GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2027

ACTUALIZACIÓN

GUATEMALA, JULIO 2022

GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Junta Directiva

Señor Rodolfo José Letona Montoya
Viceministro de Comunicaciones
Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
Miembro suplente y Presidente en Funciones de Junta Directiva de GUATEL,
designado por el Señor Ministro

Por nombrar
Ministerio de Gobernación
Miembro suplente designado por el Señor Ministro

Embajadora Ava Atzum Arévalo de Moscoso
Viceministra de Relaciones Exteriores
Ministerio de Relaciones Exteriores
Miembro suplente designado por el Señor Ministro

Ingeniero Mynor Alfonso de la Rosa Palacios
Miembro propietario nombrado por el Presidente de la República
Licenciado Héctor Rodolfo Aldana Reyes
Miembro suplente nombrado por el Presidente de la República

Licenciado Otto Danilo Villatoro Shack
Miembro propietario nombrado por el Presidente de la República
Licenciado José Ernesto Prado Ordóñez
Miembro suplente nombrado por el Presidente de la República

Guatemala de la Asunción, Julio de 2022

GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Señor Jorge Luis Alfonzo Pineda
Gerente
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Subgerente
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Guatemala de la Asunción Julio 2022

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 1

1. Marco Jurídico y Político 3

1.1 Análisis de Mandatos 3

1.2 Análisis de Políticas 5

1.3 Tratados Internacionales 7

2. Vinculación Institucional 8

2.1 Análisis del Plan Nacional de Desarrollo del Plan Nacional de Desarrollo K´atun y la Contribución Institucional 9

2.2 Análisis del aporte del Plan Nacional de Desarrollo K´atun 2032 10

Guatemala Urbana y Rural 10

Bienestar para la Gente 11

Riqueza para Todos y Todas 12

2.3 Análisis del Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- 13

Educación de Calidad (ODS4) 13

Trabajo decente y crecimiento Económico (ODS 8) 14

Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9) 15

2.4 Análisis del aporte a las Prioridades Nacionales de Desarrollo -PND- 15

Empleo e Inversión (PND4) 15

2.5 Análisis del Aporte a las Metas Estratégicas de Desarrollo -MED- 16

2.6 Análisis de aporte a la Política General de Gobierno -PGG- 16

Economía, Competitividad y Prosperidad 16

Estado Responsable, Transparente y Efectivo 16
3. Vinculación con los Enfoques de Planificación 17
4. Vinculación y desarrollo de Modelos GpR 18
5. Diagnóstico y Análisis de la Situación 19
6. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas 20
7. Identificación de la Problemática 24
8. Priorización de la Problemática 26
8.1 Análisis de Demanda 31
8.2 Análisis de Oferta 31
8.3 Análisis de la Población 32
8.4 Evolución y Tendencia 32
8.5 Análisis Territorial 32
9. Modelo de Gestión por Resultados -GpR- 32
9.1 Árbol de Problemas 32
9.2 Modelo Conceptual 35
9.4 Modelo Explicativo 37
9.5 Identificación de Caminos Causales y Críticos 39
9.6 Jerarquización de Factores Causales 41
9.7 Modelo Prescriptivo 42
10. Diseño de la Estrategia 46
10.1 Resultados Institucionales 46
11. Productos Estratégicos e Intervenciones 50
12. Modelo Lógico de la Estrategia 52
13. Análisis de Actores 56
14. Marco Estratégico Institucional 58
14.1 Misión 58
14.2 Visión 58
14.3 Principios 58
15. Objetivos Institucionales 59
15.1 Objetivo Estratégico 59

15.2 Objetivos Operativos 59
15.3 Objetivo de Información 59
15.4 Objetivo Normativo 59
16. Seguimiento y Evaluación 60
16.1 Estrategia de Seguimiento 60
16.2 Estrategia de Evaluación 61
17. Matriz de Planificación Estratégica Institucional 63
Fuentes de Consulta 67
Glosario 68
Anexos 73
1. Matriz de Análisis de Mandatos SPPD-01 74
2. Matriz de Análisis de Políticas SPPD-02 77
3. Matriz de Vinculación institucional K´atun 2032, Agenda 2030, Prioridades Nacionales de Desarrollo -PND-, MED y PGG SPPD-04 79
4. Matriz de Vinculación con los Enfoques de la Planificación SPPD-05 80
5. Matriz de Identificación y Priorización de la Problemática SPPD-08 83
6. Matriz de Resultados, Indicadores y Metas SPPD-09 84
7. Análisis de la Evidencia 85
8. Ficha del Indicador SPPD-10 88
9. Ficha de Indicador de Resultado Anexo SPPD-10 89

PRESENTACIÓN

Se presenta la actualización de la formulación de Planes 2023-2027, en virtud, de que al no ser aprobados los cambios consensuados en la Red de Categorías Programáticas 2023, con la Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas, es necesario realizar las readecuaciones necesarias, previo a la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto.

El Plan Estratégico Institucional 2023-2027 es un instrumento que fue elaborado con base a la metodología de la Guía Conceptual de Planificación, Guía para la elaboración de Planes Estratégicos Institucionales y la Metodología de Presupuesto por Resultados, en el marco de la "Gestión Orientada a Resultados", la cual le permite a la institución disponer de una guía para orientar el desarrollo de sus funciones, a mediano plazo, dentro de una visión de largo plazo. El objetivo principal de este documento es lograr la coherencia entre las políticas, planes, programas y presupuesto en función de priorizar las intervenciones y los productos estratégicos institucionales que redunden en mejorar las condiciones de vida de la población guatemalteca. Adicionalmente permite establecer los mecanismos de seguimiento y evaluación en el nivel operativo y estratégico, por medios de los indicadores.

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, es la institución estatal responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional e internacional desde 1971. Para este fin, se hace necesaria la implementación de un proceso de planificación estratégica que le permita alcanzar los objetivos institucionales.

Los productos institucionales que presta a las entidades del estado son brindados a través de la venta de los diferentes servicios como lo son servicios de:

- Minutos de comunicación de telefonía fija y de IP
- Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de micro onda.
- Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica.
- Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado.
- Enlaces de fibra oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado.
- Gigabytes de almacenamiento en la nube otorgados a entidades del Estado.
- Servidores virtuales entregadas a entidades del Estado.
- Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones.

Para -GUATEL-, es de suma importancia contar con este instrumento, derivado a que analiza diversos factores, actores y elementos internos y externos que pueden propiciar el crecimiento institucional, así también, se analiza a sí misma, identificando las áreas de mejora, en las cuales hay que realizar esfuerzos para poder alcanzar no solo los objetivos institucionales, sino también, el fin supremo del Estado.

En cumplimiento a la normativa jurídica y lineamientos generales de planificación establecidos por los entes rectores de la planificación, la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, expone la Actualización del Plan Estratégico Institucional 2023-2027, el cual incluye la base estratégica institucional, el aporte a las metas y prioridades establecidas en el Plan Nacional K´atun 2032, Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenibles, Plan Nacional, Prioridades Nacionales y Metas Estratégicas de Desarrollo, y la vinculación a la Política General de Gobierno 2020-2024, con el fin de que su actuar se desarrolle de forma articulada con toda estructura institucional del Estado, para alcanzar el logro de los objetivos planteados.

Es importante indicar que Guatel, en el año 2022 inició con el proceso de incorporación para la implementación de los Módulos de Presupuesto por Resultados (PpR), para dar cumplimiento a lo mandato en el artículo 14 de Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2022.

Como institución es un reto poder elaborar los procesos para la elaboración del PEI, derivado a que es un ejercicio de apoyo técnico por parte del ente rector, brindando la capacitación a todas las instituciones, siendo un desafió el tiempo de su elaboración ya se deben de realizar las actualizaciones correspondientes a dichos instrumentos, así como la realización del análisis en cada fase de lo requerido. Sin embargo, el Grupo Técnico Institucional de GUATEL, realizó su mayor esfuerzo para la actualización del PEI, POM y POA y presentar dicha planificación con los requerimientos solicitados por el ente rector.

1. Marco Jurídico y Político

Es necesario conocer el marco jurídico y político que fundamenta y ampara el proceso de la planificación la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, desde la Constitución Política de la República, Ley del Organismo Ejecutivo Decreto 114-97, Ley Orgánica y Reglamento de Presupuesto, Ley Orgánica y Reglamento de Personal de Guatel, asimismo las políticas públicas vigentes con las que aporta la institución con sus productos.

1.1 Análisis de Mandatos

La norma suprema que afirma la primacía de la persona humana como sujeto y fin de orden social es la Constitución Política de la República de Guatemala.

Derivado de lo anterior, se realizó el análisis de mandatos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, permitiendo conocer las competencias que de forma directa son responsabilidad de cada institución cumplir, además facilita la identificación de los productos institucionales que presta a su población objetivo.

La **Constitución Política de la República de Guatemala,** establece que el Estado se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común; tiene como deberes garantizar a los habitantes la vida, la libertad, la justicia, la paz, la seguridad, y el desarrollo integral de la persona. (Artículos 1 y 2).

En cumplimiento a la **Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**, establece que la institución fue creada para dar servicio de telecomunicaciones, a través de los sistemas siguientes: telefónico, telegráfico, télex, gentex, teleproceso, radiodifusión, televisión, facsímil y todos aquellos de la misma naturaleza que en el futuro se desarrollen. Ofreciendo estos beneficios a la población a través del acceso a las telecomunicaciones de las entidades del Estado.

Es la institución responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En consecuencia, le corresponde aplicar la Política de desarrollo, tarifas y operación, que determine su Junta directiva, acorde con las disposiciones de esta misma ley. (Artículo 3)

Contribuye a mejorar la calidad de vida de la sociedad y Fortalecimiento de la confianza entre la sociedad y las autoridades por medio de la prestación universo de servicios de conectividad a las instituciones del Estado

La **Ley del Organismo Ejecutivo,** indica que hay que administrar la contratación, concesión y otras formas descentralizadas de prestación de los servicios públicos a su cargo y supervisar su ejecución (artículo 30 Inciso H), como beneficio GUATEL aporta a la población el incremento porcentual del acceso a las telecomunicaciones en las entidades del Estado disminuyendo de la brecha digital.

La **Ley Orgánica de Presupuesto y sus reformas,** establece realizar la planificación, programación, organización, coordinación, ejecución, control de la captación y uso de los recursos públicos bajo los principios de legalidad, economía, eficiencia, eficacia, calidad, transparencia, equidad y publicidad en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de conformidad con las políticas establecidas (Artículo: 1 inciso a).

Como aporte institucional, promueve mejorar la calidad de vida de la sociedad y fortalecimiento de la confianza entre la sociedad y las autoridades por medio de la prestación universo de servicios de conectividad a las instituciones del Estado.

La **Ley de Consejos de Desarrollo,** establece que las personas constituyen el objetivo fundamental de las acciones relacionadas con el desarrollo integral y sostenible. El acceso al desarrollo es un derecho inalienable de la persona (Articulo 7).

Por esa razón la institución promueve el incremento en el acceso a los servicios apoyando en el desarrollo de plataformas tecnológicas para la prestación de servicios a la población.

La **Ley General de Descentralización,** la presente ley tiene por objeto desarrollar el deber constitucional del Estado de promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo del país, en forma progresiva y regulada, para trasladar las competencias administrativas, económicas, políticas y sociales del Organismo Ejecutivo al municipio y demás instituciones del Estado. Mayor eficiencia administrativa y económica en la asignación de recursos escasos enfocados a mejorar el nivel de vida de la población.

La **Ley General de Telecomunicaciones,** el objeto de esta ley es establecer un marco legal para desarrollar actividades de telecomunicaciones y normar el

aprovechamiento y la explotación del espectro radioeléctrico, con la finalidad de apoyar y promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, estimular las inversiones en el sector, fomentar la competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones; proteger los derechos de los usuarios y de las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, y apoyar el uso racional y eficiente del espectro radioeléctrico.

1.2 Análisis de Políticas

De acuerdo con el análisis realizado de políticas públicas vigentes, las cuales dan directrices y lineamientos para elaboración de los instrumentos de planificación de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, en el marco de las telecomunicaciones, se determinaron las siguientes:

La **Política Económica,** crea suficientes y adecuadas oportunidades de desarrollo humano para toda la población por medio de un modelo de crecimiento económico incluyente y sostenible.

GUATEL, como responsable de prestar servicios de telecomunicaciones, está vinculada a los procesos estratégicos de conectividad para la competitividad y el acceso a las personas a los servicios públicos.

La **Política Nacional para la Reducción de Riesgos a los Desastres Naturales en Guatemala,** promueve aumentar la resiliencia y reducir la vulnerabilidad de las poblaciones y pueblos (culturas), procesos productivos y territorios en riesgo de desastres como fundamento del mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo seguro de Guatemala. Es por ello, que GUATEL apoya la línea de acción "Gestión para la reducción de riesgos a los desastres en la red de telecomunicaciones" del eje "(mitigación, transferencia y adaptación).

La **Política Nacional de Desarrollo K´atun: Nuestra Guatemala 2032,** establece las directrices estratégicas para las instituciones del Estado, públicas, privadas y de la cooperación internacional para orientar sus acciones, de manera que se pueda organizar, coordinar y articular la acción pública en función de los intereses y prioridades del desarrollo nacional de largo plazo; y a la sociedad organizada para su participación activa en el control y seguimiento de las acciones de desarrollo nacional implementadas por el Estado.

Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS-, está enfocada en las personas, la paz, el planeta, la prosperidad y una alianza para el desarrollo. Tiene como propósito combatir la pobreza, la desigualdad y el cambio climático, haciendo énfasis en las necesidades de la población más vulnerable.

Las Metas Estratégicas de Desarrollo –MED-, busca implementar instrumentos, en función de las necesidades y prioridades del país, de manera articulada y estratégica, las cuales guardan congruencia con el desarrollo sostenible.

La **Política General de Gobierno 2020-2024 –PGG-**, es el instrumento que define lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que deben seguir las instituciones del sector público durante el período de administración gubernamental. Estableciendo sus prioridades a través de los cinco pilares: 1) Economía, Competitividad y Prosperidad; 2) Desarrollo Social; 4) Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo; 4) Estado Responsable, Transparente y Efectivo; y 5) Relaciones con el Mundo.

En el pilar cuatro del Estado Responsable, Transparente y Efectivo, fomenta el uso de las tecnologías para promover la transparencia en el uso de los recursos y así contribuir a la modernización del Estado.

Como aporte de GUATEL, apoya en la implementación de las telecomunicaciones a través de los diferentes productos que brinda a las instituciones del Estado, que es su población objetivo. Asimismo, se puede indicar que es un eje transversal.

La **Política de Desarrollo Social y Población,** genera empleos en agroindustria, industria y servicios, conforme a esquemas apropiados a la preservación de los recursos naturales, de acuerdo con normas de salud ocupacional y los derechos humanos de los trabajadores. facilita el acceso de la población rural y urbana a los bienes productivos (tierra, capital y tecnología) favoreciendo a los grupos socioeconómicos carentes o de escasos recursos.

El **Plan Nacional de Cambio Climático,** protege adecuadamente las vidas humanas de los efectos hidrometeorológicos extremos relacionados con el cambio climático, tales como sequías, deslaves e inundaciones; y tomar las medidas necesarias para reducir las pérdidas por inversión en la reposición de infraestructura física relacionada a servicios básicos de salud, educación, transporte y telecomunicaciones.

Infraestructura socio-vital y estratégica ha sido construida y mejorada considerando estándares de construcción de adaptación al cambio climático.

1.3 Tratados Internacionales

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, en su mandato establece que presta servicios de telecomunicaciones a nivel nacional e internacional, por lo que entre los tratados internacionales se pueden mencionar:

El **Convenio Internacional de Telecomunicaciones,** reconoce en toda su plenitud el derecho soberano de cada país de reglamentar sus telecomunicaciones, los plenipotenciarios de los gobiernos contratantes, de común acuerdo y con el fin de facilitar las relaciones y la cooperación entre los pueblos por medio del buen funcionamiento de las telecomunicaciones, celebran el siguiente Convenio Unión Internacional de Telecomunicaciones.

La **Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT-,** es una organización intergubernamental de la familia de las Naciones Unidas, a cargo de la reglamentación, normalización y desarrollo de las telecomunicaciones en todo el mundo, lo que incluye la gestión internacional del espectro de frecuencias radioeléctricas y de la órbita de los satélites geoestacionarios. La misión de la UIT consiste principalmente en promover el crecimiento y el desarrollo sostenible de las redes de telecomunicaciones y de información, de modo de facilitar el acceso universal, con el fin de promover las relaciones pacíficas, la cooperación internacional entre los pueblos y el desarrollo económico y social por medio del buen funcionamiento de las telecomunicaciones. Tiene por objeto mantener y ampliar la cooperación internacional de todos sus Estados Miembros para el mejoramiento y la utilización racional de toda clase de telecomunicaciones, promoviendo y proporcionando asistencia técnica a los países en desarrollo en el campo de las telecomunicaciones.

La **Comisión Interamericana de Telecomunicaciones -CITEL-,** el objeto de esta Comisión es facilitar y promover el continuo desarrollo de las telecomunicaciones, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación en el hemisferio. Promueve o emprende estudios que permitan el desarrollo ordenado de las redes de telecomunicaciones, utilizando los sistemas más adecuados y eficientes de que

se dispongan y actuar como órgano asesor principal de la Organización en todos los asuntos relacionados con las telecomunicaciones en el hemisferio.

La **Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones de Centroamérica,** es la organización dentro del Sistema de Integración de Centroamérica, que lleva los temas de telecomunicaciones, la misión es “Administrar y ejecutar el Tratado Centroamericano de Telecomunicaciones y su Protocolo, Coordinando y promoviendo la integración y el desarrollo de las telecomunicaciones en Centroamérica, así como las de orden internacional, que satisfagan las necesidades de los clientes de la Región, por medio de un marco jurídico que permita armonizar las regulaciones de cada país, administrar los sistemas de telecomunicaciones y dictar las resoluciones de carácter obligatorio para sus miembros.”

El Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones, fue constituido, con el propósito de fomentar la cooperación y coordinación de esfuerzos y promover el desarrollo de las telecomunicaciones en América Latina. La misión del Foro es fomentar la cooperación y coordinación de esfuerzos entre las organizaciones de reguladores y promover el desarrollo de las telecomunicaciones en América Latina. Los objetivos del Foro son: Facilitar el intercambio de información sobre el marco y la gestión regulatoria, los servicios y el mercado de telecomunicaciones entre los países miembros del Foro; promover la armonización de la regulación de las telecomunicaciones para contribuir a la integración de la región; identificar y defender los intereses regionales buscando posiciones comunes en foros internación.

2. Vinculación Institucional

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, realizó el análisis de la vinculación institucional de la producción con el Plan Nacional de Desarrollo K´atun, Política Nacional de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Prioridades Nacionales de Desarrollo, Metas Estratégicas de Desarrollo y la Política General de Gobierno, desarrollando los análisis siguientes:

2.1 Análisis del Plan Nacional de Desarrollo del Plan Nacional de Desarrollo K´atun y la Contribución Institucional

El **Plan Nacional de Desarrollo K´atun,** inaugura el tránsito de un modelo tradicional de planificación del desarrollo hacia un modelo basado en procesos, que armoniza las dimensiones socioculturales, económicas, territoriales, ambientales y políticas con el objeto de avanzar en la socialización de la gestión pública.

La **Política Nacional de Desarrollo,** es un instrumento que orienta y organiza el quehacer del sector público a todo nivel, con una perspectiva de gradualidad que define prioridades, metas, resultados, y lineamientos. Al mismo tiempo, constituye una oportunidad de armonización de las acciones de desarrollo en las que están involucrados actores de la sociedad civil y la cooperación internacional.

Otra condición importante de este proceso es el fortalecimiento del Estado de derecho como único mecanismo de índole política y social que garantice la gobernabilidad y la democracia, y que permita la consolidación de los principios de complementariedad entre la territorialidad rural y la urbana.

Considerando que el fin supremo del Estado es la realización del bien común, garantizando a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible,** una de las funciones principales del Estado y de sus instituciones, así como el de todos los sectores que configuran la sociedad guatemalteca es atender y dar viabilidad a los lineamientos del Plan K´atun, en función de las Prioridades Nacionales de Desarrollo definidas, Metas Estratégicas de Desarrollo, la Política General de Gobierno, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Políticas y Normativas Vigentes.

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se encuentra regulada por el Decreto 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, -GUATEL-, y en su Artículo 3 establece, que "*GUATEL es la institución responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En consecuencia, le corresponde aplicar la política de desarrollo, tarifas y operación que determine su Junta Directiva, acorde con las disposiciones de esta ley.*"

En ese contexto, y en el entendido que las telecomunicaciones son la trasmisión a distancia de datos de información por medios electrónicos y/o tecnológicos; Se define el aporte de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-a:

1. **Ejes del Plan K´atun**
   - **a)** Guatemala Urbana y Rural
2. **Bienestar para la Gente**
   - **a)** Riqueza para Todos y Todas
3. **Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-**
   - **a)** Educación de Calidad **ODS4**
   - **b)** Promover el desarrollo económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos **ODS8**
   - **c)** Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación **ODS9**
4. **Prioridades Nacionales de Desarrollo -PND-**
   - **a)** Empleo e Inversión **PND4**
5. **Metas Estratégicas de Desarrollo -MED-**
   - 4) Crear Instituciones eficaces, responsables y transparentes **MED12**
6. **Política General de Gobierno -PGG-**
   - **a)** Economía, Competitividad y Prosperidad, **Pilar No.1.**
   - **b)** Estado responsable, transparente y efectivo, **Pilar No. 4**

2.2 Análisis del aporte del Plan Nacional de Desarrollo K´atun 2032

Guatemala Urbana y Rural

Establece un modelo de gestión territorial que articula, en términos socioculturales, económicos, políticos y ambientales, las acciones públicas, la sostenibilidad de las áreas rurales y el sistema urbano nacional. Esto, de manera equilibrada y ordenada, como la base espacial para el desarrollo del conjunto de prioridades nacionales estipuladas en el Plan Nacional de Desarrollo.

GUATEMALA URBANA Y RURAL	
META 3.	La Guatemala rural del año 2032, habrá mejorado su nivel de competitividad.
Resultado 3.1	Los territorios rurales se encuentran conectados con las áreas de producción, mercado y centros poblados.
Lineamiento e	Las comunidades rurales deben tener acceso a la red de servicios de apoyo a la producción. (energía, caminos, telefonía e Internet).

Bienestar para la Gente

Garantizar a las personas el acceso a la protección social universal, servicios integrales de calidad en salud y educación, servicios básicos, habitabilidad segura, acceso a alimentos y capacidad de resiliencia para asegurar la sostenibilidad de sus medios de vida mediante intervenciones de políticas públicas universales, pero no estandarizados, que reconocen las brechas de inequidad y las especificadas étnico culturales.

BIENESTAR PARA LA GENTE	
META 2.	Consolidar el sistema de asistencia social, con un enfoque de derechos y bajo principios de equidad integralidad y pertinencia de pueblos maya, xinca y garífuna, sexual y de género para reducir a la mitad la pobreza general y extrema.
Resultado 2.1	Mediante programas de mitigación de la pobreza y la exclusión, la población en condiciones de pobreza y pobreza extrema superar las barreras que limitan el ejercicio de sus derechos.
Lineamiento a)	Desarrollar, en el corto plazo, mecanismos que permitan superar las barreras que enfrentan los grupos en situación de vulnerabilidad, para que accedan a los servicios públicos y universales de educación y salud, desde un enfoque de derechos.

2.2.1 Prioridad: Institucionalizar e internalizar el derecho a la protección social.

2.2.2 Prioridad**:** Promover la ciencia y la tecnología con las prioridades nacionales

BIENESTAR PARA LA GENTE	
META 1.	En el año 2032, la ciencia y la tecnología constituyen componentes fundamentales sobre los cuales se promueven nuevas iniciativas para dar sostenibilidad al bienestar social y económico de los y las guatemaltecas, a partir de las potencialidades de los territorios.
Resultado 1.2	El desarrollo regional/territorial se estimula con base en la evidencia científica y tecnológica que se produce de manera sistemática, continua y con participación del Estado, las empresas y las universidades.
Lineamiento j	Cerrar la brecha digital en las entidades del Estado y en las competencias asignadas, para mejorar y agilizar procesos; y, en la sociedad, para generar conocimiento.

Riqueza para Todos y Todas

Establece las condiciones que dinamicen las actividades económicas productivas actuales y potenciales para generar acceso a fuentes de empleo y autoempleo digno e ingresos que permitan la cobertura de las necesidades de la persona y la familia. Además, generar mecanismos de competitividad que reduzcan la pobreza y la desigualdad, aumenten la capacidad de resiliencia e incorporen a más grupos de la población a la dinámica económica y a los frutos del desarrollo.

2.3.1 Prioridad Aceleración del crecimiento económico con transformación productiva:

RIQUEZA PARA TODOS Y TODAS	
META 1	En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%: a) Rango entre 3.4% y 4.4% en el quinquenio 2015-2020. b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025 c) No menor del 5.4% en los siguientes años.
Resultado 1.1	El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de diversificación y la transformación productiva.
Lineamiento b	Elevar la productividad mediante la integración de cadenas de valor, apoyando su conformación, el acceso a financiamiento, tecnologías e infraestructura necesaria. Deberá proporcionar una relación estrecha entre las grandes unidades productivas y las distintas manifestaciones de las unidades productivas de menor tamaño (pequeños productores, cooperativas, asociaciones de productores, micro y pequeñas empresas).

2.3 Análisis del Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-

Educación de Calidad (ODS4)

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

EDUCACIÓN DE CALIDAD	
Meta 4.4	Para 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
Indicador 4.4.1	Proporción de jóvenes y adultos con conocimientos de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), desglosada por tipo de conocimiento técnico.

EDUCACIÓN DE CALIDAD	
Meta 4.a	Construir y adecuar instalaciones escolares que respondan a las necesidades de los niños y las personas discapacitadas y tengan en cuenta las cuestiones de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.
Indicador 4.a.1	Proporción de escuelas con acceso a: a) Electricidad; b) Internet con fines pedagógicos; c) Computadoras con fines pedagógicos; d) Infraestructura y materiales adaptados a los estudiantes con discapacidad; e) Suministro básico de agua potable; f) Instalaciones de saneamiento básicas segregadas por sexo; y g) Instalaciones básicas para lavarse las manos (según las definiciones de los indicadores de WASH).

Trabajo decente y crecimiento Económico (ODS 8)

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	
Meta 8.2	Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrando la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.
Indicador 8.2.1	Tasa de crecimiento anual del PIB real por persona empleada.

Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9)

Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	
Meta 9. b	Apoyar el desarrollo de la tecnología nacional, la investigación y la innovación en los países en desarrollo, en particular garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.
Indicador 9. b.1	Proporción del valor agregado por la industria de tecnología mediana y alta del valor añadido total.

2.4 Análisis del aporte a las Prioridades Nacionales de Desarrollo -PND-

Empleo e Inversión (PND4)

EMPLEO E INVERSIÓN	
Meta Estratégica de Desarrollo	En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%: a) Ran entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020 b) Ran entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025. c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.
Metas de Desarrollo	Productividad Económica
Meta Integrada	Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrando la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.

2.5 Análisis del Aporte a las Metas Estratégicas de Desarrollo -MED-

INSTITUCIONES EFICACES, RESPONSABLES Y TRANSPARENTES	
MED 12	Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes

2.6 Análisis de aporte a la Política General de Gobierno -PGG-

Economía, Competitividad y Prosperidad

ECONOMÍA, COMPETITIVIDAD Y PROSPERIDAD	
Objetivo estratégico	Propiciar el crecimiento económico y el aumento sostenible del empleo.
Objetivos sectoriales	Desarrollar las condiciones para el impulso y fortalecimiento de las MIPYMES y del sector cooperativista.
Acciones estratégicas	Habilitar programas de capacitación, asesoría y asistencia técnica, y crear una política de acceso a las tecnologías, redes digitales e Internet.
Meta	• **Meta:** Para el año 2023 se ha incrementado en 2.60 puntos porcentuales la tasa de crecimiento del PIB real. • **Indicador para medición**: Tasa de crecimiento del PIB real • **Línea base:** 3.40% (2019) • **Responsable directo:** Gabinete Económico

Estado Responsable, Transparente y Efectivo

ECONOMÍA, COMPETITIVIDAD Y PROSPERIDAD	
Objetivo estratégico	En el plazo de cuatro años, Guatemala debe experimentar una transformación en los mecanismos de respuesta estatales para las necesidades de la población y lograr una mejora sustancial en los indicadores de la gestión pública
Objetivos sectoriales	Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado; incorporar tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos

ECONOMÍA, COMPETITIVIDAD Y PROSPERIDAD	
Acciones estratégicas	Promover la incorporación y participación de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto (identidad digital).
Meta	• **Meta:** Para el año 2023 los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico. • **Indicador para medición**: Número de ministerios con programa de Gobierno • Electrónico • **Línea de base:** 0 (2019) • **Responsable directo:** Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta

3. Vinculación con los Enfoques de Planificación

En esta fase, se llevó a cabo el análisis sobre los enfoques y los elementos que aplican; asimismo se definieron las vías en las que se incorpora el quehacer institucional en las telecomunicaciones.

La incorporación a los enfoques de planificación, en este ejercicio se logró identificar acciones y los productos de telecomunicaciones que se venden a las instituciones del estado.

Enfoque Equidad, se aporta de la siguiente manera:

- Acceso a internet gratuito (CONECTAGUATE) gracias a las alianzas público-privadas, para brindar el servicio de internet en los espacios públicos para toda la población guatemalteca.
- Alianza interinstitucional con el Ministerio de Educación para brindar internet gratuito a los alumnos y personal docente que asiste a los centros educativos estatales, con el fin de que desarrollen sus competencias en el ámbito tecnológico, debido a la suspensión de clases de forma presencial por el alto índice de contagios de Covid-19.

Enfoque Cambio Climático, se aporta de la siguiente manera:

- Fomento de la Red Ecológica a través del reciclaje del papel a nivel institucional.
- Fomento para la minimización del uso de papel a través del uso del correo electrónico y la implementación de la firma electrónica.
- Uso de las tecnologías de la información y comunicación, para el uso, resguardo y socialización de la información, así como la generación de trámites administrativos de forma electrónica, para disminuir el consumo de papel.

Enfoque Gestión Integral del Riesgo, se aporta de la siguiente manera:

- Se encuentra en proceso de elaboración el Plan Institucional de Respuesta -PIR-.
- Implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, para la mitigación de los riesgos institucionales.
- Reactivación de la telefonía fija, la reactivación de torres de transmisión, GUATEL Cloud, la construcción del anillo Metropolitano y Rural de Fibra Óptica y cualquier otro servicio de telecomunicaciones que generará fuentes de empleo.

4. Vinculación y desarrollo de Modelos GpR

De acuerdo con la consulta realizada en la Guía para la Elaboración de Planes Estratégicos emitida por el ente rector de la planificación, la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones forma parte de las entidades públicas del sector con responsabilidad directa o indirecta en las cuatro temáticas de atención al sector económico.

Asimismo, se pudo determinar que en análisis realizado para la vinculación institucional que la producción institucional se vincula con: El Plan Nacional de Desarrollo K´atun, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Política Nacional de Desarrollo, Metas Estratégica de Desarrollo y aporta directamente a un Resultado Estratégico Institucional.

Figura 3. Entidades con responsabilidad en las cuatro temáticas de atención del sector económico (SEGEPLAN, 2020)

Fuente: Guía Conceptual y Metodológica para la Elaboración de Planes

El Sector económico constituye el mecanismo de conducción y coordinación de las principales responsabilidades gubernamentales con relación al crecimiento económico, la redistribución de la riqueza, el acceso a empleos formales y el fomento al emprendimiento y desarrollo autónomo, que generan ingresos suficientes para una vida digna.

5. Diagnóstico y Análisis de la Situación

El diagnóstico es un procedimiento por medio del cual se identificó la situación de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, que permitió recoger y analizar la naturaleza de los problemas a los que se enfrenta la institución. Con el objetivo de elaborar los planes, programas y proyectos de la institución.

Para esta fase el Grupo de Trabajo Técnico Institucional, aplicó la metodología del FODA, con el cual se pudieron detectar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la institución, permitiendo conocer la situación interna y externa, para resolver la problemática existente, conformo los mandatos para la cual fue creada la institución.

El análisis FODA proporcionó información para la definición de las estrategias, ya que cada estrategia se fundamenta en las fortalezas y toma ventaja de las oportunidades, al mismo tiempo que se supera y minimiza los efectos de las debilidades y amenazas.

6. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

FORTALEZAS	**+**	**OPORTUNIDADES**	**=**	**FO: POTENCIALIDADES**	**ESTRATEGIA DE DESARROLLO**
Personal capacitado y con actitud positiva, facilita el trabajo en equipo y la finalización de los procesos de trabajo de una manera más rápida y eficiente.		Alianzas Público-Privadas y Cooperación Internacional.		Desarrollo de las capacidades institucionales	Conformar equipos de trabajos cuyo objetivo sea identificar, evaluar, seleccionar, negociar y concretar alianzas con empresas privadas.
DEBILIDADES	**+**	**AMENAZA**	**=**	**DA: LIMITACIONES**	**ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO**
Manuales Administrativos desactualizados.		Desigualdad en las condiciones de participación en mercado de libre competencia por los procesos Estatales		Lento crecimiento en cobertura a nivel de entidades del Estado y mínima participación en el mercado privado.	Actualización de manuales administrativos con el equipo de trabajo y expertos externos. Conformar equipos de trabajo interinstitucionales que interactúen para fortalecer las Telecomunicaciones.
FORTALEZAS	**+**	**AMENAZA**	**=**	**FA: NIVEL DE RIESGO**	**ESTRATEGIA PARA MANTENER**
Personal capacitado y con actitud positiva, facilita el trabajo en equipo y la finalización de los procesos de trabajo de una manera más rápida y eficiente.		Desigualdad en las condiciones de participación en mercado de libre competencia por los procesos Estatales		Alta rotación del personal y desaprovechamiento de las competencias individuales del recurso humano, generado por las limitaciones de los procesos estatales.	Dar mayor participación al personal con experiencia, a la vez que se mejora y amplía la capacitación al recurso humano con menor expertise, otorgando de esta manera una mayor competitividad a la empresa.
DEBILIDADES	**+**	**OPORTUNIDADES**	**=**	**DO: DESAFIOS**	**ESTRATEGIA PARA SOBREVIVIR**
Manuales Administrativos desactualizados.		Alianzas Público-Privadas y Cooperación Internacional.		Lograr alianzas con entidades privadas que contribuyan con su conocimiento y experiencia en la mejora de capacidades institucionales, con base a la Legislación vigente.	Conformar equipos de trabajo cuyo objetivo sea identificar, evaluar, seleccionar, negociar y concretar alianzas con empresas privadas.

FORTALEZAS	+	OPORTUNIDADES	=	FO: POTENCIALIDADES	ESTRATEGIA DE DESARROLLO
La Autonomía Institucional respaldada con el artículo 5 de la ley orgánica de GUATEL.		Ampliar la cobertura de servicios de internet, enlace de datos y conectividad interinstitucional diversificando los servicios de Telecomunicaciones		Desarrollo y crecimiento, en la prestación y cobertura de servicios de Telecomunicaciones	Activar redes de interconexión, reactivar y/o ampliar servicios y equipo con las que ya cuenta GUATEL, afianzándose a sus actuales y nuevos proveedores para ampliar la cobertura de los servicios que brinda a sus actuales y futuros clientes.
DEBILIDADES	**+**	**AMENAZAS**	**=**	**DA: LIMITACIONES**	**ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO**
Poco personal en relación de dependencia, limita la integración de equipos multidisciplinarios.		Limitación por la aprobación del techo presupuestario de gasto		No tener la capacidad adecuada para la cobertura que se proyecta alcanzar.	Mejorar la calidad de gasto e impulsar el ingreso propio, garantizando ampliaciones de techo presupuestario efectivo, que permitan readecuar la estructura orgánica de la Empresa, impulsando su crecimiento.
FORTALEZAS	**+**	**AMENAZAS**	**=**	**FA: NIVEL DE RIESGO**	**ESTRATEGIA PARA MANTENER**
La autonomía institucional respaldada con el artículo 5 de la ley orgánica de GUATEL.		Limitación por la aprobación de techo de presupuestario de gasto		Limitación de funcionamientos, adquisición y ventas de servicios	Reactivar y/o ampliar servicios y equipo con las que ya cuenta GUATEL, afianzándose a sus actuales y nuevos proveedores para ampliar la cobertura de los servicios que brinda a sus actuales y futuros clientes, mejorando su funcionamiento.
DEBILIDADES	**+**	**OPORTUNIDADES**	**=**	**DO: DESAFÍOS**	**ESTRATEGIA PARA SOBREVIVIR**
Poco personal en relación de dependencia, limita la integración de equipos multidisciplinarios.		Ampliar la cobertura de servicios de internet, enlace de datos y conectividad interinstitucional diversificando los servicios de Telecomunicaciones.		Fortalecer la estructura orgánica y metodología administrativa para reactivar y ampliar los servicios brindados.	Fortalecer y promover la imagen de la Empresa, la variedad de servicios de Telecomunicaciones para reactivar y ampliar los servicios brindados, obteniendo un crecimiento financiero.

FORTALEZAS	+	OPORTUNIDADES	FO: POTENCIALIDADES	=	ESTRATEGIA DE DESARROLLO
Contar con la numeración de telefonía para complementar los servicios de internet para incrementar nuestros ingresos		Atención a la demanda insatisfecha. Brecha Digital	Brindar opciones de Internet y Telefonía a sectores rurales en base a convenios internacionales		Gestionar interconexión con operadores e Implementar infraestructura (80,000 números) necesaria para poder brindar los paquetes de telefonía e internet en los contratos
DEBILIDADES	**+**	**AMENAZAS**	**DA: LIMITACIONES**	**=**	**ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO**
Baja cobertura de servicios por recursos propios limitados.		Dependencia hacia terceros por la falta de infra estructura propia para la prestación de servicios	Cobertura limitada por la infraestructura poco funcional		Segmentación con base a los distintos sectores de mercado, obteniendo desarrollo en función de las capacidades de la institución
FORTALEZAS	**+**	**AMENAZAS**	**NIVEL DE RIESGO**	**=**	**ESTRATEGIA PARA MANTENER**
Contar con la numeración de telefonía para complementar los servicios de internet para incrementar nuestros ingresos		Dependencia hacia terceros por la falta de infra estructura propia para la prestación de servicios	Limitada capacidad de explotar los recursos de Telefonía existentes.		Gestión de donaciones y cooperación para desarrollar y fortalecer la capacidad técnica con la finalidad de restablecer la infraestructura de la institución e innovar en tecnología
DEBILIDADES	**+**	**OPORTUNIDADES**	**DESAFIOS**	**=**	**ESTRATEGIA PARA SOBREVIVIR**
Baja cobertura de servicios por recursos propios limitados.		Atención a la demanda insatisfecha. Brecha Digital	Contribuir a la Reducción de la brecha digital dentro del mercado objetivo de GUATEL.		Trazar una ruta de acoplamiento entre las instituciones afines a las telecomunicaciones para optimizar los recursos en el desarrollo de los proyectos

FORTALEZAS	+	OPORTUNIDADES	=	FO: POTENCIALIDADES	ESTRATEGIA DE DESARROLLO
Facultad de prestación de servicios de telecomunicaciones.		Existencia de cooperación nacional e internacional para el apoyo de proyectos de telecomunicaciones		Recuperar y desarrollar infraestructura propia con la finalidad de proveer servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.	Gestionar recursos de cooperación nacional e internacional para recuperar y desarrollar infraestructura propia con la finalidad de proveer los servicios a nivel nacional.
DEBILIDADES	**+**	**AMENAZAS**	**=**	**DA: LIMITACIONES**	**ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO**
Poco personal en relación de dependencia, limita la integración de equipos multidisciplinarios.		Desigualdad en las condiciones de participación en mercado de libre competencia por los procesos Estatales		Incapacidad institucional para enfrentar los cambios constantes en el mercado.	Fortalecimiento de los Manuales Institucionales, reclutamiento del personal, Implementación de programas de capacitación constante.
FORTALEZAS	**+**	**AMENAZAS**	**=**	**FA: NIVEL DE RIESGO**	**ESTRATEGIA PARA MANTENER**
Facultad de prestación de servicios de telecomunicaciones.		Desigualdad en las condiciones de participación en mercado de libre competencia por los procesos Estatales		Que las necesidades del mercado superen las fortalezas de la institución y enfrentar limitaciones para atender los requerimientos.	Fortalecimiento de las alianzas público-privadas para capitalizar y desarrollar un plan de inversión con el fin de recuperar, ampliar e innovar el funcionamiento de la infraestructura propia de la Institución.
DEBILIDADES	**+**	**OPORTUNIDADES**	**=**	**DO: DESAFIOS**	**ESTRATEGIA PARA SOBREVIVIR**
Poco personal en relación de dependencia, limita la integración de equipos multidisciplinarios.		Restablecimiento de infraestructura por medio de donaciones y cooperación internacional para ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.		Lograr el restablecimiento de la infraestructura con las capacidades disminuidas de la institución generadas por la rotación de personal	Gestión de donaciones y cooperación para desarrollar y fortalecer la capacidad técnica del recurso humano con la finalidad de restablecer la infraestructura de la institución e innovar en tecnología

7. Identificación de la Problemática

La identificación de la problemática de una institución lleva un profundo y riguroso análisis dirigido a:

1. Segmento de la población que se ve afectado
2. Que le afecta
3. Cuál es el parámetro
4. Que hechos o circunstancias rodean los problemas

Estudiar las interrelaciones entre ellos para ayudar en la determinación de las relaciones de causalidad que permiten en esencia explicar el problema. El análisis inicia describiendo los principales problemas que afectan a la población para determinar la importancia relativa de estos problemas se requiere comparaciones entre distintos momentos en el país (por ejemplo, la tendencia del problema en los últimos 5 o 10 años) y comparaciones con países de características similares.

Para lograr la identificación y delimitación de la problemática con sus causas y consecuencias, se aplicó el instrumento metodológico participativo que ayudó a desarrollar ideas creativas para identificar uno o más problemas en base a la información recolectada y experiencia de los participantes.

La información se obtuvo del análisis de los registros de estudios realizados por instituciones académicas y especializadas.

Asimismo, de la actividad metodológica desarrollada por el Grupo de Trabajo Técnico Institucional de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, en la cual se desprendió el siguiente detalle de identificación de problemas:

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA				
No	¿A Quiénes?	¿El Qué?	¿Indicador?	¿Problema?
1	Población en General	Brecha Digital	% de Penetración	Bajo nivel de penetración de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información a la población

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA				
No	¿A Quiénes?	¿El Qué?	¿Indicador?	¿Problema?
2	Población en General	Nivel de oferta optimo	% de oferentes	Bajo nivel de regulación en la prestación de servicios
3	Población en General	Conectividad	% de personas que están conectadas (acceso a Internet)	Baja conectividad digital
4	Población en General	Nivel de precios	Índice de precios	Baja diversidad de oferta respecto a las telecomunicaciones y tecnologías de la información.
5	Población Rural	Competitividad	% de penetración	Baja cobertura en el servicio de telecomunicaciones en el área rural
6	Población Rural	Conectividad	% de infraestructura	Escasa infraestructura en telecomunicaciones
7	Instituciones del Estado	Obsolescencias de la Tecnología	% de renovación de equipos	Bajo desarrollo de las Tics
8	Centros Educativos del Sector Público	Conectividad	% de instituciones atendidas	Bajo nivel de conectividad en el sector educación (escuelas e institutos públicos)
9	Sector Gobierno	Conectividad	% de instituciones de gobierno que están conectadas	Baja conectividad en instituciones del Estado
10	Sector Seguridad, Comisarias	Conectividad	% de Comisarias atendidas	Bajo nivel de conectividad en el sector seguridad (comisarías)

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA				
No	¿A Quiénes?	¿El Qué?	¿Indicador?	¿Problema?
11	Sector Salud	Conectividad	% de hospitales atendidos	Bajo nivel de conectividad en el sector salud (hospitales, dispensarios)
12	Sector Justicia	Conectividad	% de fiscalías atendidas	Bajo nivel de conectividad en el sector justicia (fiscalías, juzgados)
13	Sector Defensa	Conectividad	% de bases militares atendidas	Bajo nivel de conectividad en el sector defensa (zonas militares, comandos)

8. Priorización de la Problemática

Esta fase consistió en la identificación de una situación o circunstancia (problema) que limita, directa o indirectamente las oportunidades de la población para el desarrollo de sus capacidades.

Luego de haber agotado el proceso de análisis de la problemática, se procede de acuerdo con la magnitud de los problemas identificados, a determinar la importancia relativa de estos problemas, priorizando el de mayor impacto.

En donde se utilizó el instrumento de identificación y priorización de la problemática, y de acuerdo con el proceso participativo por medio del Grupo de Trabajo Técnico Institucional se enlistaron los problemas identificados, por criterio de relevancia, apoyo y capacidad, en el cual el problema priorizado de acuerdo con la importancia fue de **“Baja Conectividad Digital”.**

Este proceso consistió en tomar la decisión final de trabajar sobre ocho (8) problemas priorizados, atendiendo las competencias de GUATEL, siendo las siguientes:

1) Bajo Nivel de Penetración de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información a la población.
2) Bajo nivel de regulación en la prestación de servicios.

3) Baja conectividad digital.
4) Baja diversidad de oferta respecto a las telecomunicaciones y tecnologías de la información.
5) Baja cobertura en el servicio de telecomunicaciones en el área rural.
6) Escaza infraestructura de telecomunicaciones.
7) Bajo desarrollo de las Tics.
8) Baja conectividad en instituciones del Estado.

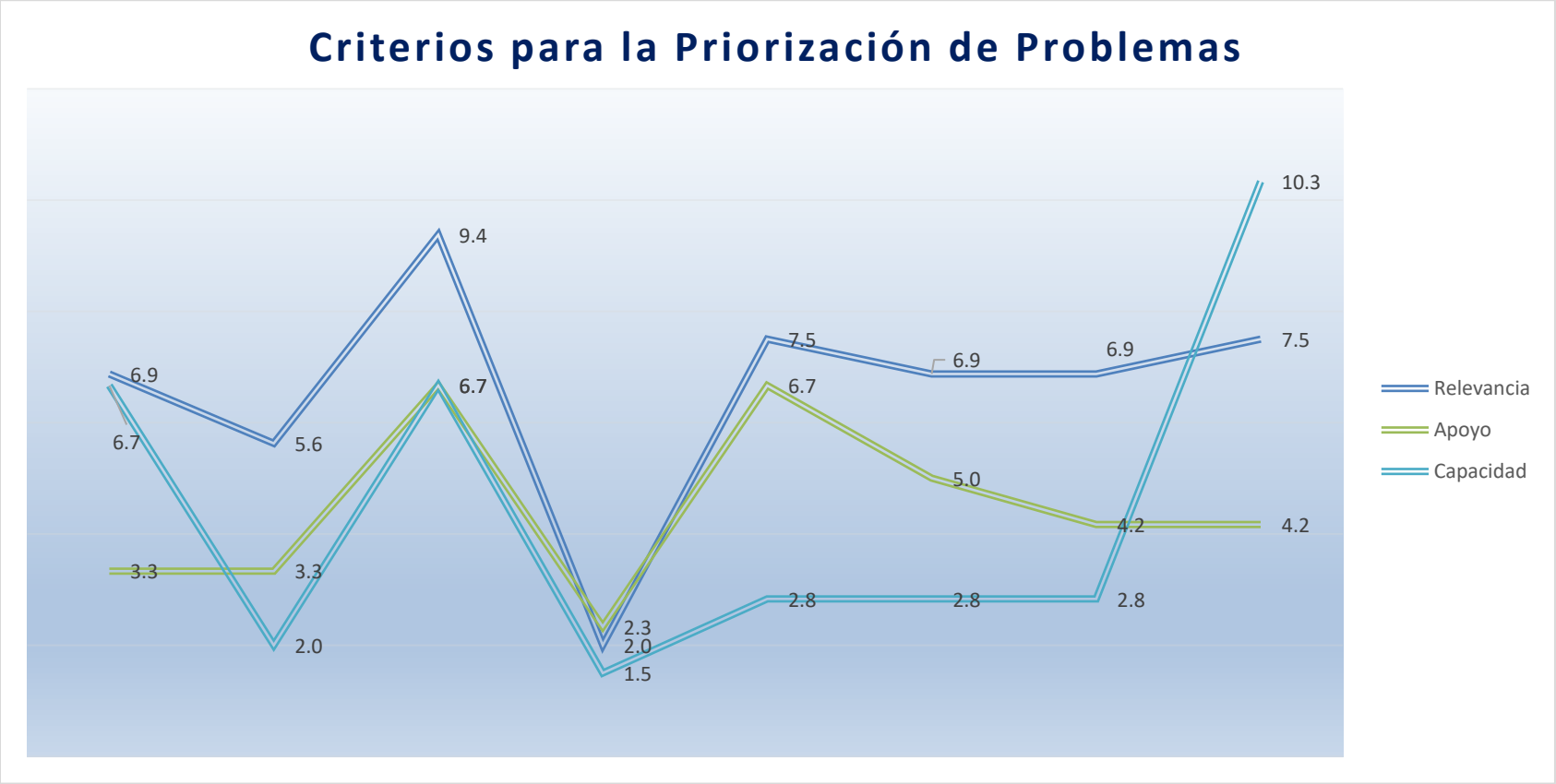
A partir de las priorizaciones de problemas, se logró concluir en los resultados priorizados por orden de importancia y sus criterios de calificación, que significan de urgencia para el cumplimiento de los resultados de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, para poder contribuir en una forma efectiva en la gestión de las telecomunicaciones y deben de ser atendidos en un período corto y de mediano plazo, siendo su orden de importancia al criterio de calificación de acuerdo a la siguiente tabla:

Características de la importancia del problema	Ponderación de Acuerdo a la Característica				
	1.0	2.5	5.0	7.5	10.0
Relevancia	Irrelevante	Poco relevante	Medianamente relevante	Relevante	Muy relevante
Apoyo	Inexistente	Parcial	Existente	Importante	Significativo
Capacidad	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

Problemas priorizados de acuerdo con las características de los problemas identificados en la matriz de priorización según Relevancia, Apoyo y Capacidad:

No.	Problemas identificados	Relevancia	Apoyo	Capacidad
1	Bajo Nivel de Penetración de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información a la población	6.9	3.3	6.7
2	Bajo nivel de regulación en la prestación de servicios	5.6	3.3	2.0
3	Baja conectividad digital	9.4	6.7	6.7
4	Baja diversidad de oferta respecto a las telecomunicaciones y tecnologías de la información	2.0	2.3	1.5
5	Baja cobertura en el servicio de telecomunicaciones en el área rural	7.5	6.7	2.8
6	Escaza infraestructura de telecomunicaciones	6.9	5.0	2.8
7	Bajo desarrollo de las Tics	6.9	4.2	2.8
8	Baja conectividad en instituciones del Estado	7.5	4.2	10.3

Figura 1. Priorización de Problemas
Mapeo de problemas según relevancia, apoyo y capacidad

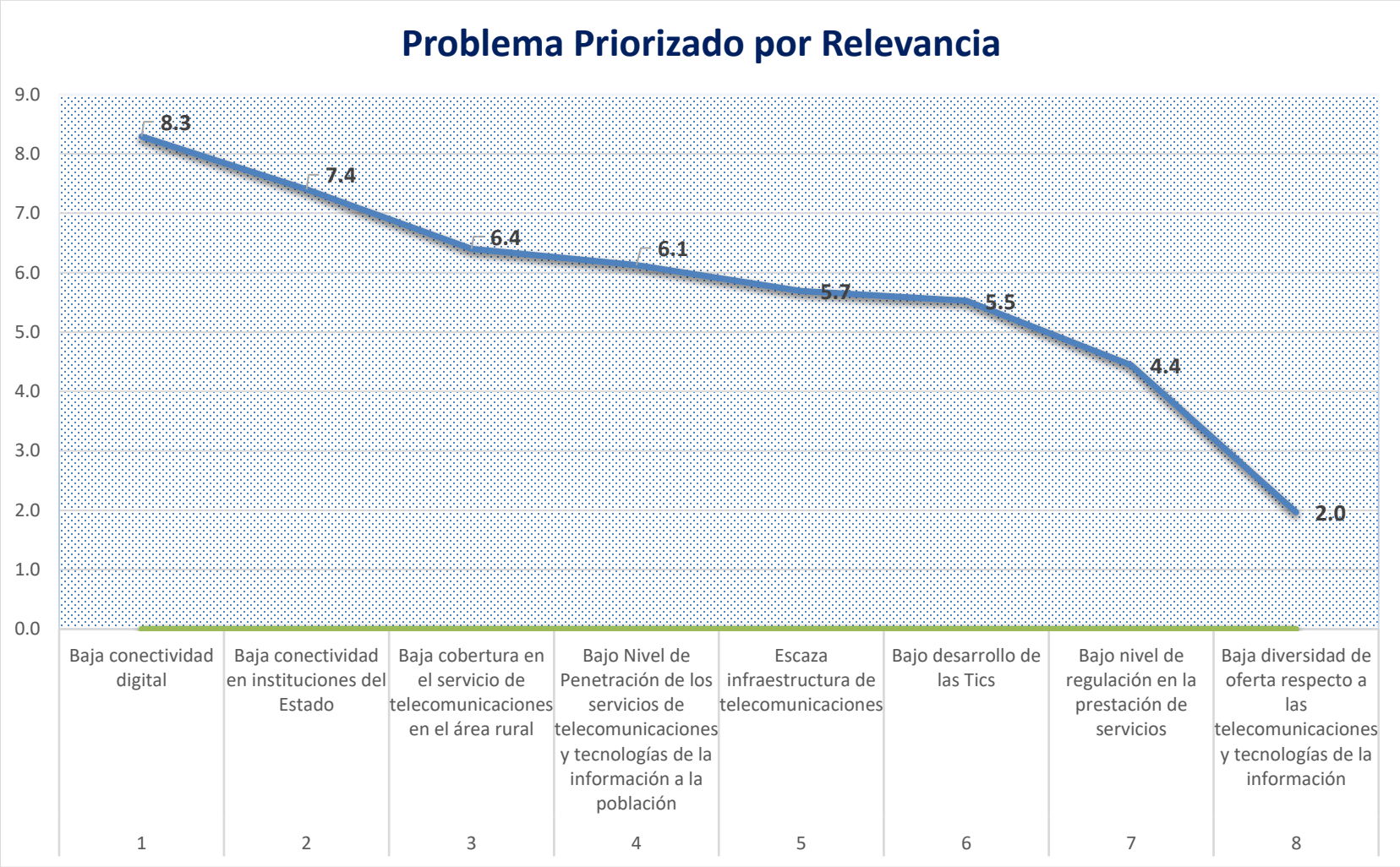


Elaborado por: Unidad de Planificación

Problemas priorizados de acuerdo con las características identificados en la matriz de priorización de los problemas con Relevancia:

No.	Problemas identificados	Calificación	Priorización
1	Baja conectividad digital	8.3	Alta Prioridad
2	Baja conectividad en instituciones del Estado	7.4	Alta Prioridad
3	Baja cobertura en el servicio de telecomunicaciones en el área rural	6.4	Mediana Prioridad
4	Bajo Nivel de Penetración de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información a la población	6.1	Mediana Prioridad
5	Escaza infraestructura de telecomunicaciones	5.7	Mediana Prioridad
6	Bajo desarrollo de las Tics	5.5	Mediana Prioridad
7	Bajo nivel de regulación en la prestación de servicios	4.4	Baja Prioridad
8	Baja diversidad de oferta respecto a las telecomunicaciones y tecnologías de la información	2.0	Baja Prioridad

Figura 2. Priorización de Problemas
Mapeo de problemas según relevancia, apoyo y capacidad



Elaborado por: Unidad de Planificación

8.1 Análisis de Demanda

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, de acuerdo con su mandato, es la entidad del Estado responsable de prestar servicios de telecomunicaciones tanto nacionales como internacionales.

Es importante considerar que la telecomunicación es “Toda transmisión, emisión o recepción a distancia de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos”. Este conjunto de servicios es demandado de la población en general, principalmente de entidades del Estado quienes son los principales clientes reales y potenciales del GUATEL.

8.2 Análisis de Oferta

Actualmente, la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, brinda a la población en general y especialmente a instituciones del Estado, los siguientes servicios:

a. **Servicio de acceso a internet:** A través de este servicio se brindan Megabit por segundo por medio de enlaces de fibra óptica y Megabit por segundo de acceso a internet por medio de microonda.
b. **Servicio de enlace de datos:** Consiste en la conexión física entre dos puntos distintos a través de un medio como lo puede ser la fibra óptica, cable eléctrico o un medio inalámbrico, para transmitir datos e información digital. Este producto incluye tres subproductos que se describen a continuación.
    - **Megabit por segundo por medio de fibra óptica:** Consiste en los enlaces de datos como se describió inicialmente, en las modalidades fibra óptica activa (incluyendo los emisores ópticos y equipo de gestión).
    - **Enlaces de fibras oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado:** consiste en brindar solamente el hilo de fibra óptica obscura.
    - **Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones:** Consiste en arrendamiento o venta de equipos para telecomunicaciones en general.
c. **Servicios en la nube:** este servicio se encuentra dividido en dos subproductos: almacenamiento en la nube y servicios virtuales. El Servicio de almacenamiento en la nube ofrece servicios de computación a través de la red, que usualmente

es por internet; otorgando almacenamiento de datos y la capacidad de cómputo. Asimismo, la entrega de servicios virtuales bajo demanda (hiperconvergencia), logrando agilidad, independencia entre dispositivos, alta disponibilidad, rendimiento y seguridad.

8.3 Análisis de la Población

A continuación, se describe la población universo, población objetivo y población elegible de los servicios que ofrece -GUATEL- de acuerdo con su Ley Orgánica.

PROBLEMÁTICA CENTRAL	*CAUSA	**POBLACIÓN UNIVERSO	**POBLACIÓN OBJETIVO	**POBLACIÓN ELEGIBLE
Baja conectividad digital	Bajo desarrollo humano	Instituciones del sector público, personas individuales y jurídicas nacionales e internacionales	Instituciones del sector público, personas individuales y jurídicas de Guatemala	Instituciones del sector público de Guatemala.

8.4 Evolución y Tendencia

- Comportamiento durante los últimos 5 años
- Análisis de tendencia
- Escenarios futuros (próximos 5 años)

8.5 Análisis Territorial

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, brinda servicios de telecomunicaciones que son entregados a entidades del Estado a nivel nacional.

9. Modelo de Gestión por Resultados -GpR-

9.1 Árbol de Problemas

De acuerdo con el ejercicio desarrollado con la participación del Grupo Técnico Interinstitucional de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, se logró delimitar las causas primarias, secundarias y demás causas que afectan el problema

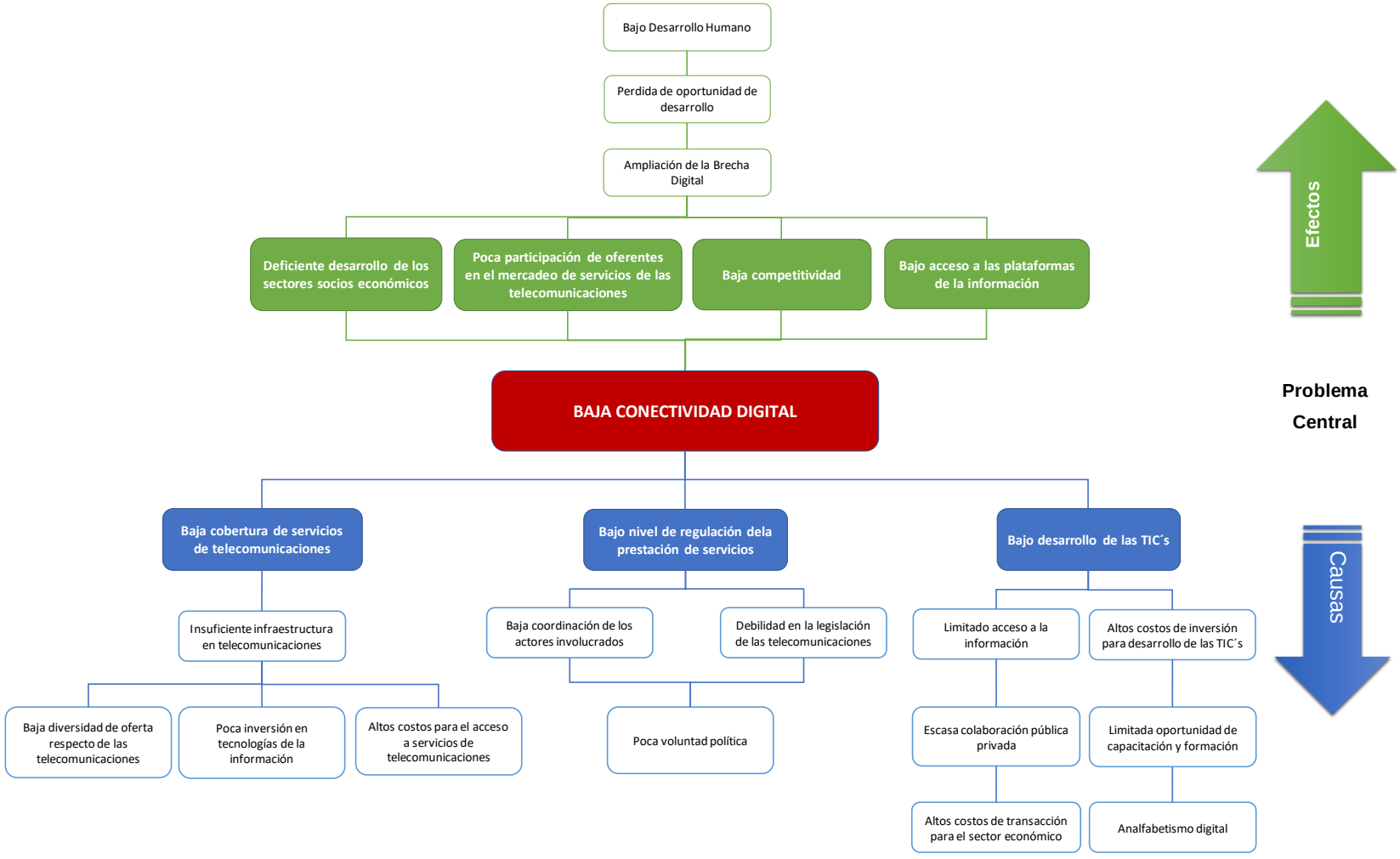
central siendo este “Baja conectividad Digital”, asimismo, se definieron los efectos primarios.

Entre los efectos primarios fueron determinados los siguientes: Deficiente desarrollo de los sectores socio económicos, poca participación de oferentes en el mercado de servicios de las telecomunicaciones, baja competitividad y bajo acceso a las plataformas de la información.

Las causas primarias fueron determinadas las siguientes: Baja cobertura de servicios de telecomunicaciones, bajo nivel de regulación de la prestación de servicios y bajo desarrollo de las TICs.

Con este ejercicio se pudo identificar la situación negativa del problema central, la cual se intenta solucionar analizando las relaciones de tipo causa-efecto, del problema central delimitado, por lo que, a continuación, podrá observar el gráficamente árbol de problemas.

Figura 3. Árbol de Problemas
Factores causales y efectos del problema central



Elaborado por: Unidad de Planificación

9.2 Modelo Conceptual

El Modelo Conceptual de acuerdo con la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados (GpR), de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-, indica que es un diagrama estructurado que representa los sistemas y subsistemas, como la identificación y priorización de la problemática, por lo cual nos permite visualizar de una forma estructurada el problema central de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones.

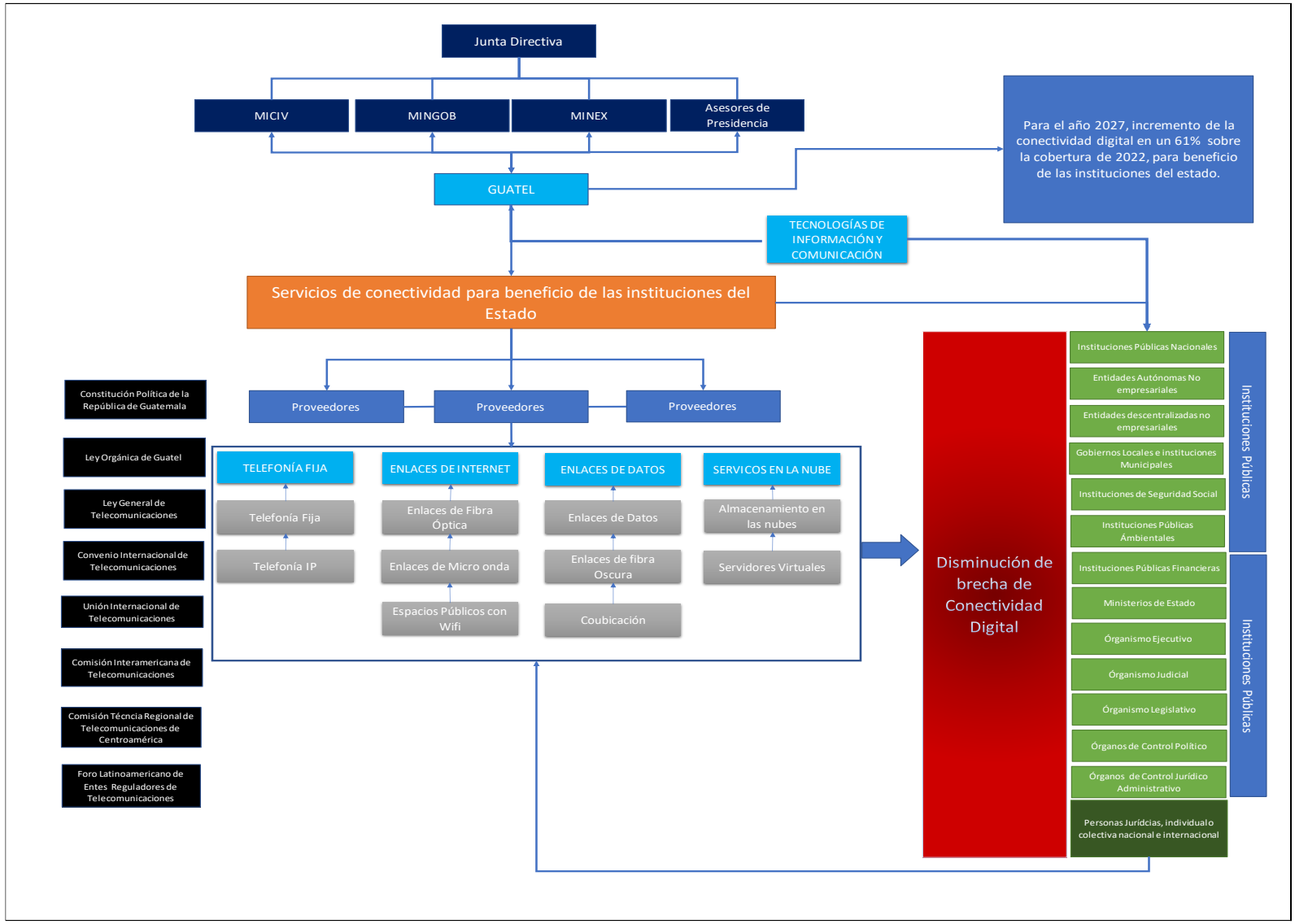
Por lo que, luego de haber agotado la fase de la identificación y priorización de la problemática, se tomó como punto de partida un modelo conceptual que permite delimitar el dominio del problema priorizado o la condición de interés. Asimismo, el uso de modelos conceptuales evita que la Gestión por Resultados se diseñe a partir de percepciones e instrumentos que no estén sustentados en evidencias.

Los problemas priorizados o condiciones de interés priorizados servirán de base para la planificación y asignación presupuestaria por resultados. El modelo conceptual, es un diagrama estructurado que representa un conjunto de relaciones entre conceptos fundamentales preexistentes al problema o condición de interés.

En el contexto de la gestión por resultados, las relaciones entre el problema o la condición de interés y los conceptos (o factores) establecida en el modelo conceptual, deben cumplir con al menos una de las siguientes características para que puedan considerarse como generalizables:

a. **Asociatividad**: Se refiere a dos o más conceptos vinculados de modo que la existencia de uno se halle asociado al otro, aun cuando no presenten un nexo de causa-efecto.
b. **Causalidad**: Implica una relación causa-efecto entre dos o más factores. La generación de uno contribuye a la generación del otro.

Figura 4. Modelo Conceptual
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones: Problema Central



Elaborado por: Unidad de Planificación

9.4 Modelo Explicativo

El modelo explicativo se derivó del proceso de la construcción de un modelo conceptual y consiste en una caracterización específica para nuestro país, esto implico la identificación de las causas del problema priorizado o condición de interés en función de las características propias de Guatemala.

El modelo explicativo busca desagregar cada uno de los elementos del modelo conceptual con el mayor detalle posible, para valorar la fuerza de las relaciones causales, por medio de la revisión sistemática (resumen de la información) de las evidencias

Los pasos para desarrollar el modelo explicativo:

a. Se procedió a desagregar los factores causales (causas) directos que componen cada uno de los conceptos que explican el problema priorizado o condición de interés

b. Se realizó un ordenamiento de los factores causales, de mayor a menor jerarquía, en función a las magnitudes de la ocurrencia del factor en la población o grupo de interés

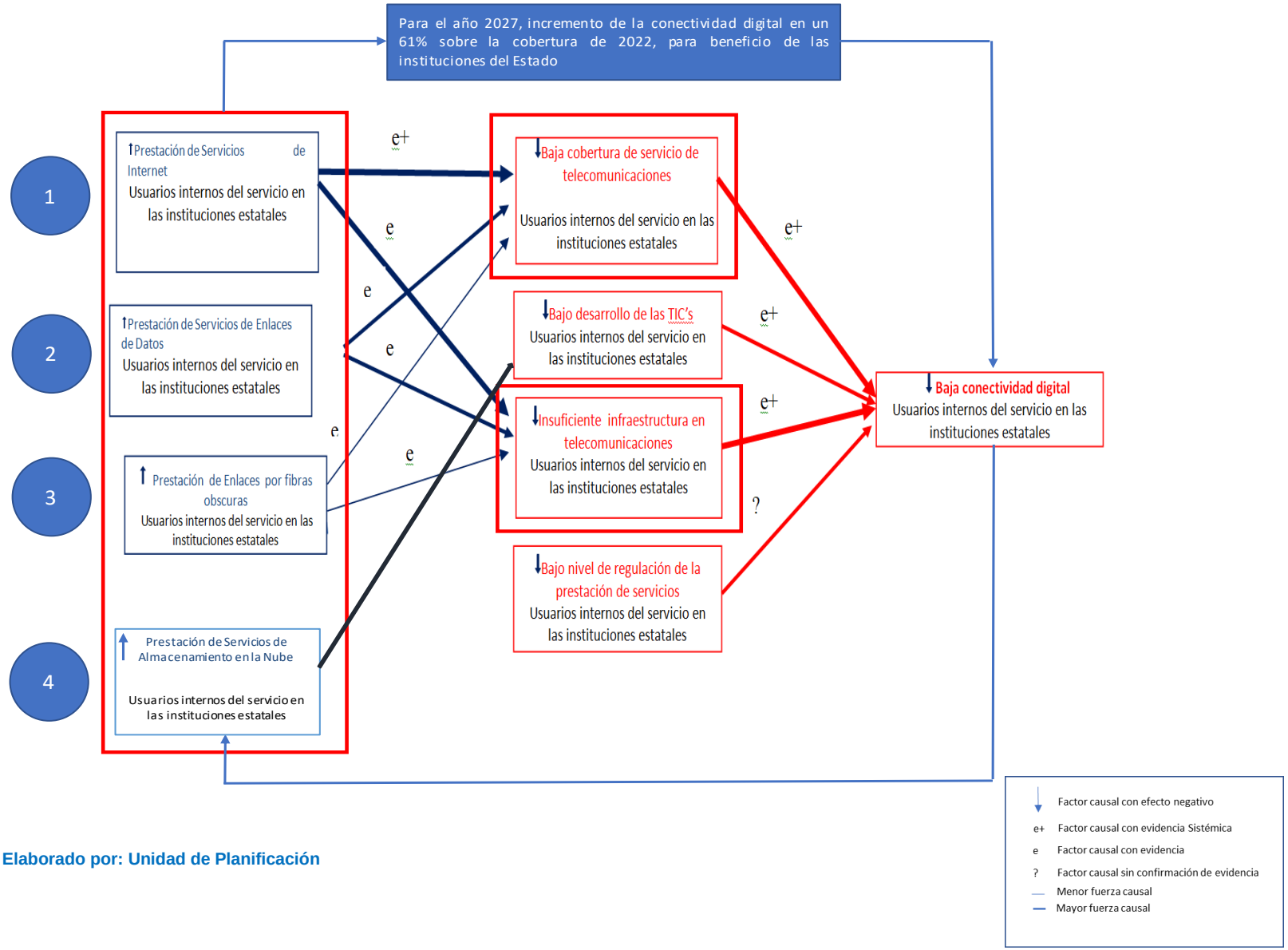
c. Se especificó el “QUÉ” y el “QUIÉNES” por cada factor identificado. El “QUÉ” se refiere al problema o condición explícita del factor causal y el “QUIÉNES” al grupo poblacional específico que se ve afectada por dicho problema o condición.

d. Construir los indicadores de referencia para el problema priorizado o la condición de interés, así como para cada uno de los factores causales; su valor denota la magnitud del factor o problema

e. Se dimensionó el problema priorizado y a quienes afecta por medio del registro histórico y expertos de la institución.

f. Se reflejó el grado de incidencia de un factor respecto a otro y respecto al problema priorizado o condición de interés.

Figura 5. Modelo Explicativo
Relaciones de Factores Causales



Elaborado por: Unidad de Planificación

9.5 Identificación de Caminos Causales y Críticos

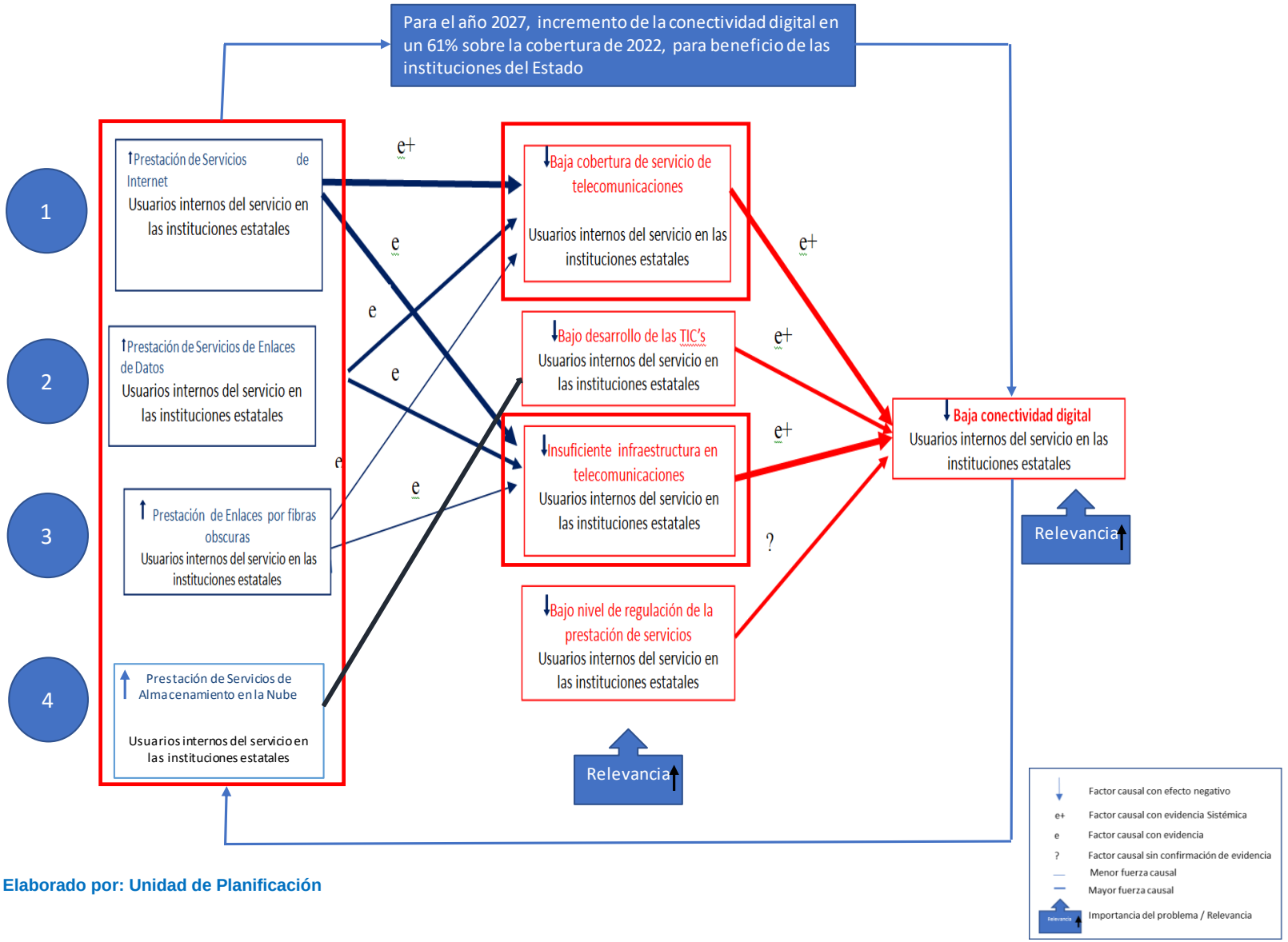
El Grupo de Trabajo Técnico Institucional desarrolló diferentes reuniones para establecer la jerarquía de todos los caminos de causalidad (secuencia de factores causales), que fueron identificables en el modelo explicativo, y determinar que caminos son los de mayor impacto para abordar el problema priorizado o la condición de interés, permitiendo establecer la guía para la toma de decisiones

El modelo de caminos causales críticos se construye en función de: el tamaño de la “caja” (valor del indicador) y el “grosor de la flecha”, que son los criterios técnicos para identificar los caminos causales críticos.

Las cajas rojas representan los factores causales y las flechas representan la relación de causa-efecto y su dirección correspondiente.

El grosor de las flechas denota la mayor o menor fuerza explicativa.

Figura 6. Caminos Causales Críticos
Secuencia de factores causales (complejidad, urgencia/impacto)



Elaborado por: Unidad de Planificación

9.6 Jerarquización de Factores Causales

Se procedió a identificar las intervenciones más eficientes por medio de las cuales la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- puede desarrollar para atacar la problemática o condición de interés, por medio de los caminos causales críticos.

La intervención es el conjunto de bienes y servicios, que permitan ampliar la capacidad de prestación de servicios de las instituciones. Se especificó claramente el “Qué” y el “Quiénes” de cada intervención.

MAGNITUD	EVIDENCIA	FUERZA EXPLICATIVA
• Baja cobertura de servicios de Telecomunicaciones. • Usuarios internos del servicio en las instituciones estatales.	• Baja conectividad digital • Bajo desarrollo de la Tics. • Insuficiente infraestructura en telecomunicaciones. • Bajo nivel de regulación de la prestación de servicios.	• Prestación de servicios de internet. • Prestación de servicios de enlaces de datos. • Prestación de enlaces por fibras oscuras. • Prestación de servicios en la nube.

9.7 Modelo Prescriptivo

En el modelo prescriptivo focaliza las intervenciones más eficaces y eficientes para atender la problemática identificada, por medio de los caminos causales críticos. Las intervenciones específicamente es el conjunto de bienes y servicios, que permiten ampliar la capacidad de prestaciones de servicios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones.

El análisis realizado para la elaboración del modelo prescriptivo permitió identificar las intervenciones/productos vigentes y potenciales de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, cuya implementación permite actuar sobre el problema central para su solución.

Las intervenciones son priorizadas y vinculadas a las diferentes expresiones del problema central en función de su nivel de eficacia para producir resultados que contribuyan a su solución. De esa cuenta, los productos institucionales contribuyen simultáneamente a diferentes resultados institucionales. Siendo éstas las siguientes intervenciones que realizan -GUATEL-, las cuales fueron ponderadas de acuerdo con las características de la importancia del problema siendo estas Relevancia, Apoyo y Capacidad, definiendo los problemas priorizados por Alta Prioridad, Mediana Prioridad y Baja Prioridad, como se muestra en el rango siguiente:

SIMBOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS	
Alta Prioridad	Problemas con Resultados mayores a 6.50
Mediana Prioridad	Problemas con resultados mayores a 4.00 y menores o iguales a 6.50
Baja Prioridad	Problemas con Resultados menores o iguales a 4.00

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
Intervenciones potenciales / Red de Categorías Programáticas
Programa 11 "Servicios Integrales de Telecomunicaciones

Actividad 001 – Servicios de Dirección y Coordinación

Relevancia	
a	• Servicios de Dirección y Coordinación
b	• Servicios de Dirección y Coordinación

Actividad 002 – Servicios de Telefonía Fija

c	• Minutos de comunicación por medio de telefonía Fija y Telefonía IP entregados a la población
d	• Minutos de comunicación de telefonía fija
e	• Minutos de comunicación de telefonía IP

Actividad 003 – Servicios de Enlace de Internet

Relevancia	
f	•Servicios de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo y en espación públicos por conexion inalámbrica
g	•Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de micro onda
h	•Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por
i	•Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica

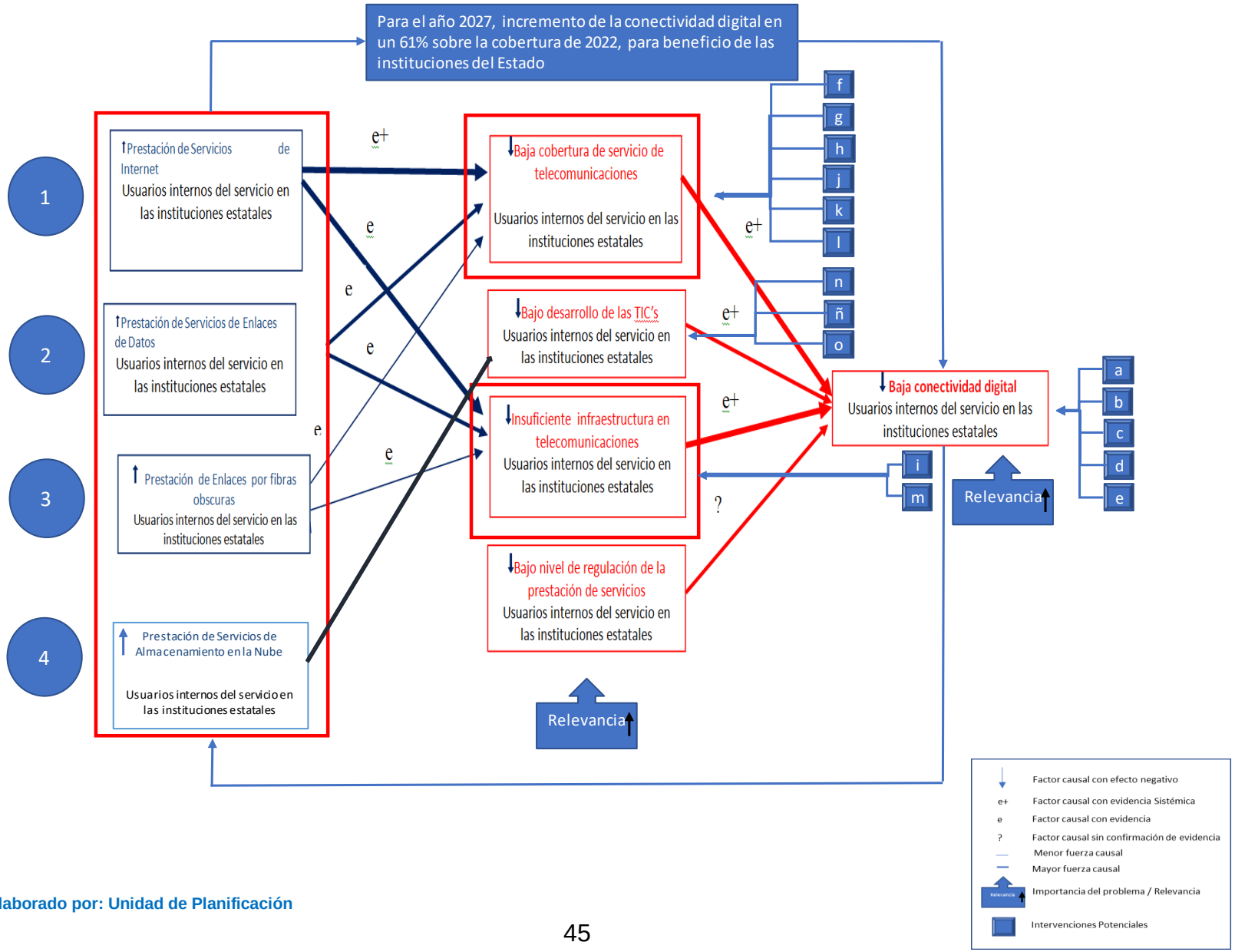
Actividad 004 – Servicios de Enlaces de Datos

Relevancia	
j	•Servicios de enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo y arrendamiento y/o venta de equipos de telecomunicaciones
k	•Servicios de enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo y arrendamiento de equipos de telecomunicaciones
l	•Enlaces de fibra oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por
m	•Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones

Actividad 005 – Servicios en la Nube

Relevancia	
n	•Servicios de almacenamiento en la nube y servidores virtuales entregados a entidades del Estado
ñ	•Gigabytes de almacenamiento en la nube otorgados a entidades del Estado
o	•Servidores virtuales entregadas a entidades del Estado

Figura 7. Modelo Prescriptivo
Intervenciones potenciales sobre el problema central



Elaborado por: Unidad de Planificación

10. Diseño de la Estrategia

En la fase de diseño de la estrategia, de acuerdo con la evidencia encontrada, el Grupo Técnico Interinstitucional, de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, formularon sus resultados e intervenciones diseñados bajo la metodología programación presupuestaria por resultados. Esta programación se define en función de los resultados institucionales y productos, que la institución debe implementar con relación al problema central identificado, con el objeto de alinear el presupuesto en función al logro de los resultados.

10.1 Resultados Institucionales

Se realizó la formulación de los resultados institucionales con base a la población objetivo que atienden y a la que prestan sus servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado. La cadena de resultados inmediato, intermedio y final establecido por la institución es el siguiente:

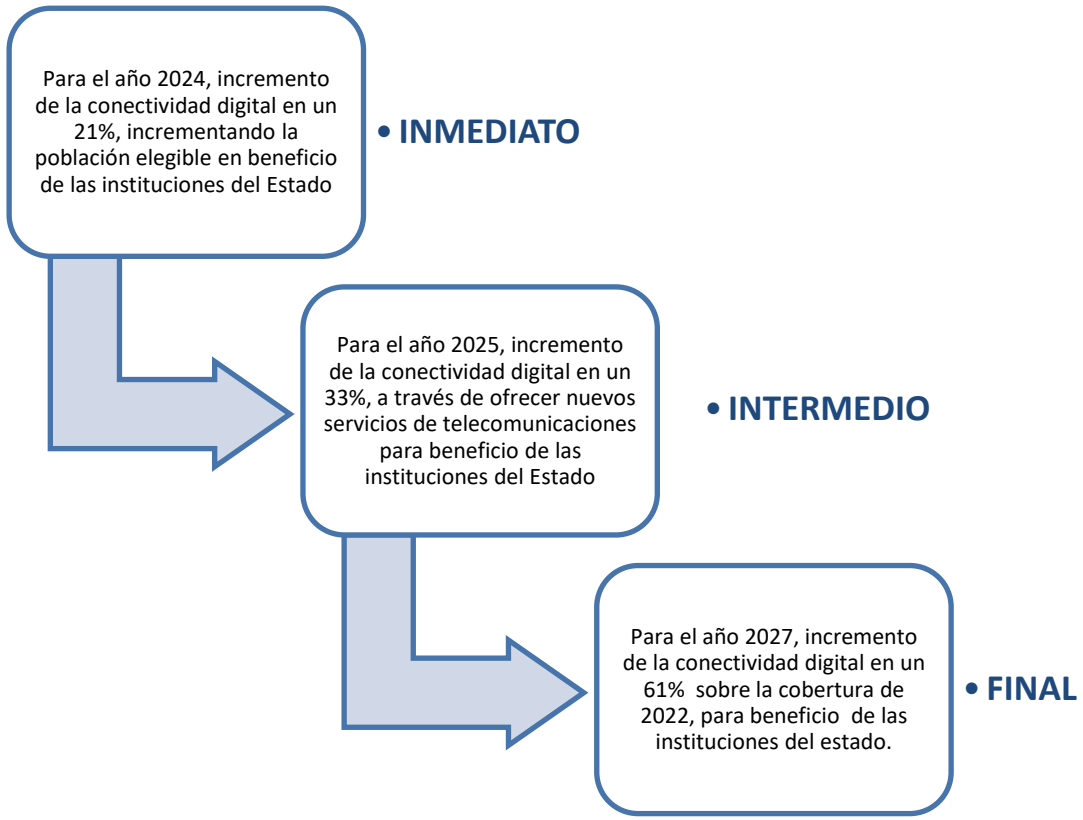
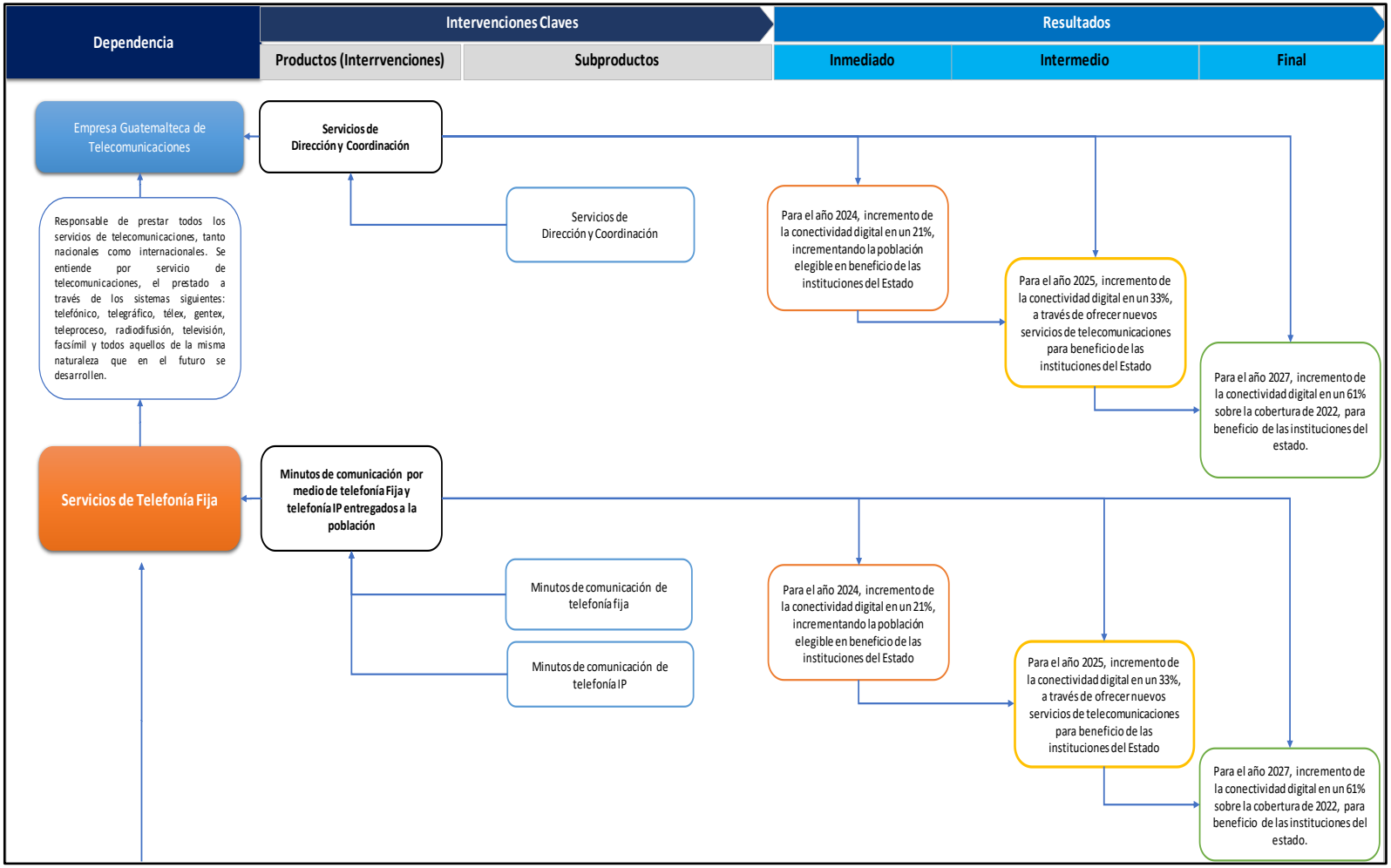
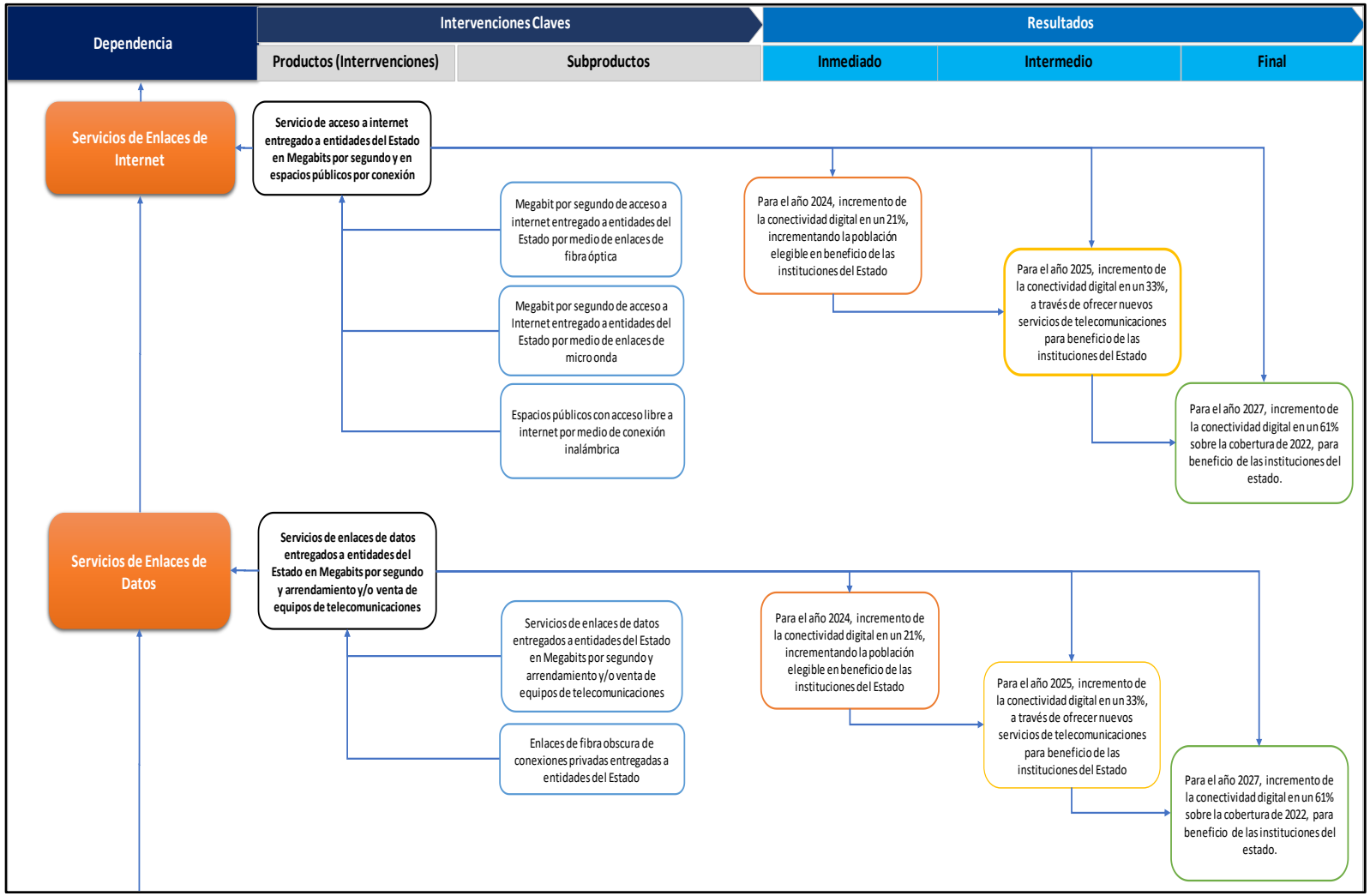


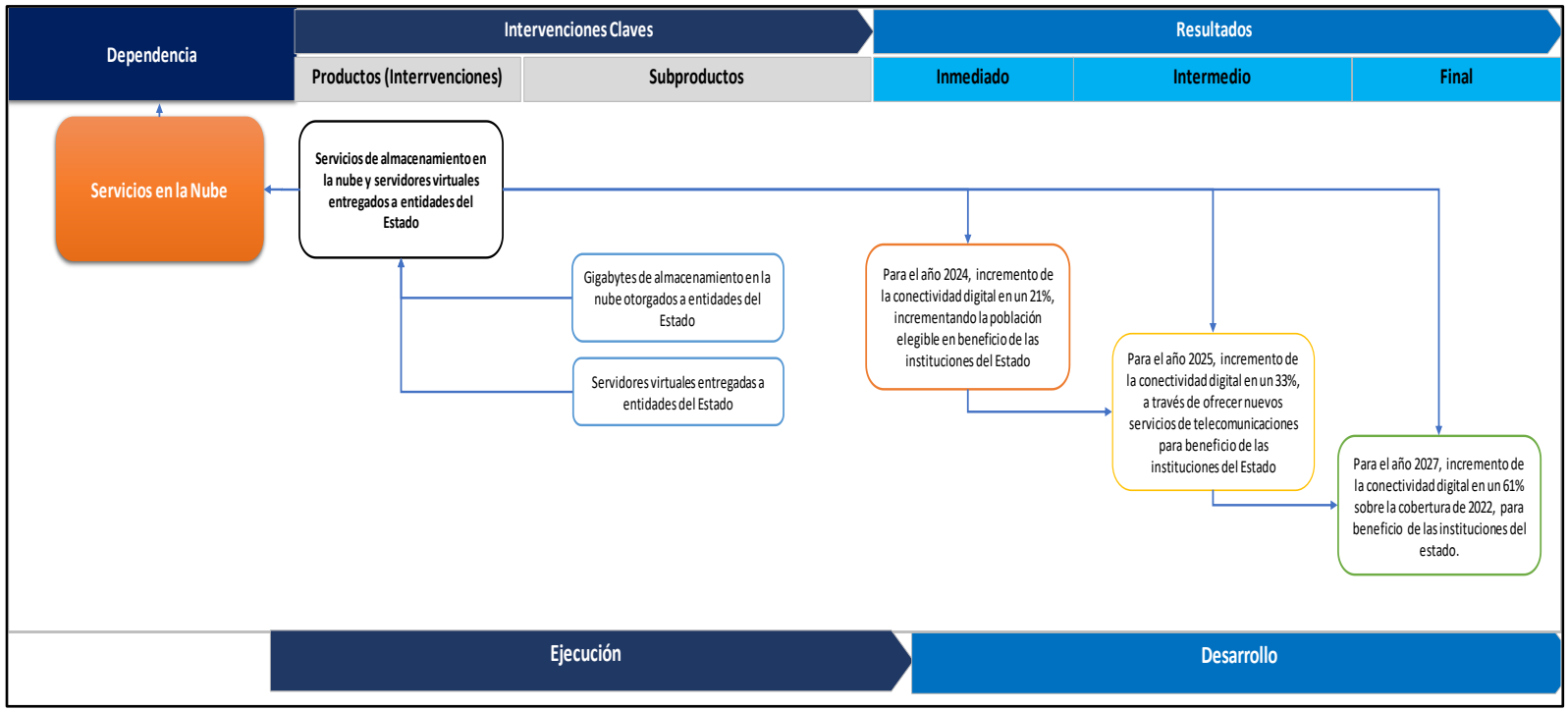
Figura 8. Cadena de Resultados e Intervenciones
Efectos sobre el Problema Central



Elaborado por: Unidad de Planificación



Elaborado por: Unidad de Planificación



Elaborado por: Unidad de Planificación

11. Productos Estratégicos e Intervenciones

En cumplimiento de las funciones establecidas de acuerdo con la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, realiza las siguientes intervenciones institucionales, que hacen énfasis en la prestación de los servicios de telecomunicaciones para las entidades del estado, a través de los siguientes productos estratégicos:

Servicios de Dirección y Coordinación / Informe de clientes
Este producto contiene el informe de los clientes obtenidos, para ver el crecimiento mensual y dar el seguimiento al Plan de Ventas establecido, con el fin de lograr los resultados esperados. Además, representan las acciones relacionadas a la administración de la institución que permite el desarrollo de las actividades institucionales.

Minutos de comunicación de telefonía fija
Consiste en prestar los servicios de comunicación de telefonía fija, el cuál son minutos consumidos por medio de una línea telefónica.

Minutos de comunicación de telefonía IP
Consiste en prestar los servicios de comunicación de telefonía IP, el cuál son minutos consumidos por medio de un cable a través de una conexión de internet.

Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica
Consiste en los enlaces de datos como se describió inicialmente, en las modalidades fibra óptica activa (incluyendo los emisores ópticos y equipo de gestión).

Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de micro onda
Consiste en tres componentes fundamentales: el transmisor, el receptor y el canal aéreo. El transmisor es el responsable de modular una señal digital a la frecuencia utilizada para transmitir, el canal aéreo representa un camino abierto entre el transmisor y el receptor, y como es de esperarse el receptor es el encargado de capturar la señal transmitida y llevarla de nuevo a señal digital.

Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica
Consiste en proveer de internet inalámbrico en los espacios públicos del territorio de Guatemala, brindado acceso a los ciudadanos por medio de wifi a sus dispositivos electrónicos.

Enlaces de fibra obscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado
El hilo de fibra obscura es utilizado para realizar conexiones privadas de un punto A hacia un punto B, permitiendo a las entidades públicas crear su propia red de telecomunicaciones privada, para el traslado de información en alta velocidad, segura y sin interrupciones.

Arrendamiento de infraestructura
Infraestructura
Consiste en arrendamiento del terreno donde están instaladas las torres de GUATEL, que sirven para prestar los servicios de las telecomunicaciones a las entidades del estado.

Equipo de telecomunicaciones
Consiste en la prestación del servicio de telecomunicaciones para otorgar el servicio de internet y enlace de datos a las entidades que son clientes de GUATEL, así como para contar con la capacidad necesaria mediante la contratación de un proveedor para el “arrendamiento de equipo de telecomunicaciones”.

Gigabytes de almacenamiento en la nube otorgados a entidades del Estado
Ofrece servicios de computación a través de la red, que usualmente es por internet; otorgando almacenamiento de datos y la capacidad de cómputo.

Servidores virtuales entregadas a entidades del Estado
Consiste en la entrega de servicios virtuales bajo demanda (hiperconvergencia), logrando agilidad, independencia entre dispositivos, alta disponibilidad, rendimiento y seguridad.

12. Modelo Lógico de la Estrategia

Es un conjunto de relaciones de causa-efecto entre las acciones que se realizan y los resultados deseados alcanzar con la población objetivo beneficiara de los servicios de telecomunicaciones. Es por ello, que es importante contar con los insumos necesarios que permitan realizar las intervenciones para que coadyuven a resolver el problema central.

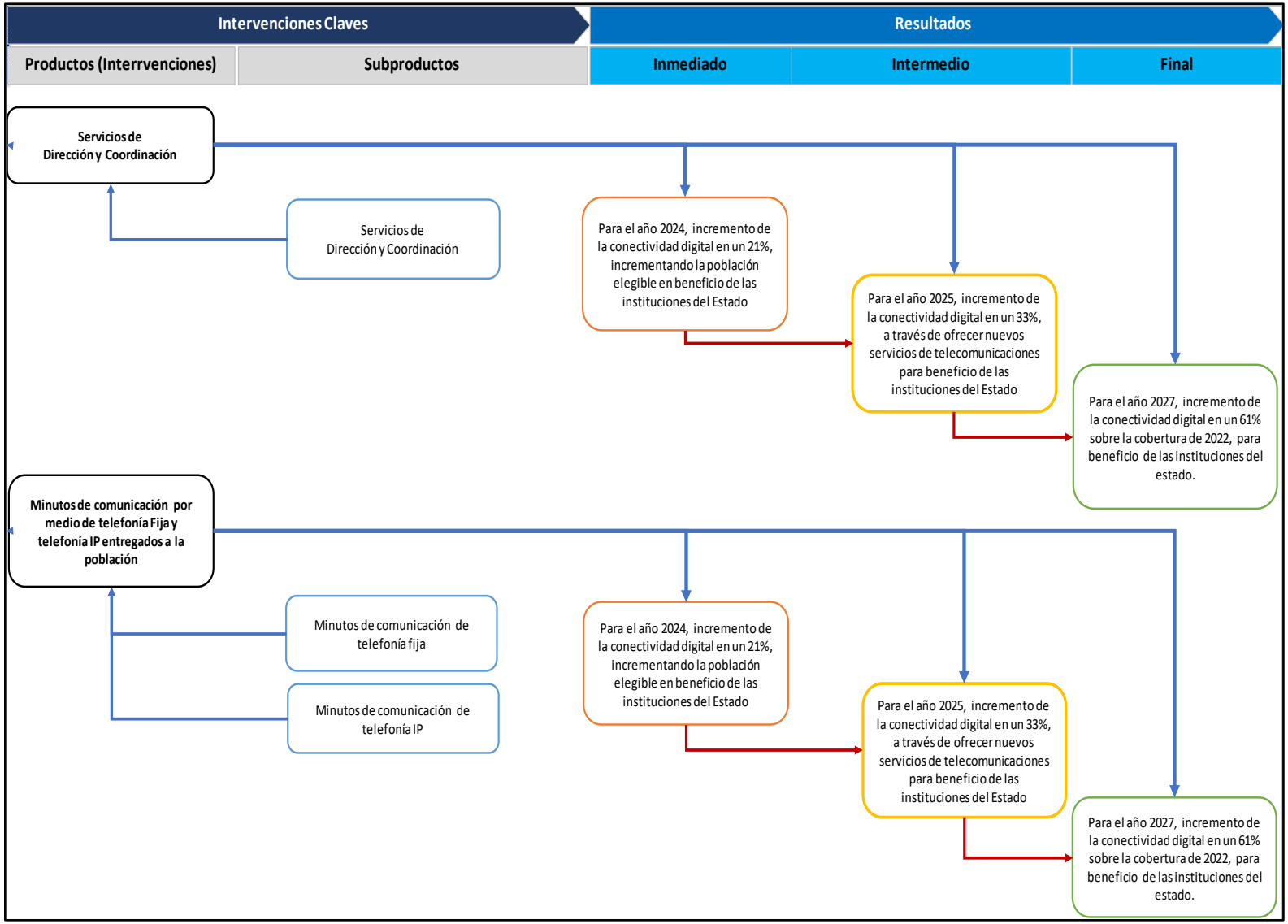
De acuerdo con el ejercicio realizado en el árbol de problemas, donde se identifican sus causas primarias y secundarios, se definió como problema central la “Baja conectividad Digital”. Por lo que en relación con éste se procedió a elaborar el Modelo Lógico de la Estrategia, que consiste en un diagrama basado en cajas y flechas, que ilustra la teoría del cambio, donde la flecha roja denota las relaciones de causalidad y la flecha azul la eficacia de las intervenciones, y el grosor de las flechas simboliza el impacto.

Las intervenciones claves y/o productos institucionales involucran el desarrollo de una serie de acciones orientadas al logro de resultados intermedios, que permitan alcanzar el resultado final deseado: **“Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado”.**

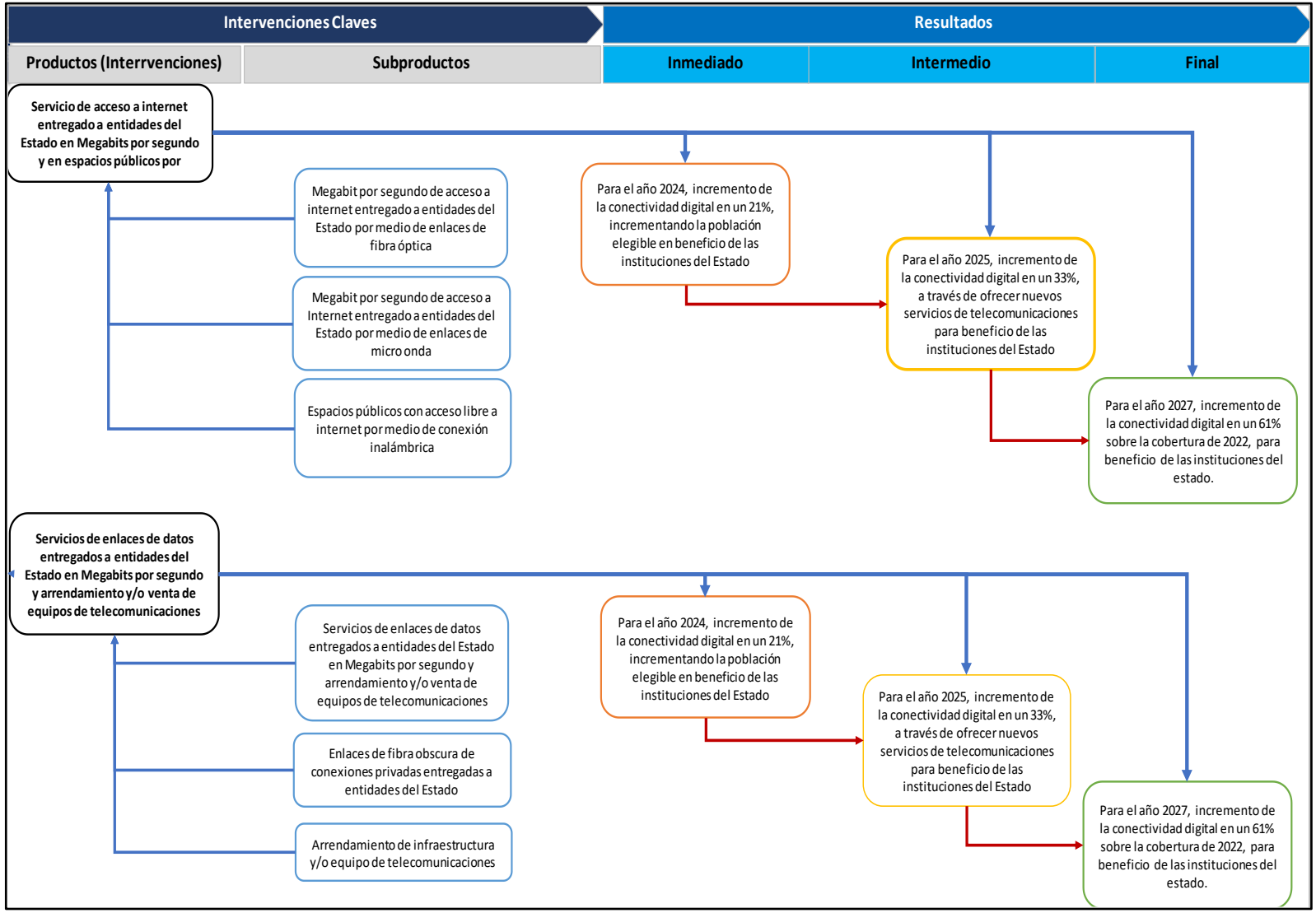
Tomando en consideración los caminos causales críticos identificados en el modelo explicativo y la temporalidad vinculada a su ubicación en los cuadrantes de la matriz de criterio para la priorización del problema central, con base a las características de la importancia del problema, siendo estas: Relevancia, Apoyo y Capacidad, se enfatiza en resultados intermedios de los criterios de importancia del problema.

El modelo lógico es un modelo dinámico, que puede ser corregido o mejorado a medida que las respectivas intervenciones se desarrollan.

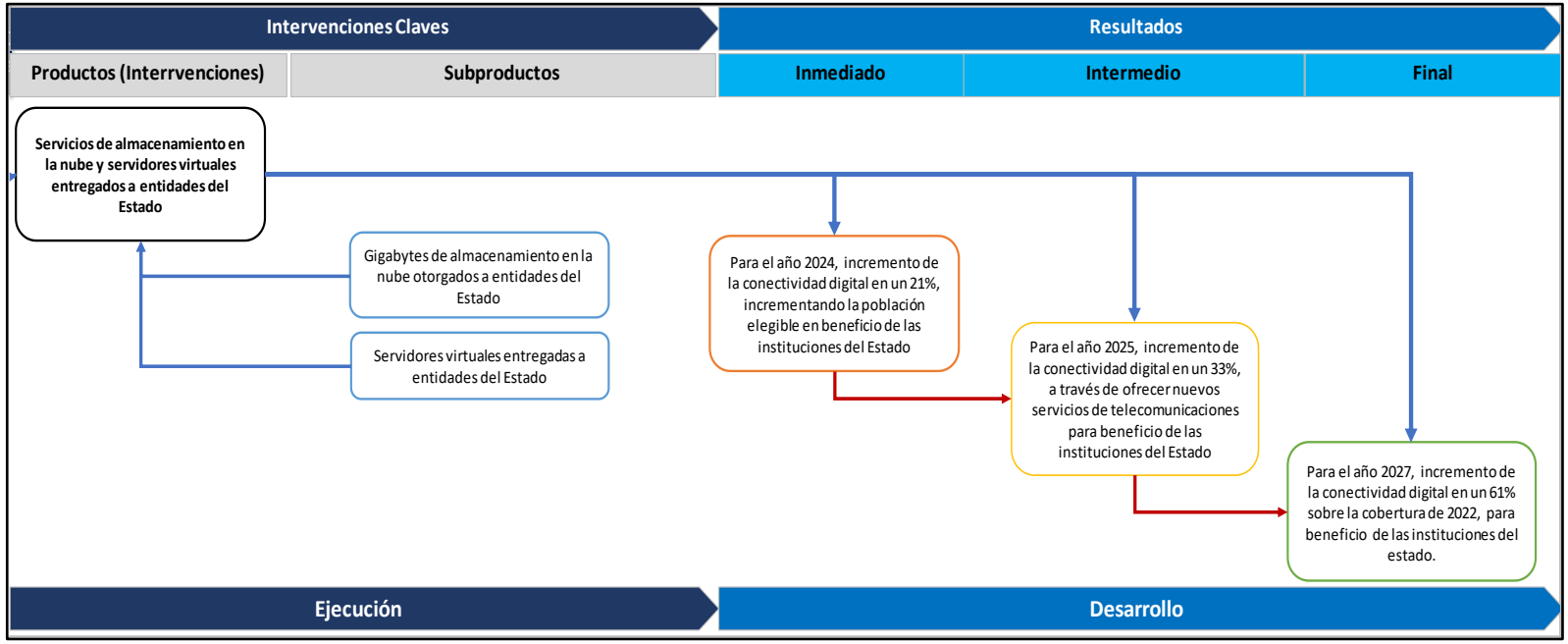
Figura 9. Modelo Lógico de la Estrategia
Relación productos/intervenciones y resultados



Elaborado por: Unidad de Planificación



Elaborado por: Unidad de Planificación



Elaborado por: Unidad de Planificación

13. Análisis de Actores

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, ha identificado y priorizado dieciséis actores importantes, con las cuales mantiene relación para coadyuvar al logro de los resultados de la institución y dar cumplimiento a lo que establece la Ley Orgánica de GUATEL.

Este análisis complementa las otras herramientas y permite clarificar los actores y sus intereses muchas veces contrapuestos, como también ayuda a identificar tanto potenciales, aliados como obstaculizadores para la obtención de los resultados institucionales. En el caso del Plan Estratégico, se aplica a la problemática que se busca resolver y que fue identificada en el árbol de problemas y en el FODA.

ANALISIS DE ACTORES								SPPD-13
No.	Actor nombre y descripción	(1) Rol	(2) Importancia	(3) Poder	(4) Interés	Recursos	Acciones Principales y como puede influir en la gestión institucional del problema	Ubicación geográfica y área de influencia
1	Junta Directiva GUATEL	2	1	1	1	Políticos	Desarrollar las instrucciones de orientación general	Nacional
2	Gerente GUATEL	2	1	1	1	Técnicos	Brindar la asesoría en los diferentes niveles de planificación	Nacional
3	Organismo Ejecutivo	1	1	1	1	Técnicos	Brinda apoyo por medio del plan de gobierno	Nacional
4	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda	2	1	1	1	Técnicos/ Administrativos	Brinda apoyo por medio del plan de gobierno	Nacional
5	Ministerio de Gobernación	2	1	1	1	Administrativos	Apoyo administrativo para el funcionamiento	Nacional
6	Ministerio de Relaciones Exteriores	2	1	1	1	Administrativos	Apoyo administrativo para el funcionamiento	Nacional
7	Asesores de la Presidencia de la República	2	1	1	1	Administrativos	Apoyo administrativo para el funcionamiento	Nacional
8	Personal pleno de Guatel	2	1	0	1	Técnicos	Desarrollo de apoyo técnico, comercial, administrativo	Nacional
9	Empresas que compiten en el mercado de las Telecomunicaciones	-1	-1	-1	-1	Financieros	Presta servicios de telecomunicaciones a las instituciones del Estado	Nacional
10	Proveedores de los servicios	1	1	1	1	Técnicos	Presta de servicios informáticos	Nacional
11	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia	2	1	0	1	Técnicos	Acompañamiento técnico en la planificación institucional	Nacional

ANALISIS DE ACTORES								SPPD-13
No.	Actor nombre y descripción	(1) Rol	(2) Importancia	(3) Poder	(4) Interés	Recursos	Acciones Principales y como puede influir en la gestión institucional del problema	Ubicación geográfica y área de influencia
12	Ministerio de Finanzas Públicas	2	1	0	1	Técnicos	Acompañamiento técnico en plan-presupuesto	Nacional
13	Contraloría General de Cuentas	0	0	1	1	Técnicos	Control gubernamental y auditoría	Nacional
14	Municipalidades de Guatemala	0	0	1	1	Administrativos	Gestión para accesos de internet en espacios públicos	Nacional

(1) Rol que desempeñan:		(2) Importancia de las relaciones predominantes		(3) Jerarquización del poder		(4) Interés que posea el actor	
Facilitador	2	A favor	1	Alto	1	Alto interés	1
Aliado	1	Indeciso/indiferente	0	Medio	0	Bajo Interés	-1
Oponente	-1	En contra	-1	Bajo	-1		
Neutro	0						

14. Marco Estratégico Institucional

14.1 Misión

Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes, con calidad.

14.2 Visión

Para el año 2032, ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones en las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en general mediante la implementación y desarrollo de servicios tradicionales e innovadores en toda la República.

14.3 Principios

- **Honradez:** Administrar de manera transparente y de acuerdo con las normas y leyes de los entes rectores del gasto público, los ingresos provenientes por los servicios que presta.
- **Eficiencia:** Utilizar de la mejor manera y aprovechar al máximo los recursos disponibles en nuestra empresa, en el proceso de prestación de los servicios de telecomunicaciones hacia nuestros usuarios.
- **Responsabilidad social:** Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.
- **Compromiso:** Todo colaborador de la empresa, ésta entendido y comprometido de la importancia de entregar el máximo de sus capacidades en la consecución de nuestros fines y objetivos.

15. Objetivos Institucionales

15.1 Objetivo Estratégico

Ser un ente tecnológico estratégico para el Estado de Guatemala, en la cual, todas las instituciones de gobierno puedan establecer vínculos, alianzas y acuerdos que permitan interconectarse con sus dependencias y con otras instituciones, a través de una red de infraestructura que garantice la estabilidad, confiabilidad y disponibilidad de las comunicaciones.

15.2 Objetivos Operativos

- Incrementar, para el año 2023, en 10% la cartera de clientes para prestar los servicios tecnológicos en las instituciones del Estado.
- Reactivar, para el año 2023, la prestación de los servicios de telefonía fija, en las instituciones del Estado
- Incrementar, para el 2023, en 10% la prestación de los servicios de acceso a internet a través del incremento de ventas a instituciones del Estado.
- Incrementar, para el 2023, en 9% la prestación de los servicios de enlaces de datos en Megabits por segundo a través del incremento de ventas a instituciones del Estado.
- Implementar, para el 2023, la prestación de los servicios de almacenamiento de datos en la nube y servidores virtuales, en las instituciones del Estado.

15.3 Objetivo de Información

- Implementar sistemas de información que automatice la administración de los recursos humanos, administrativos, financieros y técnicos, para la generación de informes que coadyuve a la toma de decisiones y al cumplimiento de las disposiciones jurídicas y normativas.

15.4 Objetivo Normativo

- Actualizar normativas, manuales, guías y otros tipos de documentos que coadyuven al cumplimiento de la rendición de cuentas, al alcance de los objetivos y resultados estratégicos institucionales.

16. Seguimiento y Evaluación

16.1 Estrategia de Seguimiento

El éxito de la planificación institucional consiste en el seguimiento y evaluación de las metas y actividades esenciales para el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que asegura un adecuado uso de los recursos, asimismo permite la mejora continua y facilita establecer nuevas líneas de acción para abordar los problemas y necesidades de la población objetivo.

Los instrumentos de planificación y el adecuado seguimiento de estos conforman un insumo elemental para poder analizar la congruencia y efectividad entre lo programado, lo realizado y los objetivos institucionales en tiempos definidos, donde se sustenta la construcción de indicadores comprensibles, medibles y alcanzables.

Es por esa razón, que la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, mide el avance de las metas programadas en todos los eslabones de la cadena de resultados, durante el proceso de ejecución del programa de Servicios Integrales de Telecomunicaciones, a través del sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación, por medio de los sistemas informáticos gubernamentales, Sistema de Contabilidad Integrada -SICOINDES- y el Sistema de Planes -SIPLAN-.

Asimismo, la Unidad de Planificación realiza el monitoreo mensual del avance de la ejecución de las metas físicas, lo que permite evaluar los indicadores del Plan Estratégico Interinstitucional, por medio de la programación y actualización anual. Estas herramientas permiten identificar el cumplimiento de los objetivos, el impacto y la medición, logrando registrar los avances en el desarrollo del Plan y mejorar la calidad de la ejecución.

Por lo antes expuesto, Planificación emite un informe mensual para darle el seguimiento a las metas de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, presentando un informe de avances de forma mensual, el cual contiene información del mes sobre las metas ejecutadas e incluye una tabla de intervalos de ejecución, indicando que en un rango de 76% al 100%, representa una alerta verde el cual corresponde a un estado de normalidad, en un rango de 50%-75%, amarillo a un estado de alerta, en un rango de 0%-49%, rojo un estado de alarma.

Además se cuenta con una base de datos para el control interno, para la emisión de reportes de la Dirección de Comercialización que es la dirección sustantiva, que informa mensualmente la ejecución de los servicios prestados, dándole el seguimiento y evaluación de forma mensual al listado de instituciones que se les presta el servicio, mensualizado con la cantidad de lo vendido, asimismo permite visualizar la estimación de ventas durante el año, tipo de servicios posicionado en las instituciones, y resúmenes ejecutivos de lo facturado por mes, cuatrimestral y anual.

Las dependencias administrativas, elaboraran un informe de actividades mensuales, de acuerdo con la programación anual, para dar seguimiento y avance a las actividades ejecutadas durante al mes. Este informe será presentado a la Gerencia en digital con firma electrónica, para que coadyuve a la toma de decisiones al más alto nivel.

16.2 Estrategia de Evaluación

Para evaluar el desarrollo del Plan Estratégico Institucional de aplicará los siguientes indicadores:

Resultado	Tipo de Indicador	Definición	Fórmula
Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	De desempeño	Mide el cumplimiento de los compromisos institucionales. Es decir, la relación entre la cantidad de productos que se programó entregar y lo que realmente se entregó.	(Productos entregados/Productos que se programó entregar) *K
	De calidad	Cumplimiento del estándar definido para el producto	(Productos entregados que cumplieron el estándar de calidad/productos entregados) *K

A continuación, se presenta un cuadro que contiene la producción asociada al cumplimiento de la meta institucional, describiendo los indicadores de evaluación en los productos y subproductos que son ofrecidos por la empresa.

PRODUCCIÓN ASOCIADA AL CUMPLIMIENTO DE LA META			
PRODUCTOS	**INDICADORES**	**SUBPRODUCTOS**	**INDICADORES**
Listar los productos (bienes o servicios generados por la institución que contribuyen de manera directa o indirecta al cumplimiento de la meta	Listar los indicadores que corresponden a los productos identificados	Listar los subproductos (bienes o servicios generados por la institución que contribuyen de manera directa o indirecta al cumplimiento de la meta	Listar los indicadores que corresponden a los subproductos identificados
Servicios de Dirección y Coordinación	Número de informes de las ventas del año anterior	Servicios de Dirección y Coordinación	Número de informes de las ventas realizadas.
Minutos de comunicación por medio de telefonía fija y telefonía IP entregado a la Población	Número de minutos de comunicación por medio de telefonía fija y telefonía IP entregado a la población, con relación al año anterior	Minutos de comunicación de telefonía fija	Número de minutos de comunicación de telefonía fija
		Minutos de comunicación de telefonía IP	Número de minutos de comunicación de telefonía IP
Servicio de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo	Número de Megabits por segundo entregados a entidades del Estado que se incrementan en relación con el año anterior	Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica	Número de Megabits por segundo entregados a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica
		Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de microonda	Número de Megabits por segundo entregados a entidades del Estado por medio de enlaces de microonda
Servicios de enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo y arrendamiento	Número de Megabits por segundo entregados a entidades del Estado que se incrementan en relación con el año anterior	Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado	Número de Megabits por segundo de enlace de datos entregados a entidades del Estado por medio de fibra óptica
		Enlaces de fibras oscuras de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado	Número de enlace de datos por medio de fibras oscuras entregados a entidades del Estado

PRODUCCIÓN ASOCIADA AL CUMPLIMIENTO DE LA META			
PRODUCTOS	**INDICADORES**	**SUBPRODUCTOS**	**INDICADORES**
		Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones	Número de unidades de infraestructura y/o equipo de telecomunicación arrendados a entidades del Estado
Servicios de almacenamiento en la nube y servidores virtuales entregados a entidades del Estado	Número de entidades del Estado que van a contar con el servicio de almacenamiento en la nube y servicios virtuales	Gigabytes de almacenamiento en la nube otorgados a entidades del Estado	Número de gigabytes de almacenamiento en la nube otorgados a entidades del Estado
		Servidores virtuales entregados a entidades del Estado	Número de servidores virtuales entregados a entidades del Estado

17. Matriz de Planificación Estratégica Institucional

La matriz de planificación estratégica institucional es el proceso que determina los objetivos y las metas institucionales, visualizando los resultados institucionales deseados alcanzar, a través de las intervenciones en el período comprendido del 2023 al 2027, visualizando la línea base del indicador y del período planificado.

Cuadro 10. Matriz de Planificación Estratégica Institucional
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

RESULTADOS INSTITUCIONALES			PRODUCTO Y SUBPRODUCTOS	AÑO BASE	LINEA BASE	META (Acumulada)				
INMEDIATO	INTERMEDIO	FINAL				2023	2024	2025	2026	2027
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	**Servicios de Dirección y Coordinación**	**2022**	**12**	**12**	**12**	**12**	**12**	**12**
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Servicios de Dirección y Coordinación	2022	12	12	12	12	12	12
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	**Minutos de comunicación por medio de telefonía Fija y telefonía IP entregados a la población**	2022	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Minutos de comunicación de telefonía fija	2022	100	100	100	100	100	100
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Minutos de comunicación de telefonía IP	2022	100	100	100	100	100	100

Elaborado por: Unidad de Planificación

RESULTADOS INSTITUCIONALES			PRODUCTO Y SUBPRODUCTOS	AÑO BASE	LINEA BASE	META (Acumulada)				
INMEDIATO	INTERMEDIO	FINAL				2023	2024	2025	2026	2027
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	**Servicio de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo y en espacios públicos por conexión inalámbrica.**	2022	**64,502**	**70,902**	**77,942**	**85,687**	**94,205**	**103,576**
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica	2022	64,002	70,402	77,442	85,187	93,705	103,076
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de micro onda	2022	300	300	300	300	300	300
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica.	2022	200	200	200	200	200	200
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	**Servicios de enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo**	2022	**19,480**	**19,382**	**21,303**	**23,415**	**25,738**	**28,292**
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado	2022	17,376	19,114	21,025	23,127	25,440	27,984

Elaborado por: Unidad de Planificación

RESULTADOS INSTITUCIONALES			PRODUCTO Y SUBPRODUCTOS	AÑO BASE	LINEA BASE	META (Acumulada)				
INMEDIATO	INTERMEDIO	FINAL				2023	2024	2025	2026	2027
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones	2022	100	100	110	120	130	140
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Enlaces de fibra oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado	2022	168	168	168	168	168	168
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	**Servicios de almacenamiento en la nube y servidores virtuales entregados a entidades del Estado**	2022	**1,010**	**1,212**	**1,414**	**1,616**	**1,818**	**2,020**
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Gigabytes de almacenamiento en la nube otorgados a entidades del Estado	2022	1000	1,200	1,400	1,600	1,800	2,000
Para el año 2024, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 33%, a través de ofrecer nuevos servicios de telecomunicaciones para beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	Servidores virtuales entregadas a entidades del Estado	2022	10	12	14	16	18	20

Elaborado por: Unidad de Planificación

Fuentes de Consulta

- Constitución Política de la República de Guatemala, Acuerdo legislativo No. 18-93.
- Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, Decreto Número 14-71.
- Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas, Decreto Número 101-97.
- Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala. Gestión por Resultados. Guatemala: Primera edición. 2013.
- Plan Nacional de Innovación y Desarrollo (PLANID), Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia- Secretaría de Comunicación Social. 2020
- Política General de Gobierno 2020-2024, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. 2020.
- Plan Nacional de desarrollo K´atun: Nuestra Guatemala 2032. Guatemala, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. 2011
- Transformando Nuestro Mundo: Agenda 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, septiembre 2015.
- Acuerdo Número A-028-2021, aprobación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-.
- Lineamientos generales para la planificación estratégica y operativa y multianual 2023-2027.
- Guía para la elaboración de Planes Estratégicos Institucionales 2022.
- Guía Conceptual y Metodológica para la elaboración de Planes Estratégicos Sectoriales 2022.

Glosario

Plan Estratégico Institucional: Es un documento estratégico y no operativo orientado a resultados de impacto social de entre 5 a 10 años, y que define la visión del cambio que la institución espera en las condiciones de la población objetivo. Se basa en un análisis de la problemática, sus causas y efectos. Incluye la definición de la misión, la visión, los valores, los resultados esperados, la población objetivo y su focalización territorial, como también los servicios estratégicos que la institución tiene previstos entregar para garantizar la obtención de los resultados.

Plan Operativo Multianual: Es la estimación de los bienes y servicios a producir por la institución, en un período de tres, cinco hasta diez años, con el objetivo de optimizar la asignación y eficiencia en el uso de los recursos públicos escasos.

Plan Operativo Anual: Es un proceso concreto de acción de corto plazo, que emerge del plan de mediano o de largo plazo, y contiene los elementos (objetivo, estrategia, meta y acción) que permiten la asignación de recursos humanos y materiales a las acciones que harán posible su cumplimiento.

Diagnóstico: Consiste en analizar la situación externa (variables sectoriales, macroeconómicas, sociales, políticos, ambientales, culturales, ámbito internacional, entre otras que influyen en el desempeño de la institución) y la situación interna de la institución, para identificar, ponderar y evaluar variables y factores influyentes.

Resultado: Es el cambio en las condiciones, características o cualidades de un grupo poblacional, en el ambiente o el medio socioeconómico, en un tiempo y magnitud establecidos. El generador de ese cambio es el producto entregado por el Estado al ciudadano, que consiste en un conjunto estandarizado de bienes y servicios. El producto se le denomina también como “intervención”.

Resultado Final: Es el cambio logrado en el largo plazo en el estado de la población, como consecuencia de las intervenciones realizadas por las entidades y otros actores. Este resultado corresponde a la condición de interés. Puede ser estratégico, sectorial o institucional.

Resultado inmediato: Es el efecto que en el corto plazo se consigue gracias a la provisión de bienes y servicios públicos, y permite el logro del resultado intermedio.

Resultado intermedio: Persigue el cambio en el mediano plazo, que conduce a lograr el resultado final.

Cadena de Resultados: Es un instrumento que ayuda a identificar la lógica de las relaciones de causalidad de las políticas, las estrategias y los programas. Desde la perspectiva de la cadena de resultados, los insumos y los procesos son necesarios para proveer servicios, actividades, productos y que éstos conducen lógicamente al logro de los efectos directos y de los impactos.

Modelo Conceptual: Es un diagrama estructurado que representa un conjunto de relaciones entre conceptos fundamentales preexistentes al problema o condición de interés, que han sido utilizados en investigaciones (evidencias) sobre problemas similares por diversas instituciones y en varios países, que interrelacionados en una posición de causa-efecto, podrán ser el respaldo científico (experimentos y/o pruebas con valor estadístico) adecuado para orientar la búsqueda de soluciones.

Modelo Explicativo: Se deriva del proceso de la construcción o adaptación de un modelo conceptual y consiste en una caracterización específica para nuestro país, esto implica la identificación de las causas del problema priorizado o condición de interés en función de las características propias de Guatemala. De esta manera, las soluciones propuestas deberán ser viables y factibles económica y políticamente.

Indicador: Es el instrumento que nos indica tanto cuantitativa como cualitativamente el cambio que se espera lograr en el tiempo, el cual puede ser expresado en términos de medidas, comparaciones, rendimientos, porcentajes, índices, entre otros. Consiste en la representación cuantitativa que sirve para medir el cambio de una variable a otra. Y es la base sobre la cual se hace el seguimiento y evaluación.

Misión: Expresa la razón de ser de la institución, su propósito fundamental en términos de las necesidades que satisface, a quiénes se dirige su acción y cómo lo hace. La base para su definición se encuentra en el instrumento legal de su creación y puede ser complementada con otros elementos como por ejemplo leyes marco y leyes específicas relacionadas con la institución.

Visión: Expresa la imagen objetivo de largo plazo – 10 años – que la institución espera en las condiciones de la población que constituye su clientela. La visión también expresa el compromiso institucional y el valor agregado que la institución espera aportar para mejorar las condiciones de su población objetivo.

Valores: Son aquellos conceptos que pueden ser puestos en práctica en nuestra vida para que podamos vivir mejor. Tanto en forma íntima, personal, familiar, grupal y social. Por ello todo valor es un concepto operativo.

Seguimiento: Es un proceso continuo de medición de avances de las metas programadas en todos los eslabones la cadena de resultados, durante el proceso de ejecución de los programas. Su propósito es mejorar la toma de decisiones gerenciales reduciendo la incertidumbre y aumentando las evidencias.

Seguimiento a nivel estratégico: El seguimiento a nivel estratégico, se concentra en la medición de los resultados obtenidos a través de la cuantificación de indicadores de resultado (efecto e impacto) que forman parte de una cadena causal de indicadores.

Evaluación: Proceso de medición sistemática y continua de los resultados obtenidos de un plan, programa, proyecto, política y la comparación de esos resultados con estándares u objetivos previamente definidos.

Insumos: Son los recursos humanos, materiales, equipos y servicios que se requieren para el logro de un producto, expresado en unidades físicas o en su valoración financiera.

Meta: Se entenderá por la cantidad de un producto que se pretende generar en un período determinado.

Entidad Autónoma: Es aquella entidad a quien la Constitución Política de la República le otorga esta naturaleza y que ha sido creada por ésta. En consecuencia, es una entidad que goza de cierta independencia de decisiones y se rige por leyes propias y especificas con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo es que puedan operar con mayor flexibilidad en el manejo de los recursos, para el mejor cumplimiento de las funciones para que fueran creadas; aun cuando algunas de ellas tienen autonomía funcional, su objetivo principal no radica en el lucro de los bienes y servicios que producen.

Producto: Bienes o servicios que surge como resultado, cualitativamente diferente, de la combinación de insumos (recursos humanos, materiales, servicios) y un centro de gestión (tecnología de producción).

Producto intermedio: Bienes y servicios cuya provisión es exigida directa o indirectamente por productor terminales. Procesos internos requeridos para la producción terminal.

Producto Terminal: Es considerado bien o servicios terminales, cuando es lo último que entrega la institución a la población, al medio o a otra institución. Contribuyen directamente a satisfacer una necesidad. Caracteriza y justifica la existencia de la institución, es su razón de ser.

Población objetivo: Es la que se considera como el fin del proceso de planificación, en el espacio político, económico - social, y además, es la que se beneficia con la intervención de la institución.

Análisis de Actores: Permite tener una idea clara de quienes son los actores principales que inciden en la gestión de la institución, conocer y comprender sus valores, creencias, problemas y actitudes.

Anexos

1. Matriz de Análisis de Mandatos SPPD-01

ANÁLISIS DE MANDATOS		SPPD-01
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL MANDATO Y NORMATIVA RELACIONADA CON LA INSTITUCIÓN (Base legal, reglamentos, etc.)	**FUNCIONES QUE DESARROLLA LA INSTITUCIÓN (Principales funciones según mandato)**	**BENEFICIO QUE RECIBE LA POBLACIÓN (Al cumplir el mandato la institución)**
Constitución Política de La República de Guatemala Artículos: 1, 2, 119 y 134	Realización del bien común, desarrollo integral de la persona, elevar el nivel de vida de todos los habitantes, y de la familia, coordinación de la política institucional con la política general de Estado	Incremento porcentual del acceso a las telecomunicaciones en las entidades del Estado (disminución de la brecha digital)
Ley del Organismo Ejecutivo Decreto 114-97, Articulo: 30 Inciso H	Administrar la contratación, concesión y otras formas descentralizadas de prestación de los servicios públicos a su cargo y supervisar su ejecución.	Incremento porcentual del acceso a las telecomunicaciones en las entidades del Estado (disminución de la brecha digital)
Ley Orgánica de Presupuesto y sus reformas (Decretos 101-97 y 13-2013) y su Reglamento (Acuerdo 540-2013), Artículos: 1 inciso a	Realizar la planificación, programación, organización, coordinación, ejecución, control de la captación y uso de los recursos públicos bajo los principios de legalidad, economía, eficiencia, eficacia, calidad, transparencia, equidad y publicidad en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de conformidad con las políticas establecidas	Mejorar la calidad de vida de la sociedad y Fortalecimiento de la confianza entre la sociedad y las autoridades por medio de la prestación universo de servicios de conectividad a las instituciones del Estado.
Ley de Consejos de Desarrollo, Decreto 11-2002, Articulo 7	Derecho al desarrollo. Las personas constituyen el objetivo fundamental de las acciones relacionadas con el desarrollo integral y sostenible. El acceso al desarrollo es un derecho inalienable de la persona	Incremento en el acceso a los servicios apoyando en el desarrollo de plataformas tecnológicas para la prestación de servicios a la población

ANÁLISIS DE MANDATOS		SPPD-01
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL MANDATO Y NORMATIVA RELACIONADA CON LA INSTITUCIÓN (Base legal, reglamentos, etc.)	**FUNCIONES QUE DESARROLLA LA INSTITUCIÓN (Principales funciones según mandato)**	**BENEFICIO QUE RECIBE LA POBLACIÓN (Al cumplir el mandato la institución)**
Ley General de Descentralización, (Decreto 14-2002)	La presente ley tiene por objeto desarrollar el deber constitucional del Estado de promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo del país, en forma progresiva y regulada, para trasladar las competencias administrativas, económicas, políticas y sociales del Organismo Ejecutivo al municipio y demás instituciones del Estado	Mayor eficiencia administrativa y económica en la asignación de recursos escasos enfocados a mejorar el nivel de vida de la población
Decreto 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones Articulo 3	GUATEL es la institución responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En consecuencia, le corresponde aplicar la Política de desarrollo, tarifas y operación, que determine su Junta directiva, acorde con las disposiciones de esta misma ley.	Incremento en la accesibilidad a las telecomunicaciones en las instituciones del Estado.

ANÁLISIS DE MANDATOS		SPPD-01
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL MANDATO Y NORMATIVA RELACIONADA CON LA INSTITUCIÓN (Base legal, reglamentos, etc.)	**FUNCIONES QUE DESARROLLA LA INSTITUCIÓN (Principales funciones según mandato)**	**BENEFICIO QUE RECIBE LA POBLACIÓN (Al cumplir el mandato la institución)**
Ley de Desarrollo Social Decreto NO. 42-2014	Las personas constituyen el objetivo fundamental de las acciones relacionadas con el desarrollo integral y sostenible. El acceso al desarrollo es un derecho inalienable de la persona. Evaluar y adecuar periódicamente los planes, programas y políticas de desarrollo económico y social, con el fin de asegurar que las políticas públicas cumplan el mandato Constitucional de promover el desarrollo integral de la población.	Mejorar la calidad de vida de la sociedad y Fortalecimiento de la confianza entre la sociedad y las autoridades por medio de la prestación universo de servicios de conectividad a las instituciones del Estado
Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto Número135-96	Que, a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala, las empresas de telecomunicaciones implementen las adecuaciones y equiparaciones necesarias.	Propiciar acciones relacionadas con el desarrollo integral y sostenible de la persona.

2. Matriz de Análisis de Políticas SPPD-02

ANÁLISIS DE POLÍTICAS						SPPD-02
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-						
No.	**Nombre de la Política**	**Vigencia de la política**	**Objetivo de la política**	**Población que describe la política**	**Meta de la política**	**Vinculación institucional con esta Política (describir las intervenciones o acciones que realiza la institución en el cumplimiento de la política)**
1	Política Económica	2016 - 2021	Crear suficientes y adecuadas oportunidades de desarrollo humano para toda la población por medio de un modelo de crecimiento económico incluyente y sostenible	Sectores productivos, Gobiernos locales, Población vinculada al turismo, MIPYMES.	Escenario con productividad mejorada que permite un crecimiento económico de 5.1%, a partir de 2018	GUATEL, es la institución responsable de prestar servicios de telecomunicaciones, está vinculada a los procesos estratégicos de conectividad para la competitividad y el acceso a las personas a los servicios públicos
2	Política Nacional para la Reducción de Riesgos a los Desastres Naturales en Guatemala	2011 - ……	Aumentar la resiliencia y reducir la vulnerabilidad de las poblaciones y pueblos (culturas), procesos productivos y territorios en riesgo de desastres como fundamento del mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo seguro de Guatemala.	Población en general y población afectada por desastres naturales	No se identifican metas en la política	Apoyar la línea de acción "Gestión para la reducción de riesgos a los desastres en la red de teleco municiones" del eje "(mitigación, transferencia y adaptación).
3	Política Nacional de Desarrollo Rural	2009 - …..	Lograr un avance progresivo y permanente en la calidad de vida de los sujetos priorizados en la presente Política Nacional de	Población rural en situación de pobreza y extrema pobreza, con prioridad en los pueblos y comunidades indígenas y campesinas con	La política no precisa las metas	Línea estratégica: *Promover el acceso de la población indígena y campesina a los servicios públicos básicos.Área: Bienestar*

ANÁLISIS DE POLÍTICAS						SPPD-02
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-						
			Desarrollo Rural Integral y, en general, de los habitantes de los territorios rurales, a través del acceso equitativo y uso sostenible de los recursos productivos, medios de producción, bienes naturales y servicios ambientales, para alcanzar el desarrollo humano integral sostenible en el área rural.	tierra insuficiente, improductiva o sin tierra; mujeres indígenas y campesinas; asalariados permanentes o temporales; artesanos; pequeños productores rurales; micro y pequeños empresarios rurales		*SocialPrograma: Monitoreo y promoción de la prestación de servicios públicos en el área rural* Componente 1.2: *Creación de un sistema deinformación sobre la situación y las inversiones en servicios públicos básicos en el área rural.*
4	Política de Desarrollo Social y Población	2002	Generar empleos en agroindustria, industria y servicios, conforme a esquemas apropiados a la preservación de los recursos naturales, de acuerdo con normas de salud ocupacional y los derechos humanos de los trabajadores	Urbana y Rural	La política no precisa las metas	Facilitar el acceso de la población rural y urbana a los bienes productivos (tierra, capital y tecnología) favoreciendo a los grupos socioeconómicos carentes o de escasos recursos.
5.	Plan Nacional de Acción de Cambio Climático	2016	Proteger adecuadamente las vidas humanas de los efectos hidrometeorológicos extremos relacionados con el cambio climático, tales como sequías, deslaves e inundaciones; y tomar las medidas necesarias para reducir las pérdidas por inversión en la reposición de infraestructura física relacionada a servicios básicos de salud, educación, transporte y telecomunicaciones.	Urbana y Rural	Aumentar en un 5 por ciento la infraestructura estratégica,128 principalmente la red vial, que incluya estándares de construcción que consideran factores de riesgo, cambio climático y ordenamiento territorial en el ciclo de vida del proyecto (preinversión, inversión, postinversión).	Infraestructura socio-vital y estratégica ha sido construida y mejorada considerando estándares de construcción de adaptación al cambio climático

3. Matriz de Vinculación institucional K´atun 2032, Agenda 2030, Prioridades Nacionales de Desarrollo -PND-, MED y PGG SPPD-04

Vinculación institucional a K´atun 2032, Agenda 2030, Prioridades Nacionales de Desarrollo -PND-, MED y PGG											SPPD-04
Nombre de la institución: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-											
Instrucciones:											
La institución deberá con base a la matriz 03 Alineación-Vinculación, realizar el análisis de vinculación estratégica, organizar y nombrar responsables de las modalidades de inclusión que se integrarán en el que hacer institucional para asegurar su cumplimiento.											
No.	Eje K´atun	ODS	PND	MED	99 metas (16 + 83)	Indicador PND	RED	PGG	Modalidades de inclusión	Responsable de incorporarlo	Responsable de verificar
1	Guatemala Urbana y Rural	Educación de Calidad ODS4	Empleo e Inversión PND4	Crear Instituciones eficaces, responsables y transparentes	MED12	No aplica	No aplica	Economía, Competitividad y Prosperidad, Pilar No.1.	Se apoyará a través de la producción institucional, a través de la venta de los servicios de telecomunicaciones a las instituciones del estado.	Dirección de Comercialización	Gerencia y Subgerencia
2	Riqueza para Todos y Todas	Promover el desarrollo económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos ODS8						Estado responsable, transparente y efectivo, Pilar No. 4			
		Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación ODS9									

4. Matriz de Vinculación con los Enfoques de la Planificación SPPD-05

Vinculación con los enfoques de la planificación				SPPD-05
Nombre de la institución: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-				
Instrucciones :				
La institución deberá identificar en la tabla que incluye el detalle de los enfoques, los elementos que aplican y definir las vías en las que los incorporará en el que hacer institucional.				
No.	**Enfoques**	**Modalidades de inclusión**	**Responsable de incorporarlo**	**Responsable de verificar**
	Equidad			
1	Derecho a la igualdad entre hombre y mujeres para el acceso a las telecomunicaciones	Acceso a internet gratuito (CONECTAGUATE) gracias a las alianzas público-privadas, para brindar el servicio de internet en los espacios públicos para toda la población guatemalteca.	Dirección de Comercialización / Dirección Técnica	Gerencia y Subgerencia
2		Alianza interinstitucional con el Ministerio de Educación para brindar internet gratuito a los alumnos y personal docente que asiste a los centros educativos estatales, con el fin de que desarrollen sus competencias en el ámbito tecnológico, debido a la suspensión de clases de forma presencial por el alto índice de contagios de Covid-19.	Dirección de Comercialización, Dirección Técnica y la Gerencia	Gerencia y Subgerencia

Vinculación con los enfoques de la planificación	SPPD-05

Nombre de la institución: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Instrucciones :

La institución deberá identificar en la tabla que incluye el detalle de los enfoques, los elementos que aplican y definir las vías en las que los incorporará en el que hacer institucional.

No.	Enfoques	Modalidades de inclusión	Responsable de incorporarlo	Responsable de verificar
	Cambio climático			
1	Reducción de consumo de recursos (energía, agua y materias primas)	Fomento de la Red Ecológica a través del reciclaje del papel a nivel institucional.	Dirección Adminsitrativa	Gerencia y Subgerencia
2		Fomento para la minimización del uso de papel a través del uso del correo electrónico y la implementación de la firma electrónica.	Dirección Técnica	Gerencia y Subgerencia
3		Uso de las tecnologías de la información y comunicación, para el uso, resguardo y socialización de la información, así como la generación de trámites administrativos de forma electrónica, para disminuir el consumo de papel.	Dirección Técnica	Gerencia y Subgerencia

Vinculación con los enfoques de la planificación	SPPD-05

Nombre de la institución: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Instrucciones :

La institución deberá identificar en la tabla que incluye el detalle de los enfoques, los elementos que aplican y definir las vías en las que los incorporará en el que hacer institucional.

No.	Enfoques	Modalidades de inclusión	Responsable de incorporarlo	Responsable de verificar
	Gestión integral del riesgo (ambiental, laboral u otro)			
1	Plan de prevención, mitigación, respuesta y rehabilitación frente al riesgo	Se encuentra en proceso de elaboración el Plan Institucional de Respuesta -PIR-.	Dirección Administrativa	Gerencia y Subgerencia
2		Implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, para la mitigación de los riesgos institucionales.	Unidad de Riesgos	Gerencia y Subgerencia
3		Reactivación de la telefonía fija, la reactivación de torres de transmisión, GUATEL Cloud, la construcción del anillo Metropolitano y Rural de Fibra Óptica y cualquier otro servicio de telecomunicaciones que generará fuentes de empleo.	Dirección de Comercialización, Dirección Técnica y la Gerencia	Gerencia y Subgerencia

5. Matriz de Identificación y Priorización de la Problemática SPPD-08

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA — SPPD-08

Institución : Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

NOTA: VER CRITERIOS DE PONDERACIÓN AL PIE DE PÁGINA

		CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS					CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS				CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS						
		Relevancia					Apoyo				Capacidad						
No	Problemas identificados	El problema se vincula con su mandato institucional.	El problema se contempla dentro de las prioridades nacionales. Plan Nacional de Desarrollo, ODS u otro instrumento estratégico equivalente de largo plazo o compromisos nacionales e internacionales suscritos por el Estado, en materia de derechos humanos.	La magnitud e incidencia del problema es tal, que requiere la intervención urgente e inmediata de la institución.	La solución del problema contribuye significativamente a la transformación de la situación que afecta a la población atendida por la institución.	TOTAL RELEVANCIA	La atención del problema tendrá el apoyo de las autoridades y personal de la institución.	La atención del problema contará con el apoyo de otros actores involucrados.	Se cuenta con evidencia académica, registros estadísticos.	TOTAL APOYO	La institución cuenta con los recursos financieros para atender la solución del problema.	La institución cuenta con personal calificado, sistemas y herramientas para atender la solución del problema.	La institución tiene capacidad para articular el esfuerzo de otros actores involucrados en la solución de la problemática.	TOTAL CAPACIDAD	CALIFICACIÓN	Problemas priorizados	Posición
1	Bajo Nivel de Penetración de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información a la población	7.5	7.5	5.0	7.5	**6.9**	5.0	2.5	2.5	**3.3**	1.0	2.5	7.5	**3.67**	**5.53**	Mediana Prioridad	6
2	Bajo nivel de regulación en la prestación de servicios	7.5	2.5	5.0	7.5	**5.6**	2.5	2.5	5.0	**3.3**	1.0	2.5	2.5	**2.00**	**4.44**	Mediana Prioridad	7
3	Baja conectividad digital	10.0	10.0	7.5	10.0	**9.4**	10.0	2.5	7.5	**6.7**	7.5	5.0	7.5	**6.67**	**8.29**	Alta Prioridad	1
4	Baja diversidad de oferta respecto a las telecomunicaciones y tecnologías de la información	1.0	1.0	1.0	5.0	**2.0**	1.0	1.0	5.0	**2.3**	1.0	1.0	2.5	**1.50**	**1.97**	Baja Prioridad	8
5	Baja cobertura en el servicio de telecomunicaciones en el área rural	7.5	7.5	7.5	7.5	**7.5**	7.5	7.5	5.0	**6.7**	1.0	2.5	5.0	**2.83**	**6.40**	Mediana Prioridad	3
6	Escaza infraestructura de telecomunicaciones	7.5	7.5	5.0	7.5	**6.9**	5.0	5.0	5.0	**5.0**	1.0	2.5	5.0	**2.83**	**5.69**	Mediana Prioridad	4
7	Bajo desarrollo de las Tics	5.0	7.5	5.0	10.0	**6.9**	5.0	2.5	5.0	**4.2**	1.0	2.5	5.0	**2.83**	**5.53**	Mediana Prioridad	5
8	Baja conectividad en instituciones del Estado	7.5	7.5	7.5	7.5	**7.5**	5.0	2.5	5.0	**4.2**	1.0	25.0	5.0	**10.33**	**7.40**	Alta Prioridad	2

RESUMEN

No	Problema priorizado por orden de importancia	Calificación
1	**Baja conectividad digital**	**8.29**
2	**Baja conectividad en instituciones del Estado**	**7.40**
3	Baja cobertura en el servicio de telecomunicaciones en el área rural	**6.40**
4	Escaza infraestructura de telecomunicaciones	**5.69**
5	Bajo desarrollo de las Tics	**5.53**

RESUMEN

No.	Problema priorizado por orden de importancia	Calificación
6	Bajo Nivel de Penetración de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información a la población	5.53
7	Bajo nivel de regulación en la prestación de servicios	4.44
8	Baja diversidad de oferta respecto a las telecomunicaciones y tecnologías de la información	1.97

Características de la importancia del problema	Ponderación de Acuerdo a la Característica				
	1.0	2.5	5.0	7.5	10.0
Relevancia	Irrelevante	Poco relevante	Medianamente relevante	Relevante	Muy relevante
Apoyo	Inexistente	Parcial	Existente	Importante	Significativo
Capacidad	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

SIMBOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS	
Alta Prioridad	Problemas con Resultados mayores a 6.50
Mediana Prioridad	Problemas con resultados mayores a 4.00 y menores o iguales a 6.50
Baja Prioridad	Problemas con Resultados menores o iguales a 4.00

6. Matriz de Resultados, Indicadores y Metas SPPD-09

RESUMEN DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS							
VINCULACIÓN INSITUCIONAL							
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	99 meta (16 + 83)	Política General de Gobierno 2020-2024				RED
			Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024	Objetivo Sectorial PGG	Acción PGG	Meta PGG	
Empleo e Inversión	Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes	Crear Instituciones eficaces, responsables y transparentes MED12	Pilar No. 1. Economía, Competitividad y Prosperidad	Desarrollar las condiciones para el impulso y fortalecimiento de las MIPYMES y del sector cooperativista.	Habilitar programas de capacitación, asesoría y asistencia técnica, y crear una política de acceso a las tecnologías, redes digitales e Internet.	Para el año 2023 se ha incrementado en 2.60 puntos porcentuales la tasa de crecimiento del PIB real.	Sin Vinculación

RESUMEN DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS										SPPD-09
RESULTADO INSTITUCIONAL				NOMBRE DEL INDICADOR	LINEA DE BASE *			FÓRMULA DE CÁLCULO	MAGNITUD DEL INDICADOR (meta a alcanzar)	
Descripción de Resultado	Nivel de Resultado				Año	Dato absoluto	Dato Relativo %		Dato absoluto	Dato relativo %
	Final	Intermedio	Inmediato							
Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	X			Porcentaje de incremento de penetración de conectividad	2022	64,002	100.00%	PPC = (CMbpsI / CMbpsM)*100	103,076	61%

7. Análisis de la Evidencia

BUSQUEDA Y SISTEMATIZACION DE EVIDENCIAS (MODELO EXPLICATIVO)												
No	Nombre del Documento	Tipo de documento					Autor y Año de Publicación	Ubicación Geográfica				Aporte del documento a los factores causales
		Opinión de expertos	Revista especializada en la temática	Documentos o estudios académicos	Libros	Otros. Especifique		Municipal	Departamental	Nacional	Internacional	
1	Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe 2016			X			CEPAL, mayo 2017				X	Baja cobertura servicios de telecomunicaciones, Bajo desarrollo de las Tics, Insuficiente cobertura en telecomunicaciones y Baja conectividad DIGITAL.
2	Costos de servicios de Internet por medio de fibra óptica aplicable a una empresa privada			X			José Luis Yos García, marzo 2010				X	Precios de acceso a Internet, Desarrollo de sistemas de costos de internet, Costos de servicio de distribución de internet por medio de fibra óptica
3	Modelos de colaboración Pública Privada en el despliegue de nuevas redes de Acceso			X			Jesús Izal, 4 de Julio de 2017				x	"*Modelos de colaboración público-privada" y aporte* a la reducción de la brecha digital.
4	Diagnóstico y propuesta en infraestructura de Telecomunicaciones			X			Centro de Estudios Económicos			X		Baja cobertura en telecomunicaciones y

BUSQUEDA Y SISTEMATIZACION DE EVIDENCIAS (MODELO EXPLICATIVO)												
No	Nombre del Documento	Tipo de documento					Autor y Año de Publicación	Ubicación Geográfica				Aporte del documento a los factores causales
		Opinión de expertos	Revista especializada en la temática	Documentos o estudios académicos	Libros	Otros. Especifique		Municipal	Departamental	Nacional	Internacional	
							Nacionales (CIEN). 2015					Bajo desarrollo de las Tics.
5	Asociación público-privada como instrumento para fortalecer los objetivos del proyecto Mesoamérica			X			Jenifer Alvarado (CEPAL) 28Y29 de Marzo de 2017				X	Asociaciones Publico Privadas para la provisión de infraestructura y sus bienes y servicios asociados a países de Mesoamérica
6	El papel de las multinacionales en Guatemala a raíz de los acuerdos de paz			X			Beatriz Plaza Escriba (Observatorio de multinacionales en América Latina, OMAL) 28 de Julio de 2014				X	Evidencia del Bajo Nivel en la Prestación de Servicio, específicamente en lo relacionado a la regulación que beneficia a empresas transnacionales
7	Reducción de la Brecha Digital en Guatemala	X				Publicación	2018				X	Bajo Desarrollo de las TICS y baja cobertura de servicio en las telecomunicaciones

BUSQUEDA Y SISTEMATIZACION DE EVIDENCIAS (MODELO EXPLICATIVO)												
No	Nombre del Documento	Tipo de documento					Autor y Año de Publicación	Ubicación Geográfica				Aporte del documento a los factores causales
		Opinión de expertos	Revista especializada en la temática	Documentos o estudios académicos	Libros	Otros. Especifique		Municipal	Departamental	Nacional	Internacional	
8	Índice de Desarrollo Humano	X				Publicación					X	El Índice de Desarrollo Humano (IDH) Entre 2000 y 2006, mejoró a una tasa anual promedio de 2.3%. Posteriormente, el crecimiento se hizo más lento y se avanzó únicamente a un poco menos de 0.3% anual, entre 2006 y 2014.
9	Diagnóstico y propuesta en infraestructura de Telecomunicaciones					Documento para discusión	Guillermo Diaz-Beneke, Año 2015					Aspectos como: Acceso a Internet, cobertura de telefonía fija y precios. Regulación y la Legislación deben ser mejoradas para garantizar la Competitividad.
10	Los Medios Digitales: Guatemala			X		Documento informe	OPEN SOCIETY FOUNDATIONS, 2013				X	Baja cobertura en telecomunicaciones y Bajo desarrollo de las Tics.
11	Competencia y regulación en las telecomunicaciones: el caso de Guatemala			X		Documento Estudio	CEPAL. 2007				X	Bajo nivel de regulación de servicios.

8. Ficha del Indicador SPPD-10

FICHA DEL INDICADOR (SEGUIMIENTO)		**SPPD-10**
Nombre de la Institución: **Empresa Guatemalteca De Telecomunicaciones**		
Nombre del Indicador	Porcentaje de incremento de Penetración de Conectividad	
Categoría del Indicador	DE RESULTADO INSTITUCIONAL	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.
Meta de la Política General de Gobierno asociada	Para el año 2023 los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico.	
Política Pública Asociada	Política General de Gobierno	
Descripción del Indicador	Porcentaje de incremento de Penetración de Conectividad	
Interpretación	Porcentaje de penetración de conectividad (PPC), el cual matemáticamente lo definimos de la siguiente manera: Cantidad de Megabit por segundo instalado (CMbpsI) / Cantidad de Megabit por segundo considerado como meta (CMbpsM) * 100, en el momento de evaluación.	
Fórmula de Cálculo	PPC = (CMbpsI / CMbpsM) *100	

Ámbito Geográfico	Nacional	Regional	Departamento	Municipio**
	X			
Frecuencia de la medición	**Mensual**	**Cuatrimestral**	**Semestral**	**Anual**
	X	X	X	X

Tendencia del Indicador / Años	2023	2024	2025	2026	2027
Valor del indicador (en datos absolutos y relativos)	70,402 Megabits	77,442 Megabits	85,187 Megabits	93,705 Megabits	103,076 Megabits

Medios de Verificación	
Procedencia de los datos	Base de datos históricos
Unidad Responsable	Dirección Técnica – Dirección de Comercialización
Metodología de Recopilación	Informes de ejecución de metas de las áreas sustantivas

9. Ficha de Indicador de Resultado Anexo SPPD-10

FORMULACIÓN DE RESULTADO				SPPD-10
¿QUE?				
Naturaleza del cambio: Situación que se desea cambiar en el Estado actual del problema.			BAJA CONECTIVIDAD DIGITAL EN INSTITUCIONES DEL ESTADO	
¿QUIÉNES?				
Población específica afectada por la situación que se desea transformar, incluyendo lugar de ubicación geográfica. De acuerdo con la población objetivo.			INSTITUCIONES DEL ESTADO	
¿CUÁL ES EL CAMBIO?				
Transición de un Estado a otro en el Estado actual del problema. (Incrementar, disminuir, mantener)			INCREMENTO DE LA CONECTIVIDAD DIGITAL EN INSTITUCIONES DEL ESTADO	
¿EN QUE MAGNITUD Y TIEMPO?				
Magnitud del cambio y período de tiempo en el que se espera alcanzarlo (Con datos absolutos y relativos, medida en tiempo; Años, Meses)			INCREMENTO DE PENETRACION DE 61% RESPECTO A LA COBERTRUA ACTUAL PARA EL PERIODO 2023-2027	
TEMPORALIDAD	**QUE**	**EN QUIENES**	**CUAL ES EL CAMBIO QUE SE ESPERA EN LA POBLACIÓN ELEGIBLE**	**MAGNITUD**
2027	Servicios de telecomunicaciones	Instituciones del Estado	Incrementar la conectividad digital	61%
Formulación del Resultado:	Para el año 2027, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.			

Formulación línea de base			
Año	Meta Física (datos absolutos)	Unidad de medida	Indicador (datos absolutos o relativos)
2022	64,002	Megabits/segundo	10% de crecimiento respecto de penetración para el año 2023

El indicador principal que utilizará GUATEL para medir el grado de avance en cuanto a la consecución de las metas, es a través del Porcentaje de penetración de conectividad (PPC), el cual matemáticamente lo definimos de la siguiente manera:

Cantidad de Megabit por segundo instalado (CMbpsI) / Cantidad de Megabit por segundo considerado como meta (CMbpsM) * 100, en el momento de evaluación, o abreviado en siglas:

PPC = (CMbpsI / CMbpsM) *100

GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

www.guatel.gob.gt
información@guatel.gob.gt
Teléfono: 2461-4800
5a. Avenida 8-50, zona 9 de Guatemala
Departamento de Guatemala

/GuatelOficial