



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

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 Y
PLAN OPERATIVO MULTIANUAL 2023-2027**

Guatemala, julio 2022

Índice

Contenido

Índice	2
PRESENTACIÓN	4
A. OBJETIVOS DEL POA Y POM	5
1. Objetivo general	5
2. Objetivos específicos	5
B. ANÁLISIS DE SITUACIÓN O DIAGNÓSTICO	6
1. Antecedentes.....	6
2. Los Servicios Postales del Correo Oficial.....	8
C. ANÁLISIS DE MANDATOS Y POLÍTICAS	9
1. Base legal: Marco jurídico y político institucional	9
1.1 Marco Jurídico vigente.....	10
1.2 Marco estratégico	15
1.3 Atribuciones.....	16
1.4 Marco político y estrategias generales.....	17
2. Análisis de la situación.....	18
2.1 La Prestación de los Servicios Postales	19
2.2 Personal de la DGCT	22
2.3 Análisis de actores	22
2.4 Análisis FODA	24
2.5 Análisis de la problemática.....	29
2.6 Modelo explicativo	35
2.7 Modelo prescriptivo	37
1. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	38
1.1 Objetivo general.....	38

1.2 Líneas estratégicas	38
1.3 Objetivo estratégico.....	39
1.4 Identificación de resultados.....	40
1.5 Objetivos Operativos Anuales	43
2. OBJETIVOS OPERATIVOS MULTIANUALES	45
3. COMPROMISOS	46
4. RESULTADOS, PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS	47
4.1 Descripción de la red de categorías programáticas.....	48
4.1.1 Dirección y coordinación	49
4.1.2 Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados.....	49
4.1.3 Personas jurídicas beneficiadas con aportes y/o cuotas para comunicaciones.....	50
4.1.4 Descripción de la estructura programática.....	50
5. ACCIONES.....	51
6. PROGRAMACIÓN Y COSTEO DE LOS PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS A ENTREGAR.....	52
6.1 Determinación de centros de costo y categorías de centros de costo.....	53
6.2 Detalles de insumos, subproductos y costos de cada centro de costo.....	54
7. PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (GRUPO 0)	54
8. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (POA 2022 Y POM 2023-2027)	55
9. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN (POA 2023 Y POM 2023-2027)	57
10. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS, PRODUCTO Y SUBPRODUCTO.....	57
11. INFORMACION GENERAL	60
11.1 Definiciones	60
11.2 Abreviaturas	62
12. ANEXOS.....	63

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual –POA-2023– y Multianual –POM-2023-2027–, de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– para el ejercicio fiscal 2023, se formula con la finalidad de cumplir con las funciones institucionales de la Dirección General y su mandato legal, en congruencia con las políticas, lineamientos y directrices de la Presidencia de la República, la Secretaría de Planificación y Programación de la presidencia – SEGEPLAN-, el Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN–, el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y vivienda –CIV– y la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional –DIPLAN–.

El Estado de Guatemala, con el propósito de orientar la gestión pública al logro de resultados de desarrollo y para fortalecer las competencias institucionales en materia de planificación y formulación presupuestaria, seguimiento y evaluación de la gestión pública por resultados, ha emitido lineamientos e instructivos generales para la formulación Plan-Presupuesto en el marco de la gestión por resultados.

Con el POA y POM, utilizados como la principal herramienta de planeación de gestión operativa, se realiza la presente programación anual y multianual de las actividades de la DGCT y en los que se plantean los productos en términos de unidades físicas, se calculan los costos de los productos y se distribuyen los recursos financieros en función de las necesidades de la institución.

El presente documento contiene el marco estratégico conformado por el diagnóstico, misión, visión, identificación de bienes y servicios y los objetivos operativos anuales; contiene además elementos tales como acciones, productos y subproductos que permiten la asignación de recursos humanos y materiales a las acciones que harán posible su cumplimiento.

Como parte del desarrollo del POA y el POM, se integró la información relativa a la Vinculación Institucional con los instrumentos de planificación, resultados y producción institucional, así como metas físicas y financieras que fueron programadas para el ejercicio fiscal 2023 con base en los techos presupuestarios asignados por el Ministerio de Finanzas Públicas, en el marco de la Gestión por Resultados y atendiendo los lineamientos emitidos por la DTP del MINFIN y la SEGEPLAN.

A. OBJETIVOS DEL POA Y POM

1. Objetivo general

Contar con una guía de planificación institucional sobre las actividades a desarrollar en la DGCT para el año 2023, que permita conocer periódicamente su avance y tomar medidas correctivas oportunamente y así poder cumplir con lo que establecen los lineamientos de la Política General de Gobierno, Política Sectorial y normativa en materia de planificación.

2. Objetivos específicos

- a) Formular un Plan Operativo y Multianual, que responda al marco normativo para el proceso de planificación del Estado de Guatemala, para cumplir con la planificación sectorial y la Política General de Gobierno;
- b) Promover el desarrollo sostenible del servicio postal, con el propósito de lograr una mejor calidad de vida de la sociedad guatemalteca y alcanzar los estándares requeridos a nivel internacional, a través del fortalecimiento de la capacidad organizativa, administrativa, financiera y de planificación de la Dirección General;
- c) Uniformar la conceptualización presentación de los programas de trabajo, permitiendo realizar estudios comparativos entre las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas;
- d) Evaluar los beneficios y los costos de cada programa, permitiendo con ello fijar prioridades de acción, así como estudiar el grado de compatibilidad y consistencia interna de cada programa, a través de la relación de las metas cualitativas y cuantitativas con el resultado final de las tareas realizadas;
- e) Fortalecer a la institución, tanto administrativa y operacionalmente como organizacionalmente, mediante la articulación de los procesos de planificación institucional, con los procesos de prestación de servicios;
- f) Fomentar la participación y compromiso de los servidores públicos de la DGCT y de las personas que prestan servicios, técnicos o profesionales, a la institución.

B. ANÁLISIS DE SITUACIÓN O DIAGNÓSTICO

1. Antecedentes

La Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– es una entidad eminentemente pública, que depende del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– en forma centralizada.

La Dirección General de Correos y Telégrafos, que operaba con otros nombres y dependía de la Presidencia de la República, paso a formar parte del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, mediante Acuerdo Gubernativo del 3 de diciembre de 1970.

El estado de Guatemala es signatario de los Acuerdos y Convenios con los Organismos Internacionales, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, que actúa como representante del Estado en materia postal ante la Unión Postal Universal –UPU–, la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–, y ante la Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana –APCA-RD–, se considera por tanto que los servicios postales del Correo Oficial, nacional e internacional, es de carácter oficial y no privado. El Estado de Guatemala, en calidad de miembro de la UPU, UPAEP, y la APCA-RD, mantiene compromisos y obligaciones internacionales que cumplir, así como el compromiso de conformar un marco legal que garantice la prestación del Servicio Postal Universal –SPU– en condiciones de calidad, asequibilidad y accesibilidad.

El servicio postal¹ es considerado como un servicio público esencial, que tiene su mejor expresión en el concepto del Servicio Postal Universal, el cual corresponde a los servicios postales mínimos que el Estado está obligado a garantizar a toda la sociedad. Los servicios postales tienen por naturaleza el carácter de “**servicio público esencial**” en los mismos términos que otros servicios como educación, salud y seguridad.

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

¹ Se considera que el Servicio Postal es un acto administrativo por medio del cual el Estado tiene la facultad en los procesos de la administración, coordinación, poder jurídico y ejecución de un servicio público con derechos y obligaciones; cumpliendo a cabalidad con las leyes vigentes y normativas establecidas para el efecto y velando por el bien común, la justicia social, el interés general y la libertad individual hacia la población.

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

Entre las condiciones de la concesión, entre otros, estaban:

- Plazo de diez años, prorrogables a conveniencia de las partes, pero en ningún caso el plazo total podría exceder de veinticinco años.
- La concesionaria debía admitir, recolectar, procesar, transportar y distribuir todos los envíos postales que se impusieran en cualquier parte del territorio de Guatemala, que son obligación del Estado; cumpliendo con las condiciones establecidas para la presentación de tales servicios, en los documentos de la concesión, en las leyes de Guatemala y en los convenios Internacionales de los que Guatemala es parte.
- La concesionaria debía mantener y atender, por lo menos, la cobertura geográfica establecida a la que en ese momento se atendía.
- La obligación, por parte de la concesionaria, de contar con asistencia técnica de un Operador de servicios Postales del correo Oficial de otro país, en ese caso de “Canada Postal Services”.
- Rescatar el servicio por causa de utilidad pública.
- Mantener las condiciones de la red postal, de manera que permitiera al Estado, una vez terminada la concesión, la continuidad de los servicios.

El Correo de Guatemala, S. A., cesó sus operaciones bajo el argumento de que no se prorrogó la concesión del servicio por parte del Congreso de la Republica. La administración de los servicios postales no fue rentable para los intereses del Estado, por lo que la concesión venció y no fue renovada.

La DGCT debió entonces hacerse cargo de las operaciones con solo el personal administrativo, el que realizaba las actividades de supervisión y auditorías del servicio, que ascendía a unos 60 trabajadores para 252 agencias postales (en las que trabajaban 500 empleados de la empresa concesionaria y que se redujeron a solo 13), por lo que hubo una acumulación de correspondencia.

A partir del revertimiento del servicio postal la Dirección General de Correos y Telégrafos, cambió su función, dejó de ser el ente de aplicación, regulación y control pasando a ser el Operador Oficial Designado del Servicio Postal en Guatemala.

La Dirección General retomó los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala con tres (03) agencias postales en el año 2017, ampliándose a veintinueve (29) en el 2018, cuarenta y cinco (45) en el 2019 y 2020, cuarenta y nueve (49) en el 2021 y 2022, teniendo presencia a nivel departamental y una agencia Central en la zona 1 en el área metropolitana.

La participación de la Dirección General de Correos y Telégrafos, en el mercado de servicios postales básicos, se concentra en la prestación de los servicios postales del correo Oficial de Guatemala, a nivel nacional e internacional, con una intervención inicial a partir del revertimiento del servicio postal por debajo de lo normal, debido al reinicio de la actividad y a la fuerte competencia de otros operadores privados, que tienen relativamente más personal, mejor infraestructura y disponen de la red de mayor cobertura geográfica. En la actualidad no se cuenta con un Ente Regulador de los servicios postales, lo que constituye un freno al desarrollo y crecimiento del sector postal e incide directamente sobre las posibilidades del país en no contar con reglas claras y transparentes.

2. Los Servicios Postales del Correo Oficial

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

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

Las operaciones postales conllevan la prestación de los servicios postales nacionales e internacionales, los cuales por lo general son la recepción, transporte y envío del correo, servicios especializados de correo, explotación de las instalaciones postales y venta de materiales postales, filatélicos y de correo.

Las características relacionadas a la prestación de los servicios postales se enmarcan en lo siguiente:

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

- b) Rapidez:** Se refiere a los plazos de tiempo de entrega de los distintos productos en relación con el estándar fijado o adoptado como referencia de mejores prácticas. En este caso será pertinente comparar el plazo de entrega de los distintos flujos así:
- **Urbano:** Plazo de entrega dentro de una misma localidad.
 - **Interurbano:** Plazo conseguido entre capitales y localidades importantes;
 - **Zonas Rurales:** Entre capitales y zonas rurales y viceversa.
 - **Internacional:** Punto de la red nacional y su entrega en el país de destino y viceversa.
- c) Confiabilidad:** Es el nivel de cumplimiento de los plazos del servicio;
- d) Seguridad:** Cuidado en la integridad de los objetos postales que le son confiados y que deben someterse al proceso postal desde el lugar de depósito hasta el sitio de entrega, sin que ocurra ningún evento de deterioro, extravío, pérdida o expoliación.;
- e) Responsabilidad:** Capacidad que tiene la institución para poner a disposición de los clientes un sistema de información de quejas y reclamos, incluida la responsabilidad de resolver las solicitudes en plazos determinados y correspondencia que le ha sido confiada.

Los Servicios Postales del Correo Oficial de la República de Guatemala tiene cobertura nacional a través de las agencias postales para atender una población objetivo a la cual deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del servicio postal Universal –SPU–, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística –INE– para el año 2023 de 17,602,431 habitantes.

C. ANÁLISIS DE MANDATOS Y POLÍTICAS

1. Base legal: Marco jurídico y político institucional

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

La naturaleza de la DGCT es eminentemente pública y sus funciones se establecen en el Código Postal Decreto 650 del 21 de noviembre de 1904, el Acuerdo Gubernativo Número 311-2019 y el Acuerdo Ministerial Número 2574-2018.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, es la Autoridad Superior y la Dirección General de Correos y Telégrafos es el “Operador Designado” del Servicio Postal, por lo que deben velar por el adecuado desarrollo de las actividades de prestación de los servicios postales del correo Oficial de la República de Guatemala.

La DGCT volvió a prestar los servicios postales, como función delegada por el Estado de Guatemala, a partir del 19 de agosto de 2016, fecha en que se dio el revertimiento de este servicio que estaba concesionado a la empresa privada “Correo de Guatemala S.A.”, derivándose a partir de esta fecha, la formulación de un plan de trabajo para brindar el Servicio Postal Universal –SPU– a la población guatemalteca, en diferentes puntos del territorio nacional por medio de las agencias postales de la DGCT.

La Asamblea General de las Naciones Unidas que proclamó la Declaración de los Derechos Humanos, en su Resolución 217ª del 10-11-1948, reconoce en su artículo veinticinco que toda persona tiene derecho a un nivel adecuado que le asegure en especial los servicios sociales necesarios. Por lo que es obligatorio adoptar las acciones que permitan afirmar que en Guatemala se están protegiendo las provisiones para cumplir con los compromisos constitucionales e internacionales y garantizar a la población un servicio postal universal con precios asequibles, amplia cobertura geográfica y calidad en el servicio.

1.1 Marco Jurídico vigente

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

- 1) **Constitución Política de la República de Guatemala**, Artículo 237 en cual indica que la unidad del presupuesto es obligatoria y su estructura programática;
- 2) **Decreto Número 101-97, Ley Orgánica del Presupuesto**, Artículo 12. Presupuesto de Egresos. La estructura programática debe ser coherente con las Políticas y planes de acción del Gobierno.

Artículo 13. Naturaleza y destino de los Egresos. Los gastos deben efectuarse en la medida en que se van cumpliendo los objetivos y las metas programadas, que permita identificar la producción de bienes y servicios de los organismos y entes del sector público.

- 3) **Acuerdo Gubernativo Número 540-2013 Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto**, Artículo 3. Unidades de Planificación. Las Unidades de Planificación son las responsables de asesorar a las Máximas autoridades en materia de Políticas, Planes, Programas y Proyectos en el contexto de la Planificación.

Artículo 4 Competencias y atribuciones de las unidades de planificación. En la literal a) incluye que debe coordinar la elaboración de planes operativos anuales y multianuales. f) definir la clasificación de productos institucionales a incorporar en el presupuesto de egresos institucionales; i) establecer de acuerdo a los objetivos estratégicos y operacionales las unidades de medida y sus respectivos indicadores.

La esencia de la administración por parte de la Dirección General de Correos y Telégrafos es la prestación de los servicios postales con base en lo preceptuado en:

Normativa Nacional	Funciones que desarrolla la DGCT	Beneficio que recibe la población
Constitución Política de la República de Guatemala, 30 mayo de 1985 (Reformada por Acuerdo legislativo No. 18-93 del 17 de Noviembre de 1993)	Artículo 24. Inviolabilidad de correspondencia, documentos y libros.	Se garantiza la integridad del contenido de la correspondencia que es manejada por la Dirección General de Correos y Telégrafos.
	Artículo 194. Funciones del ministro, Incisos: a) “Ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias de su ministerio, f) Dirigir, tramitar resolver a inspeccionar todos los negocios relacionados con su ministerio.”	En ejercicio de esta competencia y en virtud del principio conocido como auto tutela de la administración pública, los ministros tienen la facultad para enmendar los errores en que hayan incurrido sus subalternos, quedando desde luego las resoluciones que dicten al respecto, sujetas a los recursos constitucionales y legales.
Código Postal, Decreto Número 650, de fecha 21 de noviembre de 1904	Artículos 1 y 2. El correo es un servicio público Nacional instituido para transportar la correspondencia, conforme a las condiciones y los reglamentos que esta ley establece. El gobierno de la republica garantiza la seguridad, prontitud e inviabilidad de la correspondencia que se confié a este servicio público.	La prestación del servicio postal de manera eficaz y eficiente.
	Artículo 24. Inviolabilidad de correspondencia, Documentos y Libros. La correspondencia de toda persona son inviolables, solo podrán revisarse o incautarse, en virtud de resolución firme dictada por juez	Se garantiza la integridad del contenido de la correspondencia que es manejada por la DGCT.

	competente y con las formalidades legales. Se garantiza el secreto de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas, radiofónicas, cablegráficas y otros productos de la tecnología moderna.	
Decreto Número 114-87, Ley del Organismo Ejecutivo	Artículo 30. Al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y vivienda, le corresponde: Inciso e) Proponer para su aprobación y ejecutar los instrumentos normativos de los sistemas de transporte terrestre, fluvial, marítimo y aéreo, así como de las frecuencias radiales y televisivas, de telecomunicaciones, correos y telégrafos, velando por su pronta, estricta y eficiente aplicación. Inciso h) Administrar la contratación, concesión y otras formas descentralizadas de prestación de los servicios públicos a su cargo y supervisar su ejecución.	Recibir la prestación del servicio postal universal, confiable de calidad y con tarifas asequibles, brindando accesibilidad a los usuarios en general.
Acuerdo Gubernativo Número 311-2019, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones y Infraestructura y Vivienda, de fecha 20 de diciembre de 2019	Artículo 41. Dirección General de Correos y Telégrafos: Inciso d) Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con el Código Postal, Acuerdos, reglamentos y la normativa internacional aplicable.	Acceso a los servicios postales del correo Oficial de la república de Guatemala.
Acuerdo Ministerial Número 2574-2018, Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos, de fecha 23 de octubre de 2018	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.	Prestación del servicio público de correos.

<p>Plan Nacional de Desarrollo, Katún</p>	<p>Cinco ejes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de Derecho y seguridad. 2. Economía competitiva y generadora de empleos. 3. Igualdad de oportunidades. 4. Sustentabilidad ambiental. 5. Democracia efectiva y política exterior responsable. 	<p>Coadyuvar en el cumplimiento de todos los ejes, especialmente en el eje número 2</p>
<p>Plan Nacional de Innovación y Desarrollo</p>	<p>Cinco pilares:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Economía, Competitividad y Prosperidad. 2. Desarrollo Social. 3. Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo. 4. Estado Responsable, Transparente y Efectivo. 5. Relaciones con el Mundo. 	<p>Coadyuvar en el cumplimiento de todos los pilares, especialmente en los pilares número 1, 4 y 5</p>
<p>Política General de Gobierno 2020-2024</p>	<p>Pilar No. 4 Estado Responsable, Transparente y Efectivo, pretende administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de los ciudadanos.</p>	<p>Ampliación de la cobertura del servicio postal, con énfasis en las personas y su bienestar.</p>
<p>Guía Conceptual Gestión por Resultados del MINFIN y SEGEPLAN del año 2013</p>	<p>Gestión por resultados:</p> <p>1.2 La GpR busca que las instituciones públicas aumenten el valor que aportan a la ciudadanía por medio de la mejora continua de la entrega de los productos que trasladan a la sociedad, de modo que generen cambios positivos y sostenibles a largo plazo en las condiciones de vida del ciudadano.</p>	<p>Obtener servicios postales en base a un proceso de planificación estratégica, la programación y ejecución presupuestaria, el monitoreo y la evaluación de los resultados.</p>
<p>Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –PEI-CIV-2022-</p>	<p>Objetivo Institucional:</p> <p>Lograr un crecimiento anual del 5% de 2022-2032 en la creación de agencias postales a nivel nacional, conforme a las condiciones y los reglamentos que la ley establece y que el Gobierno de la</p>	<p>Obtener el Servicio Postal Universal –SPU– en forma permanente en todo el territorio Nacional.</p>

2032-	República garantiza: seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a este servicio, manteniendo niveles adecuados en los indicadores de acceso, calidad 88 y precios para proteger los intereses de los usuarios y dar cumplimiento al Servicio Postal Universal (SPU).	
-------	---	--

Normativa Internacional	Funciones que desarrolla la DGCT	Beneficio que recibe la población
Objetivos de Desarrollo sostenible –ODS–	<p>Brindar, mantener, mejorar, supervisar, verificar y ampliar los servicios postales y telegráficos.</p> <p>Regular y controlar los servicios postales de conformidad con el Código Postal, acuerdos, reglamentos vigentes y la normativa internacional aplicable.</p>	<p>Redunda en beneficio tanto de la prosperidad del sector postal como del bienestar en las sociedades del mundo.</p> <p>Investigaciones de la UPU mostraron que el sector tiene un impacto potencialmente elevado sobre los objetivos 8, 9, 11 y 17 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible</p>
Convenio de la Unión Postal Internacional	<p>Título I Disposiciones Orgánicas CAPITULO 1 GENERALIDADES Art. 1.- Extensión, y objeto de la Unión. Numeral 2. La Unión tiene por objeto asegurar la organización y el perfeccionamiento de los servicios postales y favorecer en este aspecto el desarrollo de la colaboración internacional.</p>	Servicios postales universales, regulados por la UPU.

1.2 Marco estratégico

Ya que es importante actualizar los instrumentos administrativos elaborados con base en la aplicación de técnicas modernas de administración y estructura organizacional de las distintas unidades y departamentos que conforman la institución, para fortalecer el proceso de reactivación del servicio postal prestado por la Dirección General de Correos y Telégrafos se establece como instrumento administrativo la “**Filosofía Institucional**”.

Con base al Acuerdo Interno Número 001-2021 del 10 de marzo de 2021 que en su Artículo 1, establece: “Aprobar la Filosofía Institucional de la Dirección General de Correos y Telégrafos la cual tiene por objeto establecer un marco institucional en el que se fundamenta el servicio postal para permitir su evolución y competitividad a corto, mediano y largo plazo, posibilitando un adecuado desempeño organizacional y una calidad de respuesta a las necesidades de los usuarios”, la filosofía institucional, se integra por la misión, visión, principios y valores institucionales, que son de cumplimiento obligatorio para todos dentro de la institución y debe ser utilizada oficialmente en la gestión institucional.

1.2.1 Visión

Ser la institución del Gobierno de Guatemala, operadora del servicio nacional postal universal, filatélico y servicios conexos, que presta servicios fiables, conectados, pertinentes y resilientes a la población guatemalteca y aliados comerciales, reconocida globalmente por aplicar las mejores prácticas, procesos de excelencia y nuevas tecnologías y se constituye como un factor esencial para el desarrollo socioeconómico.

1.2.2 Misión

Somos una entidad del Gobierno de Guatemala, confiable, accesible y comprometida en la prestación del servicio postal universal, filatélico y servicios conexos, con altos estándares de calidad y tarifas asequibles a nivel nacional e internacional, que promueve la innovación, la seguridad, aplicación de mejores prácticas y tendencias tecnológicas en la prestación de los servicios postales, garantizando la eficiencia y satisfacción del mercado postal.

1.2.3 Principios

- **Confiabilidad:** Refiere a transmitir confianza en el servicio postal y los resultados obtenidos en tiempo, valor y calidad.
- **Calidad:** Aseguramiento de la prestación eficiente, óptima y oportuna del servicio postal universal con criterios de fiabilidad, regularidad y rapidez para evaluar la efectividad de la actividad regulatoria y establecer índices del nivel de satisfacción del usuario en cuanto a transacciones, volúmenes y conectividad.
- **Innovación:** Adoptar la digitalización, redefinir propuestas de valor y desarrollar nuevos productos y servicios e implementar nuevas tecnologías para reinventarse y responder a los retos globales.

1.2.4 Valores institucionales

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

1.3 Atribuciones

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

- a) Formular el Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos de la DGCT y velar que su ejecución esté de conformidad con las normas presupuestarias y la legislación vigente;
- b) Formular, supervisar y aceptar las cuentas postales internacionales en los períodos previstos en el Convenio Postal Universal –UPU–;
- c) Establecer las tarifas aplicadas al servicio postal y proponer las modificaciones necesarias previo a la aprobación del Despacho Ministerial, se deberá considerar el acceso básico universal para el usuario postal, que sea asequible en calidad y precio, y permita que los costos de operación sean razonables;

- d) Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con el código postal, acuerdos, reglamentos y la normativa internacional aplicable;
- e) Implementar las innovaciones necesarias para que el servicio postal sea accesible, moderno y eficiente, así como, comunicar al público en general, las condiciones de acceso al mismo, cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega y tarifas aplicables;
- f) Cumplir con la observancia de las disposiciones contenidas en las actas, convenios, protocolos y reglamento de ejecución del Convenio Postal Universal; así como acuerdos bilaterales o multilaterales que suscriba esta Dirección General (previa aprobación de la autoridad competente) con las demás administraciones postales de los países miembros de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal –UPU–, Secretaría General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y otros organismos nacionales e internacionales;
- g) Ejercer la representación del Estado de Guatemala en materia postal, como asistir a las actividades convocadas por entidades nacionales e internacionales, en materia postal;
- h) Aprobar por medio de resoluciones internas, la emisión de sellos postales, así como las cantidades y denominaciones necesarias para su salida a circulación de acuerdo al inventario de existencias para cubrir los portes de la correspondencia reportados por el Departamento Financiero y cubrir además la demanda de los abonados filatelistas;
- i) Brindar, mantener, mejorar, supervisar, verificar y ampliar el servicio postal y telegráfico nacional, y facilitar un servicio puntal, eficiente y confiable en las rutas y horarios establecidos;
- j) Ejecutar la distribución de la correspondencia internacional que, a través de la Dirección General ingrese al país;
- k) Controlar que exista la prestación del servicio postal en todos los puntos de servicio, la disciplina de operación y el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales vigentes, en las que se realizarán verificaciones periódicas en todos los procesos que conlleva la misma (admisión, recepción y apertura, expedición de despachos, distribución, encaminamiento y otros, nacional e internacional);
- l) Controlar la existencia y/o disponibilidad de sellos postales para porte y franqueadoras de cualquier tipo, y;
- m) Evaluar permanentemente el funcionamiento de la DGCT, en cumplimiento del Reglamento Orgánico Interno autorizado y aprobado.”

1.4 Marco político y estrategias generales

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

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

1. **Economía, Competitividad y Prosperidad:** Busca lograr el objetivo de un mayor crecimiento económico y el aumento significativo de las fuentes de empleo sostenible.
2. **Desarrollo Social:** Pretende alcanzar el objetivo de atender de manera directa y efectiva a los más pobres, impulsando compensadores sociales efectivos y focalizados.
3. **Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo:** Persigue mejorar la gobernabilidad del país para una convivencia en paz y armoniosa, que permita condiciones adecuadas de inversión.
4. **Estado Responsable, Transparente y Efectivo:** Pretende administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de los ciudadanos.
5. **Relaciones con el Mundo:** Con la finalidad de asegurar el aprovechamiento de las relaciones internacionales, para que además de las buenas relaciones diplomáticas mejore el orden del comercio internacional, turismo, inversión y el trato a nuestros migrantes.

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

2. Análisis de la situación

El sector postal tradicional, ha sido impulsado por tres actores principales: Los gobiernos, los reguladores y los operadores postales designados. Los dos primeros actores definen las políticas y las reglas básicas que regulan los servicios postales, el tercero tiene la obligación legal de asegurar la prestación de los servicios postales básicos para todos los ciudadanos.

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

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

2.1 La Prestación de los Servicios Postales

Como se ha explicado los servicios postales son considerados como un **servicio esencial** que debe prestar el Estado, donde se garantice condiciones de prestación de un servicio de calidad con parámetros internacionales y el costo de los servicios, así como garantizar los de los usuarios finales de estos servicios, de manera que los usuarios puedan acceder y recibir información adecuada y veraz, y ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo.

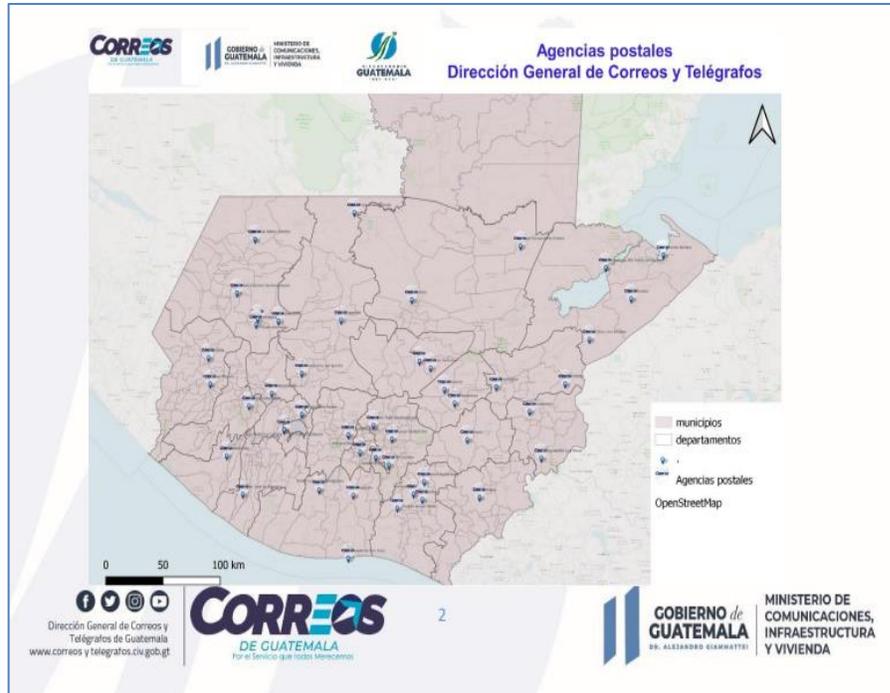
El servicio postal universal como conjunto de servicios que deben prestarse a los habitantes en todo el territorio nacional a precios accesibles, de manera continua y sin interrupciones y con un adecuado nivel de calidad, el cual debe ser garantizado por el Estado; la comunicación postal es el medio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

La finalidad principal de la institución es brindar el Servicio Postal Universal de manera sostenida e ir cubriendo las necesidades de la población con la apertura de nuevas agencias postales; la actividad económica de la Dirección General de Correos y Telégrafos, es la venta de servicios de postales, en las agencias postales, para contribuir al incremento de los ingresos del Estado, en concepto de especies postales y otros productos filatélicos, así como ingresos provenientes por la venta de todos los servicios en general y otros que se implementen.

El correo ha sido utilizado desde tiempos remotos como medio efectivo para intercambiar productos u objetos comerciales y muestras de mercadería entre personas y empresas, además de ser una entidad de comunicación afectiva, como lo son las comunicándose con muestras de afecto entre consanguíneos o amistades en fechas especiales.

A partir del 16 de septiembre de 2019, se dio nuevamente inicio a la prestación del servicio postal por parte de la Dirección General de Correos y Telégrafos, realizándose la recepción de envíos postales para entregas nacionales, y se habilito el mismo en la ciudad capital hacia los 21 departamentos en los se tiene presencia; en la ciudad de Guatemala es donde se tiene la mayor fuerza de entrega, actividad que implica la generación de ingresos que posteriormente representarán fondos propios de la institución.

Ubicación de las agencias postales en el territorio guatemalteco:



La Dirección General de Correos y Telégrafos tiene presencia en toda la república mediante la operación de cuarenta y ocho (48) agencias postales:

No.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	Unidad De Inspección Postal	Guatemala	Guatemala
2	Agencia Postal Todos Santos Cuchumatán	Huehuetenango	Todos Santos Cuchumatán
3	Agencia Postal San Pedro La Laguna	Sololá	San Pedro La Laguna
4	Agencia Postal Salamá	Baja Verapáz	Salamá
5	Agencia Postal Jutiapa	Jutiapa	Jutiapa
6	Agencia Postal Aguacatán	Huehuetenango	Aguacatán
7	Agencia Postal Chimaltenango	Chimaltenango	Chimaltenango
8	Agencia Postal Quetzaltenango	Quetzaltenango	Quetzaltenango
9	Agencia Postal Antigua Guatemala/San Juan Sacatepéquez	Sacatepéquez	Antigua Guatemala
10	Agencia Postal Villa Canales	Guatemala	Villa Canales
11	Agencia Postal Huehuetenango	Huehuetenango	Huehuetenango
12	Agencia Postal San Marcos	San Marcos	San Marcos
13	Agencia Postal San Marcos/Tejutla	San Marcos	Tejutla
14	Agencia Postal Retalhuleu	Retalhuleu	Retalhuleu

15	Agencia Postal Tonicapán	Tonicapán	Tonicapán
16	Agencia Postal Quiché/Santa Cruz Quiché	Quiché	Santa Cruz del Quiché
17	Agencia Postal Quiché/Uspantan	Quiché	Uspantan
18	Agencia Postal Quiché/Ixcán	Quiché	Ixcán
19	Agencia Postal El Progreso/Guastatoya	El Progreso	Guastatoya
20	Agencia Postal Escuintla/Santa Lucía Cotzumalguapa	Escuintla	Santa Lucía Cotzumalguapa
21	Agencia Postal Santa Rosa/Cuilapa	Santa Rosa	Cuilapa
22	Agencia Postal Barberena	Santa Rosa	Barberena
23	Agencia Postal Huehuetenango/Chiantla	Huehuetenango	Chiantla
24	Agencia Postal Huehuetenango/San Mateo Ixtatan	Huehuetenango	San Mateo Ixtatan
25	Agencia Postal Baja Verapaz/Cubulco	Baja Verapaz	Cubulco
26	Agencia Postal Alta Verapaz/Cobán	Alta Verapaz	Cobán
27	Agencia Postal Izabal/Puerto Barrios	Izabal	Puerto Barrios
28	Agencia Postal Izabal/Morales	Izabal	Morales
29	Agencia Postal Izabal/Los Amates	Izabal	Los Amates
30	Agencia Postal Chiquimula	Chiquimula	Chiquimula
31	Agencia Postal Jalapa	Jalapa	Jalapa
32	Agencia Postal San Juan Sacatepéquez	Guatemala	San Juan Sacatepéquez
33	Agencia Postal Nueva Santa Rosa	Santa Rosa	Nueva Santa Rosa
34	Agencia Postal Amatitlán	Guatemala	Amatitlán
35	Agencia Postal Pueblo Nuevo Viñas	Santa Rosa	Pueblo Nuevo Viñas
36	Agencia Postal La Unión	Zacapa	La Unión
37	Agencia Postal Usumatlan	Zacapa	Usumatlan
38	Agencia Postal Concepción Las Minas	Chiquimula	Concepción Las Minas
39	Agencia Postal Fronteras	Izabal	Livingston
40	Agencia Postal Puerto San José	Escuintla	San José
41	Agencia Postal San José La Máquina	Suchitepéquez	San José La Máquina
42	Agencia Postal San Jerónimo	Baja Verapaz	San Jerónimo
43	Agencia Postal San Fernando Chahal	Alta Verapaz	Chahal
44	Agencia Postal Escuintla	Escuintla	Escuintla
45	Agencia Postal Ocós	San Marcos	Ocós
46	Agencia Postal San Felipe	Retalhuleu	San Felipe
47	Agencia Postal El Palmar	Quetzaltenango	El Palmar
48	Agencia Postal La Blanca	San Marcos	La Blanca

Para mantener y mejorar la calidad en el servicio postal a nivel nacional, se presenta en el Plan Operativo Anual 2023, así como el anteproyecto de presupuesto para el siguiente período fiscal, las acciones que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas, el crecimiento de la cobertura proyectada para lograr desarrollo y la mejora continua de la calidad en el servicio postal nacional.

2.2 Personal de la DGCT

El personal de la Dirección General de Correos y Telégrafos alcanzó un total de doscientos cincuenta y ocho (258) personas al finalizar el año 2022.

No.	Renglones	Descripción	Cantidad	Porcentaje
1	011	Personal permanente	000	00.00%
2	021	Personal supernumerario	003	01.16%
3	022	Personal por contrato	002	00.77%
4	029	Otras remuneraciones de personal temporal	253	98.06%
5	031	Jornales	000	00.00%
	Total		258	100%

Para el ejercicio fiscal 2023 es necesario la creación de plazas bajo el renglón presupuestario 011 “Personal permanente”, 021 “Personal Supernumerario” y 031 “Jornales” para el funcionamiento de las agencias postales ubicadas en el interior del país, así como también en la planta central para puestos de jefaturas.

2.3 Análisis de actores

No.	Actores	(1)	(2)	(3)	(4)	Recursos	Acciones principales e influencia	Ubicación y área de influencia
		Rol	Importancia	Poder	Interés			
1	Congreso de la Republica	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Aprobación de presupuesto general de la Nación	Nacional
2	Presidencia de la Republica	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Políticas de Gobierno	Nacional
	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN–	1	0	1	-1	Técnicos / Planificación sectorial	Lineamientos y aprobación de proyectos	Nacional
3	Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN–	1	0	1	-1	Técnicos/Presupuesto/Financiero	Asignación de espacio presupuestario /Asesoría en temas financieros	Nacional
4	Dirección Técnica del Presupuesto –DTP–	1	1	0	1	Técnicos/ Presupuesto/Financiero	Formulación del proyecto de presupuesto anual	Nacional
5	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Políticas sectoriales / Presupuesto / Asesoría y apoyo técnico	Nacional
6	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional –DIPLAN–	1	1	1	1	Técnicos / Presupuesto	Políticas sectoriales / Presupuesto / Asesoría y apoyo técnico	Nacional
7	Ministerio de Relaciones Exteriores –MINEX–	2	1	1	1	Acuerdos y Convenios	Apoyo Oficial relacionado con la ratificación o suscripción de convenios, actas y tratados internacionales / Emisiones postales conjuntas e intercambio cultural	Internacional

8	Ministerio de Cultura y Deportes	2	1	1	1	Técnicos / Asesoría en temas históricos	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales	Nacional
9	Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT–	2	1	1	1	Técnicos / Asesoría en temas de turismo y cultura	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales y turismo	Nacional
10	Academia de Geografía e Historia	2	1	1	1	Técnicos / Asesoría en temas históricos y biográficos	Apoyo Oficial relacionado en temas históricos y culturales	Nacional
11	Oficina Nacional de Servicio Civil –ONSEC–	2	1	1	-1	Asesoría Laboral al sector público	Apoyo Oficial relacionado con la gestión de recursos humanos	Nacional
12	COCODES/CODEDES/COM UDES	2	1	0	1	Gestiones e influencia política	Formulación de necesidades de las comunidades	Departamental / Municipal
13	Consejo Nacional Filatélico	1	1	1	1	Técnicos	Autorización de temáticas y artes de emisiones postales / Asesoría en materia filatélica	Nacional
14	Asociación Filatélica de Guatemala	1	1	1	1	Técnicos	Asesoría en materia filatélica	Nacional
15	Filatelistas internacionales / servicio de suscripciones de servicios filatélicos	2	1	1	1	Coleccionistas de especies fiscales a nivel internacional	Abonados filatelistas interesados en conocer y adquirir el arte y cultura guatemalteca a través de la compra de sellos postales	Internacional
16	Taller Nacional de Grabados en Acero	2	1	1	1	Técnicos	Impresión de sellos postales	Nacional
17	Tipografía Nacional	2	1	1	1	Técnicos	Impresión de sellos postales	Nacional
18	Asociación de Museos de Guatemala	2	1	1	1	Técnicos	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales e históricos concernientes a los diferentes museos / Participación en actividades museísticas y de investigación	Nacional
	Museo de Historia Nacional	2	1	1	1	Técnicos	Apoyo Oficial relacionado en temas culturales e históricos	Nacional
19	Instituto de antropología e Historia –IDAEH–	2	1	1	1	Técnicos	Asesoría en temas de conservación del edificio de la DGCT	Nacional
20	Unión Postal Internacional –UPU–	1	1	1	1	Técnicos / Regulación de la actividad postal de los países miembros	Influye positivamente para que el servicio postal universal se brinde con base en los Acuerdos y Convenios Postales internacionales establecidos y aceptados por los países miembros	Internacional
21	Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–	1	1	1	1	Técnicos / Regulación de la actividad postal de los países miembros	Influye positivamente para que el servicio postal se brinde con base en los Acuerdos y Convenios Postales internacionales establecidos y aceptados por los países miembros	Internacional
22	Asociación Postal de Centroamérica y República Dominicana –APCA-RD–	1	1	1	1	Técnicos	Organismo regional que vela por el bienestar de los servicios postales del área	Internacional
23	COMBEX-IM	1	1	1	1	Técnicos / Almacenaje	Servicio de almacenaje para la admisión y expedición de correspondencia Nacional e Internacional	Nacional

24	Superintendencia de Administración Financiera –SAT–	2	-1	1	1	Técnicos / Impuestos	Registro, fiscalización y reporte de la recaudación del impuesto específico de las piezas postales que ingresan a la DGCT	Nacional
25	Contraloría General de Cuentas –CGC–	2	-1	1	1	Técnicos / Control Interno	Apoyo Oficial relacionado en temas de control interno gubernamental	Nacional
26	Procuraduría General de la Nación –PGN–	1	0	1	1	Técnicos / Abogacía del Estado	Apoyo Oficial relacionado en temas de análisis jurídico	Nacional
27	Municipalidad de Guatemala	2	-1	1	1	Técnicos	Uso compartido de bien inmueble (Palacio de Correos)	Nacional
28	Banrural	1	1	1	1	Técnicos / Cobros	Administración de recursos financieros	Nacional
29	Líneas Aéreas	1	1	0	1	Técnicos / Transporte	Traslado de paquetería del país de origen al país de recepción por vía aérea	Nacional
30	Operadores postales particulares	-1	-1	0	-1	Competencia	Realizan operaciones postales	Nacional / Internacional

2.4 Análisis FODA

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

TEMA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> Contar con un departamento de Asesoría Legal. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la legislación Nacional en materia postal. 	<ul style="list-style-type: none"> Base Legal no actualizada. (Código Postal) Carencia de normativa acorde a las necesidades actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> No incorporar las actas, resoluciones y recomendaciones de la UPU y UPAEP en la legislación Nacional.
ORGANIZACIONES EXTERNAS E INTERNACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> Ser Estado miembro de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU– y otras instancias a nivel internacional 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer relaciones Internacionales con los países miembros de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU–. Recibir apoyo y financiamiento a través de la cooperación Internacional, (apoyo técnico, capacitaciones y 	<ul style="list-style-type: none"> Actas y convenios pendientes de ratificación con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU– u otras instituciones a nivel internacional. Compromisos suscritos con instituciones nacionales e 	<ul style="list-style-type: none"> Incapacidad de dar cumplimiento a compromisos Internacionales adquiridos en anteriores administraciones y que se encuentran pendientes.

		<p>desarrollo e implementación de nueva herramientas tecnológicas) de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y de la Unión Postal Universal –UPU–</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Alianzas Estratégicas con Organismos Internacionales que faciliten el servicio postal y que desarrollen servicios complementarios a la actividad postal. • Reactivación de relaciones con la Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana. 	internacionales suscritos previamente.	
GOBIERNO CENTRAL		<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo y buena comunicación con el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. • Apoyo en temas museísticos del Ministerio de Cultura y Deportes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Política de Contención del gasto del Estado de Guatemala. • Asignación Presupuestaria del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.
ANTERIOR CONCESIONARIO		<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de bienes muebles e inmuebles pendientes de liquidar por el anterior concesionario. • Normalizar relaciones con otros países para la exportación de correspondencia. 	• Bienes muebles e inmuebles pendientes de liquidar.	• Proceso de revertimiento lento y burocrático por parte del anterior concesionario.
SERVICIO POSTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar un servicio postal certificado por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– y la Unión Postal Universal –UPU–. • Disponer de un Sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes internacionales a nivel filatélico. • Usuarios postales con altas expectativas del servicio postal a nivel nacional. • Utilización de nuevas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura limitada del servicio postal a nivel nacional e internacional. • Difusión y promoción limitada del servicio postal y sus productos. 	• Alto nivel de competencia de Empresas Privadas (Operadores Postales), Empresas de Transporte e integradores actuales y nuevos, así como la

	<p>Información Postal internacional para el procesamiento de la correspondencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser los únicos emisores de sellos postales en el país. 	<p>modalidades y nuevos canales de venta, como el Comercio Electrónico para el servicio postal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercado Empresarial y juvenil. • Nuevos mercados internacionales • Capacidad de innovación y adopción de nuevas tecnologías. • Otras instituciones internacionales que perforan sellos postales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifario desactualizado (tarifas bajas de los servicios postales). • Atención de Centro de llamadas insuficiente. • Ser nuevos en el Mercado Postal. • Insuficiente contratación de líneas aéreas para la exportación de la correspondencia • Control y monitoreo al proceso postal con poca seguridad en el tratamiento óptimo de la correspondencia. 	<p>promoción agresiva de sus servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saturación del Mercado Postal a nivel nacional por operadores privados • Nuevos desafíos regulatorios externos. • Procesos de apertura de correspondencia lentos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT– • Percepción del usuario del servicio postal. • Cambio de hábitos de los usuarios postales, sector postal sustituido por el servicio de Internet y telefonía móvil. • Mayor cobertura del servicio de Internet. • Productos Filatélicos de otras administraciones postales. • Existencia de dos instituciones nacionales que franquean en el país sin alto nivel de calidad. • Nuevas formas de franqueo a nivel internacional.
<p>OFICINAS CENTRALES Y AGENCIAS POSTALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con agencias postales en todos los departamentos de la república. • Interconexión entre las 48 agencias postales y oficinas centrales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad en la localización de las instalaciones de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficientes Agencias Postales a nivel nacional en áreas urbanas y rurales. • Espacio físico mal distribuido y limitado. • Infraestructura inadecuada en instalaciones de agencias postales. • Mobiliario poco funcional por sus dimensiones y distribución. 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento insuficiente en instalaciones centrales y agencias postales. • Señal de internet inestable. • Obsolescencia de hardware, software y servidores. • Demanda no cubierta de hardware y software en la institución. • Programas de software en uso desactualizados. • Inadecuada infraestructura de red. 	
GESTION INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de seguridad a través de un dominio postal. • Estabilidad en la administración de la institución. • Capacidad para mejorar los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al constante cambio tecnológico. • Implementar las nuevas tecnologías de comunicaciones. • Certificar los procesos ante la UPU. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un Programa de Desarrollo y Promoción del personal. • Modalidad de contratación del personal que provoca compromiso limitado en la gestión institucional. • Falta de herramientas administrativas que permitan mejorar la planificación y organización así como el ahorro de tiempo, centralizar la información, contar con resultados precisos, el trabajo en equipo, toma de decisiones y optimización de los recursos. • Falta de herramientas administrativas que permitan mejorar la planificación y organización así como el ahorro de tiempo, centralizar la información, contar con resultados precisos, el trabajo en equipo, toma de 	<ul style="list-style-type: none"> • Otras instituciones de las que se dependen para iniciar o dar seguimiento a procesos. • Hallazgos de la Contraloría General de Cuentas por incumplimientos a la normativa de control interno. • Demora de procesos en el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. • Plazos externos de instituciones públicas que requieren cumplir con procesos, información y documentos.

			<p>decisiones y optimización de los recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiente capacidad tecnológica para sistematizar los procesos. • Procesos burocráticos que limitan el avance de la gestión institucional. 	
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano responsable y respetuoso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal en los puestos que se requieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación de personal. • Destrezas y habilidades parcialmente desarrolladas en el campo del servicio postal. • Clima organizacional inadecuado. • Personal administrativo y operativo insuficiente. • Incumplimiento de entrega de requerimientos de las áreas de trabajo. • Limitados conocimientos técnicos en la materia postal y tecnológica del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Multas y hallazgos por no contar con personal en los renglones presupuestarios requeridos.
OTROS FACTORES		<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de expertise en nuevas áreas. • Ampliar la gama de servicios que se ofrecen a los usuarios, más allá de las actividades principales del correo físico. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ataques de los usuarios y malos comentarios de medios de comunicación. • Implementación de Estados de excepción y calamidad pública. • Efectos económicos por la Pandemia COVID 19.

2.5 Análisis de la problemática

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

Problemas identificados	Descripción / Causas
<p>Decreto 650, Código Postal de la república de Guatemala</p>	<p>El Código Postal data del 21 de noviembre de 1904, normativa que no esa actualizada y adecuada a las actividades y necesidades del sector postal.</p> <p>El marco legal del sector postal Nacional no está actualizado y no incorpora las obligaciones internacionales al Convenio Postal Universal y su Reglamento, en específico el servicio postal universal –SPU–.</p>
<p>Ausencia de normas legales y regulación Nacional del sector postal en su conjunto.</p>	<p>La complejidad del mercado postal exige al Estado en el corto, mediano y largo plazo, ejecutar acciones de forma estructurada, ordenada y progresiva, principalmente en la defensa de los intereses y derechos de los clientes/usuarios.</p> <p>Se da un bajo cumplimiento a los compromisos emergentes de las actas, resoluciones, recomendaciones y manuales de la Unión Postal Universal –UPU–.</p> <p>Coexistencia de normas anticuadas u obsoletas.</p> <p>Necesidad de reglamentos y procedimientos certeros y efectivos para atender las quejas y reclamos, nacionales e internacionales.</p> <p>Los operadores postales privados operan sin mayor control y sin asumir responsabilidades específicas. Al carecer de un ente regulador para el sector, lo que provoca situaciones de competencia desleal y prácticas de desplazar a los rivales del mercado mediante el establecimiento de precios de bajo de costo.</p> <p>La ausencia de reglamentos y normas legales para las actividades del sector postal privado, es un obstáculo para impulsar el desarrollo de los servicios postales, con inversiones y participación de la iniciativa pública-privada.</p>

<p>Competencia desleal y sin regulación de los servicios postales / No tener el monopolio de los servicios postales.</p>	<p>La participación de la DGCT en el mercado de servicios postales básicos, se concentra en la prestación a nivel nacional e internacional con una intervención inicial a partir del revertimiento del servicio postal por debajo de lo normal, debido al reinicio de las actividades postales y a la fuerte competencia de operadores privados que cuentan con mejor infraestructura y disponen de la red de mayor cobertura geográfica y en la actualidad no se cuenta con un Ente Regulador de este servicio.</p> <p>El servicio que presta la DGCT no es un monopolio, el usuario directamente decide utilizarlo o no; en comparación con el servicio de pasaportes o licencias de conducir donde solo hay un prestador de cada uno de dichos servicios.</p> <p>Se debe formular una Política Sectorial que establezca los lineamientos de actuación del Estado para cumplir con su obligación del Sistema Postal Universal –SPU– y brindar condiciones aptas para que los operadores y el sector postal se desarrollen. Así mismo es necesario adecuar las normas legales de manera que permitan garantizar un SPU de calidad a toda la población y emitir los reglamentos y disposiciones complementarias que definan la explotación competitiva y justa del mercado postal por parte de los operadores privados.</p> <p>Los servicios de baja calidad no estimulan a los usuarios que buscan alternativas en otros operadores postales, que legal o ilegalmente también, prestan los servicios postales en el territorio nacional.</p>
<p>Bienes inmuebles de la DGCT que no cuentan con la documentación para regularizar su situación</p>	<p>Algunos inmuebles donde operaban las agencias postales no se cuentan con la documentación para regularizar la situación jurídica.</p> <p>Se pone en riesgo la posesión de los inmuebles y por ende la prestación de los servicios postales. La resistencia de unas algunas municipalidades a devolver espacios a la DGCT se puede traducir en un conflicto legal.</p>
<p>Tecnología</p>	<p>No hay país industrializado sin un sector postal desarrollado; así como no hay un sector postal desarrollado sin la presencia de un Operador Postal Designado del SPU fuerte y altamente tecnificado.</p> <p>La distribución rápida de mensajería y paquetería es clave para la sobrevivencia de los operadores postales, por lo que los servicios postales del mundo se modernizan y buscan estrategias tecnológicas que les permitan hacerlo.</p>

	<p>Las diversas administraciones postales de América Latina aún no han conseguido las condiciones adecuadas para administrar la nueva complejidad del sector postal. Migración a plataformas digitales para consultas en temas de recepción y entrega de paquetería.</p> <p>Falta de equipo de cómputo moderno y eficiente, así como de soporte técnico para llevar a cabo las funciones del trabajo de las Unidades y Departamentos de la DGCT.</p>
Desarrollo Postal	<p>Guatemala no aparece en Índice integrado de desarrollo postal de la UPU – Clasificación mundial de 2018 y 2019. La clasificación está basada en el índice integrado de desarrollo postal abarca a un total de 173 países, se hace el estudio comparativo de la infraestructura fundamental para el desarrollo del servicio postal.</p> <p>El Estado de Guatemala no cumple con los requisitos para aplicar a ciertos proyectos de cooperación internacional, debido a la falta de exportación de correspondencia, afectando a la población que realiza envíos postales al extranjero.</p>
Ausencia de talleres especializados para la impresión y perforación de sellos postales	<p>Se cuenta con dos talleres impresores de sellos postales administrados por el Estado (Taller Nacional de Grabados en Acero y Tipografía Nacional), lo cual impide la rapidez en los tiempos de entrega e innovación en técnicas de impresión y perforado.</p>
Espacio físico limitado para el desarrollo de las operaciones postales y limitaciones en la flota vehicular	<p>No se cuenta con el espacio adecuado para la planta de procesamiento postal para la realización de los diferentes procesos de los envíos postales (correspondencia y paquetería) a distribuir a la población y cumplir con los estándares de calidad establecidos.</p> <p>Debido a la ocupación del espacio físico en el Palacio de Correos por parte de la Municipalidad capitalina, se han tenido inconvenientes en la utilización de los espacios físicos ya que no se cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento, procesamiento y distribución de las piezas postales.</p> <p>No se cuentan con suficientes vehículos para realizar las operaciones de distribución y reparto de las piezas postales.</p>
Personal idóneo	<p>No se cuenta con el personal contratado en los renglones presupuestarios necesarios para ejercer funciones de dirección y ejecución en las jefaturas que conforman la DGCT y en las agencias postales departamentales.</p>

Falta de personal en las revisiones y reuniones de trabajo en las áreas de trabajo de la institución, lo que hace evidente la falta de personal para llevar a cabo la labor que desempeñan, esto derivado del crecimiento de las operaciones postales, el problema se complica aún más en las agencias postales donde faltan carteros y personal administrativo para cumplir en menor tiempo las entregas.

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

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

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

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

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

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

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

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

El sector postal en Guatemala carece de una estructura que permita a las principales partes involucradas: Usuarios, sociedad, Gobierno, Ministerio, Dirección General de Correos y Telégrafos y operadores privados disponer de un ordenamiento institucional para el ejercicio de sus actividades.

El principal resultado de esta situación sectorial es no contar con una oferta de servicios postales acorde con las necesidades actuales del desarrollo económico y social del país.

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

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

La Competencia desleal y sin regulación de los servicios postales / No tener el monopolio de los servicios postales: El usuario de los servicios postales puede utilizar el principio de libertad de elección, el cual consiste en que de manera exclusiva recae en el usuario la elección del operador de los servicios postales, salvo en aquellos casos en que el servicio se debe proveer de manera exclusiva por el operador postal oficial o concesionario de correo.

La participación de la DGCT en los servicios postales básicos, tiene riesgo de deterioro por el marco legal inadecuado, que genera un número indeterminado de operadores que prestan servicios postales en las zonas rentables del mercado bajo ningún control, sin asumir responsabilidades específicas frente a los usuarios de los servicios postales, manteniendo sus características de informalidad y sin la adecuada preservación de los servicios a los ciudadanos, ya que no es posible con certeza afirmar que las condiciones de la prestación ofrece garantías en cuanto a calidad, acceso, generando además una

distorsión significativa en los precios que favorece a los grandes impositores por sobre los ciudadanos en forma individual.

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

Entre Las áreas de nuevos servicios que apoyan la expansión del comercio electrónico están: El portal de envíos postales en línea (centro comercial); declaración de aduanas en línea; integración de servicios postales web con sitios de comercio electrónico; tienda online de productos filatélicos y postales; la administración en línea (entrega de documentos y mercancías); las finanzas electrónicas (pago de facturas en línea) y los servicios de soporte: Búsqueda en línea (códigos postales, direcciones, oficinas postales); contacto en línea y servicio al cliente; facturación postal electrónica; y notificación electrónica.

La incorporación de nuevas y avanzadas tecnologías requiere por parte del Estado grandes inversiones, para la implementación de nuevos sistemas, equipamiento y programas que permitan dar seguimiento a la correspondencia y paquetería por parte del usuario, uno de ellos es el International Postal System, el cual cubre protocolos, control, rastreo y seguridad de la paquetería confiada por los usuarios del servicio postal. Los avances tecnológicos en si no constituyen no una competencia para el sector postal, sino un aliado para ofrecer nuevos servicios de valor agregado a los usuarios, por lo cual la DGCT debe invertir en tecnologías necesarias para afrontar los nuevos retos del mercado postal.

El Desarrollo postal: En la evaluación mundial realizada por la UPU en sus informes de Desarrollo Postal de 2018 y 2019, Guatemala está afuera de ranquin. En esas ediciones se hace el estudio comparativo de una infraestructura fundamental para el desarrollo del servicio postal. Entre los 173 países en el estudio del 2018, los cinco mejor evaluados fueron Suiza, Países Bajos, Japón, Alemania y Francia; Estados Unidos aparece en el puesto ocho.

El país de Latinoamérica mejor ubicado es Brasil en el puesto 44. En Centroamérica aparecen El Salvador, en el puesto 78, seguido de Costa Rica, en el puesto 90; Honduras, en el 114; y Nicaragua en el puesto 163, mientras que Haití está en la posición 171. Mientras que Tuvalu un país de Oceanía se encuentra en el último puesto con una calificación de 0.00.

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

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

2.6 Modelo explicativo

En términos generales se entiende por Servicios Postales, el conjunto de actividades por medio de las cuales se envían objetos postales de un remitente para ser entregados a un destinatario en una dirección que identifica un punto geográfico determinado.

El mercado postal nacional no cuenta con la reglamentación y el control necesario para el resto de empresas que actúan como operadores postales; esta competencia presta servicios en la misma actividad que la DGCT, desarrollan esta ocupación:

- a) Sin control y supervisión de un órgano rector;
- b) Sin asumir responsabilidades específicas frente a los usuarios de los servicios postales, manteniendo sus características de informalidad y sin la adecuada preservación de los servicios a los ciudadanos, ya que no es posible con certeza afirmar, que las condiciones de la prestación, ofrece garantías en cuanto a calidad, seguridad y libre acceso;
- c) Generan además una distorsión significativa en los precios, que favorece a los grandes impositores por sobre los ciudadanos en forma individual.

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

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

El sector postal en la república de Guatemala carece de una estructura que permita a las principales partes involucradas (Clientes, sociedad, Gobierno, Ministerio y operadores privados) disponer de un ordenamiento institucional para el ejercicio de sus actividades. Con base en el problema central definido, se construye el siguiente modelo explicativo utilizando en el siguiente esquema:

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

2.7 Modelo prescriptivo

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

MODELO PRESCRIPTIVO									
PROBLEMA	FACTORES CAUSALES VINCULADOS	QUIENES	REGIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL	% DE IMPACTO	FUENTE DE INFORMACIÓN	TIPO DE ESTUDIO	AÑO	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	INTERVENCIONES O PRODUCTOS
Competencia desleal y sin regulación de los servicios postales	Prestación de servicios inadecuados que afecta la seguridad postal	Población usuaria del servicio postal	Toda la República de Guatemala y destino internacional	Sin definir	Informes estadísticos de la prestación del servicio postal durante el tiempo que estuvo concesionario.	Estadístico institucional	2017-2019	Se establecieron los puntos de servicio que más demanda tienen del servicio postal	Agencias postales a nivel República

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

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

1. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1.1 Objetivo general

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

1.2 Líneas estratégicas

El Plan tomará como punto de partida las líneas estratégicas de actuación definidas para 2023-2027, orientadas a incrementar y estabilizar los ingresos de la Institución, mejorar la eficiencia y eficacia, así como a la optimización de costes y al posicionamiento de la Dirección General de Correos y Telégrafos como el operador postal Oficial de referencia en el mercado de la mensajería y paquetería, fundamentalmente la derivada del comercio nacional e internacional. Las líneas de estratégicas definidas son las siguientes:

- 1) **Programas de mejora.** Poner en manos de la ciudadanía un servicio eficaz y eficiente de intercambio de piezas postales y mercancías.
- 2) **Contribuir al desarrollo nacional.** Contribuir al desarrollo económico y social de la población en general, mediante la estabilización del empleo y mejora de la capacitación y profesionalización de su recurso humano, aspecto clave en el que la Dirección General de Correos y Telégrafos pretende diversificar sus servicios y aspira a convertirse en un operador logístico a nivel internacional de referencia.
- 3) **Rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad.** Garantizar la disponibilidad de recursos de financiamiento sostenible a corto, mediano y largo plazo, para cubrir los costos de operación de los servicios postales, en las condiciones de prestación que se hayan determinado.
- 4) **Innovación y diversificación de productos y servicios.** Adoptar la digitalización, redefinir propuestas de valor y desarrollar nuevos productos y servicios postales e implementar nuevas tecnologías para reinventarse y responder a los retos globales, así como de nuevos servicios que acerquen a la Dirección General de Correos y Telégrafos a todos los ciudadanos.

- 5) **Potenciar la capacidad del servicio público prestado por Correos y habilitar nuevos puntos de servicio postal.** Para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, el crecimiento de la cobertura proyectada con el fin de acercar los servicios postales a cualquier municipio del País para contribuir al logro del desarrollo y la mejora continua en la calidad de los servicios postales nacional y contribuyendo así a incrementar el volumen de ingresos de la institución.

1.3 Objetivo estratégico

Según lo establecido en el Plan estratégico Institucional del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda PEI-MICIV-2021-2032, el objetivo estratégico asignado a la Dirección General de correos y Telégrafos es el siguiente:

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

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, como Autoridad Superior, y la Dirección General de Correos y Telégrafos como Operador Postal Designado de los Servicios Postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, está facultada exclusivamente para la prestación de la actividad postal, que es un servicio público nacional instituido para la recepción, clasificación, transporte y entrega de la correspondencia, conforme a las condiciones y los reglamentos que la legislación, nacional e internacional, establecen y que el Gobierno de la República garantiza: Seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a estos servicios, manteniendo niveles adecuados en los indicadores de acceso, calidad y precios para proteger los intereses de los usuarios y dar cumplimiento al Servicio Postal Universal –SPU–. Asimismo, implementar la continuidad ininterrumpida del derecho a disponer de los servicios postales del Correo Oficial de la república de Guatemala.

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

- a) **ACCIÓN A DESARROLLAR:** Cumplir con los servicios postales del Correo Oficial de la República de Guatemala en todas las agencias postales, supervisando y verificando los estándares de calidad de dichos servicios;
- b) **POBLACIÓN OBJETIVO:** Atender la obligatoriedad de la prestación de los servicios postales del Correo Oficial de la república de Guatemala a la población del país, ya que es un servicio esencial que debe prestar el Estado de Guatemala;
- c) **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Cobertura estratégica en base a la proyección estimada para la habilitación progresiva de agencias postales en las diferentes áreas geográficas en todo el territorio Nacional;
- d) **TIEMPO DE APLICACIÓN:** Para el período de 2023-2027, la Dirección General de Correos y Telégrafos, prestará el Servicio Postal Universal atendiendo los estándares de calidad y los diversos procesos de control internacional establecidos por la Unión Postal Universal –UPU– y la Unión Postal de América, España y Portugal –UPAEP–.
- e) **SITUACIÓN A CAMBIAR:** Concretar objetivos de calidad en la prestación de los servicios, obtener y mantener de forma permanente el acceso progresivo para toda la población en cualquier parte del territorio, garantizando el derecho fundamental a la comunicación postal entre todos los ciudadanos.

1.4 Identificación de resultados

La Dirección General de Correos y Telégrafos de conformidad con sus atribuciones y funciones, y como entidad rectora de la prestación de los servicios postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, plantea para el año 2023–2027 como resultado estratégico:

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

- a) **Nombre:** Incrementar y mejorar los servicios postales;
- b) **Población objetivo:** Población Objetivo, 6,944,677 habitantes, subconjunto de población potencial que se busca atender en el corto y mediano plazo. Población Universo proyectada para el 2023 es de 17,602,431 habitantes;
- c) **Cambio:** Incrementar y mejorar la prestación del servicio postal universal.

- d) **Tiempo/Magnitud:** Aumentar 10 agencias postales durante el año 2023;
- e) **Condición de interés:** Aumentar/Incrementar las agencias postales para mejorar la prestación de los servicios postales.
- f) **Descripción:** Durante el año 2023 se busca incrementar la cobertura geográfica postal.

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

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

La ventaja de las actividades de servicios en la estructura económica del país, hace que el mercado postal Nacional tenga un gran potencial de crecimiento dado el desarrollo del sector de los servicios postales.

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

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

Al tomar en consideración los destinatarios de los envíos postales, se encuentra que un 70% del volumen del correo del país, va dirigido a los individuos o personas (domicilios – hogares). De allí, la importancia de disponer de una prestación de servicios postales básicos que ofrezcan facilidades de acceso con entrega de calidad a todos los domicilios de los usuarios en todo el país e igualmente brindarles facilidades de acceso en recepción al segmento empresarial que genera la mayor parte del volumen de envíos postales que se producen en el país.

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

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

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

1.5 Objetivos Operativos Anuales

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

Para el ejercicio fiscal 2023 la DGCT tiene proyectada la ampliación de la cobertura geográfica postal en un 5% en cumplimiento de los compromisos constitucionales e internacionales, con énfasis en las personas y su bienestar, garantizando a todos los habitantes de la República, especialmente a los grupos más vulnerables, la prestación de un Servicio Postal Universal –SPU– mediante servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida.

- a. **ACCIÓN A DESARROLLAR:** La ampliación de la cobertura geográfica postal en un 5% para brindar el servicio postal y cumplir con el funcionamiento integral de las agencias postales, asegurando que se preste el servicio a los usuarios en las mejores condiciones, promoviendo la sana competencia y modernizarlo con inversión en tecnología postal e infraestructura;
- b. **POBLACIÓN OBJETIVO:** Atender a una población estimada en 17,602,431 habitantes, a la cual la Dirección General de Correos y Telégrafos deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística –INE–, de la cual procede la proyección de agencias postales a habilitar en el ejercicio fiscal en mención, con la finalidad que los objetos postales de un remitente sean entregados a un destinatario en una dirección que identifica un punto geográfico determinado, considerados como la admisión o recepción, la expedición, la clasificación, el transporte y la entrega de objetos postales, cartas electrónicas, tarjetas postales, impresos de toda índole y paquetería entre otros, con el objetivo principal de mejorar el nivel de vida de la población.
- c. **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Brindar el Servicio Postal Universal –SPU– a nivel Nacional, mediante las agencias postales departamentales que se encuentran en funcionamiento y las que se habilitaron en el 2022, así como las tres (03) agencias postales proyectadas a habilitarse en el ejercicio fiscal 2023;
- d. **TIEMPO DE APLICACIÓN:** Para el año 2023 la Dirección General de Correos y Telégrafos, deberá prestar el servicio postal observando los estándares de calidad y aplicar los diversos procesos operativos y de control que aseguren el eficaz

tratamiento de la correspondencia nacional e internacional, establecidos por la Unión Postal Universal -UPU- y Unión Postal de las Américas, España y Portugal-UPAEP-

- e. SITUACIÓN A CAMBIAR:** Para el año 2023, elevar la cobertura geográfica y la calidad del Servicio Postal Universal –SPU–, dando continuidad ininterrumpida del derecho a disponer de los servicios, entrega a domicilio, nivel de certeza del cumplimiento de las condiciones de tiempo de entrega y otros factores de calidad, así como brindar seguridad en la integridad y cuidado de los objetos postales durante el proceso del servicio.

Objetivo Operativo	Red de Categorías Programáticas Programa-Subprograma-Proyecto
<p>Para el ejercicio fiscal 2023 la DGCT tiene proyectada la ampliación de la cobertura geográfica postal en un 4% en cumplimiento de los compromisos constitucionales e internacionales, con énfasis en las personas y su bienestar, garantizando a todos los habitantes de la República, especialmente a los grupos más vulnerables, la prestación de un Servicio Postal Universal –SPU– mediante servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida.</p>	<p>17-00-000-001-000 17-00-000-002-000 99-00-000-002-000</p>

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

Para incrementar la cobertura geográfica postal en el 2023, se deben realizar inversiones para realizar la apertura de agencias postales en las diferentes regiones del país y así apoyar los planes y programas gubernamentales que se ejecutan en las zonas de mayor pobreza, vulnerabilidad alimentaria y nutricional.

2. OBJETIVOS OPERATIVOS MULTIANUALES

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

Para el periodo 2023-2027 la DGCT tiene proyectada la ampliación de la cobertura geográfica postal en cumplimiento de los compromisos constitucionales e internacionales, con énfasis en las personas y su bienestar, garantizando a todos los habitantes de la República, especialmente a los grupos más vulnerables, la prestación de un Servicio Postal Universal –SPU– mediante servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida.

- a. **ACCIÓN A DESARROLLAR:** La ampliación de la cobertura geográfica postal en un 4% para brindar el servicio postal y cumplir con el funcionamiento integral de las agencias postales, asegurando que se preste los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala a los usuarios en las mejores condiciones, promoviendo la sana competencia y modernizarlo con inversión en tecnología postal e infraestructura;
- b. **POBLACIÓN OBJETIVO:** Atender a una población estimada para el 2023 de 17,602,431 habitantes, a la cual la DGCT deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística-INE, de la cual procede la proyección de agencias postales a habilitar en el ejercicio fiscal en mención, con la finalidad que los objetos postales de un remitente sean entregados a un destinatario en una dirección que identifica un punto geográfico determinado, considerados como la admisión o recepción, la expedición, la clasificación, el transporte y la entrega de objetos postales, cartas electrónicas, tarjetas postales, impresos de toda índole y paquetería entre otros, con el objetivo principal de mejorar el nivel de vida de la población;
- c. **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Brindar el Servicio Postal Universal –SPU– a nivel Nacional, mediante la apertura de agencias postales departamentales que a la presente fecha se encuentran en funcionamiento, así como las agencias postales proyectadas a habilitarse del año 2023 al año 2027;

- d. **TIEMPO DE APLICACIÓN:** Para el periodo 2023-2027 la Dirección General de Correos y Telégrafos, deberá prestar los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala, observando los estándares de calidad y aplicar los diversos procesos operativos y de control que aseguren el eficaz tratamiento de la correspondencia nacional e internacional, establecidos por la Unión Postal Universal -UPU- y Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-;
- e. **SITUACIÓN A CAMBIAR:** Para el año 2023, se debe sostener las operaciones de los servicios postales del correo Oficial de Guatemala, garantizando la continuidad ininterrumpida del derecho a disponer de los servicios postales, la entrega a domicilio, nivel de certeza del cumplimiento de la condiciones de tiempo de entrega y otros factores de calidad, seguridad en la integridad y cuidado de los objetos postales durante el proceso del servicio, garantías de precios del Servicio Postal Universal – SPU-, acciones en donde puedan desarrollarse los planes de inversión y desarrollo necesarios para el país y ponerlos al alcance y en beneficio de la población.

3. COMPROMISOS

Es compromiso del Estado la prestación del Servicio Postal Universal –SPU– que corresponda a una oferta de servicios postales básicos, prestados en forma permanente en todos los puntos de servicio habilitados en el territorio nacional, en condiciones de calidad y de precios accesibles en cumplimiento a la normativa nacional y acuerdos y convenios internacionales que garanticen un servicio de comunicación postal adecuado que contribuya al desarrollo económico y social de la población en general.

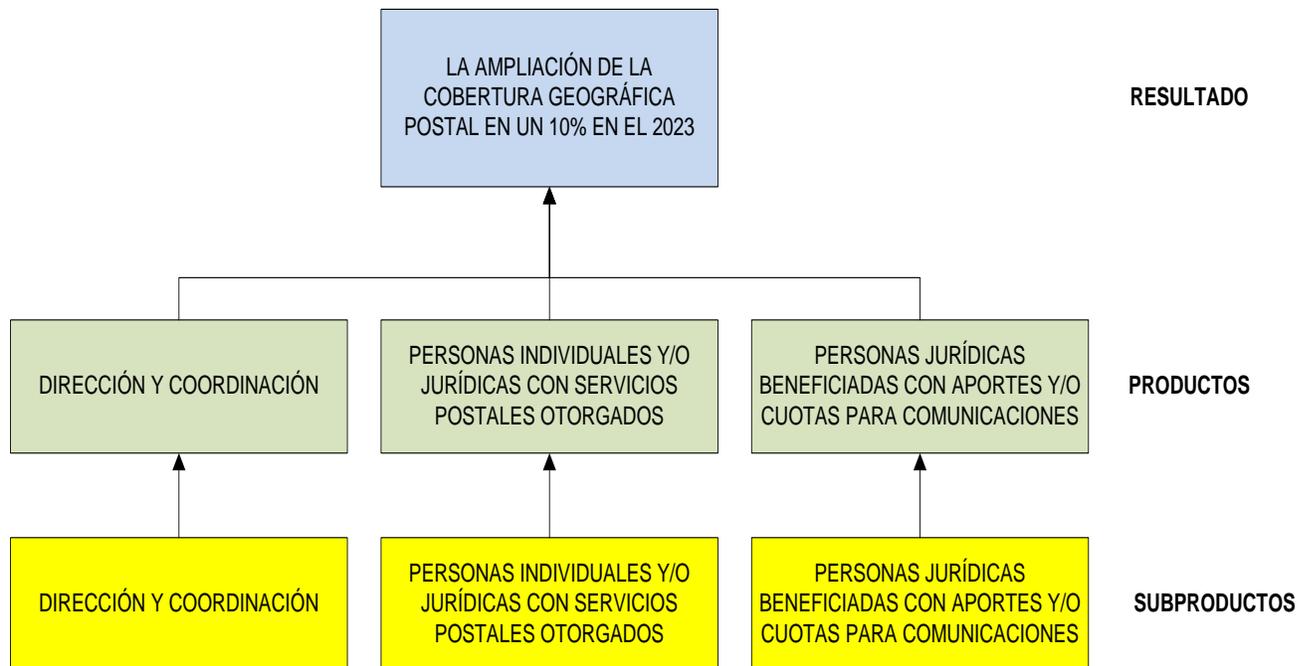
Los compromisos de la Dirección General de Correos y Telégrafos para el año 2023 de acuerdo a sus funciones son la **apertura de agencias postales**, esto permitirá mejorar el servicio postales del correo Oficial de Guatemala en las cabeceras municipales que actualmente no cuentan con esos servicios, se facilitará el intercambio comercial de bienes y servicios al ampliar la cobertura de correos, se incrementará el intercambio, nacional y extranjero, de correo y paquetería, se crearan fuentes de empleo directo e indirecto en diferentes regiones de la república.

- a) **ACCIÓN A DESARROLLAR:** Habilitación de Agencias Postales en puntos estratégicos del territorio nacional y la contratación del personal operativo y administrativo para la prestación de los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala, modernizando los servicios postales que se ofrecen en el mercado Nacional, en concordancia con las necesidades de las actividades económicas y sociales actuales del país;

- b) **POBLACIÓN OBJETIVO:** Cobertura del servicio postal universal a una población estimada de 17,602,431 habitantes, a la cual la DGCT deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del servicio postal, con base a información poblacional del Instituto Nacional de Estadística –INE–;
- c) **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Prestar el Servicio Postal Universal –SPU– a nivel nacional de acuerdo con las agencias postales departamentales que a la presente fecha se encuentran en funcionamiento, así como las tres (3) agencias postales proyectadas a habilitarse en el ejercicio fiscal 2023.
- d) **CUANTIFICACIÓN** Se tiene previsto para el año 2023, habilitar tres (03) nuevos puntos de servicio postal, los cuales se adicionan a la red de agencias postales ya en operaciones, éstos se encuentran en ubicaciones que garantizan el cumplimiento de las metas propuestas, el crecimiento de la cobertura proyectada para lograr desarrollo y la mejora continua en la calidad del servicio postal nacional.

4. RESULTADOS, PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS

Los Resultados, Productos y Subproductos definidos para el ejercicio fiscal 2023 para la Dirección General de Correos y Telégrafos son:



Los productos y subproductos antes descritos, cuentan cada uno con la asignación de metas y de presupuesto para el ejercicio fiscal 2023, según se visualiza en el cuadro denominado “Planificación Anual y Cuatrimestral de Productos y Subproductos”

Las metas a alcanzar con la ejecución del Plan Operativo Anual POA-2023 se expresan a través de unidades de medida, en el caso del servicio postal, la unidad de medida son los **Eventos, Personas y Aportes**, expresados en cada uno de los programas que integran el presupuesto de la Dirección General de Correos y Telégrafos. Los productos finales de la Dirección General de Correos y Telégrafos son los que se indican en la tabla siguiente.

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

4.1 Descripción de la red de categorías programáticas

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

PRODUCTOS Y SUB-PRODUCTOS (RED DE PRODUCCIÓN)

A. PRODUCTOS

- a) DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN
- b) PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURÍDICAS CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS
- c) PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES

B. SUBPRODUCTOS

- a) DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN
- b) PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURÍDICAS O CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS
- c) PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES

4.1.1 Dirección y coordinación

Este rubro comprende los eventos de compra de bienes y/o suministros y contratación de personal en los diferentes renglones presupuestarios 011, 021 y 029.

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

La Dirección General de Correos y Telégrafos para el año 2023 tiene proyectado cubrir las necesidades de los servicios postales y alcanzar las metas planificadas, para ello es necesaria la contratación del personal operativo y administrativo, en los renglones presupuestarios adecuados, para cubrir los diferentes puestos de trabajo que permitirán brindar la prestación del servicio con calidad y eficiencia.

4.1.2 Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados

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

Todos los envíos postales², deberán indicar la dirección del destinatario y del remitente, y siempre delante el nombre de la oficina postal encargada de la distribución. La Dirección General de Correos y Telégrafos, busca el logro de los objetivos enmarcados en el servicio postal, con la finalidad de agilizar el proceso de encaminamiento a la que es sometida la correspondencia.

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

² Cartas, tarjetas, impresos y pequeños paquetes, encomiendas, cecogramas (correspondencia que es intercambiada entre personas no videntes).

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

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

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

4.1.4 Descripción de la estructura programática

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

**RED PROGRAMÁTICA
CONTRATACIÓN DE RECURSO HUMANO, BIENES Y SERVICIOS**

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

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

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

5. ACCIONES

Para obtener los resultados propuestos por la Dirección General es necesario obtener el financiamiento necesario para lograr y cumplir las mejoras, así como para:

- a) Fortalecer el papel del sector postal como un instrumento fundamental para el desarrollo Nacional, garantizar la universalidad de los servicios postales (auto sostenible), preparar al sector postal para la integración internacional en proyectos programados, estimular la generación de empleos, implementar el desarrollo de servicios, buscar el equilibrio entre universalización y competencia, organizar y regular al sector postal Nacional, todo esto procurando estrategias que permitan la claridad y la libertad de competencia postal a nivel Nacional e Internacional;
- b) Brindar los servicios postales básicos de interés económico general para el país y que el Estado de Guatemala garantiza en el marco de los Acuerdos y Convenios internacionales suscritos con la UPU y UPAEP, así como brindar a toda la población los servicios postales de forma permanente, a precios asequibles, y en condiciones de accesibilidad y calidad aceptables y financieramente sostenibles en el tiempo.

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

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

PRODUCTOS:

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

SUBPRODUCTOS:

- DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Acciones del subproducto:

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

- PERSONAS JURÍDICAS O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS

Acciones del subproducto:

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

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

Acciones del subproducto:

1. Opción a donaciones de equipo para mejoramiento de la actividad postal.
2. Acceso a cooperación internacional para fortalecer cumplimiento de mandato institucional.
3. Financiamiento para asistencia en capacitaciones.

4. Facilitar intercambio de conocimientos en materia de operaciones postales.
5. Disposición del fondo para el mejoramiento de la calidad de servicio FMCS, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

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

En el presente documento se estableció el costo de los subproductos que se entregan a la población guatemalteca.

La entrega de los servicios postales a la población se lleva a cabo en los denominados centros de atención o centros de costo (Agencias Postales de la la DGCT), las agencias postales actuales son:

Centro de costo	Código de centro	Nombre de centro-geográfico
Unidad de Inspección Postal	2968	Guatemala, Guatemala
Agencia Postal Todos Santos Cuchumatan	16245	Todos santos, Huehuetenango
Agencia Postal San Pedro La Laguna	16246	San Pedro La Laguna, Sololá
Agencia Postal Salamá	16247	Salamá, Baja Verapaz
Agencia Postal Jutiapa	16248	Jutiapa, Jutiapa
Agencia Postal Aguacatán	16249	Aguacatan, Huehuetenango
Agencia Postal Chimaltenango	16250	Chimaltenango, Chimaltenango
Agencia Postal Quetzaltenango	16251	Quetzaltenango, Quetzaltenango
Agencia Postal Antigua Guatemala/San Juan Sacatepéquez	16253	Antigua, Sacatepéquez
Agencia Postal Villa Canales	16255	Villa Canales, Guatemala
Agencia Postal Huehuetenango	16256	Huehuetenango, Huehuetenango
Agencia Postal San Marcos	16258	San Marcos, San Marcos
Agencia Postal San Marcos/Tejutla	16259	Tejutla, San Marcos
Agencia Postal Retalhuleu	16260	Retalhuleu, Retalhuleu
Agencia Postal Totonicapán	16261	Totonicapán, Totonicapán
Agencia Postal Quiché/Santa Cruz Quiché	16262	Santa Cruz del Quiché, Quiché
Agencia Postal Quiché/Uspantan	16265	Uspantan, Quiché
Agencia Postal Quiché/Ixcán	16266	Ixcán, Quiché
Agencia Postal El Progreso/Guastatoya	16268	Guastatoya, El Progreso
Agencia Postal Escuintla/Santa Lucia Cotzumalguapa	16271	Santa Lucia, Escuintla
Agencia Postal Santa Rosa/Cuilapa	16272	Cuilapa, Santa Rosa
Agencia Postal Barberena	16277	Barberena, Santa Rosa
Agencia Postal Huehuetenango/Chiantla	16278	Chiantla, Huehuetenango
Agencia Postal Huehuetenango/San Mateo Ixtatan	16283	San Mateo Ixtatan, Huehuetenango
Agencia Postal Baja Verapaz/Cubulco	16286	Cubulco, Baja Verapaz
Agencia Postal Alta Verapaz/Cobán	16287	Cobán, Alta Verapaz
Agencia Postal Izabal/Puerto Barrios	16288	Puerto Barrios, Izabal
Agencia Postal Izabal/Morales	16289	Morales, Izabal
Agencia Postal Izabal/Los Amates	16290	Los Amates, Izabal
Agencia Postal Chiquimula	16293	Chiquimula, Chiquimula
Agencia Postal Jalapa	16294	Jalapa, Jalapa
Agencia Postal San Juan Sacatepéquez	17434	San Juan, Guatemala
Agencia Postal Nueva Santa Rosa	17435	Nueva Santa Rosa, Santa Rosa
Agencia Postal Amatitlán	17436	Amatitlán, Guatemala
Agencia Postal Pueblo Nuevo Viñas	17675	Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa

Agencia Postal La Unión	17677	La Unión, Zacapa
Agencia Postal Usumatlan	17678	Usumatlan, Zacapa
Agencia Postal Concepción Las Minas	17701	Concepción Las Minas, Chiquimula
Agencia Postal Fronteras	17708	Livingston, Izabal
Agencia Postal Puerto San José	17786	San José, escuintla
Agencia Postal San José La Máquina	17787	San José La Máquina, Suchitepéquez
Agencia Postal San Jerónimo	17788	San Jerónimo, Baja Verapaz
Agencia Postal San Fernando Chahal	17790	Chahal, Alta Verapaz
Agencia Postal Escuintla	18420	Escuintla, Escuintla
Agencia Postal Ocos	18425	Ocos, San Marcos
Agencia Postal San Felipe	18428	San Felipe, Retalhuleu
Agencia Postal El Palmar	18418	El Palmar, Quetzaltenango
Agencia Postal La Blanca	Sin código	La Blanca, San Marcos

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

Lista o detalle de todos los insumos que son necesarios para realizar la actividad o entrega a la población de cada subproducto.

Los insumos pueden ser de los siguientes tipos:

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

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

7. PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (GRUPO 0)

El personal está clasificado en el tipo costos recursos humanos.

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

En el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas –CGC–, se establece que cada institución pública, debe estar organizada internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico para lograr una orientación eficiente y efectiva de sus actividades.

Por lo tanto y con la finalidad de fortalecer las actividades operativas y administrativas de la DGCT, que respondan al cumplimiento de los objetivos institucionales con base a la planificación, dirección, coordinación, supervisión, control de programas y políticas que contribuyan al buen desarrollo institucional sostenible, se proyectó incrementar la plantilla actual del recurso humano para el período de 2023-2027, mediante la creación de nuevas plazas para las áreas operativas y administrativas, que estarán distribuidas en la planta central, agencia postal central, agencias postales departamentales y sus municipios para poder responder a las necesidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos y así cumplir satisfactoriamente con los objetivos y propósitos institucionales para beneficio de los usuarios y de la población en general.

En la matriz de Recursos Humanos elaborada se incluye la derogación de todo lo correspondiente a pagos por RRHH.

Para los datos de Recursos Humanos para el 2023 **Ver matriz No. 3**

8. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (POA 2022 Y POM 2023-2027)

En esta sección se incluye la programación mensual de productos y subproductos a obtener en el ejercicio fiscal 2023 y la programación multianual para 2023-2027, correspondiente a lo financiado con presupuesto de funcionamiento.

La programación mensual se basa en la matriz de productos y subproductos, donde se colocaran los montos de las metas físicas y financieras en forma mensual, por cuatrimestre y total.

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	NOMBRE EST. PROG.	PRODUCTO / SUBPRODUCTO		UNIDAD DE MEDIDA
17				SERVICIOS DE CORREOS Y TELÉGRAFOS			
	00			SIN SUBPROGRAMA			
		000		SIN PROYECTO			
			001	DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	Producto	Dirección y coordinación	Evento
				SIN OBRA	Subproducto	Dirección y coordinación	Evento
			002	SERVICIOS POSTALES			
				SIN OBRA			
				SIN OBRA			
					Producto	Personas individuales y/o jurídicas con servicios postales otorgados	Persona
					Subproducto	Personas jurídicas o individuales con servicios postales otorgados	Persona

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

9. PROGRAMACIÓN MENSUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN (POA 2023 Y POM 2023-2027)

NO APLICA. La DGCT no cuenta con proyectos de inversión para el ejercicio fiscal 2023, por lo que no se incluye programación mensual y multianual.

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

10. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS, PRODUCTO Y SUBPRODUCTO

De acuerdo a los productos incluidos en el POA 2023 y con base a los indicadores definidos en el PEI 2022-2032 del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda –CIV– se actualiza la información de resultados esperados para el periodo 2023-2027, se considera como indicador de resultado el siguiente:

- a) **Nombre del Indicador:** Incrementar el servicio postal.
- b) **Categoría del Indicador:** Prestación del servicio público postal que el Estado de Guatemala se encuentra obligado a garantizar a todos los habitantes.
- c) **Meta de la Política General de Gobierno asociada:** Ampliar la cobertura de los servicios postales, con énfasis en las personas y su bienestar.
- d) **Política pública asociada.** Estado responsable, transparente y efectivo, cuya función principal es ofrecer una estructura administrativa esencial para una eficiente evolución de la sociedad, así como administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de los ciudadanos, mediante el fortalecimiento institucional.
- e) **Descripción del Indicador:** Ampliación de la cobertura de los servicios postales a nivel nacional para satisfacer a la población, a través de la prestación de un servicio postal universal accesible, de calidad y con tarifas asequibles.

Favorecer el uso de los servicios postales como instrumento facilitador de la actividad económica y social del país, favoreciendo su crecimiento y desarrollo.
- f) **Fórmula de cálculo:** $(\text{Agencias postales por año} / \text{Total de agencias proyectadas al año 2027}) * 100$

g) Ámbito geográfico: Nacional.

h) Frecuencia de la medición: Semestral.

TENDENCIA DEL INDICADOR	2023	2024	2025	2026	2027
Años					
Valor del indicador en datos absolutos	3	8	7	5	5
Valor del indicador datos relativos %	4%	10%	9%	7%	7%

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

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

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL

Producción asociada al cumplimiento de la meta

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

11. INFORMACION GENERAL

11.1 Definiciones

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

Agencia postal. Establecimiento que presta el servicio postal, que depende de otro principal y desempeña las mismas funciones que éste en otro lugar

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

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

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

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

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

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

Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN–. Es el órgano rector del sistema presupuestario, responsable de cumplir y hacer cumplir todo lo relativo al régimen jurídico hacendario del estado, incluyendo la formulación de la política fiscal, administración de los

ingresos fiscales, gestión de financiamiento interno y externo, ejecución presupuestaria, registro, control y administración de los bienes que constituyen el patrimonio del Estado.

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

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

Población objetivo. Se refiere al sector hacia donde se van a dirigir las intervenciones. Responde al ¿quién? o ¿quiénes? del resultado (Individuos, comunidades, organizaciones, instituciones, etc.).

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

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

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

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

Servicios postales. Cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales. Son servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia, excepto aquellos servicios que están reservados a la entidad operadora responsable de prestar el denominado servicio postal universal.

Servicio Postal Universal –SPU–. Es el conjunto de servicios postales básicos mínimos de calidad disponibles a todos los habitantes de un territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor accesible.

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

Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–. Asociación de los servicios u operadores de correos nacionales públicos. Sus objetivos son coordinar los servicios postales de sus integrantes y facilitar la comunicación postal

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

11.2 Abreviaturas

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

12. ANEXOS

Matrices:

1. Centro de costo.
2. Insumos-subproductos-Centros de costo (Costeo CC).
3. Programación de Recursos Humanos.
4. Programación Productos y Subproductos (Anual).
5. Programación Productos y Subproductos (Multianual).
6. Programación de Proyectos de Inversión (Anual) / **No aplica para la DGCT**
7. Programación de Proyectos de Inversión (Multianual) / **No aplica para la DGCT**
8. Seguimiento Indicadores Producto y subproducto (Anual).
9. Seguimiento Indicadores Resultado y Producto (Multianual).
10. Recursos Financieros Programados 2023.
11. Recursos financieros Programados 2023-2027