

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES
INFRASTRUCTURA Y VIVIENDA
-CIV-**



**DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y
TELÉGRAFOS**

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2022 Y MULTIANUAL
2022-2026**

Guatemala, abril 2021

INDICE

Carátula, índice e introducción

1. Validación de problemática, objetivos y resultados por área de acción Matriz 7,12 y 13 “Lineamientos Generales ...PEI”	6
2. Marco estratégico de la Dirección General de Correos y Telégrafos	11
2.1 Visión	11
2.2 Misión	11
2.3 Competencias	12
2.4 Principios y Valores	14
2.5 Objetivos Institucionales	14
2.6 Compromisos	16
3. Productos y Subproductos (Red de Producción)	26
4. Acciones	29
5. Programación y costeo de los productos y subproductos a entregar	30
5.1 Determinación de centros de costo y categorías de centros de costo, Matriz 6	30
5.2 Programación mensual de productos, subproductos y centros de costo, Matriz 4 y 6 ...	30
5.3 Detalle de insumos, subproductos y costos de cada centro de costo Matriz 4, 5 y 7	30
6. Programación de Recursos Humanos (grupo 0) Matriz 8	30
7. Programación mensual de productos y subproductos (POA 2022 y POM 2022-2026) Matriz 4, 5, 6 y 7	31
8. Programación mensual de proyectos de inversión (POA 2022 y POM 2022-2026) NO APLICA	31
9. Definición de indicadores de resultados y producto, Matriz 3	31

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS
Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional
FORMULACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO 2022
Y MULTIANUAL 2022-2026

INTRODUCCIÓN

El Estado de Guatemala, en calidad de miembro de la Unión Postal Universal - UPU, Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP-, y Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana - APCA-RD-; mantiene compromisos y obligaciones internacionales que cumplir y conformar un marco legal que garantice condiciones de calidad, asequibilidad y accesibilidad en la prestación del Servicio Postal Universal (SPU); como un servicio público esencial, 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 en Guatemala fueron prestados hasta el 14 de septiembre del año 1998 por la Dirección General de Correos y Telégrafos, Dirección que depende del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda en forma centralizada; a partir del 16 de septiembre del año 1998, la Administración y Operación le fue conferida a la empresa canadiense International Postal Services I.P.S., cuya administración no fue rentable para los intereses del Estado.

Guatemala es signataria de los Acuerdos y Convenios con los Organismos Internacionales, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos como la representante del Estado en materia postal ante la Unión Postal Universal, y se considera por tanto que el servicio postal nacional e internacional es oficial y no privado. En tal sentido, la Dirección General de Correos y Telégrafos, a partir del revertimiento del servicio postal el 19 de agosto de 2016, cambió su función, dejó de ser el ente de Aplicación, Regulación y Control y pasó a ser el Operador Oficial Designado del Servicio Postal en Guatemala.

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, emite el instructivo general para la formulación Plan-Presupuesto en el marco de la gestión por resultados.

El Plan Operativo Anual, es la principal herramienta de planeación de gestión operativa, con la cual se hace la programación anual de las actividades estratégicas y en el que se plantean los productos en términos de unidades físicas, se calculan costos de los productos y se distribuyen los recursos financieros en función de las necesidades.

La herramienta de planeación, organización y control de nuestras actividades cotidianas ofrece en el corto plazo la certidumbre de las acciones a realizar; la despolitización de la misma; claridad en la relación costo-beneficio; hace posible el seguimiento del avance de metas.

Los objetivos del POA son principalmente: uniformar la conceptualización presentación de los programas de trabajo, permitiendo realizar estudios comparativos entre las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas; 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.

En relación a las metas físicas es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permite medir la eficacia del cumplimiento de un programa. La 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.

Análisis de Situación o Diagnóstico

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.

Los Servicios Postales en Guatemala son brindados por la “Dirección General de Correos y Telégrafos”, a partir del 19 de agosto de 2016, período inicial en que la Dirección General retomó el servicio postal y al año 2021 se cuenta con 45 agencias postales a nivel departamental y la Agencia Central en zona 1 en el área metropolitana, reaperturadas en 21 departamentos de la República, exceptuando Petén.

La participación de la unidad ejecutora “Dirección General de Correos y Telégrafos”, en el mercado de servicios postales básicos, se concentra en la prestación del mismo, a nivel nacional e internacional, con una intervención inicial a partir del revertimiento del servicio postal por debajo de lo normal, debido al reciente inicio de la actividad y a la fuerte competencia de otros operadores privados, que tienen relativamente la 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, 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.

El Correo Oficial de Guatemala tiene una cobertura nacional y una población objetivo de 6,944,677 a la cual deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del servicio postal, tomando como base la proyección demográfica del Instituto Nacional de Estadística-INE para el año 2022.

En la República de Guatemala los servicios postales son considerados como un servicio esencial que es obligación del Estado de Guatemala, brindarlo en todo el territorio nacional con tarifas asequibles cumpliendo además los estándares de calidad, de manera que los usuarios puedan acceder a este servicio y se cumpla con la entrega de la correspondencia al destinatario final en el tiempo establecido.

La naturaleza de los servicios postales en comparación con otros medios de comunicación y transporte, se ha definido por organizaciones internacionales como La Unión Postal Universal (UPU), Unión Postal de las Américas España y

Portugal (UPAEP), Organización Mundial del Comercio (OMC), en el conjunto de actividades por medio de las cuales se envían objetos postales de un remitente para ser entregados a un destinatario en una dirección que identifica un punto geográfico determinado, considerados como la admisión o recepción, la expedición, la clasificación, el transporte y la entrega de objetos postales, cartas electrónicas, tarjetas postales, impresos de toda índole y paquetería entre otros.

Las características relacionadas a la prestación del servicio postal en Guatemala se enmarcan las siguientes:

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.

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.

Confiabilidad: es el nivel de cumplimiento de los plazos del servicio.

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.

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 tienen por naturaleza el carácter de “**servicio público esencial**” en los mismos términos que otros servicios como educación, salud y seguridad.

La Unión Postal Universal -UPU-, es un organismo internacional fundado el 09 de octubre del año de mil ochocientos setenta y cuatro (09-10-1874), para la integración de las redes postales de los países, universalizar los servicios y establecer las normas que rigen el intercambio mundial de los servicios postales, tiene su sede en Berna Suiza; desde el año de mil novecientos cuarenta y ocho (1948) funciona como un organismo especializado del Sistema de las Naciones Unidas y actualmente cuenta con ciento noventa y dos (192) países miembros.

Guatemala, tuvo su inclusión como país miembro el 01 de agosto del año 1881, (01-08-1881), por ser miembro de la UPU está obligado a cumplir con los compromisos contraídos mediante el Acta de Constitución, así como las Actas que se han suscrito posteriormente en los diversos Congresos.

La Dirección General de Correos y Telégrafos, institución encargada del Servicio Postal de Guatemala, es el operador oficial que está obligado a brindar el Servicio Postal Universal (SPU), garantizando el acceso a este bajo condiciones de calidad determinadas.

Análisis de Mandatos y Políticas

La Dirección General de Correos y Telégrafos, es el ente rector de la prestación de los servicios postales, dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-, en cuanto a que estos sean efectivos en equidad, racionalidad y eficiencia en la prestación de los mismos, tanto a nivel nacional e internacional. Su naturaleza es eminentemente pública y sus funciones se establecen en el Código Postal Decreto 650 del 21 de noviembre de 1904.

La DGCT presta los servicios postales 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 del plan de trabajo preciso para brindar el Servicio Postal Universal (SPU) a la población guatemalteca, en puntos estratégicos del territorio nacional.

La Asamblea General de las Naciones Unidas que proclamó la Declaración de los Derechos Humanos, en su Resolución doscientos diecisiete a (217ª) del diez (10) de diciembre de mil novecientos cuarenta y ocho (1948), reconoce en su artículo veinticinco (25) que toda persona tiene derecho a un nivel adecuado que le asegure en especial los servicios sociales necesarios.

Es obligatorio adoptar las acciones que permitan afirmar que en Guatemala se están protegiendo las previsiones para cumplir con los compromisos constitucionales e internacionales y garantizar a la población un servicio postal universal con precios asequibles, amplia cobertura geográfica y calidad en el servicio.

La Dirección General de Correos y Telégrafos, tiene como función principal la prestación, de los servicios postales y la distribución de la correspondencia nacional e internacional, a que está obligado el Estado de Guatemala, como consecuencia de la firma de los Convenios y Tratados Vigentes ante la Unión Postal Universal -UPU- y Unión Postal de las Américas España y Portugal -UPAEP-

1. VALIDACIÓN DE PROBLEMÁTICA, OBJETIVOS Y RESULTADOS POR ÁREA DE ACCIÓN

Problemática

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

La 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 la Ley de Contrataciones del Estado y en las bases de licitación, en el ejercicio de la función que le confiere el artículo 194, de la Constitución Política de la República de Guatemala, "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, y del artículo 27, literal m, Atribuciones Generales de los Ministerios de Estado, de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto No. 114-97, "Dictar los acuerdos, resoluciones, circulares y otras disposiciones relacionadas con el despacho de los asuntos de su ramo, conforme a la ley" artículo 30, inciso h) de la Ley del Organismo Ejecutivo, decreto 114-97,"

Participar, bajo la coordinación de la entidad rectora en la negociación y concreción de la cooperación internacional correspondiente a su ramo." La participación de la unidad ejecutora "Dirección General de Correos y Telégrafos", 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 la 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.

La realidad del sector postal en diversas administraciones postales de América Latina todavía no ha conseguido las condiciones adecuadas para administrar la nueva complejidad del sector. Como resultado, muchas de ellas se encuentran encerradas en un círculo vicioso difícil de cambiar, sin decisiones importantes por parte del Estado.

Los servicios de baja calidad no estimulan a los clientes que buscan alternativas en otros operadores postales que legal o ilegalmente también prestan los servicios postales en el territorio nacional.

La dinámica social y económica moderna necesita una infraestructura capaz de apoyar el desarrollo del país. Sin una infraestructura de comunicaciones adecuada, el país difícilmente podrá alcanzar progresos en su camino de desarrollo.

De esta forma, invertir en comunicación no es una alternativa, sino ante todo, una necesidad imperiosa, cuya omisión 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 poderosa 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 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 cubrir el área rural.

El sector postal en Guatemala carece de una estructura que permita a las principales partes involucradas: clientes, 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 que la sociedad de Guatemala no cuenta con una oferta de servicios postales acorde con las necesidades actuales del desarrollo económico y social del país.

La regulación del servicio postal en Guatemala se basa en el Decreto Legislativo número 609 del 15 de abril de 1905 que a 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 con más de 100 años de vigencia y sin haber sido modificado, solo puede aplicarse parcialmente en la práctica, al no estar adaptado a la realidad actual del sector.

Esta disposición no incorpora las obligaciones asumidas por 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 la reglamentación que oriente la explotación del mercado nacional.

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

Asimismo, se debe tener en cuenta que la República de Guatemala, en los Congresos de la Unión Postal Universal 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, 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 participación de la DGCT en los servicios básicos, tiene riesgos 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.

Otro de los riesgos lo constituye el efecto sustitución de la tecnología, que pueden trasladar ciertos volúmenes del mercado postal al mercado tecnológico y de comunicaciones electrónicas (internet).

Sin embargo, como está comprobado 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 agregado a los clientes, debiendo la DGCT abordar las inversiones en tecnología necesarias para afrontar estos nuevos retos del mercado postal.

Para afrontar la problemática actual es necesario tomar acciones que permitan afirmar que en Guatemala se están adoptando las previsiones para cumplir con los compromisos constitucionales e internacionales y garantizar a la población la prestación del servicio postal universal determinado 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 el sector debidamente ordenado. **Ver anexo No. 2 PEI en proceso de revisión y aprobación Matriz 7 Problemática, Matriz 12 Resultados, Matriz 13 Resultados 2.**

2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS

Derivado a “que es importante actualizar los instrumentos administrativos elaborados con base en la aplicación de técnicas modernas de administración y estructura organizacional de las distintas unidades que conforman la institución, lo cual fortalece el proceso de reactivación del servicio postal prestado por la Dirección General de Correos y Telégrafos y a su vez permite establecer como instrumento administrativo la **Filosofía Institucional**”; 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 los trabajadores de la institución y debe ser utilizada oficialmente en la gestión institucional.”

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 mejores prácticas, procesos de excelencia y nuevas tecnologías y se constituye como un factor esencial para el desarrollo socioeconómico.

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.

2.3 COMPETENCIAS:

“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.”

2.4 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.

VALORES:

- **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 las personas siendo la prioridad el desarrollo institucional.

2.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Para el ejercicio fiscal 2022, la Dirección General de Correos y Telégrafos, garantizará a la población guatemalteca, un servicio de comunicación postal adecuado, que contribuya al desarrollo económico y social, para poner en manos de la ciudadanía un servicio eficaz de intercambio de mercancías.

Para ello es necesario disponer con el recurso humano técnico postal para dar cumplimiento en la seguridad postal, la verificación de los estándares de calidad,

cumplimiento en la entrega de la correspondencia, atención en los reclamos nacionales e internacionales, verificación del buen estado de la red de oficinas que deben contar con la señalización adecuada y mantener la información adecuada, la publicidad necesaria, incluyendo el desarrollo del servicio universal y el mercado postal.

- a) **ACCIÓN A DESARROLLAR:** 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 la población objetivo del país, de 6,944,677, a la cual la DGCT deberá dirigir su esfuerzo en la prestación del servicio postal, 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 a nivel nacional de acuerdo en las 45 agencias postales departamentales que a la presente fecha se encuentran en funcionamiento, así como las 37 agencias postales proyectadas a habilitarse en el ejercicio fiscal 2022.
- d) **TIEMPO DE APLICACIÓN:** para el período 2022-2026, 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 2022, se debe sostener la supervisión postal y la 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, 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 que necesita el país y ponerlos al alcance y en beneficio de la población.

Objetivo Operativo	Red de Categorías Programáticas Programa-Subprograma-Proyecto
Para el ejercicio fiscal 2022 se 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) accesible, que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida.	<p style="text-align: center;">17-00-000-001-000</p> <p style="text-align: center;">17-00-000-002-000</p>

2.6 Compromisos

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.

- 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 del servicio postal, 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 a una población de 6,944,677, 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 a nivel nacional de acuerdo con las 45 agencias postales departamentales que a la presente fecha se encuentran en funcionamiento, así como las 37 agencias postales proyectadas a habilitarse en el ejercicio fiscal 2022.
- d) **CUANTIFICACIÓN:** se tiene previsto para el año 2022, habilitar 37 nuevos puntos de servicio postal, los cuales se adicionan a la red de oficinas 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.

POLÍTICAS

En este apartado se identifican las políticas nacionales que competen a la Dirección General de Correos y Telégrafos, en la prestación del servicio postal nacional.

Ver matrices No. 1 Mandatos, 2 Análisis de Políticas y 3 Vinculación PEI

ANÁLISIS SITUACIONAL

El servicio postal del correo oficial de la República de Guatemala, a través de la Dirección General de Correos y Telégrafos, debe cumplir no solamente con los diferentes servicios sino con el tiempo de entrega, área geográfica, calidad en el mismo y tarifas adecuadas, situación que será verificada por el departamento de Operaciones Postales de la DGCT.

De conformidad con la legislación tanto nacional como internacional en materia postal, 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.

Los servicios postales son considerados como un servicio esencial, garantizando condiciones de prestación de un servicio de calidad con parámetros internacionales, tomando en cuenta para ello el costo de los servicios, garantizar los derechos a favor de los usuarios finales de los servicios postales, de manera que puedan acceder y recibir información adecuada y veraz, y ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo.

La incorporación de nuevas y avanzadas tecnologías requiere de grandes inversiones, a las cuales el Estado de Guatemala debe acceder para la implementación de nuevos programas que permitan el seguimiento de la correspondencia y paquetería por parte del usuario, uno de ellos es el International Postal System, por sus siglas en inglés IPS, el cual cubre protocolos, control, rastreo y seguridad de la paquetería confiada por los usuarios del servicio postal.

Debido a la estrategia conjunta formulada con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-, el impacto de las acciones de la Unión Postal Universal -UPU-, en la región ha sido más visible y ha permitido unir los recursos y esfuerzos en beneficio de la región en diversos temas estratégicos y operativos ligados al sector postal y al desarrollo de los operadores designados para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU); de conformidad con el enfoque regional de la UPU, se ha formulado conjuntamente con la-UPAEP- el Plan de Desarrollo Regional (PDR) para América Latina.

La UPU proporciona asistencia a los países de la región, especialmente en forma de proyectos regionales que integran las prioridades definidas por la Estrategia Postal Mundial y por el Plan de Desarrollo Regional (PDR). Las acciones realizadas en el marco del PDR son financiadas por los recursos de la Unión, así como por aquellos puestos a disposición por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP y algunos países donadores.

Doce (12) planes integrales de reforma y desarrollo postal (PIDEP) han sido formulados en los países siguientes: Bolivia, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. El PIDEP es un instrumento de planificación creado por la UPU para orientar a los Gobiernos en la definición, reestructuración y organización del sector postal.

La región se beneficia del apoyo de uno de los siete Coordinadores Regionales de Proyectos de la UPU, con sede en San José, Costa Rica, el Coordinador Regional de Proyectos está encargado de la planificación, preparación y seguimiento de los proyectos de desarrollo postal en América Latina. Además coordina el trabajo de los equipos de expertos que actúan en el marco de diversos proyectos en la región, asegurando así una coordinación de las acciones operativas de la Unión Postal Universal – UPU.

En América Latina, la organización especializada en el sector postal es la Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-, organismo intergubernamental y está constituido por veintisiete (27) países miembros, su misión consiste principalmente en coordinar la cooperación a favor del desarrollo del sector postal de sus países y territorios miembros.

En la región de UPAEP existen marcadas diferencias, cuatro (4) países miembros de la UPAEP son países industrializados: Portugal, España, Estados Unidos de América y Canadá, que contribuyen activamente en la acción de la Unión a favor del desarrollo de los servicios postales del resto de países. Otros países de la región que gozan de un buen nivel de desarrollo postal se involucran igualmente

en proyectos a favor de los países de la región, fortaleciendo así la cooperación entre países en desarrollo.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, como Autoridad Superior y la Dirección General de Correos y Telégrafos como Operador Designado del Servicio Postal, velan exclusivamente por las actividades de prestación de estos servicios.

Es importante mencionar que a partir del 16 de septiembre de 2019, se dio inicio a la prestación del servicio de recepción de envíos para entregas nacionales, habilitándose el mismo de la siguiente manera: de la ciudad capital hacia los 21 departamentos en los que tenemos presencia y desde Retalhuleu, Quetzaltenango, San Marcos Huehuetenango, Santa Cruz del Quiché, Cobán, Morales, Jalapa, Jutiapa, Antigua Guatemala, Santa Lucía Cotzumalguapa, Chiquimula, San Pedro La Laguna y Guastatoya hacia la ciudad de Guatemala, que es donde se tiene la mayor fuerza de entrega, actividad que implica la generación de ingresos que posteriormente representarán ingresos propios de la institución.

Para mantener y mejorar la calidad en el servicio postal a nivel nacional, se presenta en el Plan Operativo Anual 2022, así como el anteproyecto presupuestario para el siguiente período fiscal que garantice 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.

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. **Ver matriz No. 4 PEI en proceso de revisión y aprobación**

Construcción o adopción de un modelo conceptual

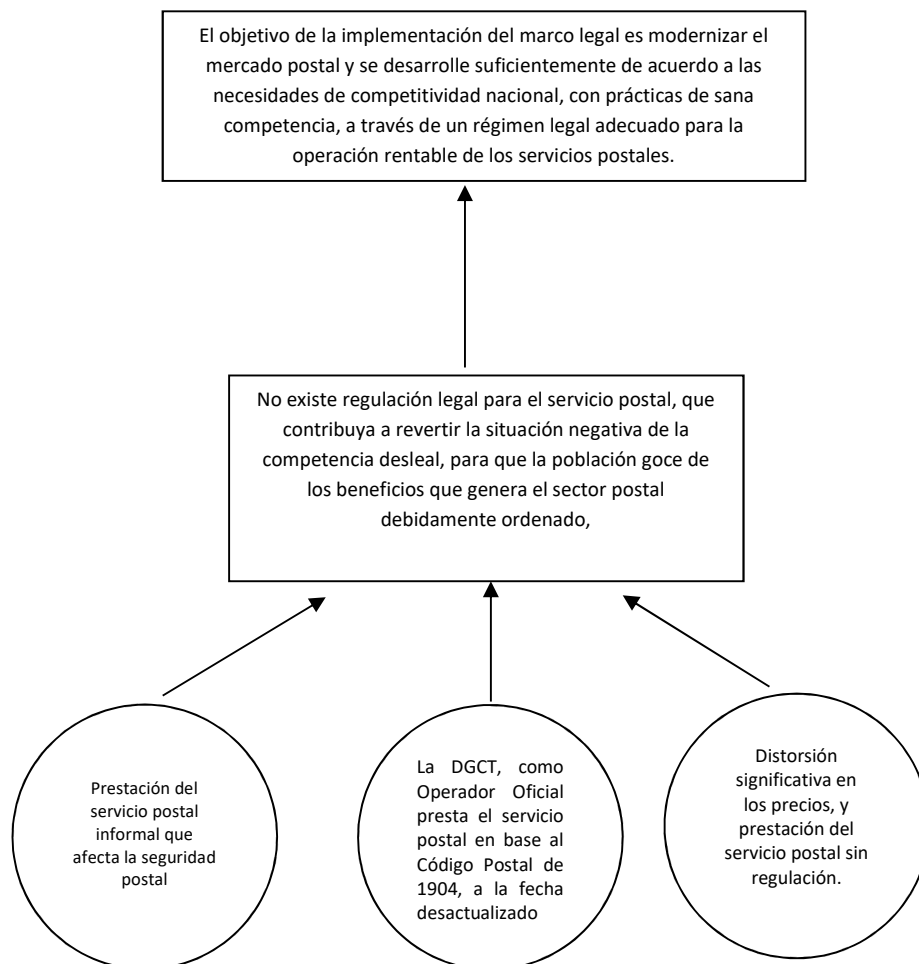
El mercado postal nacional no cuenta con regulación, ni control para el resto de empresas de la competencia que prestan servicios en la misma actividad,

desarrollan esta ocupación sin control, sin asumir responsabilidades específicas frente a los usuarios de los servicios postales, manteniendo sus características de informalidad y sin la adecuada preservación de los servicios a los ciudadanos, ya que no es posible con certeza afirmar, que las condiciones de la prestación, ofrece garantías en cuanto a calidad, seguridad y libre acceso, generando 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 leal y regulada de los servicios postales, que conllevan 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 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.



Construcción de un Modelo Explicativo

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

MODELO EXPLICATIVO

Factores Casuales		Que	Quienes	Indicadores	Magnitud (a quienes afecta)	Valorización de la Fuerza Explicativa
Indirectos	Directos					
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	población usuaria del servicio postal	Beneficiar a la población en general, a través de brindar un servicio de calidad, con tarifas asequibles.

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

El principal resultado de esta situación sectorial radica en que la sociedad de Guatemala no cuenta con una oferta de servicios postales acorde con las necesidades actuales del desarrollo económico y social del país. A pesar de los esfuerzos realizados en la Dirección General de Correos y Telégrafos, una serie de limitaciones no permiten adaptarse al desarrollo de manera eficaz, con servicios del nivel que se requieren.

a) Objetivo Estratégico

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, como Autoridad Superior, y la Dirección General de Correos y Telégrafos como Operador del

Servicio Postal del Correo Oficial de la República de Guatemala, facultada exclusivamente para la prestación de la actividad postal, que es un servicio público nacional instituido para transportar la correspondencia, conforme a las condiciones y los reglamentos que esta 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).

Asimismo, implementar la continuidad ininterrumpida del derecho a disponer de los servicios.

Garantizar la disponibilidad de recursos de financiamiento sostenible a corto, mediano y largo plazo, para cubrir los costos de los servicios, en las condiciones de prestación que se hayan determinado.

Entre otras acciones a implementar se mencionan las siguientes:

- a) Acción a desarrollar:** cumplir con el servicio en las agencias postales, verificando los estándares de calidad de dicho servicio.
- b) Población Objetivo:** atender la obligatoriedad de la prestación del servicio postal 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 reaperturar progresivamente agencias postales en diferentes áreas geográficas del territorio nacional.
- d) Tiempo de Aplicación:** para el período de 2022, la Dirección General de Correos y Telégrafos, deberá prestar el servicio postal atendiendo estándares

de calidad y los diversos procesos de control internacional establecidos por **UPU y UPAEP**.

- e) **Situación a cambiar:** concretar objetivos de calidad en la prestación del servicio, 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.

b) Identificación de resultados

Para asegurar la incorporación de nuevas tecnologías que permitan desarrollar el servicio postal y se mantenga 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 20% a nivel nacional para realizar el proceso de admisión y expedición de la correspondencia hacia diferentes áreas geográficas del territorio nacional y destino internacional, con lo cual se persigue mantener una capacidad de prestación regular del mismo, garantizando a los usuarios un servicio a costos accesibles, horario uniforme para todas las oficinas, controles sistemáticos de permanencia, tanto presencial como vía telefónica y que la prestación del servicio sea eficiente para cumplir de forma eficaz en las agencias que se habiliten anualmente, que garantice a los usuarios una prestación de calidad que adopte las mega tendencias y cambios que se suscitan en el mercado.

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 este servicio.

El sector financiero se está desarrollando en el país, las entidades del sector ya cuentan con sucursales para atención de los usuarios en un gran número de municipios, por lo que necesitan relacionarse con bastante frecuencia con los interesados por medio de estados de cuenta y otros envíos de comunicación.

Los servicios públicos y el sector financiero generan el mayor volumen de correo. Le sigue el sector de industria y comercio y 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, 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 del país e igualmente facilidades de acceso en recepción al segmento empresarial que genera la mayor parte del volumen de envíos postales que se producen en el país.

El efecto sustitución de la tecnología, puede trasladar ciertos volúmenes del mercado postal al mercado tecnológico y de comunicaciones electrónicas (Internet).

Sin embargo, como está comprobado 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 clientes, debiendo el operador oficial designado, abordar las inversiones en tecnología necesarias para afrontar estos nuevos retos del mercado postal.

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

3. 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 JURÍDICAS O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS
- c) PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES

**RED PROGRAMÁTICA
CONTRATACIÓN DE RECURSO HUMANO, BIENES Y SERVICIOS
(MATRIZ 8)**

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

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

a) DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Los bienes y servicios, son todas aquellas cosas que necesitamos para cubrir el buen desempeño y funcionamiento de los objetivos planificados por esta Dirección, los bienes están representados en objetos materiales, cuya utilidad nos permite 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 propuestos, los cuales contribuyen directamente a la ejecución de las funciones planificadas, sujetándose a las leyes vigentes del país en cumplimiento con los lineamientos y normas establecidas, para así poder brindar a la población un servicio con excelencia y calidad.

La Dirección General de Correos y Telégrafos para el año 2022 tiene proyectado cubrir las necesidades del servicio postal y alcanzar las metas planificadas, para ello será necesario la contratación del personal operativo y administrativo que cubra los diferentes puestos de trabajo que permitirán brindar la prestación del servicio con calidad y eficiencia.

b) PERSONAS JURÍDICAS O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS

Todos los envíos postales: cartas, tarjetas, impresos y pequeños paquetes, encomiendas, cecogramas (correspondencia que es intercambiada entre personas no videntes), 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 público como medio básico de comunicación y comercio, debe asegurar una prestación adecuada al Servicio Postal Universal (SPU), quedando

demostrado que la realidad de los negocios muestra que una parte de uso de la red destinada son clientes que ingresan grandes volúmenes de correspondencia.

SERVICIOS POSTALES

El servicio postal 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, es brindar el servicio postal de manera sostenida e ir cubriendo las necesidades de la población con la apertura de nuevas agencias; la actividad económica de la Dirección General de Correos y Telégrafos, es la venta de servicios de correspondencia, en las agencias postales, que contribuyan a incrementar 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 sirve de medio para intercambiar productos u objetos comerciales y muestras de mercadería entre empresas, además de ser una entidad de comunicación afectiva, comunicándose con muestras de afecto entre consanguíneos o amistades.

4. ACCIONES

Es necesario obtener financiamiento para lograr y cumplir mejoras para:

- a) fortalecer el papel del sector postal como instrumento para el desarrollo nacional, garantizar la universalidad de los servicios (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 normativamente al sector, 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 acuerdos y convenios internacionales suscritos brindar a toda la población 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

5. Programación y costeo de los productos y subproductos a entregar. Ver Matriz 7

5.1 Determinación de Centros de Costo y Categorías de Centros de Costo. Ver matriz 6

5.2 Programación mensual de productos, subproductos y centros de costo Ver matriz 4 y 6

5.3 Detalle de insumo, subproductos y costos de cada centro de costo. Ver matriz 4, 5 y 7

6. Programación de Recurso Humano (Grupo 0)

La Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, constituye el ente rector de la prestación de los servicios postales y es la autoridad encargada del servicio postal nacional. Su naturaleza es eminentemente pública.

Considerando que el Estado de Guatemala retomó la continuidad de la prestación del servicio público postal y con base a la opinión de la Procuraduría General de la Nación en providencia Nos. 652-2016 del 18 De agosto 2016 y 691-2016 del 30 de agosto 2016, las cuales indican que el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, “deberán velar y garantizar por la continuidad del servicio público postal, toda vez que la finalidad original es de mantener sin interrupción el servicio...”, es importante actualizar los instrumentos legales y administrativos elaborados con base en la aplicación de técnicas modernas de administración y estructura organizacional de las distintas unidades que conforman la Dirección General de Correos y Telégrafos -DCGT-.

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

Derivado de lo anterior y con la finalidad de fortalecer las actividades operativas y administrativas, 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 2021-2025, mediante la creación de nuevas plazas para las áreas operativas y administrativas, que estarán distribuidas en la planta central, agencia central, agencias postales departamentales y sus municipios para poder responder a las necesidades

de esta Dirección General y así cumplir satisfactoriamente con los objetivos y propósitos institucionales para beneficio de la población en general. **Ver matriz No. 1 y 8**

7. Programación mensual de productos y subproductos (POA 2022 y POM 2022-2026) Ver matrices No. 4, 5, 6 y 7

8. Programación mensual de proyectos de inversión (POA 2022 y POM 2022-2026)

NO APLICA.

9. Definición de indicadores de resultados y producto. Ver matriz No.3

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA -CIV-
 UNIDAD EJECUTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS
 RECURSOS FINANCIEROS PROGRAMADOS**

UNIDAD EJECUTORA	CENTROS DE COSTO Q.	RECURSO HUMANO Q.	INVERSIÓN Q.	TOTAL Q.	SENTENCIAS JUDICIALES	DEUDA REGISTRADA	TOTAL Q.	PRESUPUESTO 2022
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS	202,308,188.61	45,470,022.00	-	247,778,210.61	2,000,000.00	-	249,778,210.61	
TOTAL INSTITUCIONAL	202,308,188.61	45,470,022.00	-	247,778,210.61	2,000,000.00	-	249,778,210.61	

Elaborado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------

Preguntas generadoras para elaboración de Resultado

¿ QUE ?			
Naturaleza del cambio: Situación que se desea cambiar en el estado actual del problema, redactado en forma positiva.	AMPLIAR LA COBERTURA DEL SERVICIO POSTAL CON ÉNFASIS EN LAS PERSONAS Y SU BIENESTAR, GARANTIZANDO A TODOS LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO POSTAL ACCESIBLE, DE CALIDAD CON TARIFAS ASEQUIBLES.		
¿ QUIÉNES ?			
Población específica afectada por la situación que se desea transformar, incluyendo lugar de ubicación geográfica. De acuerdo a la población objetivo.	POBLACIÓN EN GENERAL QUE UTILIZA EL SERVICIO POSTAL NACIONAL		
¿ CUÁL ES EL CAMBIO ?			
Transición de un estado a otro en el estado actual del problema. (Incrementar, disminuir, mantener)	FAVORECER EL USO DE LOS SERVICIOS POSTALES COMO INSTRUMENTO FACILITADOR DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL PAÍS, FAVORECIENDO SU CRECIMIENTO Y DESARROLLO		
¿ EN QUE MAGNITUD Y TIEMPO ?			
Magnitud del cambio y período de tiempo en el que se espera alcanzarlo (Con datos absolutos y relativos, medida en tiempo, Años, Meses)	ANO	No. AGENCIAS A INCREMENTAR	%
	2022	37	20
	2023	50	26
	2024	32	17
	2025	36	19
	2026	34	18
	TOTAL	189	100

Ejemplo de formulación del resultado

TEMPORALIDAD	QUE	EN QUIENES (población objetivo)	CUAL ES EL CAMBIO QUE SE ESPERA EN LA POBLACIÓN ELEGIBLE	MAGNITUD
2022-2026	AMPLIAR LA COBERTURA DEL SERVICIO POSTAL EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS Y SU BIENESTAR	USUARIOS POSTALES (SEGÚN PROYECCIÓN DE AGENCIAS POSTALES A HABILITAR)	INCREMENTAR LA ACCESIBILIDAD EN LA ADMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENVÍOS POSTALES BÁSICOS, SOBRE TODO EN ZONAS RURALES O DE DIFÍCIL ACCESO.	20% MULTIANUAL
Formulación del Resultado (Nombre):	DE 2022 A 2026, INCREMENTAR LOS PUNTOS DE SERVICIO POSTAL EN 20% MULTIANUAL, EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS POSTALES EN EL TERRITORIO NACIONAL			
Descripción:	DEL AÑO 2022 A 2026, SE PROYECTA HABILITAR 189 AGENCIAS POSTALES EN DIFERENTES PUNTOS ESTRATÉGICOS DEL TERRITORIO NACIONAL.			
Tipo de Resultado		Final	Intermedio	Inmediato

Formulación línea de base

Año	Meta Física (datos absolutos)	Unidad de medida	Indicador (datos absolutos o relativos)
2017	30	AGENCIAS POSTALES	9= 30%
2018	30	AGENCIAS POSTALES	17= 57%
2019	30	AGENCIAS POSTALES	16= 53%
2020	32	AGENCIAS POSTALES	0%

Nota Ver página 88 Guía de GpR

Elaborado por:	Aprobado por:
----------------	---------------

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA -CIV-
 UNIDAD EJECUTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS
 FICHA DE INDICADOR

FICHA DE INDICADOR (SEGUIMIENTO)	
NOMBRE DEL INDICADOR	INCREMENTAR EL SERVICIO POSTAL
CATEGORÍA DEL INDICADOR	PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO POSTAL QUE EL ESTADO DE GUATEMALA SE ENCUENTRA OBLIGADO A GARANTIZAR A TODOS LOS HABITANTES.
META DE LA POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO ASOCIADA	AMPLIAR LA COBERTURA DEL SERVICIO POSTAL, CON ÉNFASIS EN LAS PERSONAS Y SU BIENESTAR.
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.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS A NIVEL NACIONAL PARA SATISFACER A LA POBLACIÓN, A TRAVÉS DE PRESTAR UN SERVICIO POSTAL ACCESIBLE, DE CALIDAD, 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.
FÓRMULA DE CÁLCULO	(AGENCIAS POSTALES POR AÑO/TOTAL DE AGENCIAS PROYECTADAS AL AÑO 2025)*100

ÁMBITO GEOGRÁFICO	NACIONAL	REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO**
	X			
FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MENSUAL	CUATRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
			X	

TENDENCIA DEL INDICADOR	2022	2023	2024	2025	2026
AÑOS					
VALOR DEL INDICADOR ABSOLUTOS EN DATOS	37	50	32	36	34
VALOR DEL INDICADOR DATOS RELATIVOS %	20%	26%	17%	19%	18%

Línea Base		
Año	META EN DATOS ABSOLUTOS	META EN DATOS RELATIVOS %
2017	30	30%
2018	30	57%
2019	30	53%
2020	32	0%

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 DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS
METODOLOGÍA DE RECOPIACIÓN	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 JURIDICAS CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS.	1. INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO POSTAL NACIONAL; 2. INCREMENTAR EL ACCESO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL (SPU).	PERSONAS INDIVIDUALES Y/O JURIDICAS CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS.	1. EXPANSIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE. 2. SEGUIMIENTO A EVOLUCIÓN DEL DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN POSTAL.

Esta planificaci3n puede ser modificada en cualquier momento.

NOTAS TÉCNICAS:

<p>Elaborado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
------------------------------	-----------------------------

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL				PROGRAMA	SUBPROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBRA	NOMBRE/EST. PROG.	RESULTADO INSTITUCIONAL		PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	COD. C.C.	NOMBRE C.C.	MENSUALIZADO															
Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024	Objetivo Sectorial PGG	Acción PGG	Meta PGG							DESCRIPCIÓN DE RESULTADO	NIVEL					2022		2023		2024		2025		2026							
											FINAL					INTERMEDIO	INICIADO	FINICADO	META FÍSICA	META FINANCIERA	META FÍSICA	META FINANCIERA	META FÍSICA	META FINANCIERA	META FÍSICA	META FINANCIERA	META FÍSICA	META FINANCIERA			
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA CRUZ BALAYÁ				600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00	900	Q	114,000.00	
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ZARAGOZA				600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00	900	Q	114,000.00	
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ALOTENANGO				600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00	900	Q	114,000.00	
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MAGDALENA MILPAS ALTAS				600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00	900	Q	114,000.00	
													PERSONA	17446	AGENCIA POSTAL SAN RAFAEL LA INDEPENDENCIA				600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00	900	Q	114,000.00	
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA MARIA CAHABÓN				600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00	900	Q	114,000.00	
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL YEPOCAPA								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JUAN CHAMELCO								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	18427	AGENCIA POSTAL RIO BRAVO								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	18202	AGENCIA POSTAL TECULUTÁN								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TACTIC								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TAMAHÚ								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL GUALÁN								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CABRICÁN								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ESQUIPULAS PALO BORDO								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN MIGUEL PANÁN								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN FRANCISCO ZAPOTITLÁN								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MONJAS								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN LUIS JILOTEPEQUE								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL YUPILTEPEQUE								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	16290	AGENCIA POSTAL LOS AMATES								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN PEDRO SOLOMA								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN PEDRO AYAMPUC								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL EL TEJAR								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL LA DEMOCRACIA, ESCUINTLA								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MASAGUA								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PALÍN								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SIQUINALÁ								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTIAGO SACATEPEQUEZ								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTO DOMINGO RENACÓJ								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN CRISTOBAL								600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00

DE 2022 A 2026, INCREMENTAR LOS PUNTOS DE SERVICIO POSTAL EN 20% MULTIANUAL, EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS POSTALES DE TODA LA REPÚBLICA.

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL				PROGRAMA	SUBPROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBRA	NOMBRE EST. PROG.	RESULTADO INSTITUCIONAL		PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	COD. C.C.	NOMBRE C.C.	MENSUALIZADO													
Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024	Objetivo Sectorial FGG	Acción FGG	Meta FGG							DESCRIPCIÓN DE RESULTADO	NIVEL					2022		2023		2024		2025		2026					
											FINAL					INTERMEDIO	INICIAL	FINANCIERA	FÍSICA	FINANCIERA	FÍSICA	FINANCIERA	FÍSICA	FINANCIERA	FÍSICA	FINANCIERA			
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL COATEPEQUE						600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TACANÁ						600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MALACATÁN						600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL POLOGUA, MOMOSTENANGO						600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN ANDRÉS SEMETABAJ						600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN ANDRÉS WILLASECA						600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN FRANCISCO ZAP						600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00	800	Q	108,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL AGUA BLANCA									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA CATARINA MITA									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ZAPOTITLÁN									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL GUAZACAPÁN									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CASILLAS									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ESTANZUELA									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL IPALA									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CANILLÁ									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN PEDRO JOCOPILAS									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TECTITÁN									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JOSÉ DEL GOLFO									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA CATARINA PINULA									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PARRÁMOS									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PATZICIA									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JOSÉ POAQUIL									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CIUDAD VIEJA									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PASTORES									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA LUCÍA MILPAS ALTAS									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA CRUZ									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN PEDRO AGUSTÍN CHAHAL									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00
													PERSONA	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN MIGUEL CHICAJ									600	Q	146,000.00	700	Q	102,000.00

CENTROS DE COSTO									
RESULTADO	PROGRA- SUBPROGRAMA	PRODUCTO	PROYECTO- ACTIVIDAD	SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES POR SUBPRODUCTO	MONTO DE META	NO.	CENTRO DE COSTO
		DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN			EVENTO		747	3087	
	17-00		000-001	DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	EVENTO	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 CON TECNOLOGÍA POSTAL E INFRAESTRUCTURA	747	3087	UNIDAD ADMINISTRATIVA - FINANCIERA
		PERSONAS JURÍDICAS Y/O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS					344,557		
							210,000	2968	UNIDAD DE INSPECCION POSTAL
							300	16249	AGENCIA POSTAL AGUACATÁN
							4,500	17436	AGENCIA POSTAL AMATITLÁN
							6,900	16253	AGENCIA POSTAL ANTIGUA GUATEMALA
							690	16277	AGENCIA POSTAL BARBERENA
							300	16278	AGENCIA POSTAL CHIANTLA
							4,350	16250	AGENCIA POSTAL CHIMALTENANGO
							1,997	16293	AGENCIA POSTAL CHIQUIMULA
							3,442	16287	AGENCIA POSTAL COBÁN
							840	17701	AGENCIA POSTAL CONCEPCIÓN LAS MINAS
							600	17676	AGENCIA POSTAL CONCEPCIÓN SOLOLÁ
							1,020	16272	AGENCIA POSTAL CUILAPA
							480	17437	AGENCIA POSTAL EL RICO (LOS AMATES)
							1,860	16268	AGENCIA POSTAL GUASTATOYA
							4,200	16256	AGENCIA POSTAL HUEHUETENANGO
							2,940	16294	AGENCIA POSTAL JALAPA
							3,840	16248	AGENCIA POSTAL JUTIAPA
							1,830	17677	AGENCIA POSTAL LA UNIÓN
							1,050	16289	AGENCIA POSTAL MORALES
							15	17789	AGENCIA POSTAL MORAZÁN
							432	17435	AGENCIA POSTAL NUEVA SANTA ROSA
							360	16266	AGENCIA POSTAL PLAYA GRANDE
							360	17675	AGENCIA POSTAL PUEBLO NUEVO VIÑAS
							3,240	16288	AGENCIA POSTAL PUERTO BARRIOS
							9,300	16251	AGENCIA POSTAL QUIETZALTENANGO
							2,247	16282	AGENCIA POSTAL SANTA CRUZ DEL QUICHÉ
							2,940	16260	AGENCIA POSTAL RETALHULEU
							480	17708	AGENCIA POSTAL FRONTERAS, RIO DULCE, LIVINGSTON
							1,620	16247	AGENCIA POSTAL SALAMÁ
							313	17790	AGENCIA POSTAL SAN FERNÁNDO EL CHAHAL
							112	17788	AGENCIA POSTAL SAN JERÓNIMO
							1,560	17786	AGENCIA POSTAL PUERTO DE SAN JOSÉ
							3,530	17787	AGENCIA POSTAL SAN JOSÉ LA MÁQUINA
							2,398	17434	AGENCIA POSTAL SAN JUAN SACATEPEQUEZ
							5,400	16258	AGENCIA POSTAL SAN MARCOS
							1,562	16283	AGENCIA POSTAL SAN MATEO IXTATAN
							1,200	16257	AGENCIA POSTAL SAN PABLO LA LAGUNA
							1,302	16246	AGENCIA POSTAL SAN PEDRO LA LAGUNA
							1,800	16271	AGENCIA POSTAL SANTA LUCIA COTZUMALGUAPA
							2,040	16259	AGENCIA POSTAL TEJUTLA
							330	16245	AGENCIA POSTAL TODOS SANTOS CUCHUMATANES

CENTROS DE COSTO									
RESULTADO	PROGRA-SUBPROGRAMA	PRODUCTO	PROYECTO-ACTIVIDAD	SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES POR SUBPRODUCTO	MONTO DE META	NO.	CENTRO DE COSTO
							2,175	16261	AGENCIA POSTAL TOTONICAPÁN
							1,110	16265	AGENCIA POSTAL USPANTÁN
							2,100	17678	AGENCIA POSTAL USUMATLÁN
							12,600	16255	AGENCIA POSTAL VILLA CANALES
							2,700	18420	AGENCIA POSTAL ESCUINTLA
							600	17442	AGENCIA POSTAL ESQUIPULAS
							612	17441	AGENCIA POSTAL RABINAL
							624	18416	AGENCIA POSTAL CHAMPERICO
							636	17686	AGENCIA POSTAL SANTA CHUZ EL CHOL
							648	18417	AGENCIA POSTAL EL JICARO
							660	18418	AGENCIA POSTAL EL PALMAR
							672	18425	AGENCIA POSTAL OCÓS
							684	18426	AGENCIA POSTAL PATULUL
							696	18428	AGENCIA POSTAL SAN FELIPE
							708	17444	AGENCIAPOSTAL GUALÁN
							720	16295	AGENCIA POSTAL MATAQUESCUNTLA
							732	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS
							744	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JUAN OSTUNCALCO
							756	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN LORENZO
							768	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN RAFAEL LAS FLORES
							780	16286	AGENCIA POSTAL CUBULCO
							792	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CHICAMÁN
							804	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL FRAILANES
							816	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN MANUEL CHAPARRÓN
							828	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL LA BLANCA
							840	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JOSÉ ACATEMPA
							852	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PALENCIA
							864	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JUAN BAUTISTA
							876	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN FRANCISCO PETÉN
							888	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JACINTO CHIQUIMULA
							900	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JOSÉ LA ARADA
							912	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAYAXCHÉ
							924	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MELCHOR DE MENCOS
							936	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL POPTÚN
							948	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN LUIS PETÉN
							960	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL DOLORES
							972	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MIXCO
							984	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL VILLA NUEVA
							996	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ZONA 18
							1,008	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ZONA 7
							1,020	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL JOYABAJ
							1,032	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN BARTOLO AGUAS CALIENTES
							0	17440	AGENCIA POSTAL BARILLAS
							0	16273	AGENCIA POSTAL CHIQUIMULLA
							0	16279	AGENCIA POSTAL CUILCO
							0	17436	AGENCIA POSTAL SAN CARLOS SIJA
							0	18415	AGENCIA POSTAL ATESCATEMPA
							0	18419	AGENCIA POSTAL EL PROGRESO
							0	18421	AGENCIA POSTAL GUAZACAPÁN
							0	18422	AGENCIA POSTAL IZTAPA
							0	17680	AGENCIA POSTAL JALPATAGUA
							0	18423	AGENCIA POSTAL LA GOMERA
							0	17685	AGENCIA POSTAL LANQUÍN

CENTROS DE COSTO									
RESULTADO	PROGRA-SUBPROGRAMA	PRODUCTO	PROYECTO-ACTIVIDAD	SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES POR SUBPRODUCTO	MONTO DE META	NO.	CENTRO DE COSTO
DE 2021 A 2025, INCREMENTAR LOS PUNTOS DE SERVICIO POSTAL EN 20% MULTIANUAL EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS POSTALES DE TODA LA REPUBLICA.	17-00		000-002	PERSONAS JURIDICAS O INDIVIDUALES CON SERVICIOS POSTALES OTORGADOS	PERSONAS	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.	0	18424	AGENCIA POSTAL NUEVO SAN CARLOS
							0	18429	AGENCIA POSTAL SAN PEDRO PINULA
							0	18430	AGENCIA POSTAL TAXISCO
							0	17443	AGENCIA POSTAL TQUISATE
							0	16296	AGENCIA POSTAL ASUNCIÓN MITA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TECPÁN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SUMPANGO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SENAHÚ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TECULUTÁN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL EL ESTOR
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL COLOMBA COSTA CUCA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MOMOSTENANGO
							0	16270	AGENCIA POSTAL SAN LUCAS
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CABAÑAS
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MARISCOS
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CANTEL
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TECÚN UIMÁN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL NAHUALÁ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN MARCOS LA LAGUNA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTO DOMINGO SUCH
							0	16269	AGENCIA POSTAL SANARATE
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL LA DEMOCRACIA, HUEHUETENANGO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN MARTÍN JILOTEPEQUE
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA LUCIA LA REFORMA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CAMOTÁN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN DIEGO
							0	17447	AGENCIA POSTAL SAN PEDRO SACATEPEQUEZ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CHICHÉ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CHICHICASTENANGO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL NENTÓN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN ANTONIO HUISTA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ACATENANGO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN ANDRES ITZAPA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA CRUZ BALANYÁ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ZARAGOZA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ALOTENANGO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MAGDALENA MILPAS ALTAS
							0	17446	AGENCIA POSTAL SAN RAFAEL LA INDEPENDENCIA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA MARIA CAHABÓN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL YEPOCAPA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JUAN CHAMELCO
							0	18427	AGENCIA POSTAL RIO BRAVO
							0	16292	AGENCIA POSTAL TECULUTÁN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TACTIC
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL TAMAHÚ
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL GUALÁN							
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CABRICÁN							
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ESQUIPULAS PALO GORDO							
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN MIGUEL PANÁN							
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN FRANCISCO ZAPOTITLÁN							
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MONJAS							
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN LUIS JILOTEPEQUE							
0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL YUPILTEPEQUE							

CENTROS DE COSTO									
RESULTADO	PROGRA-SUBPROGRAMA	PRODUCTO	PROYECTO-ACTIVIDAD	SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES POR SUBPRODUCTO	MONTO DE META	NO.	CENTRO DE COSTO
							0	16290	AGENCIA POSTAL LOS AMATES
							0		NUEVO CENTRO DE COSTO
							0		AGENCIA POSTAL SAN PEDRO SOLOMA
							0		AGENCIA POSTAL SAN PEDRO AYAMPUC
							0		AGENCIA POSTAL EL TEJAR
							0		AGENCIA POSTAL LA DEMOCRACIA, ESQUIINTLA
							0		AGENCIA POSTAL MASAGUA
							0		AGENCIA POSTAL PALÍN
							0		AGENCIA POSTAL SIQUINALÁ
							0		AGENCIA POSTAL SANTIAGO SACATEPÉQUEZ
							0		AGENCIA POSTAL SANTO DOMINGO XIENACÓJ
							0		AGENCIA POSTAL SAN CRISTOBAL
							0		AGENCIA POSTAL COATEPEQUE
							0		AGENCIA POSTAL TACANÁ
							0		AGENCIA POSTAL MALACATÁN
							0		AGENCIA POSTAL POLOGUÁ, MOMOSTENANGO
							0		AGENCIA POSTAL SAN ANDRÉS SEMETABAJ
							0		AGENCIA POSTAL SAN ANDRÉS VILLASECA
							0		AGENCIA POSTAL SAN FRANCISCO ZAP
							0		AGENCIA POSTAL AGUA BLANCA
							0		AGENCIA POSTAL SANTA CATARINA MITA
							0		AGENCIA POSTAL ZAPOTITLÁN
							0		AGENCIA POSTAL GUAZACAPÁN
							0		AGENCIA POSTAL CASILLAS
							0		AGENCIA POSTAL ESTANZUELA
							0		AGENCIA POSTAL PALA
							0		AGENCIA POSTAL CANILLÁ
							0		AGENCIA POSTAL SAN PEDRO JOCOPILAS
							0		AGENCIA POSTAL TECTITÁN
							0		AGENCIA POSTAL SAN JOSÉ DEL GOLFO
							0		AGENCIA POSTAL SANTA CATARINA PINULA
							0		AGENCIA POSTAL PARRAMOS
							0		AGENCIA POSTAL PATZICÍA
							0		AGENCIA POSTAL SAN JOSÉ POAQUIL
							0		AGENCIA POSTAL CIUDAD VIEJA
							0		AGENCIA POSTAL PASTORES
							0		AGENCIA POSTAL SANTA LUCIA MILPAS ALTAS
							0		AGENCIA POSTAL SANTA CRUZ
							0		AGENCIA POSTAL SAN PEDRO AGUSTÍN CHAHAL
							0		AGENCIA POSTAL SAN MIGUEL CHICAJ
							0		AGENCIA POSTAL MAZATENANGO
							0		AGENCIA POSTAL SAN PABLO JOCOPILAS
							0		AGENCIA POSTAL TAJUMULCO
							0		AGENCIA POSTAL SIBILIA
							0		AGENCIA POSTAL LA ESPERANZA
							0		AGENCIA POSTAL SANTA CLARA LA LAGUNA
							0		AGENCIA POSTAL SAN MARTÍN ZAPOTITLÁN
							0		AGENCIA POSTAL SAN CARLOS AZATATE
							0		AGENCIA POSTAL QUESADA
							0		AGENCIA POSTAL COMAPA
							0		AGENCIA POSTAL SANTA ROSA DE LIMA
							0		AGENCIA POSTAL SAN JUAN TECUACO
							0		AGENCIA POSTAL RIO HONDO
							0		AGENCIA POSTAL RAXHUA

CENTROS DE COSTO									
RESULTADO	PROGRA-SUBPROGRAMA	PRODUCTO	PROYECTO-ACTIVIDAD	SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES POR SUBPRODUCTO	MONTO DE META	NO.	CENTRO DE COSTO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CHISEC
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL GRANADOS
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN CRISTOBAL
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL EL ASINTAL
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL NUEVO PROGRESO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MONJAS
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN CRISTOBAL FRONTERA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MOYUTA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CONGUACO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ORATORIO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA MARIA IXHUATÁN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL LIVINSTON
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL QUIRIGUÁ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN CRISTOBAL
							0	17439	AGENCIA POSTAL SAN JOSE PINULA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CHAJUL
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA ANA HUISTA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN IDELFONSO IXTAHUACÁN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN RAYNUNDO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL COMALAPA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PATZÚN
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA APOLONIA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL JOCOTENANGO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN MIGUEL TUCURÚ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SANTA CATALINA LA TINTA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PANZÓS
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL FRONTERA LA ERMITA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL JERÉZ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL EL ADELANTO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL PASACO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL CIUDAD PEDRO DE ALVARADO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL MONTEERRICO
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL HUITÉ
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL SAN JUAN ERMITA
							0	NUEVO CENTRO DE COSTO	AGENCIA POSTAL ENTRE RÍOS
	99-00	PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES	000-002	PERSONAS JURÍDICAS BENEFICIADAS CON APORTES Y/O CUOTAS PARA COMUNICACIONES	APORTES	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 TELEGRAFOS.	3	2968	APORTES Y CUOTAS A ORGANISMOS DE COMUNICACIONES
					APORTES		3	2968	

Elaborado por:

Aprobado por:

--	--

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA -CIV-
 UNIDAD EJECUTORA: DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS
 PROGRAMACION DE RECURSO HUMANOS

TÍTULO DEL PUESTO	CANTID AD	SUELDO BASE Q.	ESTRUCTURA	RENGLONES PRESUPUESTARIOS																
				011	012	013	014	015	021	022	026	027	029	031	032	033	071	072	073	913
JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO	1	Q 11,789.00	11-00-000-001						Q 141,468.00		Q 4,500.00	Q 27,000.00				Q 14,164.00	Q 14,164.00	Q 200.00		
CONTADOR GENERAL	1	Q 9,600.00	11-00-000-001						Q 115,200.00			Q 27,000.00				Q 11,600.00	Q 11,600.00	Q 200.00		
ENCARGADO DE COMPRAS y SUMINISTROS	1	Q 9,600.00	11-00-000-001						Q 115,200.00			Q 27,000.00				Q 11,600.00	Q 11,600.00	Q 200.00		
ENCARGADO DE TESORERIA	1	Q 9,600.00	11-00-000-001						Q 115,200.00			Q 27,000.00				Q 11,600.00	Q 11,600.00	Q 200.00		
ENCARGADO UNIDAD DE ASESORIA JURÍDICA	1	Q 11,789.00	11-00-000-001						Q 141,468.00		Q 4,500.00	Q 27,000.00				Q 14,164.00	Q 14,164.00	Q 200.00		
ENCARGADO UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	Q 11,789.00	11-00-000-001						Q 141,468.00		Q 4,500.00	Q 27,000.00				Q 14,164.00	Q 14,164.00	Q 200.00		
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	1	Q 11,789.00	11-00-000-001						Q 141,468.00		Q 4,500.00	Q 27,000.00				Q 14,164.00	Q 14,164.00	Q 200.00		
JEFE DEPARTAMENTO DE OPERACIONES POSTALES	1	Q 11,789.00	11-00-000-001						Q 141,468.00		Q 4,500.00	Q 27,000.00				Q 14,164.00	Q 14,164.00	Q 200.00		
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	1	Q 11,789.00	11-00-000-001						Q 141,468.00		Q 4,500.00	Q 27,000.00				Q 14,164.00	Q 14,164.00	Q 200.00		
ENCARGADO UNIDAD AUDITORIA INTERNA	1	Q 11,789.00	11-00-000-001						Q 141,468.00		Q 4,500.00	Q 27,000.00				Q 14,164.00	Q 14,164.00	Q 200.00		
ENCARGADO SECCIÓN DE TRANSPORTES	1	Q 9,600.00	11-00-000-001						Q 115,200.00			Q 27,000.00				Q 11,600.00	Q 11,600.00	Q 200.00		
ENCARGADO DE ALMACÉN	1	Q 9,600.00	11-00-000-001						Q 115,200.00			Q 27,000.00				Q 11,600.00	Q 11,600.00	Q 200.00		
DIRECTOR EJECUTIVO IV	1	Q 25,000.00	11-00-000-001							Q 300,000.00	Q 4,500.00	Q 3,000.00				Q 25,375.00	Q 25,375.00	Q 200.00		
DIRECTOR EJECUTIVO III	1	Q 20,000.00	11-00-000-001							Q 240,000.00	Q 4,500.00	Q 3,000.00				Q 20,375.00	Q 20,375.00	Q 200.00		
SUBDIRECTOR EJECUTIVO IV	1	Q 15,500.00	11-00-000-001							Q 186,000.00	Q 4,500.00	Q 3,000.00				Q 15,875.00	Q 15,875.00	Q 200.00		
SUBDIRECTOR EJECUTIVO III	1	Q 13,000.00	11-00-000-001							Q 156,000.00	Q 4,500.00	Q 3,000.00				Q 13,750.00	Q 13,750.00	Q 200.00		
SERVICIOS TECNICOS	14	Q 5,000.00	11-00-000-001												Q 840,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	14	Q 6,000.00	11-00-000-001												Q 1,008,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	34	Q 7,000.00	11-00-000-001												Q 2,856,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	6	Q 8,000.00	11-00-000-001												Q 576,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	12	Q 10,000.00	11-00-000-001												Q 1,440,000.00					
SERVICIOS PROFESIONALES	15	Q 10,000.00	11-00-000-001												Q 1,800,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	1	Q 12,000.00	11-00-000-001												Q 144,000.00					
SERVICIOS PROFESIONALES	15	Q 12,000.00	11-00-000-001												Q 2,160,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	3	Q 13,000.00	11-00-000-001												Q 468,000.00					
SERVICIOS PROFESIONALES	14	Q 15,000.00	11-00-000-001												Q 2,520,000.00					
SERVICIOS PROFESIONALES	3	Q 16,000.00	11-00-000-001												Q 576,000.00					
SERVICIOS PROFESIONALES	6	Q 17,000.00	11-00-000-001												Q 1,224,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	84	Q 5,000.00	11-00-000-002												Q 5,040,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	135	Q 6,000.00	11-00-000-002												Q 9,720,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	107	Q 7,000.00	11-00-000-002												Q 8,988,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	8	Q 8,000.00	11-00-000-002												Q 768,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	12	Q 10,000.00	11-00-000-002												Q 1,440,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	2	Q 12,000.00	11-00-000-002												Q 288,000.00					
SERVICIOS TECNICOS	2	Q 13,000.00	11-00-000-002												Q 312,000.00					
SENTENCIAS JUDICIALES	1	Q 2,000,000.00	11-00-000-001																Q 2,000,000.00	
TOTAL	504	Q 2,396,023.00		Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q 1,566,276.00	Q 882,000.00	Q 49,500.00	Q 336,000.00	Q 42,168,000.00		Q 232,523.00	Q 232,523.00	Q 3,200.00	Q 2,000,000.00	Q 45,470,022.00	
TOTAL DE RECURSO HUMANO																	Q 45,470,022.00			
GRAN TOTAL																	Q 47,470,022.00			

Elaborado por:	Aprobado por:
----------------	---------------

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA -CIV-
 UNIDAD EJECUTORA: DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

MATRIZ PEI EN PROCESOS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN ANÁLISIS DE MANDATOS

(1) NOMBRE Y DESCRIPCION DEL MANDATO Y NORMATIVA RELACIONADA CON LA INSTITUCION (base legal, reglamentos, etc.)	(2) FUNCIONES QUE DESARROLLA LA INSTITUCION (principales funciones según mandato)	(3) BENEFICIO QUE RECIBE LA POBLACIÓN (al cumplir el mandato la institución)
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, ARTÍCULO 24. INVOLABILIDAD DE CORRESPONDENCIA, DOCUMENTOS Y LIBROS.	LA CORRESPONDENCIA DE TODA PERSONA, SUS DOCUMENTOS Y LIBROS SON INVOLABLES. SÓLO PODRÁN REVISARSE O INCAUTARSE, EN VIRTUD DE RESOLUCIÓN FIRME DICTADA POR JUEZ COMPETENTE Y CON LAS FORMALIDADES LEGALES. SE GARANTIZA EL SECRETO DE LA CORRESPONDENCIA Y DE LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS, RADIOFÓNICAS, CABLEGRÁFICAS Y OTROS PRODUCTOS DE LA TECNOLOGÍA MODERNA.	GARANTIZA LA INTEGRIDAD DEL CONTENIDO DE LA CORRESPONDENCIA QUE ES MANEJADA POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS.
DECRETO NÚMERO 650. CÓDIGO POSTAL. ARTÍCULOS 1 Y 2	EL CORREO ES UN SERVICIO PÚBLICO NACIONAL INSTITUÍDO PARA TRANSPORTAR LA CORRESPONDENCIA, CONFORME A LAS CONDICIONES Y LOS REGLAMENTOS QUE ESTA LEY ESTABLECE. EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GARANTIZA LA SEGURIDAD, PRONTITUD E INVOLABILIDAD DE LA CORRESPONDENCIA QUE SE CONFÍE A ESTE SERVICIO PÚBLICO.	LA EFICAZ Y EFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL EN GUATEMALA.
LEY DEL ORGANISMO EJECUTIVO. ARTÍCULO 30. DECRETO NUMERO 114-97.	AL MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA, LE CORRESPONDE: 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.	RECIBIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL, CONFIABLE DE CALIDAD Y CON TARIFAS ASEQUIBLES, BRINDANDO ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS EN GENERAL.
REGLAMENTO ORGÁNICO INTERNO DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA, ACUERDO GUBERNATIVO NÚMERO 311-2019, ARTÍCULO 41, LITERAL D).	d) REGULAR Y CONTROLAR LOS SERVICIOS POSTALES, DE CONFORMIDAD CON EL CÓDIGO POSTAL, ACUERDOS, REGLAMENTOS Y LA NORMATIVA INTERNACIONAL APLICABLE.	ACCESO AL SERVICIO POSTAL OFICIAL.

<p>REGLAMENTO ORGÁNICO INTERNO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS -DGCyT-, ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO 2574-2018, ARTÍCULO 1.</p>	<p>LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS, PERTENECIENTE AL MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA, ES EL ENTE RECTOR DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES, ES LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN Y CONTROL, DE LOS SERVICIOS POSTALES EN CUANTO A LA EFECTIVIDAD, EQUIDAD, RACIONALIDAD, EFICIENCIA Y EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL. SU NATURALEZA ES EMINENTEMENTE PÚBLICA.</p>	<p>RECIBIR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS, LA PRESTACIÓN, MANTENIMIENTO, MEJORAMIENTO, SUPERVISIÓN Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO POSTAL.</p>
--	---	---

Orientaciones:		
<p>Consignar el nombre completo del instrumento jurídico, el artículo, la literal, numeral o inciso. Descripción de lo que manda la norma y atañe al quehacer institucional. Describir toda la normativa relacionada con el quehacer institucional y estratégico. Describir convenios internacionales aceptados por el país que tengan incidencia institucional.</p>	<p>Describir las funciones generales con las cuales la institución le da cumplimiento a la normativa</p>	<p>Describir el beneficio que obtiene la población cuando la institución cumple con el mandato .</p>
<p>Columna (1): Describa los mandatos relacionados con la institución, inicie con los de mayor nivel como la Constitución Política de la República, tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado de Guatemala, leyes emitidas por el Congreso de la República que pueden ser leyes constitucionales y leyes ordinarias y llegue a las disposiciones emitidas por el organismo ejecutivo o disposiciones reglamentarias (por ejemplo el reglamento interno de la institución), analice uno a uno estos cuerpos legales. En esta columna anote el mandato (jurídicos, de política pública, identificando la base legal que lo establece).</p>		
<p>Columna (2): Identifique las funciones y/o áreas de acción institucional que corresponden</p>		
<p>Columna (3): Indique el beneficio que recibe la población al cumplir el mandato.</p>		

Elaborado por:	Aprobado por:

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA -CIV-
 UNIDAD EJECUTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS
 MATRIZ DE ANÁLISIS FODA

TEMA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
LEGAL			Base Legal desactualizada	
			Carencia de normativa acorde a las necesidades actuales	
ORGANIZACIONES EXTERNAS E INTERNACIONALES	Ser parte de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y de la Unión Postal Universal (UPU) y otras instancias a nivel internacional	Relaciones Internacionales con los países miembros de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y de la Unión Postal Universal (UPU)	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 Internacionales adquiridos en anteriores administraciones y que se encuentran pendientes de cumplirse
		Cooperación Internacional, Apoyo técnico, Capacitaciones y herramientas tecnológicas de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y de la Unión Postal Universal (UPU)	Compromisos suscritos con instituciones nacionales e internacionales suscritos previamente	
		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		
GOBIERNO CENTRAL		Apoyo y buena comunicación con el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda		Política de Contención del gasto del Estado de Guatemala
		Apoyo en temas museísticos del Ministerio de Cultura y Deportes		Asignación Presupuestaria del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
ANTERIOR CONCESIONARIO		Disponer de bienes muebles e inmuebles pendientes de liquidar por el anterior concesionario	Bienes muebles e inmuebles pendientes de liquidar	Proceso de revertimiento lento y burocrático por parte del anterior concesionario
		Normalizar relaciones con otros países para la exportación de correspondencia		

TEMA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
SERVICIO POSTAL	Prestar un servicio postal certificado por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y la Unión Postal Universal (UPU)	Clientes internacionales a nivel filatélico	Cobertura limitada del servicio postal a nivel nacional e internacional	Alto nivel de competencia de Empresas Postales Privadas, Empresas de Transporte e integradores actuales y nuevas así como la promoción agresiva de sus servicios
	Disponer de un Sistema de Información Postal internacional para el procesamiento de la correspondencia	Usuarios postales con altas expectativas del servicio postal a nivel nacional	Difusión y promoción limitada del servicio postal y sus productos	Saturación del Mercado Postal a nivel nacional por operadores privados
	Ser los únicos emisores de sellos postales en el país	Utilización de nuevos canales de venta como el Comercio Electrónico para el servicio postal	Tarifas bajas del servicio postal	Nuevos desafíos regulatorios externos
		Mercado Empresarial y juvenil	Atención de Centro de llamadas insuficiente	Procesos de apertura de correspondencia lentos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria
		Nuevos Mercados internacionales	Ser nuevos en el Mercado Postal	Percepción del usuario del servicio postal
		Capacidad de innovación y adopción de nuevas tecnologías	Insuficiente contratación de líneas aéreas para la exportación de la correspondencia	Cambio de hábitos de los usuarios postales
		Otras instituciones internacionales que perforan sellos postales	Control y monitoreo al proceso postal con poca seguridad en el tratamiento óptimo de la correspondencia	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
			Cobertura de Servicio de Internet	
OFICINAS CENTRALES Y AGENCIAS POSTALES	Interconexión entre las 45 agencias postales y oficinas centrales	Estabilidad en la localización de las instalaciones centrales de la institución	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	
			Mantenimiento insuficiente en instalaciones centrales y agencias postales	
			Señal de internet inestable	
		Obsolescencia de hardware, software y servidores		

TEMA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
			Demanda no cubierta de hardware y software en la institución	
			Programas de software en uso desactualizados	
			Inadecuada infraestructura de red	
GESTION INSTITUCIONAL	Estandares de seguridad a través de un dominio postal	Constante cambio tecnológico		
	Estabilidad en la administración de la institución	Uso de nuevas tecnologías de comunicaciones	Programa de Desarrollo y Promoción del personal inexistente	Otras instituciones de las que se dependen para iniciar o dar seguimiento a procesos
			Modalidad de contratación del personal que provoca compromiso limitado en las gestión institucional	Hallazgos de la Contraloría General de Cuentas
			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	Demora de procesos en Unidad Sectorial de Planificación USEPLAN del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
			Deficiente capacidad tecnológica para sistematizar los Procesos	Plazos externos de instituciones públicas que requieren cumplir con procesos, información y documentos
			Procesos burocráticos que limitan el avance de la gestión institucional	
RRHH	Recurso Humano responsable y respetuoso		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 tecnológicos del personal	
OTROS FACTORES				Medios de Comunicación
				Estado de Calamidad
				Pandemia COVID 19

Elaborado por:

Aprobado por:

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Problemas identificados	CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS					CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS				CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS				Problemas prioritarios	Posición	
	Relevancia					Apoyo				Capacidad						
	El problema se vincula con su mandato institucional.	El problema se contempla dentro de las prioridades nacionales, Plan Nacional de Desarrollo, ODS u otro instrumento estratégico equivalente de largo plazo o compromisos nacionales e internacionales suscritos por el Estado, en materia de derechos humanos.	La magnitud e incidencia del problema es tal, que requiere la intervención urgente e inmediata de la institución.	La solución del problema contribuye significativamente a la transformación de la situación que afecta a la población atendida por la institución.	TOTAL RELEVANCIA	La atención del problema tendrá el apoyo de las autoridades y personal de la institución.	La atención del problema contará con el apoyo de otros actores involucrados.	Se cuenta con evidencia académica, registros estadísticos.	TOTAL APOYO	La institución cuenta con los recursos financieros para atender la solución del problema.	La institución cuenta con personal calificado, sistemas y herramientas para atender la solución del problema.	La institución tiene capacidad para articular el esfuerzo de otros actores involucrados en la solución de la problemática.	TOTAL CAPACIDAD	CALEIFICACION		
	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	7.0	10.0	9.0	0.0	9.0	10.0	6.33	9.07	Alta Prioridad	1
Ampliación de la Brecha Digital	10.0	8.0	10.0	8.0	9.0	9.0	7.0	9.0	8.3	2.5	5.0	5.0	4.17	7.90	Alta Prioridad	1
Limitada cobertura en el área postal	10.0	8.0	10.0	8.0	9.0	9.0	7.0	9.0	8.3	2.5	5.0	5.0	4.17	7.90	Alta Prioridad	1

Características de la importancia del problema	Ponderación de Acuerdo a la Característica					Características de la importancia del problema	Ponderación de Acuerdo a la Característica				
	1.0	2.5	5.0	7.5	10.0		1.0	2.5	5.0	7.5	10.0
Relevancia	Irrelevante	Poco relevante	Mediamente relevante	Relacionada	Muy relevante	Irrelevante	Poco relevante	Mediamente relevante	Relacionada	Muy relevante	
Apoyo	Irrelevante	Parcial	Existente	Importante	Significativo	Irrelevante	Parcial	Existente	Importante	Significativo	
Capacidad	Difícil	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	Difícil	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	

<p>Elaborado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
-----------------------	----------------------