

SISTEMA NACIONAL DE CONTROL  
INTERNO GUBERNAMENTAL

**-SINACIG-**

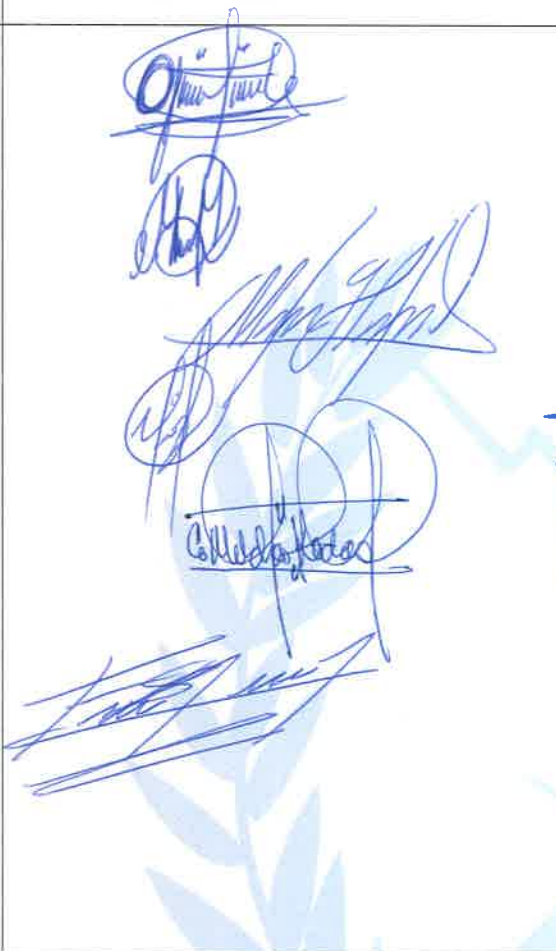


**CSC** INTEGRIDAD,  
EFICIENCIA Y  
TRANSPARENCIA  
Comisión Central de Control

# INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO

Dirección General de Correos y Telégrafos

**ABRIL 2023**



	Elaborado por:	Autorizado por:
<b>Nombre:</b>	Lic. Eleuterio Cahuec del Valle Mynor Giovanni Salvatierra F. Marlon Humberto Aguirre Licda. María José Maldonado H Lic. Freddy Orlando Pineda H. Carlos Estuardo Melchor R.	Sra. Ada Julieta Guinea Chavarría
<b>Puesto funcional que ocupa:</b>	Unidad Especializada Dirección General de Correos y Telégrafos	Directora General Dirección General de Correos y Telégrafos
<b>Fecha:</b>	30 de abril de 2023	30 de abril de 2023
<b>Firma:</b>		  ADA JULIETA GUINEA CHAVARRÍA DIRECTORA GENERAL

## INDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>2.- FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	<b>2</b>
<b>3.- OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
<b>A. Objetivo General</b> .....	<b>2</b>
<b>B. Objetivos Específicos</b> .....	<b>3</b>
<b>4.- ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>5.- RESULTADOS DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO</b> .....	<b>3</b>
<b>A.- Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza</b> .....	<b>3</b>
<b>B.- Normas Relativas de Evaluación de Riesgos</b> .....	<b>8</b>
<b>C.- Normas Relativas de las Actividades de Control</b> .....	<b>12</b>
<b>D. Normas relativas de la Información y Comunicación</b> .....	<b>16</b>
<b>E. Normas Relativas de las Actividades de Supervisión</b> .....	<b>19</b>
<b>6.- CONCLUSIONES SOBRE EL CONTROL INTERNO</b> .....	<b>20</b>
<b>7.- ANEXOS</b> .....	<b>22</b>
<b>8.- GLOSARIO</b> .....	<b>27</b>
<b>9.- SIGLAS</b> .....	<b>29</b>

## 1.- INTRODUCCIÓN

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

Para el cumplimiento de los objetivos fundamentales institucionales es necesario disponer de controles internos que permitan medir el alcance de estos, en ese sentido la Contraloría General de Cuentas –CGC– aprobó en el mes de julio de 2021 el Acuerdo Número A-028-2021 Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG–, el cual entró en vigencia a partir del 01 de enero de 2022.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG–, es un sistema que incluye procedimientos de control interno aplicables a la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, está integrado por cinco componentes que incluyen normas relativas que se relacionan entre sí, las cuales son: entorno de control y gobernanza, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y de las actividades de supervisión.

**En el presente informe se dan a conocer los resultados previstos en el ejercicio fiscal 2022, los que fueron consignados en el Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos;** así como los avances relacionados con la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT- con la implementación del mismo, se pretende mejorar el control interno y coadyuvar al alcance de los objetivos y la razón de ser de la institución.

## 2.- FUNDAMENTO LEGAL

La Dirección General de Correos y Telégrafos, para el logro de sus funciones y responsabilidades, se sustenta en los siguientes instrumentos legales y normativos:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Número 650, Código Postal de la República de Guatemala.
- Decreto Número. 114-97 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo.
- Decreto Número 101-97 del Congreso de la República, Ley Orgánica Del Presupuesto.
- Decreto 16-2021, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2022.
- Decreto 54-2022, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2023.
- Decreto Número 57-86 del Congreso de la República de Guatemala, por medio del cual se aprueba el Convenio y Actas siguientes:
  - Constitución de la Unión Postal Universal.
  - Tercer Protocolo Adicional a la Constitución de la Unión Postal Universal.
  - Reglamento General de la Unión Postal Universal.
  - Código Postal Universal.
  - Reglamento de Ejecución del Convenio Postal Universal.
  - Acuerdo relativo a Encomiendas (paquetes, bultos) Postales.
  - Protocolo Final del Acuerdo relativo a Encomiendas Postales y Reglamento de ejecución del Acuerdo relativo a Encomiendas Postales.
- Acuerdo Gubernativo Número 311-2019, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–.
- Acuerdo Gubernativo Número 260-2013, Implementación de Unidades de Género en los Ministerios y Secretarías del Organismo Ejecutivo.
- Acuerdo Gubernativo del 14 de diciembre del 1899, Convención sobre Paquetes Postales, suscrito por el Presidente Manuel Estrada Cabrera.
- Acuerdo Gubernativo 293-2021, Distribución Analítica del Presupuesto.
- Acuerdo Ministerial 641-2022, del Ministerio de Finanzas Públicas.
- Acuerdo Ministerial 2574-2018, Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
- Acuerdo Ministerial Número 2096-2018, Aprobación de Tarifas para los Servicios Postales que presta la Dirección General de Correos y Telégrafos a nivel nacional e internacional, de fecha 16 de julio del 2018.
- Acuerdo Interno Número 001-2021 del 10 de marzo de 2021, Aprobación de la Filosofía Institucional de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
- Resolución CNF-Número 02-2014 del Consejo Nacional Filatélico de fecha 16 de julio del 2014 en la cual se aprobó el Reglamento del Consejo Nacional Filatélico.
- Acuerdo Número A-28-2021 Contraloría General de Cuentas, 13 de julio de 2021.
- Acuerdo Número A-001-2023 Contraloría General de Cuentas, 09 de enero de 2023.

## 3.- OBJETIVOS

### A. Objetivo General

Contribuir en el logro de objetivos fundamentales institucionales y coadyuvar en el cumplimiento de la misión y visión, promoviendo que su aplicación se realice con criterios de eficiencia, economía y transparencia.

## B. Objetivos Específicos

- Promover la cultura de autocontrol y administración de riesgos con la finalidad de que se cumplan los objetivos de la institución.
- Dar cumplimiento al marco legal y normativo aplicable al Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-.
- Generar y presentar el informe anual de control interno de la entidad que contenga los resultados de la evaluación de los componentes de control interno de la entidad.
- Informar acerca de los resultados de los componentes del control interno institucional.
- Presentar la matriz de evaluación de riesgos, el mapa de riesgos y el plan de trabajo de evaluación de riesgos.

## 4.- ALCANCE

El presente informe anual de control interno tiene aplicación y uso específico en la Dirección General de Correos y Telégrafos, conformada por las áreas técnica operativa, administrativa financiera y las unidades de apoyo técnico, comprende el periodo del 3 de enero de 2022 al 30 de abril de 2023.

## 5.- RESULTADOS DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.

En el ejercicio fiscal 2022, la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-desarrolló diversas acciones de acuerdo con cada componente del control interno, siendo el resultado de la evaluación el siguiente:

### A.- Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza

#### 1. Integridad, Principios y Valores Éticos

##### La filosofía del Control Interno.

La filosofía de control interno está establecida en el Acuerdo Interno Número 001-2021 de fecha 10 de marzo de 2021, en el cual se aprueba la Filosofía Institucional de la Dirección General de Correos y Telégrafos, la que 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.

En este acuerdo se establece la Misión y Visión de la Dirección General de Correos y Telégrafos, en el cual se describen los principios que la rigen: **Confiablez, Calidad e Innovación**, así como los valores que la distinguen: **Actitud de Servicio, la Responsabilidad y Compromiso**; que son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores y contratistas de la institución y es utilizada oficialmente en la gestión institucional.

##### Políticas de Prevención de la Corrupción.

En cuanto a las políticas de prevención de la corrupción y programas de capacitación, evaluación y promoción de conductas éticas, la Dirección General de Correos y Telégrafos no cuenta con una política interna anticorrupción establecida, sin embargo cumple con lo establecido en la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción la cual establece que todo funcionario o servidor público

debe estar sujeto a normas de probidad como de conducta para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de la función pública. El Departamento de Recursos Humanos deberá incorporar a sus planes anuales de capacitación, la promoción y evaluación de conductas éticas, no obstante, hoy en día a coordinado capacitaciones de conocimientos básicos de Derechos Humanos con la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos –COPADEH–, las cuales incluyen los valores que promueven el respeto y conductas éticas entre los trabajadores de la institución. Así mismo se han coordinado capacitaciones con personal de la Contraloría General de Cuentas –CGC–, como la conferencia virtual denominada “Cultura Ética” y la capacitación virtual “Ley de Probidad y Responsabilidad del Empleado Público”.

#### Diseñar e implementar un Código de Ética.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– cuenta con un Código de Ética claro, comprensible, aprobado el 08 febrero de 2021 en Acuerdo Ministerial 198-2021, mismo que fue publicado en su portal web y socializó a todas las dependencias que lo integran.

El 04 de enero de 2022 la Subdirección Administrativa Financiera de la DGCT socializó mediante CIRCULAR SD-DGCT/003-2022/AJGC-emhd, el “Código de Ética del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda”, Acuerdo Ministerial No. 198-2021 a todos los Departamentos y Unidades de la DGCT e instruyó al personal a cumplir con estricto apego lo establecido en el documento.

Como complemento a estas acciones se realizaron capacitaciones relacionadas con el Código de Ética de la siguiente forma:

#### **Socialización del Código de Ética**

- El 27 de octubre de 2022 reunidos en la sala de reuniones de la Dirección General de Correos y Telégrafos, se hace entrega físicamente de una copia del Código de Ética a cada integrante del Comité, misma que fuera socializada digitalmente por el Lic. Federico Wladimir Kortscheff Lanz.

#### **Capacitación y socialización del Código de Ética para personal y contratistas**

- El día 11 de noviembre se realizó la capacitación de manera presencial para personal y contratistas ubicados en el Edificio Central, en la sede del teatrino ubicado en el tercer nivel del Ala Norte del Edificio, para el efecto se convocó por medio de circular DGCT-RRHH-080-2022 en tres grupos distribuidos así: grupo 1 de 09:00 a 10:00 horas; grupo 2 de 10:00 a 11:00 horas y grupo 3 de 11:00 a 12:00 horas. La capacitación estuvo enfocada en la concientización de los valores éticos con los que deben conducirse el personal y contratistas dentro de la institución.
- Así mismo, el 12 de noviembre se realizó una capacitación de manera virtual dirigida a contratistas de agencias postales, en el horario de 09:00 a 10:00 horas.
- Las capacitaciones se llevaron a cabo conforme programa elaborado por el Comité de Ética de la Dirección General, así mismo se contó con la colaboración de los profesionales Licenciado Carlos Eduardo Sic y Licenciado Carlos Emilio Cristales, para la concientización de los valores éticos.
- Se hizo entrega física de un ejemplar del Código de Ética con el fin de que los empleados y contratistas de esta Dirección puedan conocer cada uno de los valores que la conforman y ponerlas en práctica.

## Encuesta de conocimiento dirigida a personal y contratistas de la Dirección General

Con la finalidad de verificar que la capacitación tuvo el impacto deseado, se realizó una encuesta a los empleados y colaboradores que asistieron a la misma, teniendo como resultado que un 82.2 % reportó conocer el código de ética ministerial.

### 2. Fortalecer y Supervisar la Efectividad del Control Interno

#### Fortalecer la Unidad de Auditoría Interna –UDAI–

La Unidad de Auditoría Interna –UDAI– cuenta con la asignación presupuestaria asignada al centro de costo 3087, Unidad Administrativa Financiera, Actividad 001 “Dirección y Coordinación”, su estructura organizacional está definida en el Reglamento Orgánico Interno –ROI– 2574-2018 vigente, cuenta con el personal asignado por el Departamento de Recursos Humanos, según la disponibilidad presupuestaria para contratar al personal necesario para desarrollar sus funciones, así mismo dispone de equipo tecnológico el cual es asignado mediante las tarjetas de responsabilidad correspondientes.

La delegación de autoridad y responsabilidad se establecen en el numeral 3.4 Auditor Interno y 4.1.2 Fortalecer y Supervisar la Efectividad del Control Interno, del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG–, inciso c) Fortalecer la Unidad de Auditoría Interna –UDAI–. La máxima autoridad debe contar con una Unidad de Auditoría Interna y cumplir con lo siguiente:

- Asignación presupuestaria que le permita contar con una adecuada y suficiente estructura organizacional, personal, niveles salariales, capacitación continua y herramientas tecnológicas adecuadas.
- Asegurarse de contar en la UDAI con profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, que sean colegiados activos.
- La UDAI podrá incorporar asistentes de auditoría de apoyo a las revisiones, quienes deberán contar con estudios de Contaduría Pública y Auditoría.
- La UDAI podrá incorporar profesionales, colegiados activos, de otras especialidades académicas, competentes para la actividad de Auditoría Interna. (uso de especialistas)
- Asegurar la autoridad e independencia de la UDAI.
- Acceso irrestricto a información, instalaciones y recursos de las diferentes áreas de la entidad.
- Establecer líneas de comunicación efectivas con el Auditor Interno.
- Asegurarse que la UDAI no asuma actividades operativas, administrativas, financieras y otras que comprometan su objetividad e independencia.
- Velar por el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la UDAI.

#### Administración Estratégica.

La Dirección General de Correos y Telégrafos formula, publica, monitorea, supervisa y evalúa oportunamente el Plan Operativo Anual –POA–, Plan Operativo Multianual –POM– y el Plan Anual de Compras –PAC–; el Plan Estratégico Institucional –PEI– 2022-2032 fue formulado por la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional –DIPLAN– del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– en el año 2022 a nivel Ministerial, en él se incluyen los objetivos estratégicos de la DGCT y es monitoreado, supervisado y evaluado por el Viceministerio de Comunicaciones y por la Máxima Autoridad de la DGCT.

### 3. Estructura Organizacional, Asignación de Autoridad y Responsabilidad

El 20 de diciembre de 2019 se emitió el Reglamento Orgánico Interno –ROI– del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV–, Acuerdo Gubernativo Número 311-2019, reglamento que tiene por objeto normar la estructura administrativa, atribuciones y funciones del CIV, así mismo el



31 de diciembre de 2019 se emitió el Acuerdo Ministerial No. 1454-2019, el cual define el proceso a seguir para la implementación del ROI 311-2019 en todas las Unidades Ejecutoras del Ministerio, en el Artículo 2. DETERMINACIÓN DE DESAGREGACIÓN DE UNIDADES, se establece que cada dependencia y dependencia administrativa del Ministerio, definirá la organización interna y funciones específicas de sus departamentos, secciones y unidades, tal como se indica en los artículos 61, 62, 63 del Acuerdo Gubernativo 311-2019.

En ese sentido la Dirección General de Correos y Telégrafos envió el 24 de febrero de 2022 en DIRGEN/OFICIO No. 0162/2022/JDPV/adlr la propuesta de Acuerdo Ministerial de “Organización Interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos”; en la propuesta se incluye la función general y las funciones específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades necesarias para cumplir con la naturaleza y complejidad de las operaciones de la entidad.

La delegación y definición de autoridad y responsabilidad se definen en la “Organización Interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la DGCT” así como en los Manuales de Organización y Funciones –MOF– y de Normas Procesos y Procedimientos –MNPP–, los cuales se encuentran a la espera de la emisión del Acuerdo Ministerial que apruebe la “Organización Interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la DGCT”, para que sean revisados por la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional –DIPLAN– del CIV, y posteriormente sean aprobados por las autoridades superiores del CIV; en ambos documentos se definen las líneas jerárquicas, las líneas de reporte de delegación de autoridad y definición de responsabilidades de los prestadores de servicios técnicos y profesionales, así como de los servidores públicos para la eficiente rendición de cuentas sobre el uso de los recursos asignados.

#### **4. Administración del Personal**

Las funciones, normas y procedimientos por escrito sobre reclutamiento, selección, contratación, inducción, desarrollo, retención, evaluación y planificación de recursos humanos de la DGCT se encuentran establecidas en la “Organización Interna y Funciones Específicas de la DGCT” específicamente en las funciones del Departamento de Recursos Humanos, también se incluyen en el Manual de Normas Procesos y Procedimientos, y se han tomado en cuenta las normas y criterios técnicos de la Oficina Nacional del Servicio Civil –ONSEC– establecidas en la Resolución D-2007-128, para implementar un Sistema de Administración de Recursos Humanos que permita el alcance de los objetivos plasmados en el Plan Operativo Anual y el presupuesto asignado a la DGCT.

##### Competencias, Planes de Capacitación y Formación.

Las competencias requeridas para que los servidores públicos cumplan eficientemente las responsabilidades que contribuyan al alcance de los objetivos están claramente definidas en el Manual de Organización y Funciones –MOF– de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

El desarrollo de los planes de capacitación y formación de la DGCT están a cargo de la Subsección de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos, quien es la responsable de diseñar e implementar programas de formación y capacitación continua; tomando en cuenta las necesidades de la institución y del personal. Lo realiza a través del plan anual de capacitación que es elaborado según las necesidades de capacitación detectadas en los diferentes Departamentos y Unidades de la institución, así como proponiendo y divulgando los programas de capacitación con el propósito de verificar que los mismos respondan al alcance de los objetivos institucionales.

## 5. Rendición de Cuentas.

La Dirección General de Correos y Telégrafos, realiza los mejores esfuerzos para cumplir con lo previsto en el marco normativo que soporta la rendición de cuentas y la transparencia; se presenta a continuación las obligaciones de rendición de cuentas para el caso guatemalteco, algunas obligan a la institución a través de los funcionarios y empleados a suministrar información y justificación sobre sus funciones y su gestión, siendo estas:

- Rendición de cuentas al Congreso de la República de Guatemala.
- Rendición de cuentas al Organismo Ejecutivo.
- Rendición de cuentas a la Contraloría General de Cuentas.
- Rendición de cuentas hacia la ciudadanía.
- Rendición de cuentas según la Ley de Acceso a la Información Pública.

Para el cumplimiento de la rendición de cuentas la Dirección General de Correos y Telégrafos se auxilia de varias leyes y normas, dentro de las cuales podemos mencionar lo establecido en el Artículo 4 "Rendición de Cuentas" del Decreto Número 101-97 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Presupuesto; los Artículos 10 "Información pública de oficio" y Artículo 11 "Información pública de oficio del Organismo Ejecutivo" de la Ley de Acceso a la Información Pública Decreto Número 57-2008, en la cual los Departamentos y Unidades proporcionan la información que se publica en el portal electrónico de la Dirección General de Correos y Telégrafos, entre la cual se encuentra información financiera, de recursos humanos, compras y contrataciones entre otros.

Así mismo en cumplimiento de la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, la cual establece que todo funcionario o servidor público deberá estar sujeto tanto a normas de probidad como de conducta para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de la función pública, presenta entre otros los siguientes informes:

- Informe de ejecución mensual de metas físicas (Departamento de Operaciones Postales, Departamento Administrativo a través de la Sección de Compras, Departamento de Recursos Humanos).
- Informe de Distribución de Beneficiarios (mensual).
- Informe mensual de actividades al Viceministerio de Comunicaciones.
- Informe de programación de metas físicas (cuatrimestral).
- Informe de rendición de cuentas (cuatrimestral).
- Memoria de labores anual.
- Informe Presidencial.

### Cumplimiento de Rendición de Cuentas.

Todos los contratistas de Servicios Técnicos y Profesionales según las funciones establecidas en su contrato presentan informe mensual de actividades e informe final de actividades al finalizar su contrato, así como finiquito que demuestra estar a paz y salvo con la institución; en el caso de los servidores públicos deberán presentar los informes que sean solicitados por la autoridad superior según lo establecido en sus funciones. Adicional se atiende el Título Quinto, Capítulo Único, Responsabilidades y Sanciones, a quienes no cumplan con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.

- Según las funciones establecidas en los Contratos Administrativos de Prestación de Servicios Técnicos o Profesionales, Reglamento Orgánico Interno y Manuales Administrativos los

contratistas y servidores públicos presentan informes mensuales, cuatrimestrales, anuales y eventuales de rendición de cuentas.

#### Rendición de Cuentas del Alcance de los Objetivos y Desempeño Institucional.

Actualmente el Equipo de Dirección rinde cuentas periódicamente a la Máxima Autoridad de la Dirección General de Correos y Telégrafos y a la Contraloría General de Cuentas –CGC– sobre el alcance de objetivos institucionales, establecidos en el Plan Estratégico Institucional –PEI–, Plan Operativo Anual –POA– y Reglamento Orgánico Interno –ROI– del CIV Acuerdo Gubernativo 311-2019 y el Acuerdo Ministerial Número 2574-2018.

La Dirección General de Correos y Telégrafos es una Unidad Ejecutora del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, participa en la rendición de cuentas de la ejecución presupuestaria bien sea de forma individual o enviando información al CIV para cumplir con los siguientes controles de rendición de cuentas en el ámbito financiero:

- Presentación del informe de los ingresos y egresos de las finanzas públicas. Art. 171, inciso d) CPRG.
- Rendición de cuentas del Estado sobre la liquidación del presupuesto anual.
- Remisión de dictamen y rendición de informe sobre el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado por parte de la Contraloría General de Cuentas.
- Informe anual del Presidente de la República. Art. 183, inciso i) CPRG.
- Informe analítico de la ejecución presupuestaria del Organismo Ejecutivo. Art. 183, inciso w) CPRG.
- Rendición de cuentas del servidor público. Art. 4, Ley Orgánica del Presupuesto – LOP – (Decreto Número 101 – 97).
- Rendición de cuentas a través del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental. Art. 48 LOP.
- Control y fiscalización de los ingresos, egresos y todo interés hacendario del Estado. Art. 232, CPRG.
- Rendición de cuentas de los ministerios sobre la liquidación anual de su presupuesto. Art. 241, CPRG.
- Rendición de cuentas del Subcontralor de Calidad de Gasto Público. Art. 19, 21, Ley CGC.

#### **B.- Normas Relativas de Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos no es un tema nuevo en la Administración Pública, existen varios países de América Latina como es el caso de Colombia, Ecuador, Costa Rica, México, entre otros que ya han implementado la gestión de riesgos en el sector público, y la han utilizado para reducir, mitigar y/o eliminar los riesgos identificados, logrando una mejora continua en los procesos y alcance de los objetivos institucionales.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG–, entró en vigor el 01 de enero de 2022, requiere que todas las instituciones del gobierno implementen la evaluación de riesgos en todas y cada una de sus dependencias, motivo por el cual la Dirección General de Correos y Telégrafos a través de la Unidad Especializada creada mediante Resolución No. Dirección General de Correos y Telégrafos -057-2022, viene realizando las acciones de seguimiento, y evaluación de riesgos, según lo planteado en el Acuerdo número A-028-2021, tomando en cuenta lo siguiente:

##### 1. Filosofía de Administración General.

Con la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, la Dirección General de Correos y Telégrafos adopta principios generales de administración como la transparencia

y la rendición de cuentas. En primer lugar, implementando el SINACIG en la Dirección General, cumpliendo con el mandato establecido por la Contraloría General de Cuentas, en segundo lugar, evidenciando los riesgos a los que está expuesta la institución, en tercer lugar, informando al equipo de dirección, servidores públicos y colaboradores, socializando los planes de acción a implementar para el alcance de los objetivos de la institución.

Como parte de las tendencias de modernización del estado, la Dirección General de Correos y Telégrafos en cumplimiento al Plan de Gobierno Digital 2021-2026, contempla la implementación del Decreto Número 5-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, y el Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026, donde las tecnologías de información forman parte importante para la implementación y desarrollo de los mismos, con el objetivo de acercar los productos y servicios al usuario del servicio postal.

## 2. Gestión por Resultados.

Como todos los años la Dirección General de Correos y Telégrafos formuló su Plan Operativo Anual –POA– 2023 y Plan Operativo Multianual –POM 2023-2027–, siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Finanzas –MINFIN–, la Dirección Técnica del Presupuesto –DTP– y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN–, utilizando la metodología de Gestión por Resultados –GpR–, cuyo fin último es presentar a la población resultados concretos que se espera con la gestión gubernamental en la prestación de servicios, así como transparentar la utilización de los recursos de que se dispone para cubrir las necesidades latentes de la población guatemalteca.

## 3. Identificar los Objetivos de la Entidad.

La Unidad Especializada de la Dirección General de Correos y Telégrafos identificó los objetivos Estratégicos, Operativos, de Información y de Cumplimiento normativo, establecidos en el Plan Estratégico Institucional –PEI–, Plan Operativo Multianual –POM– y Plan Operativo Anual –POA– siendo estos:

### a) Objetivo Estratégico, Plan Estratégico Institucional Ministerial –PEI– del CIV 2022-2032.

Lograr un crecimiento anual del 5% de 2022-2032 en la creación de agencias postales a nivel nacional, conforme a las condiciones y los reglamentos que la ley establece y que el Gobierno de la República garantiza: seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a este servicio, manteniendo los 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–.

### b) Objetivo Operativo, Plan Operativo Anual –POA– 2023.

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.

### c) Objetivos de Cumplimiento Normativo, Reglamento Orgánico Interno –ROI– del CIV, Acuerdo Gubernativo Número 311-2019.

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.

### d) Objetivos de Información, Reglamento Orgánico Interno –ROI– de la Dirección General de Correos y Telégrafos, Acuerdo Gubernativo Número 2574-2018.

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

#### 4. Alineación de los Objetivos.

Según la evaluación realizada por la Unidad Especializada existe una vinculación de los objetivos institucionales para el cumplimiento de las políticas públicas de estado que se desarrolla de la siguiente manera:

El desarrollo del Plan Estratégico Institucional del CIV 2022-2032, permitirá dar seguimiento en paralelo a lo establecido en cada uno de los ejes que conforman el Plan Nacional de Desarrollo: K'atun Nuestra Guatemala 2032 y su convergencia con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, a través de las Prioridades Nacionales de Desarrollo –PND– con sus respectivas Metas Estratégicas de Desarrollo –MED– definidas por SEGEPLAN y aprobadas en el seno del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural –CONADUR– mediante punto resolutivo 08-2017.

Según el Plan Estratégico Institucional del CIV 2022-2032, la institución ha quedado directamente alineada a cinco Prioridades Nacionales de Desarrollo:

1. Reducción de la pobreza y protección social.
2. Empleo e inversión.
3. Valor económico de los recursos naturales.
4. Educación.
5. Ordenamiento territorial.

En el caso de la Dirección General de Correos y Telégrafos, está alineada a la prioridad empleo e inversión, específicamente en la regulación de las telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, televisión, correos y telégrafos, cable y desarrollo de la telefonía.

#### 5. Evaluación de Riesgos.

En relación con la evaluación de riesgos el proceso inició capacitando al Equipo de Dirección de la Dirección General de Correos y Telégrafos, en la capacitación se proporcionó la información incluida en la Guía No. 1 Evaluación de Riesgos de las Entidades Gubernamentales, considerando los elementos siguientes:

- a. Identificar los objetivos de la entidad.
- b. Identificar las estrategias y planes de acción.
- c. Identificar eventos.
- d. Evaluar riesgos.
- e. Establecer posibles respuestas al riesgo.
- f. Evaluar el riesgo residual.
- g. Establecer la tolerancia al riesgo.

La Unidad Especializada realizó diferentes reuniones para socializar el informe anual de control interno, colgado en la página oficial de la Dirección General de Correos y Telégrafos <https://correosytelegrafos.civ.gob.gt/sinacig/> con los integrantes del Equipo de Dirección para que conocieran los riesgos aprobados.

#### 6. Consideración de la Exposición a Riesgos de Fraude y Corrupción.

Como cualquier entidad pública o privada, la institución está expuesta a riesgos de fraude y corrupción, por lo cual se establecerán las medidas adecuadas para la salvaguarda de los recursos de la entidad y evitar el abuso, mala administración, fraude, errores e irregularidades.

Es responsabilidad de la Máxima Autoridad de la Dirección General de Correos y Telégrafos, el Equipo de Dirección, los Servidores Públicos y el Auditor Interno de la institución considerar y reportar la exposición a riesgos de fraude y corrupción en la entidad.

La Máxima Autoridad, el Equipo de Dirección y la Unidad Especializada de la Dirección General de Correos y Telégrafos, considerarán dentro de la evaluación de riesgos que debe realizarse anualmente, la identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y corrupción, que afecten la presentación de la información y la salvaguarda de los recursos y bienes de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

Durante el año 2022 se identificó un riesgo, el cual consistió en una serie de mensajes y publicidad falsa en nombre de la Dirección General de Correos y Telégrafos, se tomaron medidas legales para mitigar el impacto de la campaña negra en redes sociales y otros, en contra de la Dirección General de Correos y Telégrafos, entre ellas la principal fue la interposición de una denuncia penal en el Ministerio Público, el 23 de septiembre de 2022, a la cual se le asignó el número MP001-2022-47477, en contra de las personas que resulten responsables por la posible comisión del delito de Estafa artículo 263 del Código Penal y otros hechos ilícitos que de la investigación se deriven, adjuntando elementos de prueba y antecedentes documentales, consistentes en fotografías, copias de correos electrónicos, en relación a un ataque informático, solicitando que se investigue por parte del Ministerio Público para establecer las personas que puedan resultar responsables.

Se presentó con fecha 29 de noviembre del 2022, una ampliación de denuncia para ampliar en el sentido de adjuntar elementos de prueba y antecedentes documentales consistentes en fotografías, disco compacto con audio y usuario atendido en el call center de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

Otra de las medidas tomadas fue la publicación de un comunicado oficial de alerta e información falsa, en la página web oficial, así como en las distintas redes sociales de la Dirección, para advertir a los usuarios de mensajes no oficiales y que podrían ser dañinos.

En la Unidad de Información Pública, se logró identificar como un posible riesgo las solicitudes de los usuarios, específicamente en las solicitudes de posible información sensible, como hojas de vida, nóminas y otros que podrían afectar la seguridad e intimidad de los trabajadores y contratistas de la Dirección General de Correos y Telégrafos, haciendo un análisis acerca de si existe normativa interna que regule la exposición de información sensible del personal contratado; en congruencia con la normativa legal vigente.

La Unidad de Información Pública opera con base a la Ley de Acceso a la Información Pública Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

#### 7. Efectos de los Cambios en la Administración General de la Entidad y la Evaluación de Riesgos.

Como toda entidad pública y privada está susceptible a cambios por la rotación de personal, que se da por diferentes factores como por ejemplo la jubilación, renuncia, finalización de contrato, despido entre otros.

La Máxima Autoridad, el Equipo de Dirección y la Unidad Especializada de la Dirección General de Correos y Telégrafos considerarán dentro de la evaluación de riesgos, los cambios en la estructura organizacional y procesos de la Dirección General de Correos y Telégrafos así como los cambios del entorno interno y externo, que pudieran afectar el alcance de objetivos y probabilidad de exposición a riesgos.

Es oportuno mencionar que durante el ejercicio fiscal 2022, se produjeron cambios al interior de la Dirección General de Correos y Telégrafos específicamente a nivel de Máxima Autoridad, siendo estos los siguientes: Licenciado José David Prado Vásquez del periodo comprendido del 2 de agosto del 2021 al 28 de febrero del 2022; el Doctor Marco Antonio Vélez González en el periodo comprendido del 1 de marzo del 2022 al 6 de julio del 2022 y la Señora Ada Julieta Guinea Chavarria, en el periodo comprendido del 10 de agosto del 2022 a la presente fecha.

### **C.- Normas Relativas de las Actividades de Control**

La Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección de la Dirección General de Correos y Telégrafos, con base en la evaluación de riesgos establecerán actividades de control adecuadas que permitan incrementar la posibilidad de alcanzar los objetivos fundamentales institucionales, fomentar la eficiencia y eficacia operativa, respetar las leyes y transparentar el gasto, así como ayudar a asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la entidad ante los riesgos.

Se efectuarán las revisiones de los procesos, regulaciones y manuales para que las actividades de control estén presentes en todas las áreas de la Dirección General de Correos y Telégrafos, a todos los niveles jerárquicos y en todas las actividades de los servidores y empleados públicos de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

#### **1. Selección y Desarrollo de Actividades de Control.**

##### Establecer Políticas y Procedimientos.

Actualmente el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos –MNPP– y el Manual de Organización y Funciones –MOF–, se encuentran a la espera de la emisión de la propuesta de Acuerdo Ministerial que incluye la “Organización Interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos”. Esta autorización significaría un avance para la Dirección General de Correos y Telégrafos referente al establecimiento de procedimientos y control interno, debido a que el único manual disponible y del que se tienen registros a la fecha data del año 2007.

##### Controles Eficientes en las Políticas y Procedimientos.

La Unidad Especializada logró identificar los siguientes controles eficientes que se aplican y ajustan a la naturaleza de las operaciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos, mismos que permiten responder a los riesgos identificados en las matrices respectivas y contribuyen al alcance de los objetivos de la institución.

- Autorizaciones y aprobaciones de Dirección y Subdirección Administrativa Financiera:
- Resoluciones internas, acuerdos, convenios, emisiones postales.
- Compras, pago de servicios, transferencias, cuotas financieras, cajas fiscales, entre otros.
  - Controles físicos sobre recursos y bienes:
- Libro de Inventarios autorizado por la CGC.
- Tarjetas de responsabilidad autorizadas por la CGC.
- Registro de bienes en SICOIN.
  - Controles de actualización de normativa propia de la entidad, políticas y procedimientos internos.
- Propuesta de “Organización interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos” – en proceso de aprobación.
- Manual de Normas Procesos y Procedimientos y Manual de Organización y Funciones – en proceso de actualización.
  - Controles de seguimiento sobre aspectos operativos:
- Control de la paquetería por entregar.



- Uso del Sistema Postal Internacional –IPS– (International Postal System, por sus siglas en inglés).
  - Controles de seguimiento sobre aspectos financieros:
- Informes mensuales de resultados (modificación, ejecución, seguimiento, evaluación, liquidación y rendición del presupuesto).
- Se realizan reuniones mensuales de seguimiento y consenso para la toma de decisiones.
  - Controles de seguimiento sobre aspectos de gestión:
- Informes estadísticos para la toma de decisiones.
  - Instrucciones por escrito: oficios, circulares, normativas, cumplimiento de leyes, acuerdos, políticas, programas, entre otros.

#### Relación entre Actividades de Control y las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Para establecer una adecuada asignación de controles automatizados a los procesos y seguridad de la información el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV– a través de la Dirección de Tecnologías de la Información –DTI– ha desarrollado las siguientes políticas, normas y manuales, que son de observancia, cumplimiento y aplicación para las Unidades Ejecutoras del CIV.

- Políticas de Seguridad de Sistemas
- Políticas de Seguridad de acceso físico al área de informática
- Política de Comunicación Interna y Externa (Correo Electrónico)
- Normas y Políticas de uso de Hardware y Software
- Políticas del servicio de navegación por Internet
- Manual de Políticas de Resguardo de la Información
- Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información –UTI– del CIV
- Manual de Políticas de Usuarios
- Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de Coordinación Técnica con la Unidades Ejecutoras
- Plan Anual de Coordinación Técnica con las Unidades Ejecutoras 2021

#### Programa de Capacitación.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG– establece que la Máxima Autoridad, a través de la Unidad Especializada debe ejecutar un programa continuo de capacitación de las actividades de control, para fortalecer las competencias de los servidores públicos, a partir de la publicación de los cuatro productos que solicita el sistema para el 13 de enero de 2023, la Unidad Especializada deberá coordinar con el Departamento de Recursos Humanos, la inclusión de capacitaciones de las actividades de control al Plan Anual de Capacitación de la Dirección General de Correos y Telégrafos con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el SINACIG.

#### 2. Normas Aplicables al Sistema de Presupuesto Público.

La función normativa para el Sistema de Presupuesto Público de las entidades del sector público se establece en los siguientes documentos:

- Decreto 16-2021 Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2022.
- Decreto 54-2022 Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2023.
- Decreto 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto –LOP–
- Acuerdo Gubernativo 293-2021 Distribución Analítica del Presupuesto.



- Acuerdo Ministerial 641-2022 del Ministerio de Finanzas Públicas

Normativa Interna:

- OFICIO CIRCULAR DIRECCION DE ADMINISTRACION FINANCIERA –DAF- No. 10-2022. (Disposiciones generales a observar en la ejecución presupuestaria durante el ejercicio fiscal 2022)
- Circular Dirección General de Correos y Telégrafos -AJ-001-2022/JDPV/smvc (Solicitud de informes mensuales de actividades)
- Oficio No. 258-2022/PRES/DF/ALMM/afab (Formulación presupuestaria ejercicio fiscal 2023 y multianual hasta el ejercicio fiscal 2027)
- Oficio Circular DAF No. 048-2022 (Normas de Cierre para el Ejercicio Fiscal 2022)

Los registros presupuestarios, modificaciones presupuestarias, actualización de programación presupuestaria y metas, control de la ejecución presupuestaria de la Dirección General de Correos y Telégrafos, se realiza tomado en cuenta la normativa legal vigente en los Sistemas Informáticos y contables habilitados para el efecto.

El control interno establecido en el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos –MNPP– que actualmente se encuentra en proceso de actualización incluye los siguientes procedimientos:

- Elaboración de Constancia de Disponibilidad Presupuestaria –CDP– para renglones establecido en la normativa legal vigente
- Elaboración de modificación presupuestaria tipo INREC
- Elaboración de modificación presupuestaria tipo INTRA 1
- Elaboración de modificación presupuestaria tipo INTRA 2
- Programación cuatrimestral de cuota financiera
- Reprogramación mensual de cuota financiera
- Elaboración de dictamen financiero presupuestario

3. Normas Aplicables al Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental.

La función normativa aplicable para el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental de las entidades del sector público se establece en los siguientes documentos:

- Artículo 48 y 49. Decreto 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto –LOP–.

Al final de cada ejercicio presupuestario la Dirección General de Correos y Telégrafos procedió a preparar la liquidación de su presupuesto, la cual, de acuerdo con la fecha establecida en la Constitución Política de la República y con el contenido que se indique en el reglamento, fue remitida a los organismos competentes para su consideración y aprobación.

4. Normas Aplicables al Sistema de Tesorería.

El sistema de tesorería lo constituyen el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos relativos a la administración de los recursos públicos y su aplicación para el pago de las obligaciones del Estado. La función normativa aplicable para el sistema de tesorería de las entidades del sector público se establece en los siguientes documentos:

- Decreto Número 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto –LOP–. Organismo Legislativo.
- Decreto 54-2022 Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado



La programación de cuotas de pago, administración de cuentas bancarias, administración de excedentes de efectivo de la Dirección General de Correos y Telégrafos, se realiza tomado en cuenta la normativa legal vigente.

**Normativa Interna:**

- Resoluciones de aprobación para fondo rotativo y caja chica.
- Circular 10-2022 rendiciones de fondo rotativo.

El control interno establecido en el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos –MNPP– que actualmente se encuentra en proceso de actualización incluye los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de pago a proveedores
- Reconocimiento de gastos
- Anticipo de vales
- Apertura de fondo rotativo
- Reposición del fondo rotativo
- Solicitud de viáticos

Así mismo, se realiza la entrega de la Caja Fiscal mensualmente en los plazos establecidos en Ley y se presentan informes mensuales de resultados.

5. Normas Aplicables al Sistema de Crédito Público y Donaciones.

La función normativa para el sistema de crédito público y donaciones de las entidades del sector público se establece en los siguientes documentos:

a) **Función Normativa**

- Circular 3-57 del MINFIN.
- Guía Orientadora Programas y Proyectos de Cooperación Internacional no Reembolsable de SEGEPLAN 6ta. Edición año 2022.
- Decreto 16-2021 Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.
- Ley Orgánica del Presupuesto –LOP– y sus Reformas, Decreto 101-97 y su Reglamento.
- Acuerdo Ministerial 523-2014. Actualizado al 17 de mayo 2021.

b) **Políticas de crédito público y donaciones.**

La Dirección General de Correos y Telégrafos como Unidad Ejecutora del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, observa y aplica las disposiciones contenidas en los manuales, guías y circulares establecidas por los entes rectores de las finanzas y la planificación del Estado para el registro de las donaciones en especie. Actualmente la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional elaboró la propuesta de “Instructivo Interno para manejo y registro de Donaciones” propio de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

6. Normas Aplicables a la Administración de Bienes Inmuebles y Muebles.

La función normativa para la administración de bienes inmuebles y muebles de las entidades del sector público se establece en los siguientes documentos:

a) **Función Normativa**

- Acuerdo Gubernativo 217-94. Reglamento de inventarios de los bienes muebles de la administración pública;

- Decreto 54-2022 Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado;
- Circular 3-57 del MINFIN;
- Acuerdo Ministerial Número 50-2022, del Ministerio de Finanzas Públicas (Manual de inventarios de Activos Fijos en el SICOIN)

**b) Normativa Interna:**

El registro de los bienes inmuebles y muebles de la Dirección General de Correos y Telégrafos se realiza según lo establecido en la Circular 3-57 del MINFIN, utilizando el Libro de Inventarios autorizado por la CGC, las tarjetas de responsabilidad autorizadas por CGC y realizando el registro de bienes en el Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN–.

El control interno establecido en el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos –MNPP– que actualmente se encuentra en proceso de actualización incluye los siguientes procedimientos:

- Registro de bienes por compra
- Registro de bienes en tarjeta de responsabilidad
- Revisión, actualización y ordenamiento del inventario general de la Dirección General de Correos y Telégrafos
- Registro de bienes por donación en especie por entes externos o donaciones
- Registro de traslado de bienes muebles entre entidades públicas con afectación en el libro de inventarios
- Proceso de baja de bienes en mal estado

El Departamento Financiero a través de la Unidad de Inventarios y Activos Fijos es el encargado de verificar el cumplimiento de las normas vigentes para el control y registro de bienes muebles e inmuebles de conformidad con la normativa vigente.

De acuerdo con el Departamento Financiero se cuenta con registros de los bienes inmuebles y muebles de la institución, sin embargo, no se encuentra actualizado. Posterior a la concesión el proceso de liquidación no finalizó y aún se encuentra sin concluir.

Una de las medidas adoptadas por el Departamento Financiero es la realización de un Plan para el levantamiento de inventario físico de bienes inventariables en las agencias postales ubicadas en el interior de la república y en las oficinas centrales de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

#### **D. Normas relativas de la Información y Comunicación**

En el mes de agosto, la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional ha iniciado con la elaboración de una serie de propuestas técnicas de políticas; las que se presentan a continuación:

##### **A. Propuesta de Política General de Recursos Humanos**

La Política General de Recursos Humanos de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– constituye un marco de referencia para todos los integrantes de la Institución y una herramienta de gestión para aquellos que tienen responsabilidades de gestión y conducción de personal, contribuyendo a facilitar los procesos de comunicación y toma de decisiones.

Su objetivo es: *“Contar con la política general de administración de personal que defina y de lineamientos administrativos generales sobre el trato, los derechos, las obligaciones y las relaciones entre la Dirección General de Correos y Telégrafos y las personas que prestan sus servicios a la institución.”*

### **B. Propuesta Política General de Comunicación de la Información**

La información que se genera dentro de la institución es una herramienta que hace posible la gestión transparente de la Dirección General de Correos y Telégrafos –DGCT– y facilita la vigilancia de la ciudadanía sobre sus actividades. Las instituciones que atienden los requerimientos de información por parte de la ciudadanía e informan de forma suficiente, oportuna y verazmente son entidades que generan confianza, certidumbre y credibilidad en la población.

Su objetivo es: *“Proveer de una herramienta administrativa que mejore la comunicación interna y externa de la Dirección General de Correos y Telégrafos y sirva de apoyo y orientación al personal de la Institución para comunicar adecuadamente la información que se genera en sus procesos.”*

### **C. Política General de Manejo y Salvaguarda de Información Institucional**

La información que se genera dentro de la institución es de suma importancia, ya que con ella se realizan diferentes actividades administrativas, operativas, financieras y de control interno, por lo que el manejo de esta es un elemento significativo para que los usuarios tengan certeza de que se están realizando operaciones seguras.

Los estándares internacionales proporcionan guías sobre la implementación de buenas prácticas para la seguridad de la información. El personal de la institución es responsable de la confidencialidad, uso y protección de la información que se genera.

Su objetivo es: *“Proveer una herramienta administrativa que sirva de apoyo y orientación al personal de los departamentos, unidades y secciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, y principalmente a las Unidades de Información Pública, Comunicación Social y Tecnologías de la Información para planificar, diseñar, gestionar estrategias de manejo de comunicación y salvaguarda de la información.”*

### **D. Política General de Transparencia y Prevención de la Corrupción.**

La corrupción es un fenómeno global que puede presentarse indistintamente si un país es rico o es pobre. Tal como lo da a conocer el Programa de Las Naciones Unidas para el Desarrollo en un informe del 2019 la región es la más desigual del mundo, por lo que cualquier hecho de corrupción que tenga lugar, amplía el espectro de resultados negativos, afectando entre otros, la separación de poderes y aumentando la impunidad. En la región se ha avanzado situar como un problema la corrupción en las agendas gubernamentales, por lo cual se han mejorado los marcos legales e institucionales, adhiriéndose la mayoría de los países a diferentes convenios y tratados internacionales donde se han dado pasos importantes en materia de transparencia, legalidad y acceso ciudadano a la información pública. Asimismo, se han tenido progresos en relación con los mecanismos para presentar quejas y denuncia ciudadana.

Entre los elementos que facilitan la corrupción pueden mencionarse la ausencia de principios y valores como la integridad, carecer o limitadas normas, leyes, reglamentos y/o políticas; la ausencia de sistemas de control y supervisión; legalidad y transparencia insuficiente; salarios bajos y alto grado de discrecionalidad de los funcionarios públicos; y baja tasa de detección de actos de corrupción entre otros.

Para combatir efectivamente la corrupción se requiere de una estrategia integral que tome en cuenta la amplitud y complejidad del fenómeno, incluyendo actividades generales de fortalecimiento institucional, acciones para el cambio cultural y acciones que tengan que ver adecuadamente con la lucha contra la corrupción. La corrupción es un fenómeno social y complejo que afecta a todos por igual; por esta razón, es deber del personal de la Dirección General de trabajar y hacer sus mejores esfuerzos para eliminarlo, mitigarlo, prevenirlo y/o controlarlo.



Su objetivo es: *“Contar con una herramienta estratégica que ayude a persuadir las conductas que riñen con la ética, la probidad y transparencia, en el cumplimiento de los objetivos institucionales y la credibilidad de la población que solicita los servicios que presta la institución.”*

#### 1. Generar información relevante y de calidad

El intercambio de información y comunicación de manera escrita a todo nivel de la institución se encuentra establecido en las funciones y procedimientos establecidos en los siguientes documentos:

- Reglamento de Organización Interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos (ROI 2574-2018)
- Manual de Organización y Funciones –MOF– (Año 2007)
- Proyecto de Manual de Normas, Procesos y Procedimientos –MNPP–.

La documentación oficial más utilizada al interior de la Dirección General de Correos y Telégrafos es la siguiente: oficios, circulares, providencias, memorándums e informes, entre otros. Así mismo se utiliza el correo electrónico institucional para el intercambio de información oficial.

Es oportuno mencionar que el intercambio de información y comunicación hacia el exterior de la institución se realiza de forma escrita, canales digitales (correo electrónico, página web, redes sociales), PBX y Call Center.

Las normas y procedimientos para el archivo, guarda y custodia física y digital de la información operativa, financiera y administrativa están establecidos en la “Organización Interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos” y en el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos (año 2007).

#### 2. Archivo

Según el Acuerdo Ministerial Número 2574-2018, la Sección de Archivo General depende de la Unidad de Información Pública, en la cual se asignan las siguientes funciones: ordenamiento, clasificación, mantenimiento, administración y sistematización de todos los archivos físicos y digitales de la Dirección, respetando en todo momento la legislación en la materia y las demás obligaciones establecidas en la ley.

#### 3. La entidad debe establecer Políticas de comunicación con grupos de interés externos.

La difusión de información y comunicación a partes externas interesadas para el cumplimiento de normas vigentes se realiza de la siguiente manera:

- Según lo establece la Ley de Acceso a la Información Pública. Artículo 1. Objeto de la Ley, Artículo 5. Sujeto Activo, Artículo 10. Información pública de oficio y el Artículo 11. Información pública de oficio del Organismo Ejecutivo.
- Rendición de cuentas a solicitud de las instituciones del estado
  - Al Congreso de la República.
  - Al Organismo Ejecutivo.
  - A la Contraloría General de Cuentas.
  - A la Ciudadanía en General.
- Función de la Unidad de Comunicación Social, establecida en el ROI 2574-2018 de la Dirección General de Correos y Telégrafos. Generar e implementar estrategias y políticas de

comunicación interna y externa que le permitan comunicar las actividades que realiza la Dirección General de Correos y Telégrafos y procurar su divulgación en los diferentes medios de comunicación.

## **E. Normas Relativas de las Actividades de Supervisión**

### **1. Supervisión Continua y Evaluaciones Independientes.**

Las actividades de supervisión en el área operativa, financiera y administrativa de la Dirección General de Correos y Telégrafos se realizan de la siguiente manera:

- a) Es la establecida en el Código Postal de la República de Guatemala, la máxima autoridad es el responsable del buen funcionamiento de la institución y de él emanan todas las órdenes, disposiciones y arreglos para el servicio postal y por su medio son ejecutadas las órdenes y acuerdos supremos relativos al mismo servicio.
- b) La actividad de supervisión se realiza mediante la delegación de autoridad establecida en las funciones de los servidores públicos y contratistas del estado, incluidas en los contratos administrativos y en las funciones establecidas en el Reglamento Orgánico Interno –ROI– Acuerdo Gubernativo 311-2019. Artículo 41. Dirección General de Correos y Telégrafos, literales i, m. Artículo 42. Departamentos de la Dirección General de Correos y Telégrafos, literales a, b, c, d, f y g. La función de supervisión y evaluación de las actividades operativas, administrativas y financieras se establece desde la máxima autoridad y es trasladada jerárquicamente según la organización interna de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
- c) La actividad de supervisión se realiza a través de la implementación de las guías, manuales y certificaciones establecidas por la Unión Postal Universal –UPU– y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP– organismos internacionales cuya finalidad primordial es promover la Cooperación Técnica entre los Operadores Postales de los Países Miembros y de los cuales Guatemala es parte.
- d) La actividad de supervisión se realiza a través de los Manuales de Normas, Procesos y Procedimientos y Manual de Organización y Funciones (en proceso de aprobación) donde se establecen las funciones y procedimientos de supervisión y control de las actividades y operaciones relativas a la prestación de los servicios postales que brinda la institución.
- e) La actividad de supervisión se realiza a través de las evaluaciones e informes de auditoría interna, las evaluaciones son parte de las funciones de la Unidad de Auditoría Interna mismas que fueron incorporadas en el Plan Anual de Auditoría –PAA–, debidamente autorizado por la máxima autoridad, el auditor interno proporcionó las recomendaciones a los posibles hallazgos, y realizó el seguimiento a las recomendaciones derivadas de las evaluaciones realizadas.

Es importante hacer mención que derivado de las evaluaciones, informes y el seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna, la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección, dispuso de información que les permitió tomar decisiones, implementar controles internos, establecer indicadores de servicio, supervisar el cumplimiento y efectividad de los mismos, generando una mejora continua en los procesos y procedimientos en las unidades administrativas que integran la Dirección General de Correos y Telégrafos.



## 6.- CONCLUSIONES SOBRE EL CONTROL INTERNO

### Entorno de Control y Gobernanza:

-La misión y visión institucionales, así como los principios y valores éticos de la Dirección General de Correos y Telégrafos deberán ser revisados y actualizados, cuando lo consiceren pertinente, tomando en cuenta factores internos y externos a los que está expuesta la institución.

-Se deberá implementar programas de formación y capacitación en Ética Pública.

-Se debe establecer una política interna de prevención de la corrupción.

-Se deben incluir en el plan anual de capacitaciones la promoción y evaluación de conductas éticas de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

-Los manuales de Organización y Funciones –MOF– y Normas, Procesos y Procedimientos –MNPP– deberán ser revisados y actualizados anualmente, tomando en cuenta los cambios en la estructura orgánica, competencias y según las necesidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

-Se debe establecer una normativa interna de rendición de cuentas según la legislación nacional vigente e informarlo a todas las unidades administrativas de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

-La Dirección General de Correos y Telégrafos debe normar y velar porque la rendición de cuentas constituya un proceso, que abarque todos los niveles y ámbitos de responsabilidad.

### Evaluación de Riesgos:

-Se debe considerar dentro de la evaluación de riesgos de la Dirección General de Correos y Telégrafos, la identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y la corrupción para el año 2023.

-Se debe proporcionar el seguimiento al Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos de la Institución, con la finalidad de reducir, mitigar y/o eliminar los riesgos identificados, al mismo tiempo que se fortalecen los controles internos preestablecidos.

-La Máxima Autoridad, el Equipo de Dirección y la Unidad Especializada de la Dirección General de Correos y Telégrafos, considerarán dentro de la evaluación de riesgos que se realiza, la identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y corrupción, que afecten la presentación de la información y la salvaguarda de los recursos y bienes de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

### Actividades de Control:

-El Manual de Normas, Procesos y Procedimientos –MNPP– de la Dirección General de Correos y Telégrafos, deberá actualizarse periódicamente, incluyendo todos los procedimientos que se realizan en la institución en todas sus áreas, se deberá analizar cada procedimiento, con la finalidad de realizar las mejoras que permitan a los trabajadores realizar sus tareas con mayor eficiencia y eficacia.

-La Máxima Autoridad y Equipo de Dirección se asegurarán, en coordinación con la Unidad Especializada, sobre la inclusión de controles eficientes en las políticas y procedimientos. Deberán analizar la efectividad de los controles actuales, y proponer en conjunto con los actores del control interno las mejoras correspondientes.

-Se deberá establecer controles de evaluación del desempeño operativo y estratégico, controles sobre verificaciones de integridad, exactitud y seguridad de la información, controles sobre gestión de recursos

humanos, controles sobre segregación de funciones y controles de supervisión para el fortalecimiento del control interno de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

-La Unidad de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Correos y Telégrafos deberá elaborar, adecuar y actualizar su manual de Normas, Procesos y Procedimientos, tomando de referencia lo establecido en las Políticas, Normas, y Manuales del CIV.

-La Máxima Autoridad, a través de la Unidad Especializada deberá ejecutar un programa continuo de capacitación de las actividades de control en dos momentos fundamentales: en el proceso de inducción de los trabajadores al servicio público y mediante la capacitación y desarrollo del personal.

#### **Información y Comunicación:**

-Se debe fortalecer la Sección de Archivo General con recursos humanos, financieros y tecnológicos, para que realice sus funciones según lo establece la propuesta de "Organización Interna y Funciones Específicas de los Departamentos, Secciones y Unidades de la Dirección General de Correos y Telégrafos", así como en cumplimiento de lo establecido en el SINACIG.

-Establecer un procedimiento para la digitalización y respaldo de la información operativa, financiera y administrativa de la Dirección General de Correos y Telégrafos que ingrese a la Sección de Archivo General.

-Se deben establecer controles para verificar el archivo, guarda y control de la información y comunicación física y electrónica.

-Se debe establecer una política interna y procedimientos de comunicación hacia los grupos de interés externos, considerando la transparencia y rendición de cuentas obligatorias, de acuerdo con las leyes y normativas vigentes.

#### **Actividades de Supervisión:**

-Se debe establecer una política interna para la supervisión de actividades en todos los niveles de la Dirección General de Correos y Telégrafos, identificando los responsables de la supervisión, así como la periodicidad con la que deben efectuar esta actividad.

-En las políticas deben incluirse procesos de capacitación específicas para los equipos a cargo de la supervisión y mejora continua.

-Se debe brindar el seguimiento a las recomendaciones emanadas de las evaluaciones e informes de Auditoría Interna.

-Se debe brindar el seguimiento a las recomendaciones emanadas de las evaluaciones e informes de Contraloría General de Cuentas –CGC– e informar el avance de estas.

De forma general podemos concluir que la Dirección General de Correos y Telégrafos, implementa y desarrolla controles internos, bien sea por la normativa legal aplicable nacional e internacional, o por los controles internos desarrollados debido a la naturaleza de las operaciones de la institución; sin embargo estos controles deben fortalecerse a través de la evaluación y mejora continua de los mismos, se debe ser más intencional en la rendición de cuentas y transparencia en todo nivel, cuanto mayor y mejor información esté disponible y cuantos más mecanismos formales e informales de involucramiento de la sociedad civil exista, mayor será la probabilidad de que los resultados de las políticas, programas y proyectos sean satisfactorios.



## 7.- ANEXOS





1

## Matriz de Evaluación de Riesgos



Página 23 de 30

**ANEXO 1**







1 a 10  
10.1 a 15  
15.1 +

<b>Entidad</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS
<b>Periodo de evaluación</b>	03 de enero al 31 de diciembre de 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

No. Activo	Tipo Objetivo (Activo)	Ref	Área evaluada	Eventos identificados (Riesgos)	Descripción del riesgo	Probabilidad (P)	Severidad (I)	Riesgo inherente P x I	Control Mitigador	Riesgo residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones
1	Estratégico	E-1	Departamento Financiero	Asignación presupuestaria insuficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la DGCT	El presupuesto asignado es insuficiente para cubrir las necesidades de la DGCT.	5	5	25	3	12.5	Solicitudes de ampliación presupuestaria y sustitución de fuente de financiamiento.	La mitigación del riesgo depende de factores externos.
2	Estratégico	E-2	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Falta de Manuales Administrativos	No se cuenta con manuales actualizados y aprobados -VOF- y Normas Procesos y Procedimientos -MNPP- de la DGCT	5	4	20	3	8.0	-Oficio DIRGEN/OFCIO No. 770/2021/JDPV/adir. 24-08-2021, atender observaciones DIPLAN -Oficio DIRGEN/OFCIO No. 0038/2022/JDPV/nmce, 13-01-2022 -Guía para elaboración de Manuales del CIV -Manual de Organización de la DGCT, mayo 2007	Manuales de Organización y Funciones y Normas Procesos y Procedimientos en proceso de actualización y aprobación.
3	Operativo	O-1	Departamento de Mercadeo y Ventas	Falta de implementación de indicadores de desempeño comercial	Falta de establecimiento de Indicadores de desempeño, que permitan una buena toma de decisiones comerciales y operacionales asertivas, en función de buscar una mejora continua y aumentar la satisfacción del usuario en los distintos servicios postales prestados	5	5	25	2	12.50	Indicadores regionales de calidad del servicio de la upapep del primer semestre de 2022 Guía Marketing enfocada al éxito empresarial en el sector postal -UPAEP-	Nombramiento de profesional responsable del Departamento de Mercadeo y Ventas.
4	Operativo	O-2	Departamento Internacional	Proceso de reembolso económico a usuarios del servicio ante el extravío de piezas postales	No dar respuesta en el tiempo establecido (2 meses) sobre el reclamo de las piezas postales exportadas, genera un reembolso económico al usuario del servicio postal por parte de la DGCT.	5	5	25	3	12.5	Ci:Oficio No. 067/2022/DI/ALV/crrs - Sobre la necesidad de un manual de procesos para el reembolso económico al usuario por extravío de piezas postales de exportación Manual de envíos de correspondencia UPU Manual de encomiendas postales UPU	Manuales elaborados y presentados a la UPU.

**Conclusión:**

<p style="text-align: center;"><b>Firma</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">               Sr. Efraim Chacón del Valle         </div> <div style="text-align: center;">               Sr. Mynor Guzmán Salvatierra         </div> </div>	<p style="text-align: center;"><b>Firma</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">               Sr. Freddy Orlando Pineda H.         </div> <div style="text-align: center;">               Sr. Carlos Estuardo Melchor R.         </div> </div>
<p>Unidad Especializada</p> <p>Servicios Técnicos y Profesionales</p>	
<p><b>Elaborado por:</b></p>	
<p><b>Puesto:</b></p>	

<p style="text-align: center;"><b>Firma</b></p> <div style="text-align: center;">               Sr. Ada Julieta Guinea Chavarría         </div>	<p style="text-align: center;"><b>Firma</b></p> <div style="text-align: center;">               DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS              Por el Ministerio de Comunicaciones         </div>
<p><b>Nombre del Responsable:</b></p> <p><b>ADA JULIETA GUINEA CHAVARRÍA</b></p> <p><b>DIRECTORA GENERAL</b></p>	
<p><b>Puesto:</b></p>	



## 2

# Mapa de Riesgos



## ANEXO 2

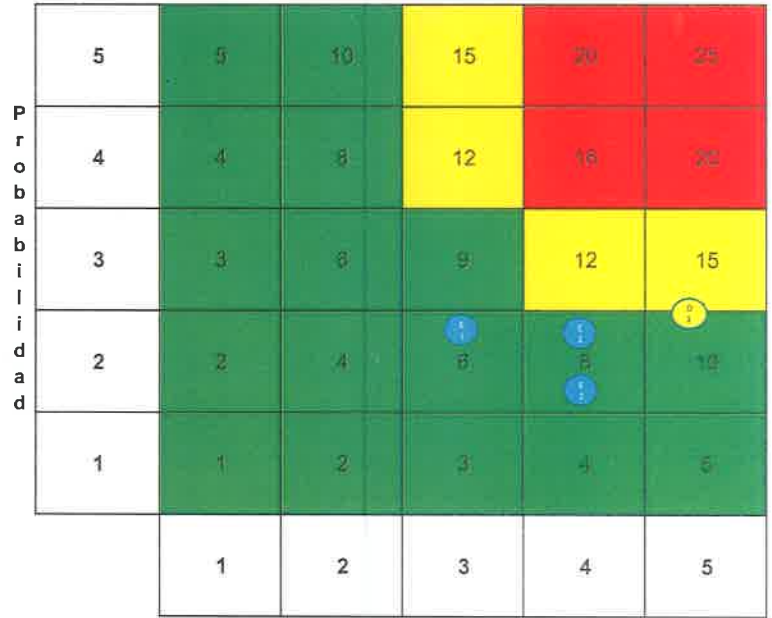
### DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

03 de enero al 31 de diciembre de 2023

### Mapa de riesgo

Entidad
Periodo de evaluación

No	Riesgos	Probabilidad	Severidad	Punteo	Ref
1	Asignación presupuestaria insuficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la DGCT	5	5	25	E-1
2	Falta de Manuales Administrativos	5	4	20	E-2
3	Falta de implementación de indicadores de desempeño comerciales	5	5	25	O-1
4	Proceso de reembolso económico a usuarios del servicio ante el extravío de piezas postales	5	5	25	O-2



**Severidad**

Firma	 Lic. Esteban Canuec del Valle	 Sr. Mynor Giovanni Salvatierra	 Sr. Marlon Humberto Aguirre
Elaborado por Puesto:	 Licda. María José Maldonado H.	 Lic. Freddy Orlando Pineda H.	 Sr. Carlos Estuardo Melchor R.
	Unidad Especializada Servicios Técnicos y Profesionales		

  
**Rodolfo José Letona Montoya**  
 Viceministro de Comunicaciones  
 Ministerio de Comunicaciones,  
 Infraestructura y Vivienda

Firma	 
Nombre del Responsable:	DE GUATEMALA Por el servicio que todos merecemos
Puesto:	<b>ADA JULIETA GUINEA CHAVARRÍA</b> DIRECTORA GENERAL



### 3

## Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos



### ANEXO 3

#### DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS

03 de enero al 31 de diciembre de 2023

#### PLAN DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Entidad		DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS									
Periodo de evaluación		03 de enero al 31 de diciembre de 2023									
PLAN DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS											
No	Riesgo	Ref. Tipo o Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de implementación	Controles a ser implementados	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Comentarios
1	Asignación presupuestaria insuficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la DGCT	E-1		Circular 10-2022 DAF del CIV Decreto 16-2021 Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado. Acuerdo Gubernativo 293-2021 Distribución Analítica del Presupuesto. Decreto 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto	BAJA	<p>Qué: Solicitar una aplicación presupuestaria</p> <p>Cómo: Análisis de ejecución 2021 y una proyección 2022. Oficios de identificación de necesidades de la DGCT.</p> <p>Quié: Jefe del Departamento Financiero</p> <p>Cuando: 2do. Cuatrimestre 2022 (Junio o Julio)</p>	RI: Recursos Humanos, Materiales (Equipo de oficina y suministros), Tecnológicos	Jefe del Departamento Financiero	3/01/2023	31/12/2023	El riesgo se encuentra dentro del nivel tolerable en virtud de lo cual se acepta el riesgo.
2	Falta de Manuales Administrativos	E-2		SINACIG. 4.1. Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza 4.1.3. Estructura Organizacional, Asignación de Autoridad y Responsabilidad 4.1.4. Administración del Personal	BAJA	<p>Qué: Brindar seguimiento a la aprobación de los manuales administrativos.</p> <p>Cómo: Establecer un plan de actualización anual de los manuales administrativos.</p> <p>Quié: Encargado de Planificación y Desarrollo Institucional</p> <p>Cuando: Anualmente</p>	RI: Recursos Humanos, Materiales (Equipo de oficina y suministros), Tecnológicos	Encargado de Planificación y Desarrollo Institucional	3/01/2023	31/12/2023	El riesgo se encuentra dentro del nivel tolerable en virtud de lo cual se acepta el riesgo.
3	Falta de implementación de indicadores de desempeño comerciales	O-1	12.50	<p>Internos: 4.3.1. Selección y Desarrollo de Actividades de Control</p> <p>a) Establecer Políticas y Procedimientos</p> <p>b) Controles Eficientes en las Políticas y Procedimientos Externos: Guía de Marketing enfocada al éxito empresarial en el sector postal UPAEP</p> <p>Informe de desempeño en los indicadores regionales de calidad del servicio de la UPAEP</p>	MEDIA	<p>Qué: Establecer indicadores de desempeño, que permitan la toma de decisiones comerciales y operacionales asertivas.</p> <p>Cómo: Estableciendo los indicadores necesarios.</p> <p>Quié: Jefe de Mercadeo y Ventas</p> <p>Cuando: Mensual</p>	RI: Recursos Humanos, Materiales (Equipo de oficina y suministros), Tecnológicos, Financieros	Jefe de Mercadeo y Ventas	3/01/2023	31/12/2023	El riesgo se encuentra dentro del nivel gestionable, se debe reducir el riesgo implementando los controles desarrollados.

**ANEXO 3**

**DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS**  
**03 de enero al 31 de diciembre de 2023**  
**PLAN DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

No	Riesgo	Ref. Tipo o Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de implementación	Controles a ser implementados	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Comentarios
4	Proceso de reembolso económico a usuarios del servicio ante extravío de piezas postales	O-2	Alto	SINACIG: 4.3.1. Selección y Desarrollo de Actividades de Control a) Establecer Políticas y Procedimientos b) Controles Eficientes en las Políticas y Procedimientos Externos: Manuales de la UPU	BAJA	<p>Qué: Gestionar la elaboración del Manual para pago de reembolso económico a usuarios del servicio postal.</p> <p>Cómo: Solicitando el acompañamiento de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional para la elaboración y aprobación del Manual.</p> <p>Quién: Jefe del Depto. Internacional</p> <p>Cuando: Mensual</p>	RI: Recursos Humanos, Materiales (Equipo de oficina y suministros), Tecnológicos	Jefe del Depto. Internacional	3/01/2023	31/12/2023	El riesgo se encuentra dentro del nivel tolerable en virtud de lo cual se acepta el riesgo.

**Firma**



Lic. Efraim Maldonado  
 Sr. Myriel Giovanni  
 Sr. Freddy Orlando Pineda H.  
 Sr. Carlos Eduardo Melchor R.

**Unidad Especializada**  
 Servicios Técnicos y Profesionales

**Elaborado por:**

**Puesto:**

**Firma**



DE GUATEMALA  
 Pop. al servicio, para todos, con conciencia

**ADA JULIETA GUINEA CHAVARRÍA**  
 DIRECTORA GENERAL

**Nombre del Responsable:**

**Puesto:**

  
**Rodolfo José Letona Montoya**  
 Viceministro de Comunicaciones,  
 Ministerio de Comunicaciones,  
 Infraestructura y Vivienda



**4**

**Matriz de Continuidad de Evaluación de  
Riesgos**









Página 26 de 30


ANEXO 4

<b>Entidad</b>	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS</b>
<b>Periodo de evaluación</b>	<b>03 de enero al 31 de diciembre de 2023.</b>

**Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos**

No.	Rango	Sub Tema	Nivel de tolerancia	Método de monitoreo	Frecuencia de monitoreo	Responsable	Severidad del riesgo
1	Asignación presupuestaria insuficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la DGCT.	Solicitar ampliación presupuestaria	Básico	Análisis de ejecución 2022 y una proyección 2023. Oficinas de identificación de necesidades de la DGCT.	Segundo Cuatrimestre 2023	Jefe del Departamento Financiero	5
2	Falta de Manuales Administrativos.	Brindar seguimiento a la aprobación de los manuales administrativos.	Básico	Establecer un plan de actualización anual de los manuales administrativos.	Anualmente	Encargado de Planificación y Desarrollo Institucional	4
3	Falta de implementación de indicadores de desempeño comerciales.	Establecer indicadores de desempeño, que permitan la toma de decisiones comerciales y operacionales asertivas.	Gestionable	Estableciendo los indicadores necesarios. Generar los indicadores soportados por los sistemas necesarios y socializarlos.	Mensualmente	Jefe de Mercadeo y Ventas	5
4	Proceso de reembolso económico a usuarios del servicio ante extravío de piezas postales.	Gestionar la elaboración del Manual para pago de reembolso económico a usuarios del servicio postal.	Básico	Solicitando el acompañamiento de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional para la elaboración y aprobación del Manual.	Mensualmente	Jefe del Depto. Internacional	5

<b>Firma</b>	 Lic. Eleuterio Cahuec del Valle	 Sr. Mymor Giovanni Salvatierra	 Sr. Marian Humberto Aguirre	<b>Firma</b>	 Licda. María José Maldonado	 Sr. Carlos Estuardo Melchor R.	<b>Firma</b>	 ADA JULIETA GUINEA CHAVARRÍA DIRECTORA GENERAL
<b>Elaborado por:</b>	Unidad Especializada						<b>Nombre del Responsable:</b>	
<b>Puesto:</b>	Servicios Técnicos y Profesionales						<b>Puesto:</b>	

  
**Rodolfo José Letona Montoya**  
 Viceministro de Comunicaciones  
 Ministerio de Comunicaciones,  
 Infraestructura y Vivienda



## 8.- GLOSARIO

<b>Administración de Riesgos.</b>	Conjunto de elementos de control que, al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales.
<b>Dirección General de Correos y Telégrafos.</b>	Dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, que constituye el ente rector de la prestación de los Servicios Postales del correo Oficial de la República de Guatemala.
<b>Control.</b>	Toda acción que tiende a modificar los riesgos, analizando el desempeño de las posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas correctivas.
<b>Control Interno.</b>	Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.
<b>Correspondencia.</b>	Comunicación personal contenida en sobre cerrado y tarjetas postales que tengan las dimensiones y peso establecidos por la legislación postal vigente.
<b>Envíos Postales.</b>	Todo objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio, una vez presentado en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado.
<b>Evaluación del Riesgo.</b>	Proceso utilizado para determinar las prioridades de la administración o gestión del riesgo, comparando el nivel de un determinado riesgo respecto a un estándar determinado.
<b>Mapa de Riesgos.</b>	Herramienta metodológica utilizada para realizar un listado o inventario de los riesgos de manera ordenada y sistemática, definiéndolos e indicando la descripción de cada uno de ellos y las posibles consecuencias de su materialización.
<b>Riesgo.</b>	El término hace referencia a la proximidad o contingencia de un posible daño. Posibilidad de que suceda un evento o suceso que tendrá un efecto negativo sobre los objetivos institucionales o los procesos de una entidad.
<b>Servicio Público Esencial.</b>	Para los fines de lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, se declaran servicios públicos esenciales los siguientes: 1) Hospitales, centros y puestos de salud, así como servicios de higiene y aseo públicos; 2) Servicio telefónico, de aeronavegación, telegráfico y de correo; 3) Administración de justicia y sus instituciones auxiliares; 4) Transporte público urbano y extraurbano estatal o municipal de todo tipo 5) Servicios de suministro de agua a la población y de producción, generación, transportación y distribución de energía



	eléctrica y de combustibles en general; y 6) Servicios de seguridad pública.
<b>Servicio Postal Universal –SPU–.</b>	Es un servicio postal, considerado servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo.
<b>Servicios Postales.</b>	Cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales.
<b>Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–.</b>	Organismo internacional de carácter intergubernamental que tiene como objeto la cooperación y desarrollo de los servicios postales en América y la Península Ibérica.
<b>Unión Postal Universal –UPU–.</b>	Organismo internacional de carácter intergubernamental que tiene como objeto el mejoramiento del servicio postal, así como coordinar la prestación del servicio postal internacional a través de las Administraciones Postales de los países miembros.
<b>Usuario.</b>	Persona individual o jurídica, nacional o extranjera, beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario. Persona que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado y que puede formular una queja, reclamo o sugerencia respecto de la prestación de un servicio.

## 9.- SIGLAS

SIGLAS	SIGNIFICADO
CDP	Constancia de Disponibilidad Presupuestaria
CGC	Contraloría General de Cuentas
CONADUR	Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural
COPADEH	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos
CIV	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
CPRG	Constitución Política de la República de Guatemala
DAF	Dirección Administrativa Financiera
DGCT	Dirección General de Correos y Telégrafos
DIPLAN	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
DTI	Dirección de Tecnologías de la Información
DTP	Dirección Técnica del Presupuesto
GPR	Gestión por Resultados
IPS	Sistema Postal Internacional ( <i>International Postal System</i> )
LOP	Ley Orgánica del Presupuesto
MED	Metas Estratégicas de Desarrollo
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MOF	Manual de Organización y Funciones
MNPP	Manual de Normas Procesos y Procedimientos
ONSEC	Oficina Nacional de Servicio Civil
PAA	Plan Anual de Auditoría
PAC	Plan Anual de Compras
PEI	Plan Estratégico Institucional
PND	Prioridades Nacionales de Desarrollo
POA	Plan Operativo Anual
POM	Plan Operativo Multianual
ROI	Reglamento Orgánico Interno
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada
SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental
SPU	Servicio Postal Universal
UDAI	Unidad de Auditoría Interna
UPAEP	Unión Postal de las Américas, España y Portugal
UPU	Unión Postal Universal
UTI	Unidad de Tecnologías de la Información