

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA**  
**DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS**

PLAN OPERATIVO ANUAL EJERCICIO FISCAL 2009

**1. DEFINICION DEL PROGRAMA:**

*La Dirección General de Correos y Telégrafos, como parte de la estructura que conforma el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda; tiene como función principal cumplir como ente de Autoridad de Aplicación y Control del Operador del Servicio Postal Oficial del Estado de Guatemala, denominado Correo de Guatemala S.A.; a partir del 1 de Junio del 2004. En tal virtud su función principal se desarrolla en la aplicación y control de los servicios en el ámbito nacional e internacional, para la prestación de los servicios operativos y el estricto control de todos los procesos administrativos y financieros que se den por la concesión. Por la prestación del servicio postal básico universal (SPU) y la distribución de la correspondencia internacional y nacional al que esta obligado el Estado de Guatemala, como consecuencia de la firma de los Convenios y Tratados Vigentes, por tener la representatividad del Estado de Guatemala ante los Organismos Internacionales de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y con ello dar fortalecimiento a las acciones gubernamentales, según el Programa de Gobierno 2008-2032 que se enfoca específicamente a la solidaridad (lealtad humana), gobernabilidad (lealtad cívica), productividad (lealtad económica) y regionalidad (lealtad de vecino); y, en cumplimiento a los lineamientos girados por el Señor Presidente de la Republica Ing. Álvaro Colom Caballeros; lo cual permite controlar que todos los grupos ideológicos, étnicos, religiosos, sin menos cabo de condición social, edad, etc., tengan acceso al servicio postal nacional, además de garantizar el mantenimiento al subsidio a los usuarios de cartas personales menores de 20 gramos, telegramas hasta 20 palabras y la verificación, aplicación al mantenimiento de las 414 agencias postales telegráficas y potenciar el incremento de esta infraestructura; para que el proceso postal y telegráfico contribuya al desarrollo integral de cada localidad, indistintamente de su ubicación; que el servicio sea eficiente y eficaz con tarifas de cobro justo, que el servicio de correo sea accesible a todas las comunidades, la promoción en el ámbito internacional de la cultura y el arte de Guatemala a través de la emisión de sellos postales.*

**2. OBJETIVOS:**

1. La facilitación en la logística postal y de Infraestructura, para el control de apertura de nuevos servicios y agencias postales; y con ello la implementación de inspecciones operativas que servirán para determinar si hay cumplimiento en la seguridad postal, cobro en las tarifas establecidas,

la prestación en horarios y el cumplimiento de los estándares de entrega en la distribución domiciliaria.

2. Realizar las gestiones de Aprobación, Impresión y salida a circulación de las emisiones de productos postales durante todo el año.
3. Supervisar e Inspeccionar el cumplimiento de la normativa vigente, para que el mantenimiento se de en óptimas condiciones en todas las agencias postales de la Republica de Guatemala.
4. Analizar y confirmar la información suministrada por el concesionario para la determinación de mediciones y los resultados a alcanzar.
5. Comunicaciones permanentes y oportunas con Organismos Internacionales (UPU, UPAEP, APCA-RD) y las distintas administraciones postales sobre la recepción de documentos y registro de las cuentas postales internacionales a favor y en contra, con sus respectivas conciliaciones.

### **3. COMO APOYA A LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES:**

1. El factor más importante es el eficiente manejo de los Recursos Financieros, materiales y humanos, por lo que la implementación de muestreos, tecnología y personal calificado permitirán tomar decisiones acertadas, para la capacitación o adquisición de herramientas que se acoplen a la necesidad de dicha razón de ser.
2. A través de la planeación, aprobación diseño e impresión de las nuevas emisiones postales, para cumplir con el servicio de franqueo de la correspondencia.
3. Contando con buenas relaciones Internacionales, se generan oportunidades de Capacitación, Cooperación Técnica Internacional, ingresos por conceptos de gastos terminales, nuevos convenios internacionales por la implementación de **Servicios Postales**.

### **4. NECESIDADES O PROBLEMAS QUE SE ATENDERAN:**

1. La contratación de Recurso Humano, para contar con la cobertura total del territorio nacional en la realización de Inspecciones en materia Postal, Administrativa, Jurídica y Financiera, para el mejor control de la razón de ser de la Institución.
2. La irregularidad detectada en la operación y prestación de los servicios postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, deben ser señalados y notificados al Concesionario para su corrección, con la finalidad de mantener un servicio de calidad hacia el usuario postal.
3. Implementación de herramientas Tecnológicas, Red de Comunicación, Bases de datos, Capacitación, Transporte e insumos de materiales para realización diaria de actividades.
4. Crear y mantener la Imagen de Guatemala en el ámbito mundial a través de los sellos postales y satisfacer las necesidades de porte y franqueo del servicio postal.

### **5. CUANTIFICAR DEMANDA QUE REQUIERE ATENCION:**

1. Toda la actividad de prestación del servicio postal, realizada por el Concesionario en las 437 Agencias y Sucursales ubicadas en todo el territorio nacional, son las que requieren de la atención de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

2. Anualmente se requieren de 3,720,000 estampillas y mensualmente hay una circulación de 310,000 estampillas para cubrir la demanda de sellos postales como medio de franqueo de la correspondencia

#### **6. CONTRIBUCION A LA SATISFACCION DE LA DEMANDA:**

1. De conformidad con la regulación vigente, la DGCT, a través de sus diferentes unidades, hace que se de cumplimiento a todos los servicios establecidos en la documentación legal, para el mejor desempeño del Servicio Postal en Guatemala.
2. Anualmente salen a circulación de 4 a 6 emisiones postales con las cantidades respectivas y distribuidas proporcionalmente para satisfacer la demanda de porte mensual y anual de la correspondencia que envía el público usuario.

#### **7. ACCIONAR QUE SE EJECUTARAN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS:**

1. Supervisión y control de la operación en las agencias postales. Supervisión en el cobro de las piezas postales.
2. Preparar el programa de emisiones postales finales aprobados por el Consejo Nacional Filatélico y solicitar su aprobación por medio de Acuerdo Gubernativo.
3. Realizar inspecciones sorpresivas a todas las agencias postales del país.
4. Realizar informes diarios y mensuales, realizando cuadros estadísticos que fundamenten el progreso de los resultados.
5. Actualización de los cambios en los distintos servicios postales del operador oficial y presentaciones de las cuentas postales internacionales en el programa especial de cuentas dentro de los tiempos establecidos, según el Convenio Postal Universal.

#### **8. CLASE DE BIENES QUE SE PRODUCEN CON LA EJECUCION DEL PROGRAMA:**

1. Supervisión y control de Servicios Postales y Telegráficos
2. Programación y promoción de emisiones postales
3. Supervisión del Mantenimiento de Agencias Postales
4. Verificación de operaciones financieras (ecuación matemática) presentadas por el concesionario, en los plazos establecidos
5. Conciliación de Cuentas Postales Internacionales ante las distintas Administraciones Postales miembros de la UPU y Operador Oficial