	El Usuario	Carga a la plataforma los documentos de constancia que validan la propuesta y envía.	30 min
3	Encargado Departamento de Filatelia, Arte y Cultura	Recibe solicitud, verifica documentos adjuntos y envía correo electrónico de confirmación de recepción al usuario.	30 min
4	El Usuario	Responde la encuesta de satisfacción.	5 min



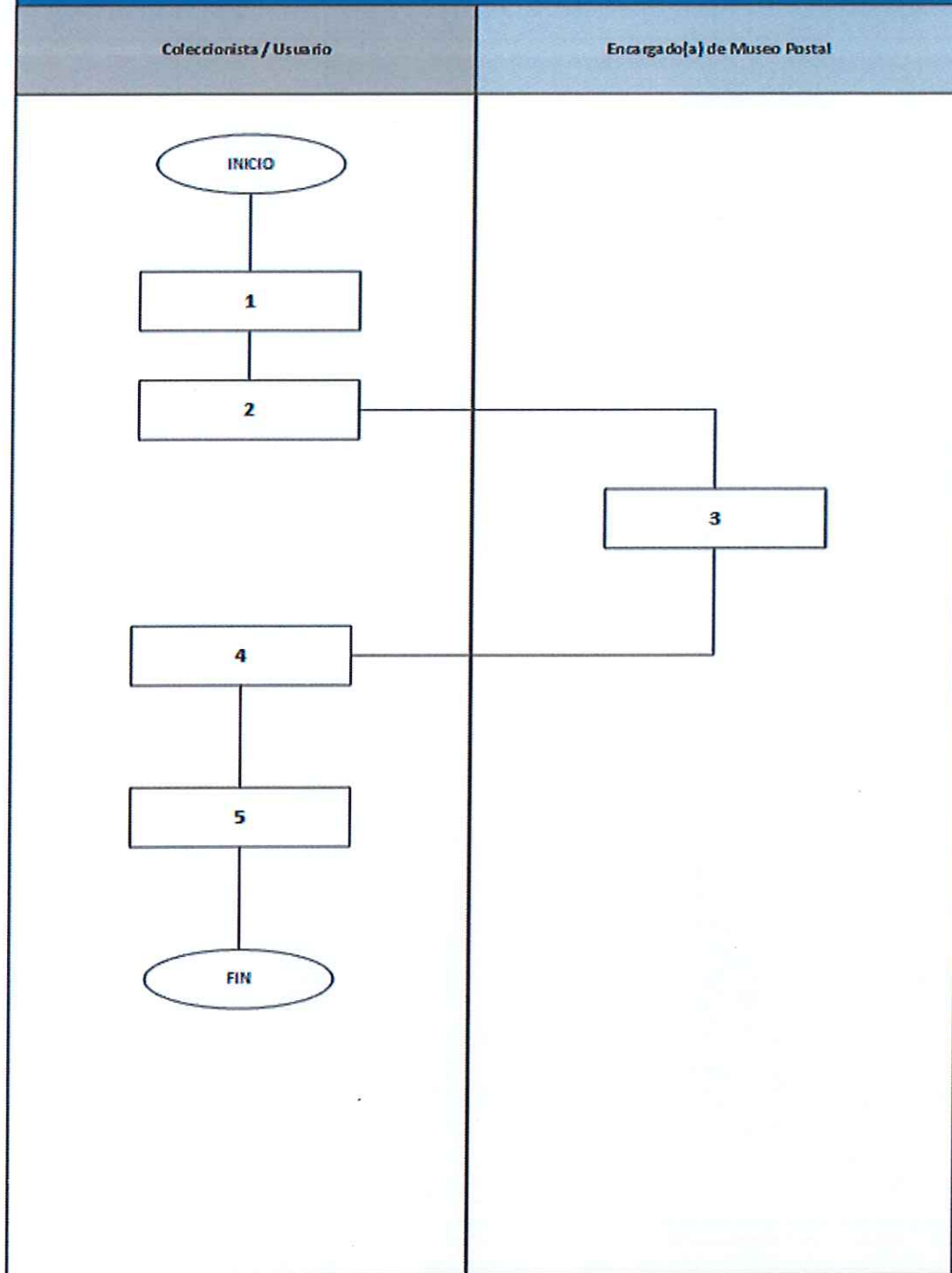
Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–
 Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–
 Departamento de Filatelia Arte y Cultura
 Proceso No. 4 Propuesta Temática par Nueva Emisión de Sellos Postales
 Procedimiento: Propuesta Temática par Nueva Emisión de Sellos Postales



Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– Departamento de Filatelia Arte y Cultura Proceso No. 5 Atención de Visitas a Museo			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Correos y Telégrafos	Unidad Operativa	Departamento de Filatelia, Arte y Cultura
Nombre del Proceso	Atención de visitas a Museo	Fecha	21/08/2023
Nombre del Procedimiento	Solicitud de visita grupal o individual a museo postal	Versión	1
Descripción	Recepción de solicitudes para brindar recorridos guiados grupales o individuales en el Museo Postal de la Dirección General de Correos y Telégrafos - DGCT- para que los visitantes revivan, exploren e imaginen la Historia del Correo, de la Telegrafía y de la Filatelia en Guatemala a través de tres salas de exhibición: Sala Postal, Sala Telegráfica y Sala Filatélica.	Página	1 - 2
Requisitos y Trámites Administrativos			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado
1	El Usuario	Ingresa a la página web oficial: https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/ para llenar formulario de solicitud de visita grupal o individual a Museo Postal y verificar disponibilidad de fecha y aforo.	30 min
2	El Usuario	Selecciona la fecha, llena formulario y envía.	30 min
3	Responsable Sección de Museo Postal	Revisa solicitud y confirma al solicitante por medio de correo electrónico.	30 min
4	El Usuario	Confirma asistencia.	5 min
5	El Usuario	Responde la encuesta de satisfacción.	5 min

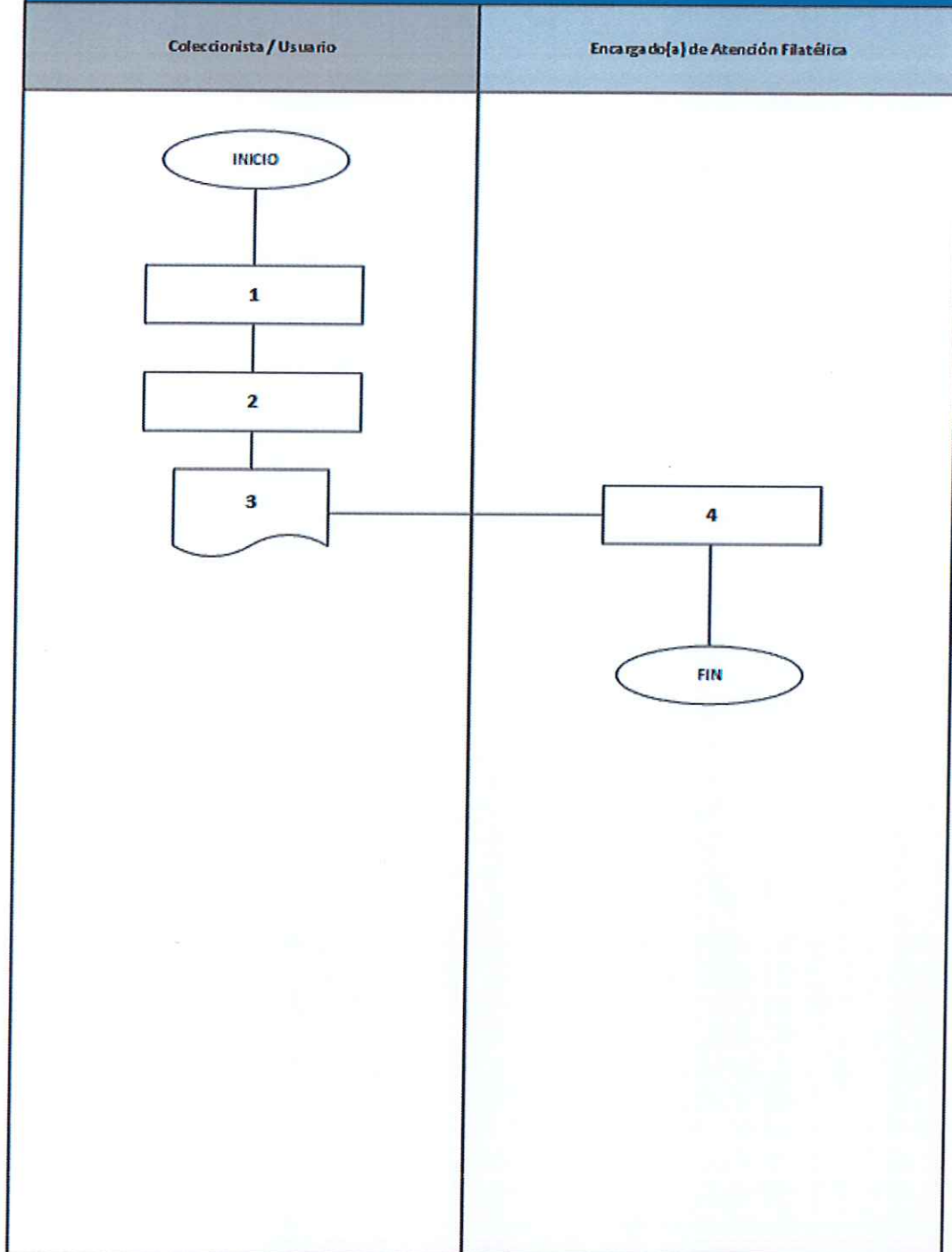


Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–
 Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–
 Departamento de Filatelia Arte y Cultura
 Proceso No. 5 Solicitud de Visita Grupal o Individual a Museo Postal
 Procedimiento: Solicitud de Visita Grupal o Individual a Museo Postal



Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– Departamento de Filatelia Arte y Cultura Proceso No. 6 Venta de Productos Filatélicos			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Correos y Telégrafos	Unidad Operativa	Departamento de Filatelia, Arte y Cultura
Nombre del Proceso	Venta de Productos Filatélicos	Fecha	21/08/2023
Nombre del Procedimiento	Venta de Productos Filatélicos	Versión	1
Descripción	Procedimiento por el cual los coleccionistas y los usuarios pueden adquirir las emisiones de sellos postales desde la comodidad de su casa u oficina.	Página	1 - 2
Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de: Simplificación de Tramites			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado
1	Coleccionista / Usuario	Ingresa a la página web oficial: https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/ para llenar formulario de venta de productos filatélicos.	30 min
2	Coleccionista / Usuario	Ingresa datos (Registrarse)	10 min
3	Coleccionista / Usuario	Realiza las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> Llena formulario con los productos filatélicos escogidos en el Catalogo de Sellos Postales https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/sobre-correos/filatelia/. Realizar pago por medio de transferencia. Selecciona la forma de envío: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si el envío es por medio de personal de correos se realizará el cobro de tarifario dependiendo de ubicación final. ➤ Recogerá personalmente. Selecciona aceptación del pedido. Responde la encuesta de satisfacción. 	15 min
4	Encargado de Atención Filatélica	Realiza las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> Verifica el pedido, comprueba que todo el procedimiento de pago esté en orden y forma de envío: <ul style="list-style-type: none"> a) Si el Coleccionista/Usuario usó la forma de envío recibir en su casa u oficina, se colocará en sobre y se enviará con los datos al área de agencia postal central para su distribución; b) De lo contrario, el usuario recogerá en física. 	30 min

Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–
 Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–
 Departamento de Filatelia Arte y Cultura
 Proceso No. 6 Venta de Productos Filatélicos
 Procedimiento: Venta de Productos Filatélicos



**Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–
Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–
Departamento de Operaciones Postales
Proceso No. 7 Seguimiento d Paquetes para su Distribución**

Unidad Ejecutora	Dirección General de Correos y Telégrafos	Unidad Operativa	Departamento de Filatelia, Arte y Cultura
Nombre del Proceso	Seguimiento de Paquetes para su Distribución	Fecha	21/08/2023
Nombre del Procedimiento	Seguimiento de Paquetes para su Distribución	Versión	1
Descripción	Una vez registrada y clasificada la correspondencia y paquetería, se han de entregar en los departamentos a las personas a las que van dirigidas. Habrá una persona encargada de la entrega y se asegurará de que la correspondencia y paquetería llega al destinatario final (Cartero).	Página	1 - 2

Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de: Simplificación de tramites

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado
1	Plataforma (Sistema)	Crea notificación al usuario	5 min
2	Cartero Agencia Postal	Entrega notificación al usuario	5 min
3	El Usuario	Recibe notificación de la Dirección General de Correos y Telégrafos donde se le indica que tiene paquetería en Fardos Postales.	5 min
4	El Usuario	Ingresa a la página web oficial: https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/ y solicita el servicio de seguimiento a paquetes para su distribución.	5 min
5	El Usuario	Ingresa los datos solicitados: número de tracking, número de celular y email	15 min
6	Plataforma (Sistema)	Si su paquete tiene que pagar impuestos: a) Se tiene que comunicar con la Aduana de Fardos Postales de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT); b) Caso contrario, continua trámite en paso 7	10 min
7	Aduana de fardos Postales de la superintendencia de administración Tributaria –SAT–	Realiza cobro del impuesto de importación al usuario, entrega la pieza postal y finaliza el trámite.	30 min
8	El Usuario	Recibe por medio de notificación por SMS o correo electrónico la ubicación de su paquete y espera la entrega en su lugar de destino.	15 min
9	Cartero de Agencia Postal	Entrega la pieza postal en el domicilio del destinatario.	Tiempo variable dependiendo ubicación del destinatario y ruta de envío
10	El Usuario	Recibe la pieza postal, firma el manifiesto de entrega y llena encuesta de satisfacción.	10 min



Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–
Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT–
Departamento de Operaciones Postales
Proceso No. 7 Seguimiento de Paquetes para su Distribución
Procedimiento: Seguimiento de Paquetes para su Distribución

