



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

# **PLAN OPERATIVO MULTIANUAL 2024-2028**

**GUATEMALA, ABRIL 2023**

## **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

**Licenciado Román Estuardo Cancinos Arbizú**

Cuarto Viceministro de Gobernación

Ministerio de Gobernación

Miembro suplente designado por el Señor Ministro

**Embajadora Licenciada María Luisa Ramírez Coronado**

Viceministra de Relaciones Exteriores

**Señora Geovanna Frinnee Estrada Samayoa**

Miembro Propietario nombrado por el Presidente de la República

**Licenciado Otto Danilo Villatoro Shack**

Miembro propietario Nombrado por el Presidente de la República



### **Autoridades**

Jorge Luis Alfonzo Pineda  
**Gerente**

**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**

Walter Alfonso De Leon Barreno  
**Subgerente**

**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**

### **Directivos**

Mario Estuardo López Pérez  
**Auditor Interno**

Juan Gerardo Chang Tampan  
**Director de Comercialización**

Luis Daniel Reyes Robles  
**Director Técnico**

Roberto Alejandro Hernández Campollo  
**Jefe de Asesoría Jurídica**

Wilfredo Antonio Cuellar Fuentes  
**Director Administrativo**

Ana Claudia Guirola de Dávila  
**Director Financiero**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	1
1. Marco Estratégico Institucional.....	3
1.2 Misión.....	3
1.3 Visión.....	3
1.4 Principios.....	3
2. Estructura Organizacional.....	4
3. Alineamiento Estratégico.....	5
4. Cadena de Resultados.....	7
5. Descripción de la Red de Categorías Programática.....	8
5.1 Programa y Actividades.....	8
5.2 Red Programática Guatel para el Año 2024.....	8
5.2.1 Actividad 001 – Servicios de Dirección y Coordinación.....	9
5.2.2 Actividad 002 - Servicios de Enlace de Internet.....	9
5.2.3 Actividad 003 - Servicios Digitales y de Enlace de Datos.....	10
6. Análisis Financiero.....	11
7. Plan Operativo Multianual -POM-.....	15
7.1 Matriz Multianual con Vinculación de Producto y Subproducto SPPD-14.....	21
7.2 Matriz de Seguimiento a Nivel Multianual del Resultado SPPD-15.....	25
8. Seguimiento, Evaluación y Monitoreo.....	26

## PRESENTACIÓN

Se presenta el Plan Operativo Multianual -POM- 2024-2028, este muestra como alcanzar los resultados institucionales de corto y media plazo; y así dar cumplimiento a lo que establece el Decreto Número 14-71 del Congreso de República de Guatemala “Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones”.

Es importante indicar que en el año 2022 se dio inicio con la aplicación de la metodología del Presupuesto por Resultados -PpR-, por lo que la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, logró incorporarse a la nueva metodología, a través de las capacitaciones y asesoría técnica impartida por el Ministerio de Finanzas Públicas. Asimismo, para el año 2023 se continuó con la aplicación de dicha metodología.

El Plan Operativo Multianual, fue elaborado con base a la metodología de Gestión por Resultados y Presupuesto por Resultados, por lo que se realizó el llenado de las matrices de planificación con base a los lineamientos generales impartidos por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, estas matrices sirven como instrumento de apoyo para la elaboración de planes de corto, mediano y largo plazo, las cuales son utilizados como una herramienta de gestión que vincula la programación de insumos, acciones, subproducto y productos que se vinculan con el presupuesto institucional para el ejercicio fiscal 2024.

En la elaboración de este instrumento de planificación, también se visualiza la vinculación de la producción institucional al Plan Nacional de Desarrollo K’atun: Nuestra Guatemala 2032 y su Política, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Prioridades Nacionales, Metas Estratégicas de Desarrollo, Política General de Gobierno y los Lineamientos Generales de Planificación.

El Plan Operativo Multianual, fue elaborado en coordinación con la Dirección Financiera y la Unidad de Planificación, con el traslado de lineamientos a las dependencias de GUATEL para su elaboración, con base a los instrumentos solicitados por el ente rector.

La unidad de medida va en función a los servicios de telecomunicaciones que se prestan, derivado a que GUATEL, no recibe fondos del estado, sino su presupuesto de ingresos es de acuerdo con las ventas de los servicios, los cuales técnicamente se deben medir por Minuto, Megabytes, Megabytes por segundo, Enlaces de datos, Fibra oscura, Gigabytes, instancia, siendo esta la unidad de medida idóneas. Los resultados van enfocados a las ventas, no a la población objetivo atender como beneficiaria de los recursos del estado.

Es importante indicar que la Empresa financia su presupuesto de ingresos a través de las ventas de los servicios de telecomunicaciones.

Entre los desafíos que presenta GUATEL, es la venta de los servicios y la competitividad con el mercado, ya que, para comercializarlos, se realiza por medio de la terciarización de estos, lo que ocasiona el incremento del precio a las instituciones que actualmente se le venden los servicios.

Para el año 2024, se planificó la comercialización de nuevos servicios como lo son: Servicio de firma electrónica avanzada, servicios de call center, transformación digital de hospitales, data center que permitan interconexión, servicios de videovigilancia de última generación, radiotransmisores para implementación de logística y seguridad, así como el proyecto ambicioso el cual se desea poner en marcha las Fases I y II del proyecto de Fortalecimiento de las Telecomunicaciones de Estado (AWS), el cual va permitir generar la prestación de los servicios propios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Por lo que se busca, un aporte presupuestario por la cantidad de Q.114,379,800.00 para la implementación del proyecto, se realizó un análisis de acuerdo con la proyección de cobertura y de los servicios que se prestaran enfocándose prioritariamente al eje de salud, educación y seguridad, obteniendo una estimación del costeo.

Asimismo, se realizó la revisión de la Red de Categorías Programáticas con la Dirección Técnica del Presupuesto, del Ministerio de Finanzas Públicas, quien brindó asesoría sobre las modificaciones que se aplicarían para la producción institucional para el año 2024, la cual fue validada por el ente rector. Por lo que, con base a la validación se realizó la formulación de los planes institucionales.

Y para dar cumplimiento a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, se realizaron las oportunidades de mejora sugeridas en la ficha de opinión técnica sobre los instrumentos de planificación y programación institucional del ejercicio fiscal 2023.

## 1. Marco Estratégico Institucional

### 1.2 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.

### 1.3 Visión

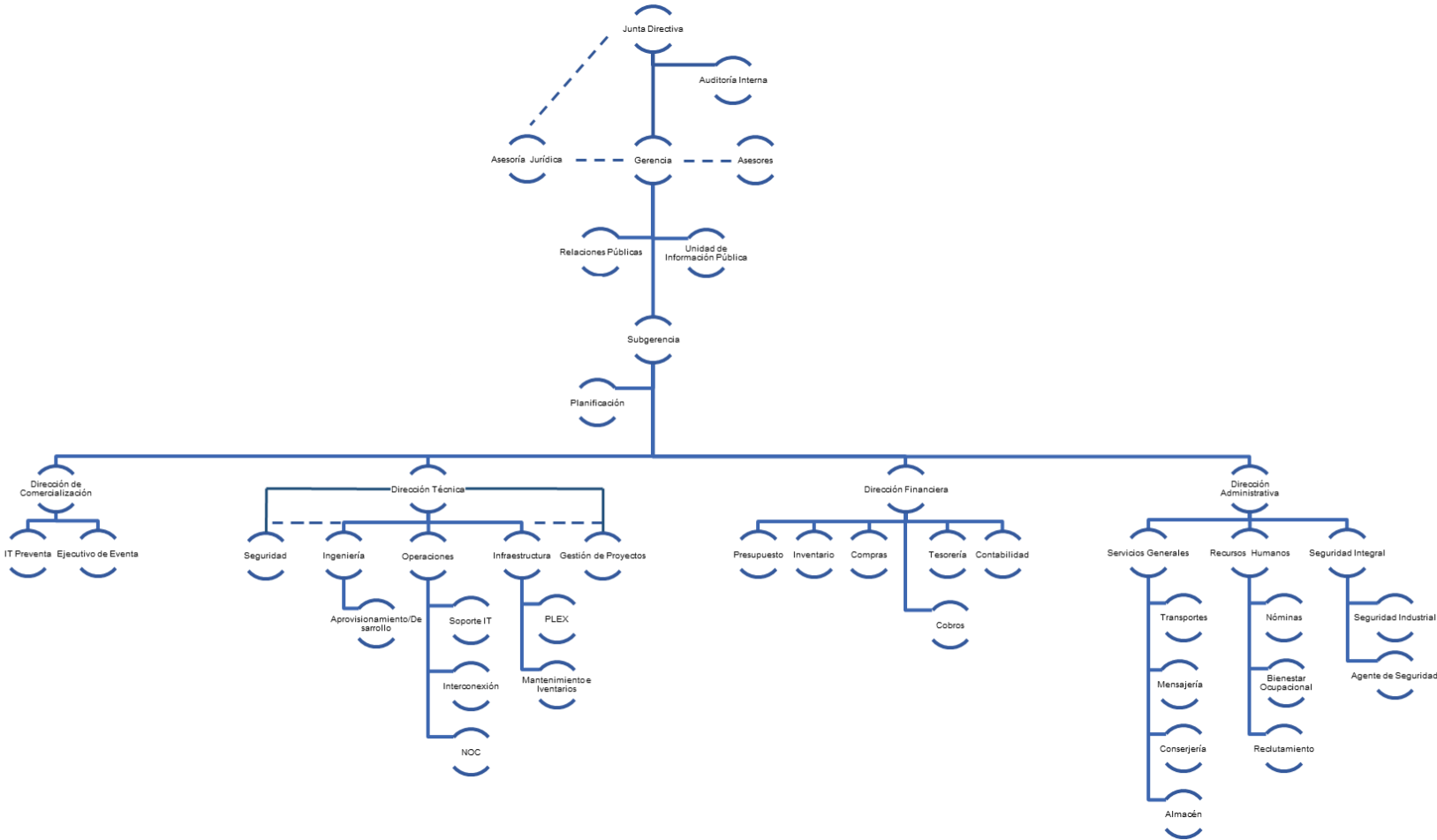
Ser para el 2032, ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en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

### 1.4 Principios

- **Honradez:** Administrar de manera transparente y de acuerdo a 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.

## 2. Estructura Organizacional

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones cuenta con la siguiente estructura organizacional:





### 3. Alineamiento Estratégico

El Plan Operativo Multianual, de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se encuentra vinculado al Plan Estratégico Institucional 2024-2028, el cual está alineado a las Prioridades Nacionales de Desarrollo, Metas Estratégicas, Política General de Gobierno en concordancia al mandato legal de GUATEL.

Para el logro de los objetivos institucionales y con la finalidad de contribuir al incremento de la conectividad digital, especialmente para beneficio de las instituciones del Estado, se estableció el aporte de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, siendo este el siguiente:

<b>VINCULACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
<b>Ejes del Plan K'atun</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guatemala Urbana y Rural</li> <li>• Bienestar para la Gente</li> <li>• Riqueza para Todos y Todas</li> </ul>
<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación de Calidad -ODS4-</li> <li>• Trabajo Decente y Crecimiento Económico -ODS8-</li> <li>• Industria, Innovación e Infraestructura -ODS9-</li> </ul>
<b>Prioridades Nacionales de Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo e Inversión</li> </ul>
<b>Metas Estratégicas de Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes -MED12-</li> </ul>
<b>Política General de Gobierno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía, Competitividad y Prosperidad, Pilar No.1.</li> <li>• Estado responsable, transparente y efectivo, Pilar No.4</li> </ul>

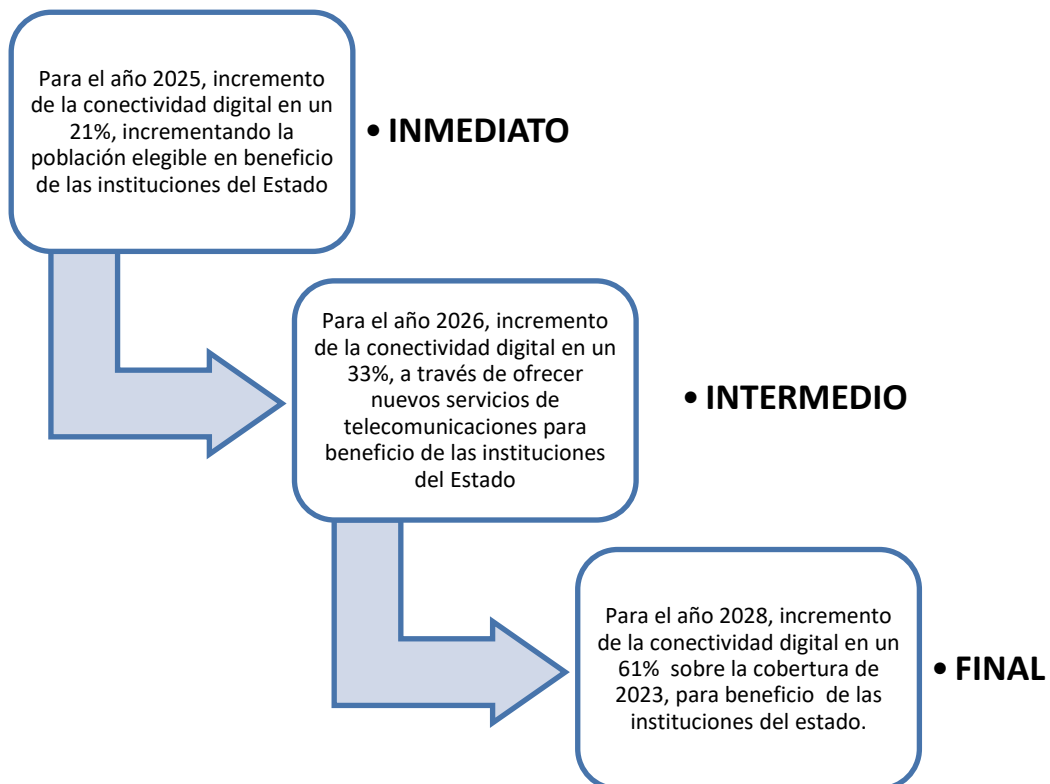
Asimismo, se estableció los aportes a la Política General de Gobierno, específicamente al Pilar No. 1 Económica, Competitividad y Prosperidad.

<b>VINCULACIÓN INSTITUCIONAL</b> <b>PILAR No. 1</b> <b>ECONOMÍA, COMPETITIVIDAD Y PROSPERIDAD</b>	
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 <b>política de acceso a las tecnologías, redes digitales e Internet.</b>
Meta	<b>Meta:</b> Para el año 2023 se ha incrementado en 2.60 puntos porcentuales la tasa de crecimiento del PIB real. <b>Indicador para medición:</b> Tasa de crecimiento del PIB real <b>Línea base:</b> 3.40% (2019) <b>Responsable directo:</b> Gabinete Económico

<b>VINCULACIÓN INSTITUCIONAL</b> <b>PILAR No. 4</b> <b>ESTADO RESPONSABLE, TRANSPARENTE Y EFECTIVO</b>	
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; <b>incorporar tecnología</b> y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Meta:</b> Para el año 2023 los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico.</li> <li>• <b>Indicador para medición:</b> Número de ministerios con programa de Gobierno Electrónico</li> <li>• <b>Línea de base:</b> 0 (2019)</li> <li>• <b>Responsable directo:</b> Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta</li> </ul>

#### 4. Cadena de Resultados

La cadena de Resultados Institucionales establecidos para la Empresa Guatemalteca de Telecomunicación -GUATEL-, es la siguiente:



## 5. Descripción de la Red de Categorías Programática

### 5.1 Programa y Actividades

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, para el año 2024, realizó un análisis y recibió asesoría por la Dirección Técnica del Presupuesto, del Ministerio de Finanzas Públicas, para la aplicación de cambios dentro de su Red de Categorías Programáticas, la cual cuenta con un programa identificado con el número 11 y denominado “SERVICIOS INTEGRALES DE TELECOMUNICACIONES”.

GUATEL de acuerdo con su mandato, es la entidad del Estado responsable de prestar servicios de telecomunicaciones y, para efectos de mejor entendimiento de nuestros servicios definiremos primero el término de “Telecomunicaciones” de la siguiente manera: Telecomunicación: “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”.

Las unidades de medidas van en función a los servicios de telecomunicaciones que se prestan, derivado a que GUATEL, no recibe fondos del estado, sino su presupuesto de ingresos es de acuerdo con las ventas de los servicios, los cuales técnicamente se deben medir por Minuto, Megabytes, Megabytes por segundo, Enlaces de datos, Fibra oscura, Gigabytes, instancia, siendo esta la unidad de medida idóneas. Los resultados van enfocado a las ventas, no a la población objetivo atender como beneficiaria de los recursos del estado.

Este programa organiza 3 actividades, con un producto cada una y varios subproductos que representan los servicios que ofrece la Empresa. La Red Programática de GUATEL se encuentra conformada por las actividades que se describen a continuación:

### 5.2 Red Programática Guatel para el Año 2024

DESCRIPCIÓN	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA				
	PRG*	SPR*	PRY*	ACT*	OBR*
SERVICIOS INTEGRALES DE TELECOMUNICACIONES	11				

DESCRIPCIÓN	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA				
	PRG*	SPR*	PRY*	ACT*	OBR*
Sin subprograma		00			
Sin proyecto			000		
Dirección y Coordinación				001	000
Servicios de enlace de internet				002	000
Servicios digitales y enlace de datos				003	000

### 5.2.1 Actividad 001 – Servicios de Dirección y Coordinación

Esta actividad representa las acciones relacionadas a la administración de la institución que permite el desarrollo de las actividades institucionales. Se encuentra conformado por un Producto y un subproducto, cuya unidad de medida es el Documento.

Productos y Subproductos	Unidad de Medida
<b>Servicios de dirección y coordinación</b>	Documento
Servicios de dirección y coordinación	Documento

### 5.2.2 Actividad 002 - Servicios de Enlace de Internet

El Servicio de Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

Esta actividad se encuentra conformada por un producto y tres subproductos entregados a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica, por medio de microonda, y una modalidad que se deriva alianzas público-privadas, en la que se brinda acceso libre a internet en espacios públicos. Su unidad de Medida técnica es Megabit por Segundo y Espacios Públicos, pero para efectos de registro de los Sistemas del Ministerio de Finanzas Pública y de acuerdo con el catálogo establecido, la unidad de medida a utilizar será el Registro.

Productos y Subproductos	Unidad de Medida Técnica	Unidad de Medida Según Catálogo
<b>Servicio de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo y en espacios públicos por conexión inalámbrica.</b>	<b>Megabits por segundo</b>	<b>Registro</b>
Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica	Megabits por segundo	Registro
Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de microonda	Megabits por segundo	Registro
Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica.	Espacios Públicos	Registro

### 5.2.3 Actividad 003 - Servicios Digitales y de Enlace de Datos

Esta actividad consiste brindar servicios digitales de telecomunicaciones, así como la conexión física entre dos puntos distantes a través de un medio como lo puede ser la fibra óptica, cable eléctrico o un medio inalámbrico, para transmitir datos e información digital. Está conformado por un producto y los siguientes subproductos:

- a. **Enlace de datos.** Consiste en otorgar a instituciones del Estado, Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica. Su unidad de medida técnica es Megabits por segundo. Para efectos de control en los sistemas del Ministerio de Finanzas Públicas se utilizará la unidad de medida denominada Registro.
- b. **Enlaces de Fibra oscura.** Consiste en los enlaces de datos otorgando solamente el hilo de fibra (fibra óptica oscura). Su unidad de medida es registro.
- c. **Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones.** Consiste en arrendamiento de equipos para telecomunicaciones en general. Se mide por Unidad arrendada, y para efectos de control en los sistemas del Ministerio de Finanzas Públicas se utilizará la unidad de medida denominada Registro.

- d. **Servicios digitales de telecomunicaciones entregados a Entidades del Estado.** Consiste en brindar una diversidad de servicios digitales de telecomunicaciones, como lo son firmas electrónicas, servicios de call center, servicios de hosting para páginas web, servicios de transformación digital de hospitales públicos, servicios de data center, servicios de videovigilancia y servicios de radiotransmisores, entre otros.

Productos y Subproductos	Unidad de Medida Técnica	Unidad de Medida Según Catálogo
<b>Servicios de enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo y arrendamiento de equipos de telecomunicaciones</b>	<b>Megabits por segundo</b>	<b>Registro</b>
Servicios de Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado	Megabits por segundo	Registro
Servicios de Enlaces de fibra oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado	Enlaces	Registro
Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones	Arrendamiento	Registro
Servicios digitales de telecomunicaciones entregados a Entidades del Estado	Registro	Registro

## 6. Análisis Financiero

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, impulsa el desarrollo de todos los procesos financieros y administrativos que contribuyan a la calidad de gasto y lleva el registro de los cobros de los ingresos propios, asimismo ha gestionado ampliaciones de techo presupuestario.

De acuerdo a los productos institucionales a comercializar se realizó el ejercicio con las direcciones sustantivas como lo son la Dirección de Comercialización y Dirección Técnica, por lo que para el año 2024, se creó el subproducto de “Servicios Digitales de Telecomunicaciones entregados a Entidades del Estado”, con el objetivo de brindar una diversidad de servicios, los cuales son: firmas electrónicas, servicios de call

center, servicios de hosting para páginas web, servicios de transformación digital de hospitales públicos, servicios de data center, servicios de videovigilancia y servicios de radiotransmisores. Por lo que para el año 2024 se realizó una estimación de Q. 63,806,054.03 (SESENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS SEIS MIL CINCUENTA Y CUATRO QUETZALES CON TRES CENTAVOS) con el objetivo de incrementar los ingresos de GUATEL, con la venta de nuevos productos.

Asimismo, se tiene planificado la implementación de un proyecto ambicioso denominado “Fortalecimiento de las Telecomunicaciones de Estado” (AWS), el cual va a permitir generar la prestación de los servicios propios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Por lo que se busca, un aporte presupuestario por la cantidad de Q.114,379,800.00 (CIENTO CATORCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS QUETZALES) para la implementación del proyecto, se realizó un análisis de acuerdo con la proyección de cobertura y de los servicios que se prestaran enfocándose prioritariamente al eje de salud, educación y seguridad, obteniendo una estimación del costeo.

Para el año 2023 se formularon los planes institucionales y el anteproyecto de presupuesto, por una cantidad de Q.33,550,000.00 (TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA MIL QUETZALES), con el objetivo de crecer un 10% en relación con el 2022, para reactivar los proyectos de telefonía fija, torres de transmisión, GUATEL Cloud, la construcción del anillo Metropolitano y Rural de Fibra Óptica y prestación de servicios innovadores de telecomunicaciones.

Derivada a lo no aprobación del presupuesto de ingresos propios y egresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, le fue asignada la cantidad de Q. 23,550,000.00 (VEINTITRÉS MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA MIL QUETZALEZ), por lo que, es necesario realizar las readecuaciones en relación con lo asignado, derivado a que se tuvo una rebaja de Q. 10,000,000.00 (DIEZ MILLONES DE QUETZALES), en relación con lo solicitado en el año 2022.

Para el año 2022, fue aprobado el Presupuesto General de Ingresos propios y Egresos, de acuerdo con lo que fue solicitado en formulación de planes y anteproyecto de presupuesto por la cantidad de Q.30,500,000.00 (TREINTA MILLONES QUINIENTOS MIL QUETZALES), con el objetivo de ampliar los servicios de GUATEL y tener más cobertura en las entidades públicas de Guatemala, con el desafío de lograr más clientes y así incrementar la cartera y poder obtener más ingresos. En este ejercicio fiscal, se gestionó una ampliación presupuestaria por la cantidad de Q. 2,500,000.00 (DOS MILLONES QUINIENTOS MIL QUETZALES), para el programa CONECTAGUATE, alcanzando una ejecución del **85.46%**.



Para el ejercicio fiscal 2021, fue asignado a GUATEL un presupuesto de Q.20,237,702.00 (VEINTE MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS DOS QUETZALES), siendo necesario realizar gestiones para la ampliación presupuestaria, por la cantidad de Q. 8,553,014.00 (OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CATORCE QUETZALES), la cual fue fundamentada en el incremento en la prestación de los servicios que realiza GUATEL a entidades del Estado, tanto por nuevos servicios, como por renovaciones de los mismos, alcanzando un presupuesto de Q. 28,790,716.00 (VEINTIOCHO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL SETECIENTOS DIECISÉIS QUETZALES), alcanzando una ejecución de **83.90%**.

A continuación, se presenta cuadro de resumen financiero comprendido de los períodos 2017 al 2023, donde se puede visualizar la asignación, ampliación, vigente y monto pagado, así como el porcentaje de ejecución financiera que se alcanzó en cada ejercicio fiscal.

**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
Cuadro de Resumen  
Ejecución Financiera Q.**

Año	Asignado	Ampliación	Vigente	Pagado	Porcentaje de Ejecución %
<b>2017</b>	8,244,222.00	2,116,493.00	10,260,715.00	5,604,134.51	54.62%
<b>2018</b>	8,144,222.00	5,523,852.00	13,668,074.00	13,135,017.79	96.10%
<b>2019</b>	10,875,538.00	7,507,279.00	18,382,817.00	18,381,105.91	99.99%
<b>2020</b>	16,000,000.00	3,466,655.00	19,466,655.00	19,226,559.31	98.77%
<b>2021</b>	20,237,702.00	8,553,014.00	28,790,716.00	24,154,240.98	83.90%

Año	Asignado	Ampliación	Vigente	Pagado	Porcentaje de Ejecución %
<b>2022</b>	30,500,000.00	2,500,000.00	33,000.000.00	28,202,630.27	85.46%
<b>2023</b>	23,550,000.00	0.00	23,550,000.00	5,596.238.90	23.76%*
<b>2024</b>	63,806,054.03	N/A	N/A	N/A	N/A

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrado Gubernamental -SICOINDES-. \*Porcentaje de Ejecución al 20 de abril de 2023.

## 7. Plan Operativo Multianual -POM-

El Plan Operativo Multianual -POM- 2024-2028, es un instrumento de planificación que sirve para orientador el quehacer de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones en un período de 5 años. Es de gestión y funciona como el eslabón que permite vincular el marco estratégico del Plan Estratégico Institucional con la Planificación Operativa Anual de GUATEL.

En síntesis, el -POM-, está conformado de una serie de matrices de planificación que muestra la vinculación institucional, con los resultados institucionales, productos y subproductos, con las metas físicas y financieras definidas para los 5 años que corresponden del 2024 al 2028, además incluye una ficha de seguimiento multianual, donde se puede observar el seguimiento a nivel multianual de los indicadores de resultado y de los productos, indicando la unidad de medida, la fórmula del indicador del resultados y productos.

El POM contiene dos elementos básicos: 1) es de carácter indicativo dado que sirve de guía de mediano plazo y 2) opera como el marco referencial del Plan Operativo Anual para apoyar el cumplimiento de los resultados estratégicos.

Derivado de lo anterior la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, realizó los planes institucionales a mediano plazo, con el fin de alcanzar los resultados inmediatos e intermedios que coadyuven alcanzar el Resultado Final, contenido en el Plan Estratégico Institucional 2024-2028.

La unidad de medida va en función a los servicios de telecomunicaciones que se prestan, derivado a que GUATEL, no recibe fondos del estado, sino su presupuesto de ingresos es de acuerdo con las ventas de los servicios, los cuales técnicamente se deben medir por Minuto, Megabytes, Megabytes por segundo, Enlaces de datos, Fibra oscura, Gigabytes, instancia, siendo esta la unidad de medida idóneas. Los resultados van enfocado a las ventas, no a la población objetivo atender como beneficiaria de los recursos del estado.

En la producción institucional, la unidad de medida utilizada es registros, derivado a que el catálogo de unidades de medidas del Ministerio de Finanzas Públicas, no contiene las unidades de medida idóneas para la institución y el proceso para su creación es complejo, por lo que el ente rector, asesora que se revise el catálogo vigente y se utilice la que pueda ser funcional para la producción institucional.

Asimismo, es importante indicar que la Empresa financia su presupuesto de ingresos a través de las ventas de los servicios de telecomunicaciones.

Entre los desafíos que presenta GUATEL, es la venta de los servicios y la competitividad con el mercado, ya que, para comercializarlos, se realiza por medio de la terciarización de estos, lo que ocasiona el incremento del precio a las instituciones que actualmente se le venden los servicios.

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, brinda servicios de telecomunicaciones que son entregados a entidades del Estado a nivel nacional, en los siguientes departamentos y municipios:

Departamento	Municipio
Alta Verapaz	Cobán
Baja Verapaz	San Jerónimo
	Salamá
Chimaltenango	Chimaltenango
Chiquimula	Chiquimula
	Concepción Las Minas
	Quezaltepeque
Cobán	Alta Verapaz
El Progreso	Guastatoya
Escuintla	Santa Lucía Cotzumalguapa
	Escuintla
	Palín
	Puerto Quetzal
	Santa Lucía Cotzumalguapa
	Puerto San José
Guatemala	Guatemala
	Villa Nueva
	Villa Canales
	Amatitlán
	San Juan Sacatepéquez
	Mixco
Huehuetenango	Huehuetenango
	Jacaltenango
	Todos Santos Cuchumatanes

Departamento	Municipio
	San Mateo Ixtatán
Izabal	Puerto Barrios
	Morales
	Livingston
	Puerto Barrios
Jalapa	Jalapa
Jutiapa	El Progreso
	Jutiapa
Petén	Flores
	San Benito
	San Francisco
	Santa Elena
Puerto Barrios	Izabal
Quetzaltenango	Quetzaltenango
	Coatepeque
Quiché	Santa Cruz del Quiché
	Uspantan
	Santa Cruz del Quiché
Retalhuleu	Retalhuleu
	Champerico
	San Felipe Retalhuleu
Sacatepéquez	Antigua Guatemala
San Marcos	San Marcos
	San Pedro Sacatepéquez
	Tejutla
Santa Rosa	Cuilapa
	Barberena
	Cuilapa
	Guazacapán
Sololá	Sololá
	San Pedro La Laguna
	Sololá
Suchitepéquez	Mazatenango
	San José La Máquina
	San Antonio
Totonicapán	Totonicapán

Departamento	Municipio
Zacapa	Zacapa
	Estanzuela
	Usumatlán
	La Unión

Asimismo, se realizó la revisión de la Red de Categorías Programáticas con la Dirección Técnica del Presupuesto, del Ministerio de Finanzas Públicas, quien nos brindó asesoría sobre las modificaciones que se aplicarían para la producción institucional para el año 2024, la cual fue validada por el ente rector. Por lo que, con base a la validación se realizó la formulación de los planes institucionales.

Y para dar cumplimiento a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, se realizaron las oportunidades de mejora sugeridas en la ficha de opinión técnica sobre los instrumentos de planificación y programación institucional correspondientes al ejercicio fiscal 2023.

A continuación, se muestra la matriz de planificación estratégica que contiene los productos institucionales que están vinculados a los resultados institucionales correspondientes del año 2024 al 2028.

**Matriz de Planificación Estratégica vinculada con los Resultados  
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**

RESULTADOS INSTITUCIONALES			PRODUCTO Y SUBPRODUCTOS	META (Acumulada)				
INMEDIATO	INTERMEDIO	FINAL		2024	2025	2026	2027	2028
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	Servicios de Dirección y Coordinación	12	12	12	12	12
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	Servicios de Dirección y Coordinación	12	12	12	12	12
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, 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.	87,642	95,387	103,905	113,276	123,584
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, 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	77,442	85,187	93,705	103,076	113,384

## PLAN OPERATIVO MULTIANUAL -POM- 2024-2028

RESULTADOS INSTITUCIONALES			PRODUCTO Y SUBPRODUCTOS	META (Acumulada)				
INMEDIATO	INTERMEDIO	FINAL		2024	2025	2026	2027	2028
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2022, para beneficio de las instituciones del estado.	<b>Servicios digitales, enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo y arrendamiento de equipos de telecomunicaciones</b>	21,576	23,224	25,020	26,979	29,113
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	Servicios de Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado	18,312	19,960	21,756	23,715	25,849
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	Servicios de Enlaces de fibra oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado	168	168	168	168	168
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones	96	96	96	96	96
Para el año 2025, incremento de la conectividad digital en un 21%, incrementando la población elegible en beneficio de las instituciones del Estado	Para el año 2026, 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 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	Servicios digitales de telecomunicaciones entregados a Entidades del Estado	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000

Elaborado por: Unidad de Planificación



### 7.1 Matriz Multianual con Vinculación de Producto y Subproducto SPPD-14

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL										
VINCULACIÓN INSITUACIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024	Objetivo Sectorial PGG	Acción PGG	Meta PGG	RED	Descripción de Resultado	Nivel		
								Final	Intermedio	Inmediato
Empleo e Inversión PND4	Crear Instituciones eficaces, responsables y transparentes MED12	Pilar No. 1. Economía, Competitividad y Prosperidad  Pilar No. 4 Estado Responsable, Transparente y Efectivo	Desarrollar las condiciones para el impulso y fortalecimiento de las MiPymes y del sector cooperativista.  Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado; incorporar tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos	Habilitar programas de capacitación, asesoría y asistencia técnica, y crear una política de acceso a las tecnologías, redes digitales e Internet.  Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto (identidad digital).	Para el año 2023 se ha incrementado en 2,60 puntos porcentuales la tasa de crecimiento del PIB real.  Para el año 2023 los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico.	Sin vinculación	Para el año 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	X		
Empleo e Inversión PND4	Crear Instituciones eficaces, responsables y transparentes MED12	Pilar No. 1. Economía, Competitividad y Prosperidad  Pilar No. 4 Estado Responsable, Transparente y Efectivo	Desarrollar las condiciones para el impulso y fortalecimiento de las MiPymes y del sector cooperativista.  Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado; incorporar tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos	Habilitar programas de capacitación, asesoría y asistencia técnica, y crear una política de acceso a las tecnologías, redes digitales e Internet.  Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto (identidad digital).	Para el año 2023 se ha incrementado en 2,60 puntos porcentuales la tasa de crecimiento del PIB real.  Para el año 2023 los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico.	Sin vinculación	Para el año 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	X		

**PLAN OPERATIVO MULTIANUAL -POM- 2024-2028**

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL										
VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024	Objetivo Sectorial PGG	Acción PGG	Meta PGG	RED	Descripción de Resultado	Nivel		
								Final	Intermedio	Inmediato
Empleo e Inversión PND4	Crear Instituciones eficaces, responsables y transparentes MED12	Pilar No. 1. Economía, Competitividad y Prosperidad  Pilar No. 4 Estado Responsable, Transparente y Efectivo	Desarrollar las condiciones para el impulso y fortalecimiento de las MIPymes y del sector cooperativista.  Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado; incorporar tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos	Habilitar programas de capacitación, asesoría y asistencia técnica, y crear una política de acceso a las tecnologías, redes digitales e Internet.  Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto (identidad digital).	Para el año 2023 se ha incrementado en 2.60 puntos porcentuales la tasa de crecimiento del PIB real.  Para el año 2023 los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico.	Sin vinculación	Para el año 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	X		

**PLAN OPERATIVO MULTIANUAL -POM- 2024-2028**

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL												SPPD-14
PRODUCTO / SUBPRODUCTO		UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO									
			2024		2025		2026		2027		2028	
			Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
Producto 1:	Servicios de dirección y coordinación	Documento	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03
	Subproducto 1: Servicios de dirección y coordinación	Documento	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03	12	Q 21,995,932.03
Producto 2:	Servicio de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo y en espacios públicos por conexión inalámbrica.	Registro	87,642	Q 12,160,000.00	95,387	Q 13,114,000.00	103,905	Q 14,163,400.00	113,276	Q 15,317,740.00	123,584	Q 16,587,514.00
	Subproducto 1: Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica.	Registro	77,442	Q 9,540,000.00	85,187	Q 10,494,000.00	93,705	Q 11,543,400.00	103,076	Q 12,697,740.00	113,384	Q 13,967,514.00
	Subproducto 2: Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de microonda	Registro	10,000	Q 2,500,000.00	10,000	Q 2,500,000.00	10,000	Q 2,500,000.00	10,000	Q 2,500,000.00	10,000	Q 2,500,000.00
	Subproducto 3: Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica.	Registro	200	Q 120,000.00	200	Q 120,000.00	200	Q 120,000.00	200	Q 120,000.00	200	Q 120,000.00

**PLAN OPERATIVO MULTIANUAL -POM- 2024-2028**

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL												SPPD-14
PRODUCTO / SUBPRODUCTO		UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO									
			2024		2025		2026		2027		2028	
			Meta fisica	Meta financiera	Meta fisica	Meta financiera	Meta fisica	Meta financiera	Meta fisica	Meta financiera	Meta fisica	Meta financiera
Producto 3:	Servicios digitales, enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo	Registro	21,576	Q 29,650,122.00	23,224	Q 29,920,122.00	25,020	Q 30,214,422.00	26,979	Q 30,535,209.00	29,113	Q 30,884,866.83
	Subproducto 1: Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado	Registro	18,312	Q 3,000,000.00	19,960	Q 3,270,000.00	21,756	Q 3,564,300.00	23,715	Q 3,885,087.00	25,849	Q 4,234,744.83
	Subproducto 2: Enlaces de fibra oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado	Registro	168	Q 537,600.00	168	Q 537,600.00	168	Q 537,600.00	168	Q 537,600.00	168	Q 537,600.00
	Subproducto 3 Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones	Registro	96	Q 745,080.00	96	Q 745,080.00	96	Q 745,080.00	96	Q 745,080.00	96	Q 745,080.00
	Subproducto 4: Servicios digitales de telecomunicaciones entregados a Entidades del Estado	Registro	3,000	Q 25,367,442.00	3,000	Q 25,367,442.00	3,000	Q 25,367,442.00	3,000	Q 25,367,442.00	3,000	Q 25,367,442.00
<b>TOTAL</b>			<b>109,230</b>	<b>Q 63,806,054.03</b>	<b>118,623</b>	<b>Q 65,030,054.03</b>	<b>128,937</b>	<b>Q 66,373,754.03</b>	<b>140,267</b>	<b>Q 67,848,881.03</b>	<b>152,708</b>	<b>Q 69,468,312.86</b>

### 7.2 Matriz de Seguimiento a Nivel Multianual del Resultado SPPD-15

FICHA DE SEGUIMIENTO MULTIANUAL																				SPPD-15	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:		Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL																			
SEGUIMIENTO A NIVEL MULTIANUAL DEL RESULTADO																					
RESULTADO (ESTRATEGICO Y/O INSTITUCIONAL)	INDICADOR DE RESULTADO (descripción)	FÓRMULA DEL INDICADOR (descripción)	INDICADORES DE RESULTADO																		
			AÑO	LINEA DE BASE			2024			2025			2026			2027			2028		
				META		META		META		META		META		META		META		META			
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	
Para el año 2028, incremento de la conectividad digital en un 61% sobre la cobertura de 2023, para beneficio de las instituciones del estado.	Porcentaje de penetración de conectividad (PPC),	$PPC = (CMbps / CMbpsM) * 100$	2023	70,402	0%	77,442	10%	77,442	85,187	21%	85,187	93705	33%	93,705	103,076	46%	103,076	113,384	61%	113,384	
SEGUIMIENTO A NIVEL MULTIANUAL DE LOS PRODUCTOS																					
PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO																		
			AÑO	LINEA DE BASE			2024			2025			2026			2027			2028		
				META		META		META		META		META		META		META		META			
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecutada	
Producto 1: Servicios de Dirección y Coordinación	Documento	Año actual / anterior *100	2023	12	100%	12	100%	12	12	100%	12	12	100%	12	12	100%	12	12	92%	12	
Producto 2: Servicio de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo y en espacios públicos por conexión inalámbrica	Registro	$PPC = (CMbps / CMbpsM) * 100$	2023	70,902	100%	87,642	24%	87,642	95,387	35%	95,387	103,905	47%	103,905	113,276	63%	113,276	123,584	71%	123,584	
Producto 3: Servicios digitales, enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo y arrendamiento de equipos de telecomunicaciones	Registro	$PPC = (CMbps / CMbpsM) * 100$	2023	17,064	100%	21,576	26%	21,576	23,224	36%	23,224	25,020	47%	25,020	26,979	63%	26,979	29,113	74%	29,113	

## 8. Seguimiento, Evaluación y Monitoreo

El seguimiento es un proceso continuo de medición de avances de las metas, programadas en todos los eslabones de la cadena de resultados, durante el proceso de ejecución del programa “Servicios Integrales de Telecomunicaciones”. El objetivo de este es mejorar la toma de decisiones gerenciales reduciendo la incertidumbre y aumentando las evidencias.

Posteriormente la evaluación se realiza al finalizar las intervenciones, consiste en verificar si las intervenciones contribuyeron al logro de los resultados, asimismo determina el cumplimiento de los resultados planteados, la eficiencia de la implementación, su efectividad, impacto y sostenibilidad.

El monitoreo es una acción específica que forma parte del seguimiento, se refiere a la medición puntual de un indicador, que puede ir desde el proceso de producción hasta los resultados finales.

Por lo anterior, las Dirección de Comercialización, remitirán de forma mensual a la Unidad de Planificación un informe sobre los servicios prestados en el mes que finaliza, con el fin de dar el monitoreo, seguimiento y evaluación de las metas programadas, con el objetivo de medir el avance de la ejecución de los productos y subproductos de la institución. Para lo cual la Unidad de Planificación, estará informando a la Gerencia y Subgerencia el grado de avance mensual de las metas, con parámetros de intervalos y con un sistema de alertas establecido con los colores del semáforo.



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***