

# **PLAN OPERATIVO ANUAL -POA**

**EJERCICIO FISCAL 2017**

**Fecha de Elaboración: Marzo 2016**

## INDICE

Descripción	Pág.
1 INTRODUCCIÓN	3
2 DIAGNÓSTICO	5
2.1 Análisis de mandatos y Políticas	5
a) Base Legal	5
b) Visión	6
c) Misión	6
d) Plan Nacional De Desarrollo Nuestra Guatemala K´atun 2032	6
e) Plan Visión 20-20	7
f) Agenda Nacional de Competitividad	7
g) Acuerdos y Convenios Internacionales	8
h) Manuales del Fondo	8
i) Otros Mandatos de acceso a oportunidades	9
j) Gestión por Resultados	10
2.2 Análisis Situacional	10
a) Situación del Sector	10
b) Análisis de la Situación Organizacional	14
2.3 Análisis de la Problemática	14
a) Construcción de un Modelo Conceptual	17
b) Construcción de un Modelo Explicativo	17
c) Construcción de un Modelo Prescriptivo	18
d) Objetivo Estratégico	18
e) Identificación de Resultados	18
2.4 Análisis de Actores	20
2.5 Objetivos Operativos	21
2.6 Compromisos	22
3 PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (RED DE PRODUCCIÓN)	23
4 ACCIONES	25
5 PROGRAMACIÓN Y COSTEO DE PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS	25
5.1 Determinación de Centros de Costo y Categorías	25
5.2 Programación mensual de Productos, Subproductos de CC.	26
5.3 Detalle Insumos de Subproducto y Costos de cada Centro de Costo	26
6 PROGRAMACION DE RECURSO HUMANO	26
7 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE RESULTADO	27
8 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE PRODUCTO	27
INVESTIGACIÓN Y/O ESTUDIOS DE CAMPO SOBRE COBERTURA DE	29
SERVICIOS DE TELEFONIA Y CONECTIVIDAD.	
DESARROLLO DE PROYECTOS CON APOYO DE ORGANISMOS	31
10 COOPERANTES Y/O INTERNACIONAL	
11 ANEXOS	

## **1. INTRODUCCION**

En el presente documento de Plan Operativo Anual están contempladas las actividades a desarrollarse por parte del Fondo Para el Desarrollo de la Telefonía – FONDETEL- en el próximo año 2017, dicho Plan está enmarcado de acuerdo a las políticas generales de gobierno y de Nación. FONDETEL fue creado en 1996 por la Ley General de Telecomunicaciones. Como unidad administrativa financiera del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda es la encargada de otorgar subsidios para promover el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos. Para el efecto se evalúa y priorizan los proyectos específicos, posteriormente se realiza subasta pública para adjudicar los proyectos calificados al oferente que solicita el menor subsidio; con éste se suscribe un contrato de ejecución de la inversión, lo que implica la ejecución física del proyecto y el funcionamiento de los servicios instalados. El subsidio se otorga cuando el proyecto o proyectos hayan sido realizados y concluidos por el Operador con la instalación y funcionamiento de los equipos terminales de servicios telefónicos con conectividad (voz y datos), a satisfacción entera de FONDETEL de acuerdo a los parámetros técnicos establecidos (Bases para la presentación de proyectos, Especificaciones Técnicas, Perfil de Proyectos u otros que se determinen) conforme las normas de la Ley General de Telecomunicaciones y de la unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT.

El avance actual y desarrollo de las telecomunicaciones permite brindar diversidad de servicios de telefonía e internet, representan beneficios y oportunidades a la población usuaria; sin embargo, el acceso a estas oportunidades que ofrecen estas comunicaciones modernas de la conectividad - banda ancha, tecnologías de la información y la comunicación TIC´s- sigue sin ser igual para todos, según datos que se mencionan en este documento, haciendo evidente la brecha digital interna, por la desigualdad de oportunidades entre las poblaciones de las ciudades y áreas rurales, urbanas, inclusive suburbanas pobres. La implementación de proyectos con enfoque novedoso de la Guatemala Digital de telefonía e internet (voz y datos sobre protocolos de internet -IP) por medio de Centros Comunitarios Digitales o proyectos similares para facilitar el acceso a los comunicación y a la información con teléfonos, computadores, tablets, smart phones u otra tecnología compatible, tendrá impacto a nivel nacional, porque la población tendrá una visión diferente de los esfuerzos que realiza el nuevo gobierno para llevarles desarrollo con la

esperanza de poder acceder a los servicios hasta sus hogares, negocios, sus comunidades, escuelas, oficinas, etc; y a nivel internacional, en que los demás países al igual que los organismos cooperantes, verán que Guatemala está retomando con seriedad el tema que por muchos años ha estado rezagado, con lo cual, se destacarán las acciones de las nuevas autoridades dentro del contexto del desarrollo integral, en aprovechar estos proyectos en la inclusión digital dentro de los ejes transversales de desarrollo nacional, de Plan Katún y Plan Visión 20/20, Pactos y Programas orientados en la erradicación de la pobreza y en la reducción de las desigualdades por medio de nuevas oportunidades.

Según la declaración de principios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Ginebra -Suiza, 2003), el objetivo es básicamente eliminar la brecha digital existente en el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones en el mundo, específicamente las Telecomunicaciones en telefonía e Internet, y a través de planes de acción y políticas de accesibilidad para reducir dicha desigualdad; y promover la sociedad de la información que debe estar centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas.

Contribuir en el desarrollo de las telecomunicaciones básicas en las áreas de bajos recursos, es promover y fortalecer el acceso a los servicios de “Acceso Universal -AU”. Término usado extensivamente en el ámbito de las telecomunicaciones, que se definió en los países desarrollados inicialmente como “Servicio Universal”, pensado como el interés de llegar a cada ciudadano con una línea telefónica. Pero esta idea no es válida aún en los países en desarrollo, donde hay cerca de un millón de ciudades o pueblos sin acceso a las ventajas de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC). En el objetivo número 8 de las metas del milenio de la ONU se hace referencia explícita a la necesidad de que todo ser humano aproveche las ventajas de las TIC. Se ha reconocido esta meta como un derecho humano más, sin el cual las personas quedarían cada vez más rezagadas en muchos ámbitos de su desarrollo. La aplicación de las TIC es tan amplia que puede impulsar proyectos o estrategias de todo tipo, es una herramienta transversal. En la mayoría de los

países se ha desarrollado una política para conseguir avances hacia la meta del AU. Sobre estos principios y las necesidades locales particulares, muchos gobiernos del mundo han desarrollado planes encaminados a la disminución de la Brecha Digital, en estrecha colaboración con el sector privado, de manera que se ha planteado la necesidad de estimular no sólo el acceso, sino también el uso y la apropiación de las nuevas tecnologías, porque sostienen que éstas efectivamente puedan incidir en los propios procesos de desarrollo, combatiendo las demás brechas que subyacen a la digital.

## **2. DIAGNOSTICO**

### **2.1 Análisis de Mandatos y Políticas**

#### **a) Base legal (Marco Jurídico)**

**a.1 Ley General de Telecomunicaciones.** El Fondo para el Desarrollo de la Telefonía – FONDETEL - fue creado por la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Número 94-96 del Congreso de la República de Guatemala, emitido el 17 de octubre de 1996 <sup>1/</sup> El Título V de la Ley contiene el Capítulo Único integrado por los Artículos del 71 al 77 que se refieren al Fondo para el Desarrollo de la Telefonía, destacando el contenido que se resume a continuación:

- Se crea el Fondo para el Desarrollo de la Telefonía como un mecanismo financiero administrativo del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, para promover el desarrollo del servicio telefónico en áreas rurales y/o urbanas de bajos ingresos.
- Fondetel evalúa y prioriza proyectos específicos de telecomunicaciones en cumplimiento de su función institucional. Los proyectos que se aprueban, son sometidos a concurso público para su adjudicación, contratación y ejecución.
- Fondetel realiza subastas públicas para adjudicar los proyectos calificados. Cada proyecto se adjudica al oferente que solicita el menor subsidio, dentro del cumplimiento de los requerimientos respectivos.
- Con el ganador de la subasta pública se suscribe un contrato de ejecución de la inversión y de funcionamiento de los servicios. El subsidio se otorga hasta

---

<sup>1/</sup> Fuente: Ley General de Telecomunicaciones – Decreto 94-96 del Congreso de la República.

que el proyecto ha sido realizado y que los servicios contratados funcionan satisfactoriamente, de acuerdo con los términos del contrato.

### **a.2 Reglamento Orgánico del Fondo para el Desarrollo de la Telefonía.**

Con fecha 15 de octubre de 2001, la Presidencia de la República emitió el Acuerdo Gubernativo No. 421-2001: Reglamento Orgánico del Fondo para el Desarrollo de la Telefonía – FONDETEL –, como respuesta a la necesidad de emitir las disposiciones gubernativas para garantizar el funcionamiento del Fondo, estableciendo la estructura de la organización como dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

El Acuerdo Gubernativo No. 421.2001 respalda y amplía el mandato institucional para el desarrollo de proyectos relacionados al sector que dice - en la parte- del primer considerando “para atender las soluciones de telefonía en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos y facilitar la participación del sector privado en el desarrollo de las telecomunicaciones”.

**a.3 Inicio de Operaciones.** Mediante el Acuerdo Ministerial Número 214-98, FONDETEL inició sus actividades el 21 de febrero de 1998 como unidad administrativa financiera del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

### **b). Visión**

Fondetel se orienta en la visión institucional de desarrollo sectorial para "Que todos los Guatemaltecos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones globales, apoyando la incorporación de las áreas de bajos recursos al desarrollo económico del país".

### **c). Misión**

Contribuir en el desarrollo de las telecomunicaciones básicas para “solucionar las necesidades de servicio de telecomunicaciones en las áreas rurales y urbanas de bajos ingresos, a través de subsidios que promuevan la construcción de una infraestructura adecuada en todo el país, con la participación del sector privado”.

### **d) Plan Nacional de Desarrollo Nuestra Guatemala K´ATUN 2032**

Con respecto a esta Iniciativa, el Fondo para el Desarrollo de la Telefonía está comprometido institucionalmente para contribuir en la visión estratégica de País dentro de los próximos veinte (20) años; por medio de la aplicación y desarrollo

de proyectos de acuerdo a lo establecido en la prioridades estratégicas del Plan K'atun en "atender las brechas de inequidad a que se han visto sometidos amplios grupos poblacionales del país, expresadas en la vulnerabilidad social a la que se ven expuestas las mujeres, la niñez, la juventud, los pueblos indígenas, las personas migrantes, especialmente de las áreas rurales -debe constituir la prioridad del Plan de Desarrollo; donde se necesitan acciones para reducir la pobreza y la desigualdad, que aumente la capacidad de resiliencia e incorporen a más grupos de población a la dinámica económica y a los frutos del desarrollo, es importante cumplir con lo incluido en los Ejes Transversales del Plan Katún.

- **Eje 10. Guatemala Urbana y Rural.** Prioridad 1: Desarrollo Rural Integral, Meta 3, en la Guatemala rural del año 2032 habrá mejorado su nivel de competitividad, y el Resultado 3.1 promete que "Los territorios rurales se encuentran "conectados" con las áreas de producción, mercado y centros poblados".  
El mandato de FONDETEL en incidir en el desarrollo rural integral de una Guatemala rural de año 2032 en tecnologías para mejorar su nivel de competitividad (Resultado 1) se resume en el inciso e) lineamiento "Las comunidades rurales deben tener acceso a la red de servicios de apoyo a la producción (energía, caminos, telefonía e Internet)<sup>2/</sup>.
- **Eje 11. Bienestar para la Gente** y la Prioridad 9: Promover la Ciencia y la Tecnología articulada con las demás prioridades nacionales de desarrollo.
- **Eje 12. Riqueza para todas y todos.** Prioridad 3: Infraestructura para el Desarrollo; Resultado 1.1 En 2032, el país ha asegurado la infraestructura necesaria para garantizar el crecimiento económico inclusivo.

#### **e) Plan Visión 20-20**

Dentro de la Visión 20/20 del actual Plan de Gobierno con respecto al tema de la Educación de Calidad, contempla propuestas en cumplir con los requerimientos de un mundo tecnológico y moderno.

#### **f) Agenda Nacional de Competitividad**

Es importante abordar lo indicado en la Agenda Nacional de Competitividad<sup>3/</sup> de los ejes estratégicos relacionado a impulsar el desarrollo de infraestructura en beneficio de la conectividad hacia la reducción la brecha digital, siendo los siguientes:

- Punto 5.5) "fortalecimiento de la infraestructura productiva y tecnológica" relacionado directamente a la Conectividad, siendo la telefonía y la

---

<sup>2/</sup> Documento Política Nacional de Desarrollo- Katún Nuestra Guatemala 2032 pagina 34.

<sup>3/</sup> Fuente: Agenda Nacional de Competitividad 2012-2021

conectividad uno de los sectores más dinámicos de la infraestructura, los cuales presentan las bases para los saltos cualitativos del desarrollo. y continuar con los esfuerzos y avances para disminuir los rezagos de la brecha digital que limita el acceso a las tecnologías de la información a lo largo del país; por medio de la implementación de la tecnología e innovación;

- Punto 6.4), cerrando Brechas de desarrollo. El desafío que tiene el país es institucionalizar un sistema nacional de innovación y uso de las tecnologías de información y comunicación en la que se permita generar avances importantes.

De los esfuerzos para que se desarrollen los servicios (e-servicios electrónicos públicos y privados) y mayor conectividad para los proyectos de inversión en especial hacia aquellas regiones en situación de desventaja económica, social, política, de millones de guatemaltecos sin gozar de los derechos sociales y con la dificultad de acceder a los satisfactores sociales básicos, beneficiarse del crecimiento económico.

#### **g) Acuerdos y Convenios Internacionales**

Guatemala está vinculada con mandatos y compromisos internacionales, como lo establecido por la Naciones Unidas, específicamente el Objetivo 8 de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) <sup>4/</sup>; “Fomentar una asociación mundial para el desarrollo!”, en cooperación con el sector privado, dar acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías, especialmente las de la información y las comunicaciones, (CEPAL y los 8 Objetivos).

- (8.14) Líneas de teléfono por cada 100 habitantes
- (8.16) Usuarios de Internet por cada 100 habitantes

“Las Cumbres Mundiales de la Sociedad de la Información - CMSI”, realizadas en Ginebra Suiza y Túnez para la Declaración de principios y el Plan de Acción, centrado en los aspectos sociales de la Sociedad de la Información, cuyo objetivo es “eliminar la brecha digital existente en el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones en el mundo, específicamente en las telecomunicaciones e Internet, y preparar planes de acción y políticas para reducir dicha desigualdad” por medio de oportunidades de acceso a los que no la tienen.

#### **h. Manuales del Fondo para el Desarrollo de la Telefonía**

Es importante agregar que el Fondo cuenta con Manuales de Organización y Funciones, el Manual de Procesos y Procedimiento Técnico Administrativo para

---

<sup>4/</sup> Documento Objetivos De Desarrollo del Milenio (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN.



la Formulación, Presentación, Desarrollo, Ejecución y Operación de Proyectos Específicos de Telefonía con Subsidio; el Manual de Proceso y procedimiento de selección, contratación, toma de posesión, inducción y evaluación de recurso humano; Manual de uso de Telefonía Celular; Manual de solicitud y consumo de combustible; que se convierten en documentos básicos para el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas y financieras de la Institución con el propósito de desarrollar y cumplir cada una de las funciones para lograr el propósito y mandato de proveer servicios de telefonía y conectividad a la población de escasos recursos.

#### **i. Otros Mandatos de acceso a oportunidades.**

Sobre brindar atención y servicios a la población, de acuerdo al abordaje de cada uno. Con base a los valores y principios generales aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2000<sup>5/</sup>, indica en el numeral 6, sobre la Igualdad, de que no debe negarse a ninguna persona ni a ninguna nación la posibilidad de beneficiarse del desarrollo. Debe garantizarse la igualdad de derechos y oportunidades de hombres y mujeres.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de la O.N.U. de 1948<sup>6/</sup>, indica en el numeral 17 lo siguiente: Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.

Acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos indígenas, México, D.F. a 31 de marzo de 1995<sup>7/</sup> Numeral III. Inciso F sobre Ciencia y tecnología, numeral 3 que indica que “el Gobierno posibilitará el acceso a los conocimientos contemporáneos a los pueblos indígenas e impulsará los intercambios científicos y técnicos.”

Sobre aspectos de desastres y riesgos por efectos naturales, es importante considerar el papel que desarrollan las tecnologías en beneficio de la población, por lo que en el Marco de Acción de Hyogo 2005-2015<sup>8/</sup>, establece prioridades de acción como lo indica en el numeral 18 de Actividades esenciales de Gestión e intercambio de la información, en el inciso d) que se debe “Promover el uso, la aplicación y la asequibilidad de las últimas tecnologías de la información y la comunicación y las tecnologías espaciales y los servicios conexos, así como las observaciones terrestres, para contribuir a la reducción del riesgo de desastre,

---

<sup>5/</sup> Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, septiembre 2000.

<sup>6/</sup> Documento Declaración Universal de Derechos Humanos (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN).

<sup>7/</sup> Documento Acuerdo sobre Identidad y derechos de los pueblos indígenas (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN).

<sup>8/</sup> Documento Conferencia Mundial sobre la Reducción de los Desastres (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN).

en particular para la formación y para el intercambio y la divulgación de información entre las distintas categorías de usuarios.”

Otro aspecto importante a considerar es lo que se indica en la Ley de Atención a las personas con discapacidad - Decreto No. 135-96, de garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en ámbitos como: salud, educación, trabajo, recreación, deportes, cultura y otros, Capítulo VIII de Acceso a la información y a la comunicación, art Artículo 61 de que las “instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información correspondiente a la discapacidad, dirigida al público, sea accesible a todas las personas.”<sup>9/</sup>

#### **j. La Gestión por Resultados**

Este enfoque de administración pública que orienta los esfuerzos a dirigir los recursos humanos, financieros y tecnológicos hacia la consecución de desarrollo<sup>10/</sup>, esto se logra con la concreción de los procesos a nivel institucional, en la identificación de resultados estratégicos a corto, mediano y largo plazo; para lo cual, se pretende realizar sobre la estrategia de Planificación, Presupuesto y la Cadena de Resultados; así como de la Planificación y Programación; contemplando las etapas de Diagnóstico o análisis de la situación, Diseño, Implementación, y Seguimiento y Evaluación

### **2.2 Análisis Situacional**

**a). Situación del Sector.** Nuestro país en términos generales ha mostrado avances en este sector, establecido dentro del marco de la Ley de Telecomunicaciones para desarrollar actividades relacionadas a las telecomunicaciones, abriendo los espacios para el desarrollo del sector y a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, porque el servicio de telefonía ha presentado un grado importante de desarrollo, debido a la fuerte expansión de la infraestructura por parte de los operadores de telefonía fija y móvil.

El Fondo para el Desarrollo de la Telefonía – FONDETEL, desde el inicio de sus operaciones, ha realizado diferentes proyectos relacionados a servicios de telefonía básica por medio de subsidio de proyectos otorgados a empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones para llevar o facilitar el acceso de las comunidades rurales y urbanas de escasos recursos a los servicios de comunicación básica; con la instalación de doce mil quinientos servicios

---

<sup>9/</sup> Documento Ley de Atención a las personas con discapacidad (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN).

<sup>10/</sup> Guía Conceptual de Gestión por Resultados 2013.

comunitarios e institucionales, desde su creación se ha beneficiado a muchas comunidades rurales en todo el país.

Para continuar los esfuerzos de FONDETEL en beneficiar a los sectores de escasos recursos con servicios para el desarrollo de la telefonía, es necesario hacer un análisis de la situación actual del sector; en el siguiente orden:

**Servicios de telefonía fija.** Con respecto al último reporte (segundo semestre de 2013) de la Superintendencia de Telecomunicaciones –SIT- sobre “Situación de la Telefonía en Guatemala”; indica que hay un millón ochocientos sesenta y tres mil cincuenta y dos (1,863,052) líneas de telefonía fija en Guatemala; solo en el departamento de Guatemala hay una concentración del 78% de estos servicios, le siguen los departamentos de Quetzaltenango (4%), Escuintla (2%) y Sacatepéquez (2%) respectivamente; mientras que en 18 departamentos está distribuida el 14% (restante) de la red.

De acuerdo a (cuadro) los datos sobre la cobertura actual de la telefonía fija en el país (2013), considerando una línea base mínima de 2 servicios por cada 100 habitantes, los datos de grupos 1 y 2 con 207 municipios reflejan la problemática de cobertura por debajo de 2 líneas fijas por cada 100 habitantes (con un promedio general de 1.53 líneas por c/100 habitantes); mientras que en 126 municipios -que incluye cabeceras departamentales- el promedio refleja 25.72 servicios por cada 100 habitantes. Dentro del grupo 1 están incluidos 51 municipios priorizados dentro del Plan Nacional de Desarrollo dentro del Plan del Triángulo Norte -según datos del Programa Nacional de la Competitividad – PRONACOM- del Gobierno, municipios con problemática de desnutrición, la mayoría de estos incluidos en listado de Plan Hambre Cero.

### COBERTURA ACTUAL DE TELEFONIA FIJA EN 333 MUNICIPIOS DEL PAIS

Grupo	Municipios	Servicios por cada 100 Habitantes	Cantidad Líneas	Estimación Población 2016	Líneas * promedio por cada 100 Habs
1	51 *	Menos de 2 Líneas	65,707	3,143,127	2.09
2	156	Menos de 2 Líneas	36,689	4,545,539	.079
3	103	Entre 2 a 10 Líneas	195,358	4,418,128	4.42
4	23	Más de 10 Líneas	1,566,848	3,331,590	47.03
	<b>333</b>	<b>Total en el País</b>	<b>1,863,052</b>	<b>15,438,384</b>	<b>12.07</b>

\* 51 Municipios priorizados en Plan de Desarrollo - PRONACOM  
Fuente: Datos SIT 2doSemestre 2013. / Cuadro elaboración propia

Un indicador significativo de estos datos, es la brecha digital (diferencia de densidad telefónica) a nivel interno de Guatemala en comparación con los demás países de Latinoamérica,; donde el parámetro internacional de referencia para evaluación de la densidad telefónica mínima es de 5% (un servicio telefónico por cada veinte hogares); el indicador en Guatemala de 116 servicios por cada mil habitantes, aún así, está muy por debajo de la media latinoamericana de 272 (de 2012) por cada 1000 habitantes.<sup>11/</sup>

**Telefonía móvil.** Con referencia en la misma fuente, los datos sobre servicios de telefonía móvil, reportan un total de veintiún millones (21,079,422) de servicios móviles de los cuales, el 95% corresponde a líneas prepago, y únicamente un 5% a servicios de Post-pago; aunque es comprensible que estos datos no reflejan la cobertura real de los servicios móviles, debido a las características técnicas que ofrecen y por la complejidad de los sistemas de comunicación.

**Otros servicios:** Es importante tomar en cuenta los datos de otros servicios como lo son, los teléfonos públicos y comunitarios, explicados en el orden siguiente:

Teléfonos Públicos. Según el mismo reporte, indica que en Guatemala hay más de cuarenta y tres mil (43,307) de estos servicios, distribuidos en *Redes Fijas*: Teléfonos Públicos de moneda (6,643), Teléfonos públicos de tarjeta prepago (22,692), y *Redes móviles*: Teléfonos públicos de moneda (13,972).

Teléfonos Comunitarios. Con respecto a estos, hay un total de cuarenta y nueve mil ochocientos setenta y seis servicios, de los cuales, 4,613 corresponden a Redes Fijas, 45,219 a redes móviles, y 44 a redes Vía Satélite.

Tanto para los servicios de telefonía pública como de los servicios de teléfonos comunitarios, no se reporta la ubicación de estos.

**Servicios de Internet.** Sobre el tema de internet, los datos e informes coinciden en el crecimiento del servicio en Guatemala; uno indica que, el parámetro de crecimiento alcanza el 16% de la población en general, con un total de 2.4 millones de usuarios o cibernautas a mediados de 2012 <sup>12/</sup>. Otro informe virtual “Internet global a su alcance” de Éxito Exportador <sup>13/</sup> indica que Guatemala alcanza el 16.2% a diferencia de Costa Rica (43.1%), México (36.5%) y Colombia (59%); aún así, está muy por debajo de la media latinoamericana de

---

<sup>11</sup> Fuente: Index Mundi /CIA Factbook 2012.

<sup>12/</sup> Fuente: Datos IPSOS 2012.Éxito Exportador,

<sup>13/</sup> Éxito Exportador, Internet Global a su Alcance, Junio 2012.

48.2; aunque otro reporte (2011) del Banco Mundial no es muy alentador, porque indica que el porcentaje en Guatemala es del 11.7 usuarios de cada 100 habitantes. Lo importante es considerar que el acceso al servicio de la conectividad (internet) ha sido más para jóvenes de entre 15 a 29 años, según datos de Informe Nacional de Desarrollo Humano 2011-2012 del PNUD, indicando como principales usos del internet las redes sociales, trabajo, correo electrónico, escuchar música, descargar programas, noticias, lectura, juegos, películas y videos. Esto lo identifica una de las redes sociales en el 2012 con 1.8 millones de usuarios, que de estos, el 80% lo comprenden jóvenes entre 13 a 34 años. A nivel nacional, el promedio indica que uno de cada tres jóvenes asiste a un café internet, con mayor presencia en el área rural y en tiempo reducido, reflejo de un país en vías de desarrollo.

Los datos anteriores de telefonía fija, telefonía móvil, teléfonos públicos-comunitarios, e internet; corresponden a todas las redes de los diferentes operadores de telecomunicaciones que distribuyen y prestan el servicio en Guatemala; y es una clara evidencia de la situación actual de demanda de servicios de telefonía fija y el desafío en continuar los esfuerzos para que esta labor impacte efectivamente el desarrollo de estas áreas por medio del acceso a servicios de conectividad para el desarrollo de la telefonía fija e IP (internet protocol).

**a.1 Análisis del sector.** Con respecto a la reducción de la brecha digital en 207 municipios por medio de acceso a servicios de telefonía y conectividad, el enfoque que se da en el presente análisis, es básicamente cuantitativo en relación al total de población (10 millones 800 mil habitantes, estimación 2017) y la densidad telefónica, tomando como referencia “dos (2) servicios por cada cien (100) habitantes”; indica que, actualmente hay instalados 166,003 servicios en estos municipios, cantidad que está por debajo del parámetro mínimo; porque para satisfacer esta demanda real, se debe tener una cobertura de aproximadamente 142,032 de servicios.

**a.2 Déficit y demanda real.** El resultado del análisis del punto anterior indica que para cubrir una demanda mínima de dos (2) servicios por cada cien (100) habitantes, hay un déficit de 91,151 servicios fijos en los 207 municipios. Definitivamente esta cantidad se presenta desafiante para dar respuesta a las necesidades reales de las poblaciones o comunidades de estos municipios en tener acceso a los servicios mínimos de comunicación por medio de servicios de telefonía fija; de tal manera, para lograr incrementar la densidad telefónica

mínima, apoyando de esta manera el acceso a estos servicios y contribuir en el desarrollo de las comunidades y municipios de escasos recursos, poblaciones que reflejan contrastes característicos de la desigualdad entre grupos por aspectos sociales y económicos, inclusive socioculturales, que identifican básicamente a nuestro país en lo pluricultural, multiétnico y multilingüe.

#### **b). Análisis de la Situación Organizacional**

En este apartado se hace el análisis de las condiciones y aspectos administrativos de FONDETEL, particularmente de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; estas situaciones o factores podrían tener influencia sobre la institución en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos y propósitos; también el FODA sirve para tomar las decisiones para corregir ciertas deficiencias y lograr resultados en beneficio institucional e indirectamente a la población que recibe los servicios. (Anexo FODA Matriz No. 1).

### **2.3 Análisis de la Problemática**

Guatemala es un país con características y dimensiones importantes a considerar, como ser multilingüe, pluricultural y multiétnico; además situaciones demográficas estructuralmente de ubicación geográfica. De acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística –INE, en el año 2002 había en 11,237,196 habitantes en Guatemala, y para el año 2013 se estimaba un total de 15,438,384 habitantes<sup>14</sup> /; a esta situación se suman, aspectos como la falta de oportunidades y los índices de desigualdad, siendo la pobreza una de las características que la identifica, un fenómeno complejo y multidimensional. El 56% de la población total es pobre y el 16% se sitúa por debajo de la línea de extrema pobreza; además, si bien la pobreza es generalizada, a medida que los datos se desagregan a niveles geográficos más definidos, se manifiestan mayores diferencias y contrastes<sup>15</sup>/. La incidencia de la pobreza general y extrema reflejan indicadores preocupantes, ya que los departamentos más pobres presentan proporciones de casi el 84% de su población como San Marcos, Huehuetenango, Quiché, Alta Verapaz, de igual manera en el resto de departamentos, y el departamento de Guatemala la incidencia de pobreza no baja de 35.

La proporción de habitantes que viven en las zonas rurales es alrededor del 61%, y la población indígena representa el 41% de la población total, estando

---

<sup>14</sup>/ Fuente: INE Censo 2002 (INE 2003) Estimación y proyecciones de población 2008-2020

<sup>15</sup>/ Fuente: Mapas de Pobreza SEGEPLAN –INE -2002.

concentrada la mayoría en las regiones noroccidental, norte y parte suroccidental del país. El 80% de los pueblos indígenas vive en las zonas rurales donde constituye el 52% de esa población, con una alta dispersión territorial, existiendo más de 19,000 centros poblados de menos de 2,000 habitantes en el área rural y con características de pobreza. Estos datos son representativos, tomando en cuenta el total de la población proyectada para el año 2017, que asciende a 16,824,190 habitantes<sup>16/</sup>.

Con respecto a Desarrollo Humano en Guatemala, el Informe Nacional de Desarrollo Humano (INDH) 2011-2012 <sup>17/</sup>, indica que, de un total de 187 países, el Índice de Desarrollo Humano ocupa la posición 131 (en escala de los países latinoamericanos ocupa el último lugar) aún por debajo de Nicaragua, lo que lo ubica al país casi abajo del grupo de “países con desarrollo humano medio”, aunque con la esperanza de mejorar; basado en los índices integrados de desarrollo humano de logros, pobreza y desigualdad. A lo interno del país, los valores de IDH son variados, por ejemplo en San Marcos, Huehuetenango, El Quiché, Alta Verapaz, “el bajo nivel es más acentuado en los grupos de población en condiciones de pobreza de áreas urbanas y rurales pobres de predominio indígena”

Sobre la población Joven. Dentro de las características generales de la población guatemalteca están los grupos por edades, uno de estos es la juventud que de acuerdo a datos de la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida y Población Joven – ENCOVI 2011, estimó para el año 2013 un total de 14 millones 636,487 habitantes, de los cuales la población joven representa un 33% (4 millones 846,141 personas) comprendidos entre las edades de 13 a 29 años, del este total, un 50% vive en el área rural, y un 40% es del sector indígena. Este sector de la juventud es determinante en las condiciones generales del país, como parte activa y dinámica del desarrollo económico, social y política del país. A la falta de oportunidades se suma la desigualdad existente entre la población urbana y rural se caracteriza por la falta de acceso a los servicios básicos, y los de telecomunicaciones como la telefonía e internet. A estas limitaciones, se agregan los efectos negativos que afectan a nuestro país como resultado de la vulnerabilidad ante situaciones naturales de gran impacto, relacionados a desastres; que acentúan la dimensión de las características críticas ya mencionadas; el tema de migración hacia otras áreas dentro y fuera del país, pero también, incide en gran manera, la gran cantidad de personas constituido

---

<sup>16/</sup> Fuente: INE. Proyección de Población período 2008-2020.

<sup>17/</sup> Fuente: Informe Nacional de Desarrollo Humano, 2011/2012.

mayormente por jóvenes producto de la deportación de los Estados Unidos, según datos de Migración en el año de 2015<sup>18/</sup> fueron deportados un total de 31,294 personas, de las cuales el 26% (8084 personas) del total corresponde a los 51 municipios priorizados; esto, es otro indicador, de la necesidad de proveer alternativas de solución para el desarrollo del sector juventud para incorporarlos a las oportunidades.

Considerando lo establecido en el documento “Orientaciones estratégicas de política 2014” sobre las orientaciones estratégicas vinculadas al Pacto por el Desarrollo Económico, que menciona a FONDETEL entre otras instituciones como responsable para la ejecución de estas políticas; siendo los ejes de la Agenda del Cambio vinculado al Pacto Fiscal y Competitividad de la Agenda Nacional de Competitividad, como estrategias transversales que se relaciona a impulsar mayor Conectividad, enfocados básicamente en: a) Desarrollo de los servicios electrónicos, b) Ampliar la infraestructura básica para conectividad e internet, c) Promoción de Proyectos para ampliar capacidades en tecnologías de la información y el conocimiento (TIC), d) Disminuir los rezagos en la brecha digital, y e) Promoción de sistemas telefónicos y digitales en áreas rurales, con enfoque territorial a nivel nacional, y población rural, al igual como lo contemplan en Orientaciones Estratégicas de 2015 – 2017.

En cumplimiento de sus objetivos institucionales y en coherencia con los planes de desarrollo social y políticas públicas de gobierno, FONDETEL debe impulsar y promover actividades de relacionados a los servicios de la telefonía y la conectividad –voz y datos- por medio de subsidio de proyectos específicos en el entendido de satisfacer el segmento de demanda mínima. Sobre este entendido, para los próximos años (2017-2021) contempla la instalación de 10,000 servicios de telefonía o conectividad –equipos terminales de enlace de comunicación e información- esto llegaría a 10.97% de la demanda total. La ampliación o construcción de infraestructura de acceso a servicios de telecomunicaciones básicos, es resultado del trabajo que realicen las empresas operadoras del sector que participen y ganen de acuerdo a los procesos establecidos de recibir subsidios para ampliar las redes de transmisión y recepción (TX / RX) por medio de sistemas satelitales, inalámbricas, microondas, cobre, fibra óptica u otra tecnología de acuerdo a las necesidades geográficas y de cobertura de los proyectos; y garantizar la instalación, funcionamiento y operatividad de los equipos terminales en beneficio de la población seleccionada.

De lograr estos resultados, aún se estaría lejos de alcanzar las metas globales (a mediano plazo) al 2019, para llegar a la recomendación del 20% de penetración de

---

<sup>18/</sup> Fuente: Datos 2015 de Migración (deportaciones)



servicios de telecomunicaciones básicas (según documento sobre Telecomunicaciones de “Infraestructura en el desarrollo integral de América Latina – IDEAL 2011”, para superar la tele densidad fija promedio del 10.6%.

#### **a) Construcción de Modelo Conceptual**

La falta de acceso a los servicios de telefonía y de conectividad se debe a factores de disponibilidad económica, situación que incide en el desarrollo de las personas en aspectos de comunicación, información y conocimientos. Para lograr reducir la brecha digital, es necesario cumplir con los lineamientos, políticas y medidas de desarrollo establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo K’atun 32 y de las prioridades de enfoque de la Agenda Nacional de Competitividad (2012-2021) y del fortalecimiento de la infraestructura productiva y tecnológica, indica que uno de los sectores más dinámicos es la telefonía y los servicios la conectividad (internet) los cuales presentan una de las bases para los saltos cualitativos del desarrollo; además indica, que deben continuarse los avances para lograr disminuir los rezagos de la brecha digital que limita el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. Así mismo, el desafío como país de promover –por medio de esta institución- un sistema nacional de innovación y uso de las tecnologías de información y comunicación en la que se permita generar avances importantes en producción, comercio, servicios, procesos, capacitación; no se debe ignorar el adaptarse a las transformaciones impulsadas por las nuevas tecnologías para las diferentes actividades diarias, porque el mismo implica correr el riesgo de quedarse a la zaga en términos generales de desarrollo y bienestar social.

#### **b) Construcción de un Modelo Explicativo**

Con respecto al análisis de la problemática (punto anterior 2.3) y considerando la pobreza y la desigualdad como factores determinantes para la población de escasos recursos en tener acceso a los servicios básicos elementales; y dentro del sector de las telecomunicaciones, se determina la falta de acceso a los servicios básicos de las telecomunicaciones como lo es la telefonía e internet o conectividad; reflejándose los efectos en mayor evidencia de la brecha digital.

Los efectos de la falta de acceso de la población a estos servicios se debe a factores externos como particulares de la población que la necesita, entre están los siguientes: Falta de cobertura o red de telecomunicaciones en las regiones para brindar y proveer el servicio; Falta de recursos económicos de la población para disponer y obtener los servicios; Falta de apoyo del estado para facilitar el acceso de los servicios a la población. Un sector importantísimo que se ve limitado al acceso y beneficios de estos servicios de las nuevas tecnologías, es

la población joven, entre ellos los jóvenes y niños escolares. (Anexo Modelo Explicativo Matriz No. 2).

### **c) Construcción de un Modelo Prescriptivo**

Cumplimiento a los lineamientos y políticas institucionales de reducir la brecha digital, priorizando la inversión en infraestructura productiva básica de estas regiones. Aprovechar y optimizar la utilización de los recursos económicos en promover proyectos con acceso a 1000 servicios para el desarrollo de la telefonía con conectividad, se estima un presupuesto de quince millones de quetzales (Q 15,000,000.00) para ejecutarse en el período de 2017. Fondetel prioriza la necesidad de promover el desarrollo de las telecomunicaciones básicas por medio de “Subsidio de acceso a servicios para el desarrollo de la telefonía con conectividad” que consiste en la instalación de servicios de telefonía conectividad con el propósito de incrementar la densidad de acceso a los servicios en los municipios donde actualmente se presentan cantidades por debajo de la densidad mínima, así dar cumplimiento a los lineamientos y políticas institucionales de reducir la brecha digital, priorizando la inversión en infraestructura productiva básica de estas regiones. (Anexo Modelo Prescriptivo Matriz No. 3).

### **d) Objetivo Estratégico**

Reducir en el largo plazo, en un 10.97% el déficit de acceso a servicios de telefonía con conectividad, con la instalación de 10,000 equipos terminales para incrementar la densidad de acceso a los servicios de la conectividad en el uso de las nuevas tecnologías para contribuir en el desarrollo socioeconómico de la población en las áreas rurales y urbanas de bajos ingresos, especialmente en las regiones con limitaciones de acceso a estos servicios.

### **e) Identificación de Resultados**

Como resultado del análisis de la situación relacionado al sector, se pretende incrementar para el corto plazo (2017) en 1.10% con 1000 servicios, a mediano plazo (2017-2019) a 4.94% con 4,500 servicios, y a largo plazo a un 10.97% con 10,000 servicios, para incrementar la densidad de acceso a los nuevas tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo de la telefonía –consistentes en equipos terminales de enlace de comunicación e información-, beneficiando a la población de bajos recursos en cada uno de los municipios involucrados de los 207 departamentos.

Así mismo, realizar actividades de supervisiones en campo y a distancia para verificar la instalación y calidad de funcionamiento de los servicios instalados y subsidiados, para garantizar la operatividad de los equipos de telefonía en beneficio de los usuarios, y dar cumplimiento de lo establecido en los contratos respectivos.

A continuación se describe la identificación de resultados, (Ver siguiente cuadro, y Anexo Matriz de Resultados No.4)

Problema	Resultado	Población Objetivo	Cambio	Tiempo Magnitud	Condición de Interés	Descripción
En 207 municipios del país (10.8 millones de habitantes) están debajo de 2 servicios fijos por c/100 hab., con base a parámetro internacional -de 1 servicio por cada 20 familias-.	Incrementar la densidad de servicios de telefonía para facilitar el acceso a servicios de telefonía y conectividad	Población en general de las regiones (según listados de 51 municipios definidos) con limitación de acceso a estos servicios	Incrementar	Para el 2017 instalación de 1000 equipos terminales de acceso a servicios de telefonía por medio de subsidio y un total de 10,000 servicios para el 2021.	Incrementar la densidad de telefonía para favorecer el acceso a la población de escasos recursos a estos servicios.	Se pretende incrementar a un 4.94% la densidad de servicios de la telefonía para el 2019 por medio de la instalación y subsidio de servicios de telefonía y conectividad para la población de escasos recursos.

**Programa Presupuestario Propuesto:** En este cuadro se establece la estructura programática de inversión, gastos y de funcionamiento de esta unidad ejecutora, que se describen de la siguiente manera:

ENT	UE	PRG	SPR	PRY	ACT	OBR	NOMBRE
11130013	212	23					Servicios para el desarrollo de la Telefonía
			00				Sin Sub Programa
				000			Sin Proyecto
	212	23	00	000	001	000	Dirección y Coordinación
	212	23	00	000	002	000	Desarrollo de la Telefonía

ENT=entidad, UE= Unidad Ejecutora, PRG = Programa; SPR = Subprograma; PRY = Proyecto; ACT =Actividad; OBR = Obra.

### **Programa 23: Servicios para el desarrollo de la Telefonía**

Administrar el otorgamiento de subsidio para la ampliación o construcción de infraestructura de acceso a servicios para el desarrollo de la telefonía con el fin incrementar en el año 2017 un 1.10 % (2018: 1.65 %; 2019: 2.19 %; y 2020: 2.74 %), beneficiando a la población de bajos recursos en cada uno de los municipios involucrados de los departamentos de Alta Verapaz, Huehuetenango, Quiché, y San Marcos, y otros departamentos y municipios definidos en el Plan Multianual de periodos de 2018 al 2021.

#### **Actividad 1: Dirección y Coordinación**

Se refiere a las actividades y gastos de funcionamiento de Dirección y Coordinación de Fondetel, relacionados a Contratación de Recurso Humano, de servicios técnicos y profesionales, de servicios básicos e insumos, servicios para estudios e investigación de campo; todo para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la Institución.

#### **Actividad 2: Desarrollo de la Telefonía**

Esto contempla inversión por medio de “Subsidio directo a empresas de telecomunicaciones” para la construcción o ampliación de infraestructura para acceso a servicios de la telefonía y la conectividad; así mismo, actividades de supervisiones en campo y distancia para verificar la instalación, nivel de funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones -equipos terminales de enlace de comunicación e información instalados-, para garantizar la operatividad de los servicios de telefonía y conectividad en beneficio de los usuarios, de acuerdo a los contratos respectivos.

### **2.4 Análisis de Actores**

Los actores en el proceso de promoción del desarrollo de la infraestructura y acceso a los servicios de telecomunicaciones, en particular en las regiones con limitación de acceso a estos, como generadora de condiciones de desarrollo, están definidos en la siguiente manera (Anexo Matriz Análisis Actores No. 5).

Operadores comerciales de telecomunicaciones: Como aliados, que apoyan la gestión institucional por tener interés en el desarrollo de los proyectos, los cuales les permiten nuevas oportunidades de desarrollo del mercado, que se encargan de la ejecución del proyecto de instalación de los servicios de telefonía en las comunidades beneficiadas, de acuerdo a contratos (s) suscrito entre Fondetel y la empresa operadora de servicios de telecomunicaciones:

1. También están las empresas o instituciones que desarrollan actividades en el campo de estudios e investigación para actualizar los datos de cobertura y demanda de servicios del sector.
2. Autoridades locales de las comunidades: Como aliados, que igualmente apoyan la gestión institucional por tener interés en los proyectos por los beneficios que favorecen a sus jurisdicciones (comunidades, municipios, departamentos, etc.)
3. Población (objetivo) específica beneficiaria. Son las personas que residen en las comunidades objeto del proyecto, beneficiadas con los servicios finales.
4. Superintendencia de telecomunicaciones (SIT): Entidad aliada por ser rectora del tema de telecomunicaciones a nivel nacional y fuente de información útil en la formulación de los proyectos.
5. Técnicos y profesionales de la comunicación
6. La Secretaría General de Planificación –SEGEPLAN, la instancia máxima de coordinar proyectos de desarrollo relacionados con este sub-sector.
7. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO
8. Instituciones cooperantes de la comunidad internacional
9. Unión Internacional de telecomunicaciones – UIT
10. Comisión interamericana de telecomunicaciones –CITEL
11. Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones – COMTELCA
12. Otras instituciones del Estado de Guatemala

## 2.5 Objetivos Operativos

Para el año 2017 reducir en un 1.10% el déficit de acceso a los servicios de telefonía con conectividad, focalizando las acciones en las poblaciones de áreas rurales y urbanas de bajos ingresos, para incrementar la densidad de acceso y uso de las nuevas tecnologías, especialmente en las regiones con limitaciones de acceso a estos servicios; asegurando la efectividad del 100% de los subsidios otorgados, por medio de verificación física de instalación, funcionamiento y operatividad de los servicios, según contratos respectivos. (Ver descripción el siguiente cuadro)

OBJETIVO OPERATIVO	RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICAS Programa-Subprograma-Proyecto
Para el año 2017 reducir en un 1.10% el déficit de acceso a los servicios de telefonía con conectividad, focalizando las acciones en las poblaciones de áreas rurales y urbanas de bajos ingresos, para	23-00-000

incrementar la densidad de acceso y uso de las nuevas tecnologías, especialmente en las regiones con limitaciones de acceso a estos servicios; asegurando la efectividad del 100% de los subsidios otorgados, por medio de verificación física de instalación, funcionamiento y operatividad de los servicios, según contratos respectivos.	
---	--

## 2.6 Compromisos

Otorgamiento de subsidio para instalación y funcionamiento de 1000 servicios de la telefonía y conectividad -equipos terminales de enlace de comunicación e información-, para beneficiar a las poblaciones del área rural y urbana de escasos recursos contemplados dentro de los lugares de cobertura de los proyectos.

Proyectos de Inversión 2017. A continuación se presenta cuadro que resume la información sobre los proyectos registrados en el Sistema Nacional de Inversión Pública -SNIP (a enviarse físicamente a SEGEPLAN, para evaluación y aprobación correspondiente) que contempla el proceso de desarrollo, ejecución y subsidio de los proyectos durante el ejercicio fiscal. **Descripción:** “Subsidio de acceso a servicios para el desarrollo de la telefonía con conectividad” El detalle de cada uno de los proyectos y municipios de los departamentos antes indicados, está en la Matriz de Inversión (Anexo Cuadro Matriz de Inversión No.14).

Nos. SNIP- y Nombre de Proyectos	Monto de Meta	Unidad de Medida	META GLOBAL
<b>No. 185447:</b> “Subsidio para acceso a servicios para el desarrollo de la Telefonía con conectividad” en municipios del departamento de Alta Verapaz.	350	Personas (Subsidio)	1000 Servicios (Equipos terminales de voz y datos)
<b>No. 185461:</b> “Subsidio para acceso a servicios para el desarrollo de la Telefonía con conectividad” en municipios del departamento de Huehuetenango.	260	Personas (Subsidio)	
<b>No. 185464:</b> “Subsidio para acceso a servicios para el desarrollo de la Telefonía con conectividad” en municipios del departamento de Quiché.	250	Personas (Subsidio)	
<b>No. 185465:</b> “Subsidio para acceso a servicios para el desarrollo de la Telefonía con conectividad” en municipios del departamento de San Marcos.	140	Personas (Subsidio)	

### **3. PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS (RED DE PRODUCCION)**

Por la naturaleza de los mismos, los productos que se derivan de la actividad de Fondetel son definidos como Subproductos (**productos intermedios**), por lo que las metas propuestas de los subproductos se reflejan como las mismas metas de Producto, definidos de la siguiente manera:

**PRODUCTO: Dirección y Coordinación**

**Subproducto 1: Dirección y Coordinación**

El Producto y Subproducto consisten en las actividades relacionadas a Contratos de personal en Renglón 029, eventos de Licitaciones y/o Cotizaciones de bienes y Servicios; eventos conocidos como “Contratación de recurso humano, bienes y servicios”

**PRODUCTO: Personas beneficiadas con proyectos de telefonía y conectividad subsidiados**

El Producto se refiere al proceso de instalación y funcionamiento de 1000 servicios de telefonía y conectividad (equipos terminales de enlace de comunicación e información) por medio de subsidio. El subsidio es con presupuesto de inversión que se otorga cuando el proyecto o proyectos hayan sido realizados y concluidos por los Operadores comerciales privados de telecomunicaciones con la instalación y funcionamiento de los equipos terminales de servicios telefónicos con conectividad (voz y datos), a satisfacción entera de FONDOTEL –de acuerdo a los parámetros técnicos establecidos (Bases para la presentación de proyectos, Especificaciones Técnicas, Perfil de Proyectos u otros documentos que se determinen) conforme las normas de la Ley General de Telecomunicaciones y de la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT. Esta actividad se contempla realizar dentro de los meses de abril a agosto de 2017.

**Subproducto 1: Personas beneficiadas con recepción de servicios de telefonía y conectividad subsidiados.**

El Subproducto 1 consiste en actividades de recepción formal en campo de los servicios debidamente instalados y funcionando de acuerdo a los parámetros técnicos establecidos; estas actividades están bajo la coordinación del Área Técnica de la Unidad Ejecutora.

Subproducto 2. Personas beneficiadas con supervisión periódica de los servicios de telefonía y conectividad subsidiados.

Son actividades de supervisión periódica que se realizan por medio de inspección en campo de los 1000 servicios de telefonía y conectividad instalados, se apoya con monitoreo a distancia (Call Center desde una estación central instalada en Fondetel vía telefónica o por medio de internet) ambas actividades se realizan de acuerdo a parámetros técnicos establecidos. Las actividades de verificación y supervisión de los servicios de conectividad se realizarán durante el tiempo de vigencia del proyecto o proyectos, según los contratos suscritos entre FONDETEL y el Operador de los servicios, con el fin de garantizar la operatividad de los servicios en beneficio de los abonados y usuarios finales.

De las actividades en campo y a distancia, se debe llevar un registro y estadísticas sobre la calidad de operación de los servicios y equipos terminales; priorizando los servicios con deficiencias de comunicación e información; se informa a la Dirección Técnica quién a su vez coordina con el Operador para el mantenimiento y corrección de las deficiencias, para garantizar la operatividad de estos proyectos, según contratos respectivos. Estas actividades de los subproductos 1 y 2, están contempladas dentro del presupuesto de funcionamiento.

SUBPRODUCTOS	RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICAS Programa.-Subprograma-Proy.-Act.	UNIDAD DE MEDIDA	MONTO DE META
Dirección y Coordinación (Contratación de recurso humano, bienes y servicios)	23-00-000-001	Evento	65
Personas beneficiadas con recepción de servicios de telefonía y conectividad subsidiados.	23-00-000-002	Personas	1000
Personas beneficiadas con supervisión periódica de los servicios de telefonía y conectividad subsidiados.	23-00-000-002	Personas	1000

La descripción de los productos y subproductos, así como las intervenciones de entregar de servicios a la población objetiva o específica como beneficiarios finales, se detallan en cuadros de Matriz de Producto y Subproducto, Nos. 6 y 7.



#### 4. ACCIONES

Administrar el otorgamiento de subsidios para incentivar a los operadores comerciales en proveer acceso a los servicios de conectividad para el desarrollo de la telefonía fija, en áreas de bajos recursos donde el servicio no existe, es insuficiente y/o ineficiente; y verificar de manera continua el funcionamiento de los servicios de telefonía fija instalados y subsidiados, para garantizar la operatividad de los servicios, según contratos respectivos.

ACCIONES	RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICAS Programa .- Subprograma-Proyecto-Actividad-Obra
Administrar el otorgamiento de subsidios para incentivar a los operadores comerciales en proveer acceso a los servicios de conectividad para el desarrollo de la telefonía fija, en áreas de bajos recursos donde el servicio no existe, es insuficiente y/o ineficiente; y verificar de manera continua el funcionamiento de los servicios de telefonía fija instalados y subsidiados, para garantizar la operatividad de los servicios, según contratos respectivos.	23-00-000-002-000

#### 5. PROGRAMACION Y COSTEO DE LOS PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS A ENTREGAR

En los siguientes cuadros se presenta la programación detallada de Productos y Subproductos (Anexo Ver Matriz No. 8).

##### 5.1 Determinación de Centros de Costo y Categorías de Centros de Costo

Resultado	Programa-Sub-programa	Producto	Proyecto-Actividad	Subproducto	Unidad de Medida	Monto de Meta	Centro de Costo
Contar con las asignaciones presupuestarias precisas para alcanzar las metas propuestas de incrementar la densidad	23-00	Dirección y Coordinación	000-001		Evento	65	Administrativo o Financiero
				Coordinación y Dirección. (Contratación de Recurso humano, bienes y servicios)	Evento	65	Administrativo o Financiero
	23-00	Personas beneficiadas	000-002		Personas	2000	Dirección Técnica

telefónica con la instalación (inversión) de servicios de conectividad para el desarrollo de la telefonía y garantizar su funcionamiento en beneficio de la población de bajos recursos, en los departamentos involucrados en los proyectos.	con proyectos de telefonía y conectividad subsidiados	Personas beneficiadas con recepción de servicios de telefonía y conectividad subsidiados.	Personas	1000	Dirección Técnica
		Personas beneficiadas con supervisión periódica de los servicios de telefonía y conectividad subsidiados.	Personas	1000	Dirección Técnica

## 5.2 Programación Mensual de Productos, Subproductos y Centros de Costo.

La descripción del monto de meta mensual de lo programado por producto, subproducto y Centros de Costo, se detalla en Anexo Cuadro Matriz Programación Mensual No.9.

## 5.3 Detalle de Insumos, Subproductos y Costos de cada Centro de Costo

Los insumos que se necesitan para realizar la entrega a la población objetivo en cada subproducto, se detalla y 2 en Anexo Cuadros de Centros de Costo 1 y 2 , Matriz No. 10.

## 6. PROGRAMACION DE RECURSO HUMANO

En este punto, se programa y detalla el recurso humano necesario para el adecuado funcionamiento de la Unidad Ejecutora, personal técnico, administrativo y operativo para desarrollar las diferentes actividades, identificados por Título de Puesto, Cantidad, Sueldo, Estructura Presupuestaria y Renglones Presupuestarios, información que se detalla en Anexo Cuadro Matriz Programación Mensual No.11

El total de recursos financieros programados de acuerdo a la Gestión por Resultados, con base a las necesidades del ejercicio fiscal 2017 de Centros de Costo, Recurso Humano e Inversión, datos que se consolidan según Cuadro Total Presupuesto en Anexo Cuadro Inversión Total No. 12

## **7. DEFINICION DE INDICADORES DE RESULTADO**

### **INDICADOR 1**

**Nombre del Indicador:**

Acceso a servicios de telefonía y conectividad instalados con subsidio a operadores de telecomunicaciones (transferencia).

**Formula:** Cantidad de servicios de telefonía y conectividad instalados / Total de servicios programados para instalación y recepción en el período. Por valor porcentual.

**Explicación:** Subsidio que se entrega a las empresas operadoras de telecomunicaciones al finalizar la ejecución del proyecto. El porcentaje define el nivel de avance y de ejecución de los proyectos programados para su instalación y recepción durante el período.

### **INDICADOR 2**

**Nombre del Indicador:** Verificación de calidad de instalación y funcionamiento de equipos terminales de telefonía subsidiados.

**Fórmula:** Cantidad de supervisiones para verificación de instalación y funcionamiento de los equipos de telefonía / Cantidad de supervisiones programados de equipos de telefonía. (Evento de actividades de supervisiones de los servicios) por valor porcentual.

**Explicación:** Evento de supervisiones -en campo- para verificar la calidad de instalación de los equipos terminales instalados así como de funcionamiento. . a los servicios de telefonía en campo y a distancia por personal técnico. Esto de acuerdo a las metas programadas, y parámetros establecidos en el contrato respectivo, para garantizar la operatividad y funcionamiento de los servicios de telefonía instalados y subsidiados; esta actividad puede estar apoyada por monitoreo a distancia, de lo cual se lleva el registro y control respetivo.

## **8. DEFINICION DE INDICADORES DE PRODUCTO**

### **INDICADOR 1**

**Nombre del Indicador:** Porcentaje de equipos terminales de telefonía y conectividad instalados y recibidos con subsidio (Transferencia)

**Fórmula de cálculo:** (Cantidad de equipos terminales instalados y recibidos, vrs. Cantidad de equipos programados para instalación y recepción en el período). Por valor porcentual.

**Meta programada 2017:**

Para el periodo de 2017 se programa la Instalación y recepción de 1000 equipos terminales de servicios para el desarrollo de la telefonía.

**Explicación:** La meta de recepción de proyectos instalados, se refiere a las actividades de recepción en campo de los proyectos subsidiados, consistentes en equipos terminales de acceso a servicios para el desarrollo de la telefonía instalados, resultado del subsidio otorgado a operadores comerciales por el desarrollo de infraestructura y de acceso a los servicios de telecomunicaciones. El porcentaje define el nivel de avance y de ejecución de los proyectos. Es decir, la cantidad de equipos instalados y recibidos de acuerdo a la cantidad de equipos programados para su instalación en el periodo.

**INDICADOR 2**

**Nombre del Indicador:** Porcentaje de servicios de telefonía y conectividad supervisados periódicamente.

**Formula:** Cantidad de servicios supervisados vrs. Cantidad de servicios programados para supervisión y garantizar su funcionamiento. Por valor porcentual.

**Meta programada 2017:** La meta propuesta para personas beneficiadas con proyectos de telefonía subsidiados para este período, es el siguiente:

- Supervisión periódica de los servicios de telefonía con conectividad subsidiados = 1000

**Explicación:** La meta de supervisión periódica de los servicios de telefonía subsidiados se refiere a actividades de supervisión en campo y a distancia de los servicios de telefonía instalados y subsidiados, para comprobar y verificar la calidad de instalación y nivel de funcionamiento de los servicios para el desarrollo de la telefonía; y garantizar la operatividad de los proyectos vigentes, según contratos respectivos, en beneficio de las personas de los lugares objetos de los proyecto

Cuando se determina problemas de completación de llamadas o señal de los servicios instalados, se realiza el procedimiento siguiente: a) Se reporta directamente al Operador para el mantenimiento preventivo y correctivo, b) Se incluye en listado para próximas visitas de supervisión en campo.

La información anterior se resume en Ficha Técnica de identificación de Indicadores. (Anexo Cuadros Indicadores 13.1, y 13.2).

## **9. INVESTIGACION Y/O ESTUDIOS DE CAMPO SOBRE COBERTURA Y SITUACION DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Para el desarrollo y ejecución de proyectos de acceso a los servicios de telefonía en las áreas rurales y urbanas de bajos ingresos, se constituye en una de las funciones principales de FONDETEL,; y para lograr resultados que impacten en la población por medio de resultados efectivos, se debe contar con información real, objetiva y precisa, recabada en sitio, desde las propias comunidades rurales y poblaciones municipales.

Sobre este planteamiento, se contempla para los siguientes años impulsar estudios e investigaciones de campo sobre el sector en los distintos Municipios y Departamentos de la República, con el objeto que las autoridades de FONDETEL dispongan de información para elaborar y formular adecuadamente la distribución de los recursos disponibles de acuerdo al presupuesto de inversión anualmente autorizado, y desarrollar los proyectos de telefonía IP (de conectividad) que respondan a las necesidades reales de la población y a su propio potencial de desarrollo productivo

## **10. DESARROLLO DE PROYECTOS CON APOYO DE ORGANISMOS COOPERANTES Y/O INTERNACIONAL**

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional, el Fondo para el Desarrollo de la Telefonía, se contempla el desarrollo, ejecución y operación de proyectos para el desarrollo de la telefonía en 207 municipios considerados con déficit (menor de 2 servicios por cada 100 habitantes) de acceso a servicios de telefonía fija como de acceso a servicios de conectividad.

El presente documento de Plan Operativo 2017 se contempla la ejecución y operación de proyectos en 42 de los 51 municipios priorizados en los planes de gobierno; con el fin de contribuir en la reducción de la brecha digital; sin

embargo, el Fondo contempla desarrollar y ejecutar más proyectos en otros municipios con las mismas características de déficit de acceso a servicios con recursos (materiales, técnicos o financieros) que se consigan por medio de donaciones y/o prestamos si fuese el caso; para el efecto, en su momento se informará ante las instancias para hacer las gestiones correspondientes, con el fin de:

- Contemplar el espacio presupuestario para disponer de los recursos, y
- Viabilizar la ejecución física de nuevos proyectos con los recursos que se obtenga.
- Facilitar la adquisición de otros materiales o equipos necesarios para el desarrollo de los proyectos.

## **OBSERVACIONES**

**Con respecto al tema de proyectos de inversión, se ha considerado no realizarle modificación alguna al presente Plan Operativo Anual 2017, mismo que ha sido entregado en su momento a la Unidad Sectorial de Planificación USEPLAN quien a su vez lo traslado a la Secretaria General de Planificación SEGEPLAN, en virtud que esta Unidad Ejecutora hará las gestiones para lograr recursos de inversión por medio de transferencias de parte del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, o por medio de financiamiento externo para cumplir con las metas propuestas dentro del presente documento.**

**No obstante en la programación mensual relacionada a las matrices se refleja un total de 30 de meta física.**

## **11. ANEXOS:**

### **A: MATRICES:**

De acuerdo a los Lineamientos Generales de Elaboración del Plan Operativo Anual 2017, se detallan las Matrices –de soporte a cada uno de los temas– según el orden indicado.

1. Matriz FODA
2. Matriz de Modelo Explicativo
3. Matriz de Modelo Prescriptivo
4. Matriz de Resultados
5. Matriz de Definición de Actores
6. Matriz de Productos
7. Matriz de Subproductos
8. Matriz de Centros de Costo
9. Matriz de Programación Mensual
10. Matriz de Detalle de Insumos
11. Matriz de Programación Mensual de Recursos Humanos
12. Matriz de Recursos Financieros
13. Matriz Ficha de Indicadores
14. Matriz de Proyectos de Inversión

### **B. DOCUMENTOS DE REFERENCIA / FUENTE: archivos en digital.**

1. Mapas de Pobreza SEGEPLAN-INE 2002
2. Datos de Instituto Nacional de Estadística –CENSO 2002
3. Proyecciones de Población 2017, Datos INE 2003 (Proyecciones 2008 -2020)
4. Datos SIT (2do semestre) de 2013 sobre Crecimiento de Telefonía Fija;
5. Datos SIT (2do semestre) de 2013 Líneas Móviles Pública y Comunitaria;
6. Datos Internet Global a su alcance “Éxito Exportador”. 2012
7. Ley General de Telecomunicaciones - Decreto 94-98.
8. Agenda Nacional de la Sociedad de la Información, 2007.
9. Agenda Nacional de Competitividad 2012 – 2021.
10. Infraestructura en el Desarrollo de AL 2013
11. Datos Inversión y Supervisión Multianual 2016-2018
12. Información y Lineamientos Generales 2017 por SEGEPLAN –Disco Compacto.

13. Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, septiembre 2000.
14. Documento Declaración Universal de Derechos Humanos (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN).
15. Documento Acuerdo sobre Identidad y derechos de los pueblos indígenas (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN).d
16. Documento Conferencia Mundial sobre la Reducción de los Desastres (Mandatos de Observancia General, Disco SEGEPLAN).
17. Documento Política Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032
18. Documento Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032
19. Listado de 51 Municipios priorizados en Plan de Desarrollo - PRONACOM
20. Otros documentos de referencia y consultas en páginas internet.