

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE ARQUITECTURA

"DESCONCENTRACION DE LOS SERVICIOS DE CORREOS Y TELEGRAFOS AREA METROPOLITANA"

TESIS PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA

POR

JORGE MARIO ENRIQUEZ PAIZ
CARLOS RODOLFO MUÑOZ ESTRADA

AL CONFERIRSELES EL TITULO DE
ARQUITECTO
EN EL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA, MAYO DE 1,995

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA

DECANO: ARQ. JULIO RENE COREA Y REYNA
VOCAL I: ARQ. JOSE JORGE UCLES CHAVEZ
VOCAL II: ARQ. VICTOR HUGO JAUREGUI GARCIA
VOCAL III: ARQTA. SILVIA EVANGELINA MORALES CASTAÑEDA
VOCAL IV: Br. NEHEMIAS JARED MATHEU GARCIA
SECRETARIO: ARQ. BYRON RABE RENDON

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN PRIVADO

DECANO: ARQ. JULIO RENE COREA Y REYNA
EXAMINADOR: ARQ. DARIO ROLANDO MARROQUIN TOLEDO
EXAMINADOR: ARQ. HECTOR HUGO DONIS FLORES
EXAMINADOR: ARQ. PEDRO ROLANDO ANLEU DIAZ
SECRETARIO: ARQ. BYRON RABE RENDON

ASESOR: ARQ. HERMAN BUCARO MENDEZ

JORGE MARIO ENRIQUEZ PAIZ

ACTO QUE DEDICO

A DIOS TODOPODEROSO:

Fuente constante de nuestra Intelectualidad y Espiritualidad

A MI MADRE:

Profesora Bertha Angela Paiz Carrillo
Que por su abnegada enseñanza y esfuerzo, supo enca-
minarme a mi triunfo académico.

A MI ESPOSA:

Doctora Marga Elizabeth Chaclán de Enriquez
Por su constante apoyo y amor que me profesa

A MIS QUERIDOS HIJOS:

Khristian Alberto y Jorge Andree
Quienes espero encuentren el camino de la sabiduría
y la honestidad para que puedan ser hombres de bien
para el mañana.

A MIS HERMANOS:

Rinaldo Eliseo, Maura Elizabeth, Carlos y Rocío del
Alba
Con amor fraterno

A MIS AMIGOS DE SIEMPRE:

Henry Alfaro, Mynor y Ernie Palomo
Con quienes he compartido mis más gratas vivencias

A MIS COMPANEROS:

Jorge Sikahall, Ludwin Melgar y Miguel Figueroa
Para que sirva de motivación en sus actividades
diarias

AL PERSONAL DE:

La Unidad de Planeamiento y Programación de la
Dirección General de Correos y Telégrafos
Por su amistad y compañerismo

JORGE MARIO ENRIQUEZ PAIZ

AGRADECIMIENTO

A NUESTRA PATRIA:

Guatemala
Porque demanda nuestra participación activa

A LA FACULTAD DE ARQUITECTURA DE
LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA:

Por haberme dado la oportunidad de adquirir
conocimientos que pondré en práctica en mi
futura vida profesional.

EN ESPECIAL:

A todas aquellas personas amigas y familiares
que de una u otra manera manifestaron su
interés en la conclusión del presente trabajo

MUY EN ESPECIAL:

A mis asesores, los Arquitectos Hermán Búcaro y
Rolando Marroquín, quienes no escatimaron tiempo
alguno para el seguimiento del presente trabajo,
manifestando su alto grado de profesionalismo y
por su efectiva labor de asesoría

A mi hermano político Carlos Barrutia Armas,
por brindarme su incondicional apoyo para la
culminación exitosa del presente trabajo

CARLOS RODOLFO MUÑOZ ESTRADA

ACTO QUE DEDICO

A DIOS TODOPODEROSO:

GRAN ARQUITECTO DEL UNIVERSO

A MIS PADRES:

CARLOS RODOLFO MUÑOZ ORDOÑEZ Y DORA ARGENTINA DE MUÑOZ
PEQUEÑA RECOMPENSA A SUS ESFUERZOS.

A MI ESPOSA E HIJOS:

MARTA IRENE, IRENE MARIA Y CARLOS ALEJANDRO.
CON AMOR Y POR SU INVALUABLE APOYO Y COMPRESION.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

A LA FACULTAD DE ARQUITECTURA.

INDICE

	Página
INTRODUCCION	1
Objetivos Generales	3
Objetivos Específicos	3
Objetivos Académicos	3
Metodología de Investigación	4
Multimetodología de Diseño	4
Técnicas de Investigación	4

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LOS SERVICIOS	6
1.2 EL CORREO EN AMERICA	7
1.3 EL CORREO EN LA EDAD MODERNA Y CONTEMPORANEA	10
1.4 ORIGEN DEL CORREO EN GUATEMALA	11
1.5 ORIGEN DEL TELEGRAFO EN GUATEMALA	14
1.6 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INSTITUCION	17

CAPITULO II

PROBLEMATIZACION

2.1 ANTECEDENTES	24
GRAFICA COMPARATIVA EMPLEADO-USUARIO	25

	Página
2.2 RADIOS DE REPARTO	30
2.3 ASPECTOS A CONSIDERAR EN LOS RADIOS DE REPARTO O DE INFLUENCIA	31
2.4 SITUACION ENCONTRADA EN MATERIA DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	32
2.5 EJECUCION DE LOS SERVICIOS DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	33
2.6 ENTREGA DOMICILIARIA DE CORRESPONDENCIA POSTAL	34
2.7 ENTREGA DOMICILIARIA DE CORRESPONDENCIA TELEGRAFICA	35
2.8 DESCRIPCION Y CONFORMACION DE LOS RADIOS DE REPARTO	35

CAPITULO III

DESCRIPCION DEL SISTEMA

3.1 DESCRIPCION DEL SISTEMA	37
3.1.1 De la central de correos y telégrafos	37
3.1.2 Estructura Administrativa	38
3.2 FUNCIONES PRINCIPALES	42
3.2.1 Funciones formales	42
3.2.2 Funciones reales	43
3.3 DE LAS AGENCIAS URBANAS	43
3.3.1 Demanda Potencial	47
3.3.2 Estimación de la Demanda Efectiva	47

	Página
3.3.3 Disponibilidad de Infraestructura	49
3.3.4 Niveles de Competencia	50
CAPITULO IV	
4.1 UBICACION EN EL SISTEMA	52
4.1.1 Oficinas Centrales	52
4.1.2 Perfil del Terreno a Seleccionar para el Anteproyecto	54
4.1.3 Premisas de Diseño a Nivel Urbano	58
4.1.4 Agencia Interurbana Tipo	60
CAPITULO V	
ANALISIS DEL SISTEMA CENTRAL	
5.1 DEL EDIFICIO CENTRAL	65
5.2 ORGANIZACION INTERNA	65
CAPITULO VI	
6.1 AREAS DE DISEÑO	80
CAPITULO VII	
ANALISIS DEL SISTEMA INTERURBANO	
7.1 AGENCIA INTERURBANA	93

	Página
7.1.1 Aspectos Operativos Generales	93
7.2 AMBIENTES MINIMOS REQUERIDOS EN LA AGENCIA INTERURBANA TIPO	97
7.3 AREAS DE USO SIMULTANEO	102
7.4 AREAS EXTERIORES	104
7.5 CUANTIFICACION METROS CUADRADOS AGENCIA TIPO	105

CAPITULO VIII

AREA DE DISEÑO AGENCIA INTERURBANA

8 METODOLOGIA DE DISEÑO ARQUITECTONICO	107
8.1 Análisis	107
8.1.1 Tormenta de Ideas	107
8.1.2 Areas de Diseño Exterior e Interior	108
8.2 Desarrollo Urbano de la Agencia Interurbana	117
8.2.1 Zonas de Transformación	117
8.2.2 Disposición del Conjunto	117

CAPITULO IX

PROPUESTA DE ANTEPROYECTO AGENCIA CENTRAL	118
---	-----

CAPITULO X

PROPUESTA DE ANTEPROYECTO AGENCIA INTERURBANA TIPO	123
--	-----

CAPITULO XI

11.1	PRESUPUESTO ESTIMATIVO	126
11.1.2	Edificio Central	126
11.1.3	Agencia Interurbana	126
11.2	CONCLUSIONES	127
11.3	RECOMENDACIONES	128
11.4	BIBLIOGRAFIA	129

INTRUDUCCION

La motivación para el desarrollo de la presente Tesis, referente al edificio que actualmente ocupa la Dirección General de Correos y Telégrafos y la prestación de sus servicios tan esenciales para la población del área metropolitana y circunvecinos, surgió del interés y de la necesidad de que en la actualidad se cuente con un ágil y eficaz servicio y que se cuente con la infraestructura adecuada para tal efecto.

La prestación de todos estos servicios se encuentran concentrados en el edificio central, ubicado en la 12 calle y 7a. avenida zona 1, y presta también servicios de igual importancia en algunas colonias o barrios de la ciudad en improvisadas casas o solares que no responden a las necesidades de atención y de servicio. Es por ésto que se hace necesario desde muchos años atrás, el que se ponga en marcha la desconcentración de dichos servicios.

Como es del conocimiento general y es cuestión que no necesita comprobarse, la central de correos y telégrafos, edificio majestuoso y de gran belleza por su riqueza arquitectónica ya no cumple su función como tal, es decir, que no cuenta con ambientes adecuados que le permitan al personal de operación realizar sus actividades diarias. Existe gran cantidad de personal que en forma inadecuada y hacinada, desarrolla su trabajo, aunado a esto la creciente explosión demográfica y la constante migración de personas que dejan la provincia para radicarse en la ciudad necesitados de los servicios postales y telegráficos, hacen que la labor de atención y de servicios sea deficiente.

Dicho de otra manera, la estructura básica de la central de correos y telégrafos ya no está acorde a la realidad nacional para la prestación de estos servicios ni mucho menos sus agencias y sucursales, es por eso el auge que han tenido las empresas postales privadas (Correos Paralelos), que han sabido

establecer sus agencias o centros de atención diseminadas en toda el área urbana, con la consecuente alza de tarifas que de alguna manera la población más necesitada se abstiene de utilizarlos, quedando como último recurso la única entidad estatal que al igual que otras, carecen de todo lo necesario para brindar un buen servicio, creando malestar, desconfianza y credibilidad en la recepción y entrega de los mensajes, además que las sucursales existentes no prestan algunos servicios esenciales y origina que el usuario se encamine desde cualquier punto de la ciudad hacia la central con incomodidad y gastos extras para poder hacer uso de estos servicios.

Los espacios necesarios para las actividades que desarrolla la agencia central y la agencia tipo a nivel urbano, estarán de acuerdo a las demandas de los servicios que prestan. Por consiguiente se hace indispensable el dotar a la población urbana de agencias cercanas a un conglomerado de vecindarios o colonias, obligando así al descongestionamiento del edificio central, en lo que a la prestación en estos servicios se refiere.

Para un mejor entendimiento acerca de la problemática del correo y el telégrafo nacional, se vertirán algunos conceptos generales, se sintetizará su reseña histórica, así como la diversidad de servicios que se prestan en esta dirección general y con base a estos, se hace imprescindible limitar nuestro campo de estudio al diseño a nivel de anteproyecto de una nueva central de correos y telégrafos y a su agencia tipo a nivel urbano, ubicadas de forma estratégica dentro del casco urbano y que satisfagan las demandas de accesibilidad y buen servicio.

En base a estos antecedentes y a lo hasta aquí expuesto, el objetivo general propuesto en este trabajo consiste en: la aplicación de técnicas auxiliares de diseño a nivel de anteproyecto de una agencia central de correos y telégrafos y la de su agencia interurbana tipo.

En base a estos antecedentes y a lo aquí expuesto, el objetivo general propuesto en este trabajo consiste en: la aplicación de técnicas auxiliares de diseño a nivel de anteproyecto de una agencia central de correos y telégrafos y la de su agencia interurbana tipo.

El presente trabajo también fué normado por los siguientes Objetivos Generales:

- a) La formulación de dos proyectos de diseño a nivel de anteproyecto, los cuáles satisfagan las necesidades de la entidad, con la desconcentración de los servicios de comunicación indispensables, logrando así fácil accesibilidad, rapidez en las entregas y envíos, y a la vez satisfaga las necesidades básicas para la prestación del buen servicio y atención tanto para el usuario así como para las personas que ahí laboren, sin olvidar las psicológicas y entornoambientales.

También se definen algunos Objetivos Específicos:

- a) Lograr un análisis y síntesis de la situación actual de los servicios de correos y telégrafos, con el fin de abrir camino para encontrar respuestas a los problemas presentados.
- b) Sugerir una reubicación y acondicionamiento de categoría de la entidad a la altura de otros países que gozan con instalaciones adecuadas dentro de las organizaciones postales y telegráficas.

Objetivos Académicos:

- a) Dotar de nuevos conocimientos a profesionales, estudiantes, en especial a los cursantes de Taller Síntesis de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para cumplir con los objetivos en el diseño del nuevo edificio central de correos y telégrafos y de su agencia interurbana tipo, se aplicará previo al análisis entornoambiental, la multimetodología de diseño, puesto que la misma es ampliamente conocida y eficaz por sus distintas etapas, las que se seguirán de la siguiente manera:

1. La fase de análisis que consistirá: en tormenta de ideas y recopilación bibliográfica.
2. La fase de síntesis, que consistirá: en diagramar el análisis efectuado.
3. La fase de diseño que consistirá: en utilizar una de las técnicas de diseño en la elaboración de las propuestas finales.

Cada uno de los dos Anteproyectos propuestos, será delimitado en su expresión gráfica, al diseño de: Planta/s, Elevación/es y volumetría exterior, ya que esto es indispensable para su comprensión visual.

Técnicas de Investigación:

a) Análisis Directo:

Este consistirá en la recopilación de la información de campo necesario.

b) Información Bibliográfica:

En cuanto a este aspecto, la información que se recopile, será bastante escasa, en virtud de que no existe en la actualidad la suficiente bibliografía necesaria para la obtención de datos, memorias, historias y otros.

c) Investigación de Campo:

Consistirá en recopilar la información necesaria, mediante entrevistas con funcionarios de Correos y Telégrafos, trabajadores, usuarios, así como también la utilización de encuestas, cuestionarios, otros.

Después de haber definido la metodología de estudio y de diseño, y planteado las técnicas de investigación para realizar el presente trabajo de Tesis, se procederá a dar inicio a nuestra investigación, con una breve síntesis de la historia del correo y del telégrafo desde sus inicios hasta nuestros días, presentándolo en el Capítulo I.

CAPITULO I

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LOS SERVICIOS

El término postal deriva de "Pósita" voz latina. La palabra "Correo" se deriva de "Correr", y se refiere a la persona que antigua y primitivamente llevaba corriendo los mensajes, noticias o comunicaciones.

El correo existe desde tiempo inmemorial, podemos afirmar sin temor a equívocos, que el correo nació con el hombre, pues éste, desde que aprendió a transmitir sus ideas y sintió la necesidad de comunicarlas a sus semejantes, procuró los medios más accesibles para lograr ese objetivo.

La historia del Correo está también, íntimamente ligada a la historia de la civilización y a sus procesos geopolíticos, pues la primitiva necesidad del hombre de las cavernas de poder comunicarse, se trasladó luego a las tribus, a las aldeas, pueblos, etc., y aún hoy día no podemos predecir ni preanunciar límites de ese proceso.

No obstante que lo dicho anteriormente, ya nadie lo discute, pues se admite como una gran verdad aceptada en todo el mundo. Existen en la historia universal; grandes vacíos, grandes claros, dígame así, respecto del correo, pues los historiadores, preocupados por investigar los grandes acontecimientos políticos, sociales y económicos registrados en la humanidad, como también la vida de los hombres y mujeres que los protagonizaron, no se han dedicado a buscar antecedentes históricos del Correo propiamente dicho, otros talvez desalentados por la poca información existente o sencillamente desinteresados en las comunicaciones. De manera que lo que se sabe de la materia, surge primero de la necesidad de comunicación o de poder comunicarse, que tuvo el hombre desde su origen, y luego, por los hechos reales que señala la his-

toria, como hechos precursores del Correo y del Telégrafo, que se enunciarán a manera de grandes razgos.

1.2 EL CORREO EN AMERICA

Las tres grandes civilizaciones americanas, la Incaica, la Azteca y por sobre todo la Maya, poseyeron en la época precolombina una adelantada organización de correos.

No es de extrañar que ello así sucediera, si tenemos presente que desde la antigüedad, la evolución progresiva del género humano requirió al aflorar sus manifestaciones de cultura, un servicio de comunicaciones que expandiera su vida de relación.

Cuando la ley inevitable de las transmigraciones de Oriente a Occidente, condujo a los hombres blancos a la conquista del mundo nuevo, la organización postal indígena desapareció para servir luego el Correo Hispánico como elemento básico, por medio del sistema del "Chasquis". Dos culturas distintas como la autóctona americana y la hispana, no pudieron sin que se entablara una lucha decidida en la cual jugaba principalmente el antagonismo religioso.

Los correos en sus génesis y en su finalidad son los mismos, y la organización española, sin mejorar a la india en un principio, la complementa. En este concepto, como en algunos otros, era ley inexorable que el aporte trascontinental debía fundirse con el nativo, generando un nuevo tipo de civilización, sobre las ruinas de la cultura indígena.

El camino ha sido en la antigüedad y es aún en el presente en ciertos países, el elemento primordial de las comunicaciones postales. Claro está, que la ausencia en México y en el Perú, así como en Guatemala, de vehículos rodados y bestias de montar hacía innecesaria la existencia de caminos de buen trazo



"EL MENSAJERO DEL SOL" DE LOS AZTECAS



"EL URUYU"

Sistema de transportes sobre los ríos y precipicios, que utilizaron los Incas.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barreda, Guatemala 1960.



Personaje sudamericano de la época Colonial que haciendo uso de caballos transportaba la correspondencia a poblados lejanos.

FUENTE.: Geografía e HISTORIA de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barreda. Guatemala 1960.

y sólido pavimento, pero es innegable el hecho de contar con ellos, especialmente el segundo de los países nombrados, que facilitó las comunicaciones.

1.3 EL CORREO EN LA EDAD MODERNA Y CONTEMPORANEA

No existe cambio fundamental en la edad moderna, pero lo que es evidente es que en esta época se registra un hecho precursor del correo contemporáneo. La Asamblea Nacional Francesa, en el año 1790, vota por una ley fundamental, determinando: "El secreto de las cartas es inviolable, y bajo ningún pretexto podrán ser éstas abiertas por los individuos o por corporaciones".

A este acontecimiento, se sumó la instauración del Correo público en varias naciones del mundo, luego la utilización de la navegación de vapor, del ferrocarril, que marcaron una etapa precursora y coadyuvante a la modernización del correo internacional.

La existencia de organizaciones postales nacionales, nacidas ante la necesidad de ordenar esta actividad dentro de las propias fronteras de cada país, generó la necesidad de crear un organismo internacional que regulara las relaciones internacionales de las administraciones postales, siendo esa necesidad la Génesis de la creación de "LA UNION POSTAL UNIVERSAL", del cual nos referiremos posteriormente.

La historia guarda en este aspecto, valiosos antecedentes que se relacionan con el mismo, tanto en sus orígenes como en su posterior avance, pero por razones propias de la síntesis que debe privar en el marco de este parcial tema de nuestro estudio, nos concretaremos a describir los hechos más sobresalientes que la destacan dentro de la era moderna y contemporánea.

1.4 ORIGEN DEL CORREO EN GUATEMALA

En el año de 1823, debido a la necesidad de comunicarse entre los pueblos, se principió a crear las Estafetas Postales, habiendo creado en aquella época en nuestro país las siguientes: Antigua Guatemala, Cuyotenango, Cobán, Chiquimula, Huehuetenango, Gualán, Mazatenango, Petén, Quetzaltenango, Retalhuleu, Sololá, Salamá, Totonicapán y Zacapa.

En el año de 1831, se fundaron las Estafetas de Guatemala, Chiantla, Tapachula e Izabal y sucesivamente de acuerdo a la necesidad que tenía cada pueblo, se fueron formando más estafetas.

En el año 1836, por decreto se establece en Guatemala, una administración principal de Correos Nacionales, considerando ser ésta el centro de varias costas transversales.

En 1851, comenzaron a celebrarse los primeros contratos para el transporte de correspondencia por vía fluvial y marítima, entre los principales puertos del Océano Pacífico y el Mar del Caribe, a lo largo de la costa centroamericana, y poco después se establecieron comunicaciones marítimas directas con países de ultramar en el año 1858.

Al año siguiente, se encontraban en Guatemala, las Diligencias-Correos, vehículos terrestres que se difundieron en toda América, las cuales duraron unos 30 años, hasta ser reemplazados por el ferrocarril.

El primer transporte de correspondencia por medio de diligencia se realizó entre la ciudad capital de Guatemala y Amatitlán, siendo el porte de franqueo (precio) de un Real, sucesivamente se fueron estableciendo nuevas líneas creadas por personas interesadas en prestar este servicio. En 1866, la Administración de Correos, saca a licitación contratos por término de seis meses para la conducción diaria de correspondencia entre esta capital y poblaciones de Antigua Guatemala y Amatitlán, una vez

por semana, al Puerto de San José, llevando al mismo tiempo la correspondencia de todos los lugares intermedios entre dichas poblaciones.

La conducción de la correspondencia para los departamentos de los altos, se inicia en el año 1871, estableciendo carreras o rutas de ida y vuelta entre esta capital y Quetzaltenango, trayecto que se cubría en tres días; el aviso de la entrada de la diligencia a cualquier poblado se hacía por medio del toque del clarín, para que todas las personas concurrieran a recibir su correspondencia.

Desde el año 1871, Guatemala puso en circulación estampillas postales, y en consecuencia con esto, la administración prohibió a las oficinas particulares, continuar con el servicio de envío de correspondencia que no llevara estas estampillas, y para contravenir esta disposición, la administración postal rigió desde entonces como el ente estatal.

Posteriormente se hicieron los arreglos para que la entidad estatal del correo pudiera tener a la venta estampillas y otros servicios en oficinas, dándole oportunidad a los particulares a hacerlo previo la fiscalización gubernamental y así poder funcionar ambas, siempre que se respetaran las tarifas y normas de recepción y conducción de documentos establecidos por la administración del correo.



Fotografía histórica de ese entonces moderno y competente servicio de diligencias, propiedad de los señores Argüelles y Melgarejo. Inició sus operaciones el 19 de diciembre de 1851, prestando servicio diario entre la Capital y Amatitlán.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barrera, Guatemala 1960.

1.5 ORIGEN DEL TELEGRAFO EN GUATEMALA

El telégrafo, invento maravilloso para comunicarse a gran distancia y con toda rapidez, ha venido prestando sus servicios al país desde su instauración, que tuvo lugar el 15 de marzo de 1873, habiéndose construido la primera línea entre la ciudad capital y la ciudad de Amatitlán.

Gracias al perseverante y decidido apoyo que prestó el gobierno de ese entonces, y los que le sucedieron, el telégrafo, se encuentra hoy aún funcionando, pero, sin haberle hecho ninguna reforma.

En abril de 1867, el Barón Oscar Dutiel, de origen francés, auxiliado por los guatemaltecos Salvador Cobos y Francisco Alvarez, establecieron una línea telegráfica entre Amatitlán y la ciudad capital, la cuál consistiría en una línea de alambre de hierro que comunicaba las dos estaciones instaladas, las cuáles funcionaban por medio de aparatos escritores de registro del sistema Morse.

Los acontecimientos políticos del año 1871, trajeron al país, hombres que estimaron el valor del telégrafo como un auxiliar poderosísimo para la administración pública y como un elemento de desarrollo para las relaciones comerciales y otras actividades. Fué entonces el sistema teleográfico americano, inventado por Samuel Finley B. Morse, quién tuvo formal y fundada esperanza de que se formara e implementara en Guatemala el telégrafo. El 15 de marzo de 1873, se implantó en Guatemala este nuevo sistema por cuenta de la nación, realizándose la primera correspondencia entre la capital y Amatitlán, sobre la misma línea ya instalada.

El señor Stanley McNider, natural de Montreal, Canadá, telegrafista competente, se hizo cargo de la construcción de las nuevas líneas y de la organización del servicio comenzando por enseñar a varios

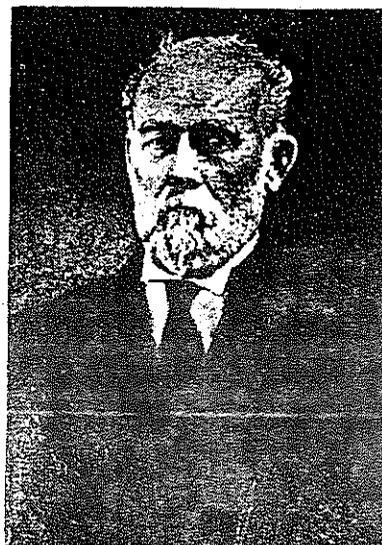
jóvenes guatemaltecos, de modo práctico, todo lo referente al movimiento complicado del telégrafo electromecánico.

Condujo a aquellos jóvenes bajo su dirección técnica, para que en 1873, ya pudieran trabajar en las estaciones de la ciudad capital, Amatitlán, Escuintla, Santa Lucía Cotzumalguapa, Puerto de San José y Antigua Guatemala. "Este es el origen de esta Institución, que hoy presta a Guatemala servicios de una importancia incalculable".

SAMUEL FINLEY BREESE MORSE



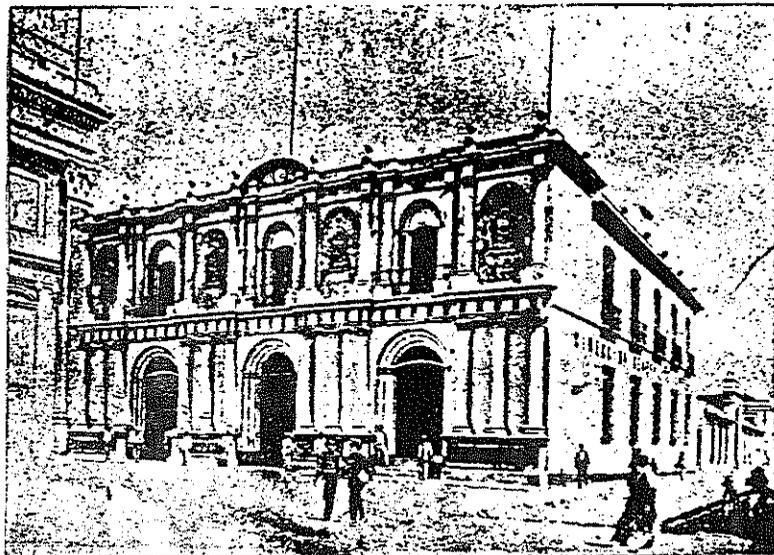
Nació el 27 de abril de 1791 en la ciudad de Charlestown, utilizando la primera línea de Washington a Baltimore el 24 de mayo de 1844, haciendo su nombre inmortal; falleció el 2 de abril de 1872, dejando tan insigne descubrimiento para bien de la humanidad.



STANLEY MAC-NIDER

Nació en Montreal, Canadá el 13 de abril de 1838, Telegrafista competente, construyó en Guatemala las primeras líneas telegráficas y telefónicas de la organización del servicio, como fruto de la revolución del año 1871 y fundó la primera Escuela de Telegrafía. Falleció en esta capital el 5 de febrero de 1916 a la edad de 78 años.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barrera. Guatemala 1960.



Fotografía No. 1

Primer edificio de Correos de Guatemala, construido en el año de 1876, en la 6a. Avenida Sur, entre 13 y 14 calles, en lo que fue el Convento Franciscano, hoy edificio que ocupa la Dirección General de la Policía Nacional.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barreda. Guatemala 1960.



Fotografía No. 2

El mismo edificio de Correos que fue objeto de varias reformas, inaugurado el 21 de noviembre de 1908, destruido por los terremotos de 1917-1918.

1.6 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INSTITUCION

Dentro de la problemática de los servicios Postales y Telegráficos, se hace necesario describir algunos antecedentes históricos, los cuales nos darán una idea más clara de la necesidad de darle solución inmediata a lo inoperante del sistema, debido a lo no actualizado de su infraestructura física y administrativa (en donde se involucra la desconcentración, como solución), la cual data desde la revolución de 1871, encabezada por los caudillos, Capitán General y Licenciado Miguel García Granados y el Teniente General Justo Rufino Barrios, los cuales llevaban sus manifestaciones inmediatas a la promesa de un cambio de principios políticos y la estructura ideológica, aspiraciones bastas para renovar toda la vida administrativa del país, dirigiéndose hacia el progreso y bienestar público.

Las innovaciones introducidas a la administración del Correo y el Telégrafo, son dignas de todo encomio y del mayor recuerdo, sin olvidar que tan importantes servicios, si bien vino a llenar perentoriamente la necesidad para la vida del país en ese entonces, no recibió el impulso para su desenvolvimiento, sino después del triunfo de dicha revolución en 1871, comenzando por su instalación adecuada en un amplio edificio, como se describe a continuación:

Este edificio para cumplir su función en un local apropiado y en consonancia con los adelantos de la época, fue instalado en lo que fue el Convento Franciscano (hoy palacio de la Policía Nacional), al costado del templo de San Francisco, entre la 6a. Avenida Sur y 14 calle Oriente. En 1917-18 la ciudad de Guatemala fue sorprendida con una serie de terremotos, derribando un hermoso edificio de dos niveles con que contaba el correo, inaugurado en 1876.

Posteriormente fue objeto de varias reformas sustanciales, entre ellas la construcción de una

torre y la colocación de un reloj bastante grande de tres carátulas e inaugurado el 21 de noviembre de 1908 (ver fotografías 1 y 2) y por cuyos acontecimientos fué trasladado el correo de emergencia al parque "La concordia", que se llamó también de "Las Victorias" hoy "Enrique Gómez Carrillo". (ver fotografía No.3), después a la estación de Ferrocarriles del Norte, que en ese entonces se localizaba en los llanos de Gerona, luego a la 8a. avenida sur, entre 11 y 12 calles, (ver fotografía No.4), de allí en 1920 a la 7a. avenida sur entre 12 y 13 calles, lugar que antes había ocupado la Aduana del Tabaco y después al Cuartel General Militar de la Guardia de Honor Presidencial. El ramo del telégrafo fué alojado en unas cobachas de madera que construyeron en donde estuvo el Estadio Escolar, contiguo al puente de la Penitenciería (hoy edificio del Crédito Hipotecario Nacional), lugar en el que permaneció el telégrafo hasta la caída del presidente Manuel Estrada Cabrera.

A raíz de los terremotos de los años 1917-1918, en virtud del acuerdo gubernativo del 12 de Abril de 1919, se estableció un timbre de reconstrucción, siendo de un Real (12 1/2 centavos) para aplicarlo a toda clase de correspondencia para el interior y el exterior del país, y de dos Reales (25 centavos), para aplicarlo a los telegramas, esto en la época del presidente Estrada Cabrera y modificado más tarde en el gobierno del General Lázaro Chacón, en virtud del Decreto Gubernativo 955 del día 3 de Octubre de 1927, por el que se creó una estampilla de valor de un centavo de Quetzal, llamado Timbre de Reconstrucción, sostenido por los regímenes posteriores.

La finalidad de aquel gobierno, era emitir timbres de reconstrucción para ambos ramos (Correos y Telégrafos), y que cada uno por separado, pudiera construir su propio edificio, pero en el entonces gobierno del Gral. Jorge Ubico, se dispuso hacer un sólo edificio para los servicios de comunicaciones,

en el que deberían de funcionar los servicios Postales, Telegráficos, Telefónicos y de Radiodifusión, tomando en cuenta que todos los servicios en un día cercano contribuirían a formar un solo organismo, como consecuencia de que éstos tienen funciones de gran afinidad y los cuales exigen un desarrollo armónico.



Fotografía No. 3

Fotografía tomada al cuerpo de Carteros de la Central de Correos en el año de 1920, en una de las entradas al parque "Concordia", hoy "Enrique Gómez Carrillo", lugar que se destinó para que de forma improvisada pudiera funcionar el Correo, después de los terremotos de 1917-1918.



Fotografía No. 4

Edificio de Correos que funcionó en la 8a. Avenida Sur entre 11 y 12 calles, durante el año 1920, de donde fue trasladado posteriormente a la 7a. avenida Sur, antigua Guardia de Honor.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala, Sus Estudios. Pedro F. Barreda. Guatemala 1960.

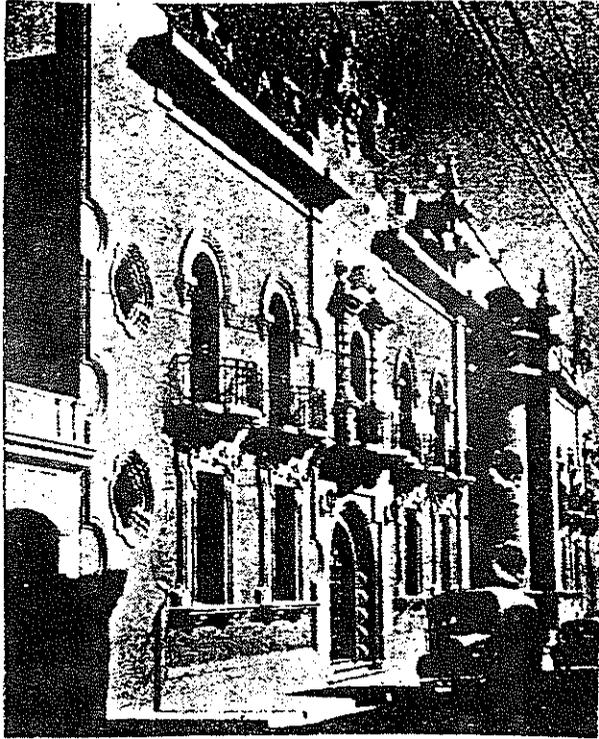
En Septiembre de 1938, se principió la construcción del edificio, y a los cuatro meses siguientes, se dispone la fusión de los servicios de correos y de comunicaciones, ésta se llevó acabo en virtud de Acuerdo Gubernativo del 13 de Enero de 1939, entrando en vigor en Julio del mismo año.

La unión de los servicios que en el edificio en construcción se perfilaba, era completada con la unión administrativa, convergiendo hacia el mismo propósito, en hacer que los servicios de comunicaciones fueran una sólo entidad. El palacio de comunicaciones sería y es ahora ya terminado, un edificio honra ilustre de Guatemala, el cual fué inaugurado el 10 de noviembre de 1940, siendo el diseñador de este edificio el señor Pérez de León y su constructor el señor Manuel Moreno Barahona, a un costo de Q.207,398.00. (1)*

Su arquitectura es una remembranza a la Arquitectura Colonial, considerada por algunos críticos como anacrónica. Pero el edificio es un claro ejemplo representativo de nuestra arquitectura moderna, conceptuado dentro de un Eclectisismo (de inspiración propia) del General Ubico. Su arco inspirado en el de Santa Catalina de Antigua Guatemala. Se puede ver en la arquería del edificio, en sus paredes anchas, arcos de medio punto con estrillas decorativas al estilo barroco, barandas de hierro forjado y amplias escalinatas por donde han pasado hombres ilustres y de gran valor para la institución.

Hasta aquí finaliza esta breve reseña histórica de la institución, que a pesar de los años ha sabido sobrevivir y permanecer talvez con exageración en el mismo estado (físico y Administrativo) de aquel entonces.

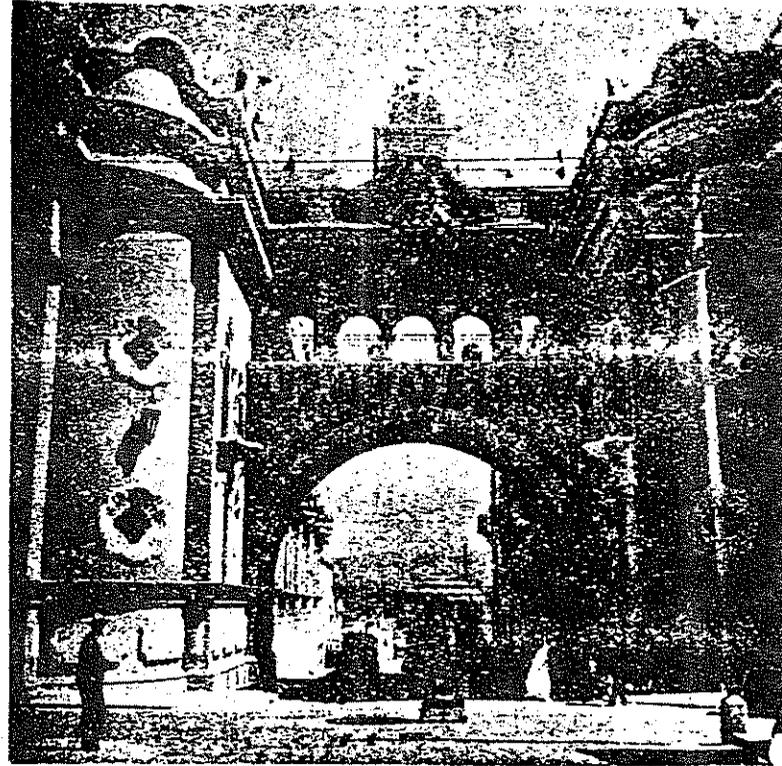
(1)* Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barreda. Guatemala, 1960.



Fotografía No. 5

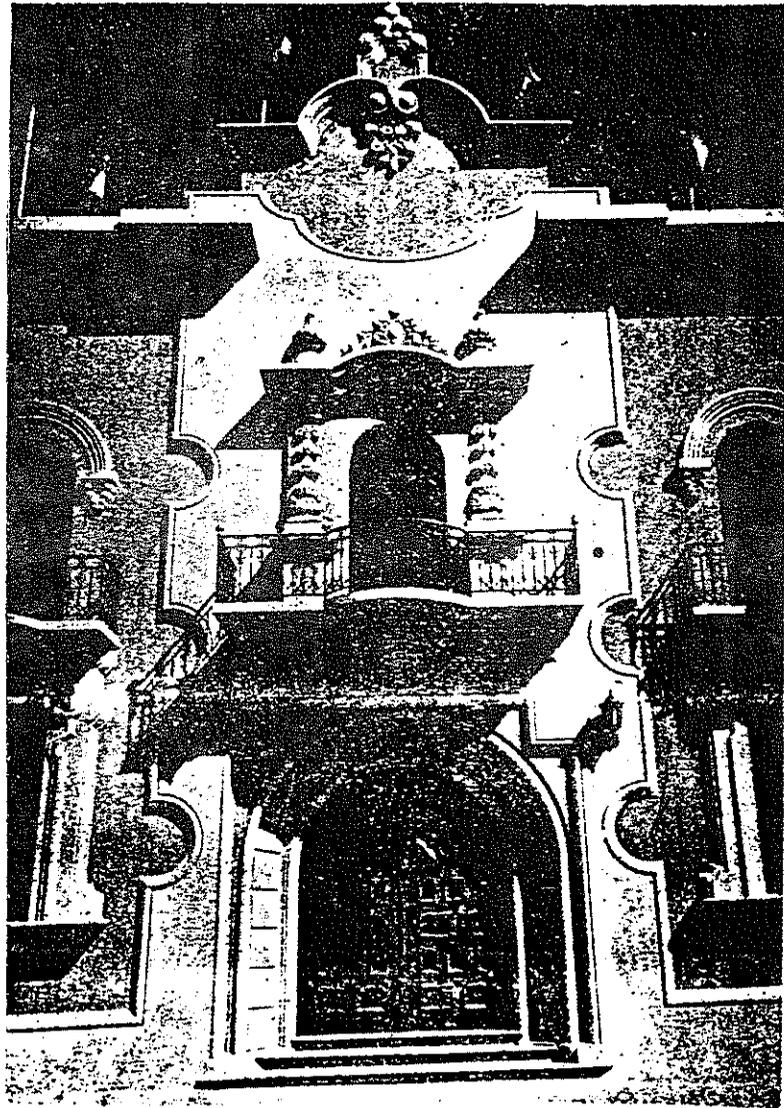
Fotografía perspectivada, tomada sobre la 7ª. Avenida zona 1 de Norte a Sur, que muestra la fachada principal de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barreda. Guatemala 1960.



Fotografía No. 6

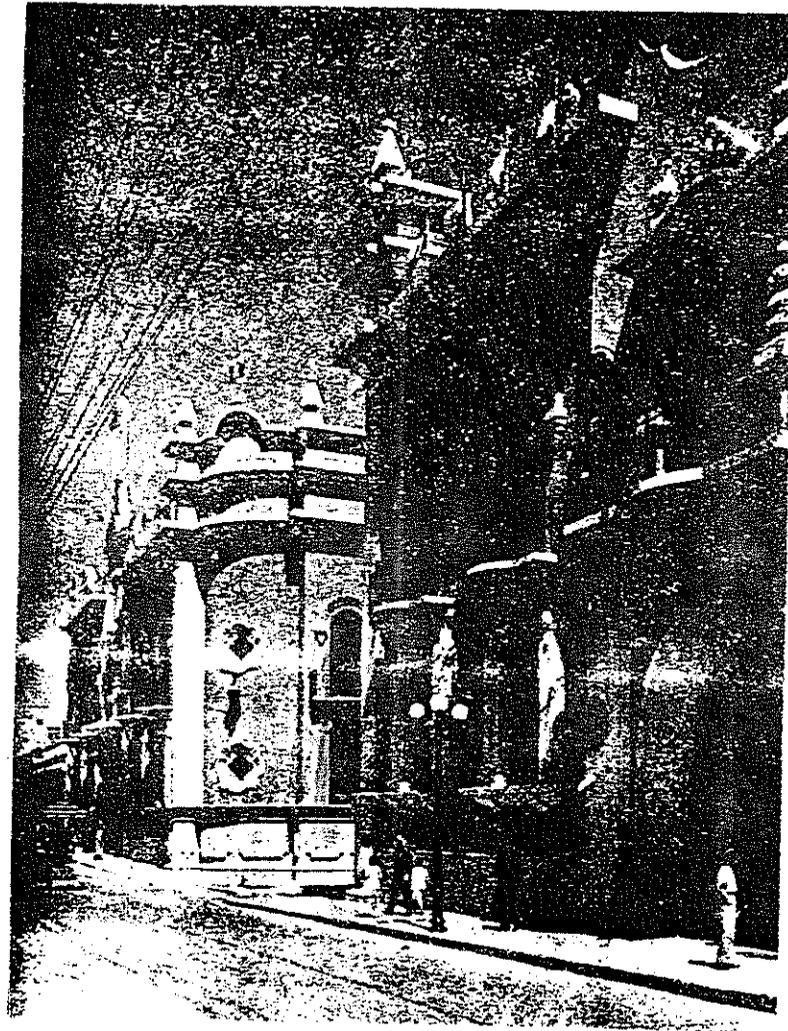
Arco Monumental y de gran belleza, símbolo propio de la Institución, que une las dos alas de que está compuesta la Dirección General de Correos y Telégrafos, que parte de la 12 calle entre 7ª. y 8ª. avenidas de la zona 1.



Fotografía No. 7

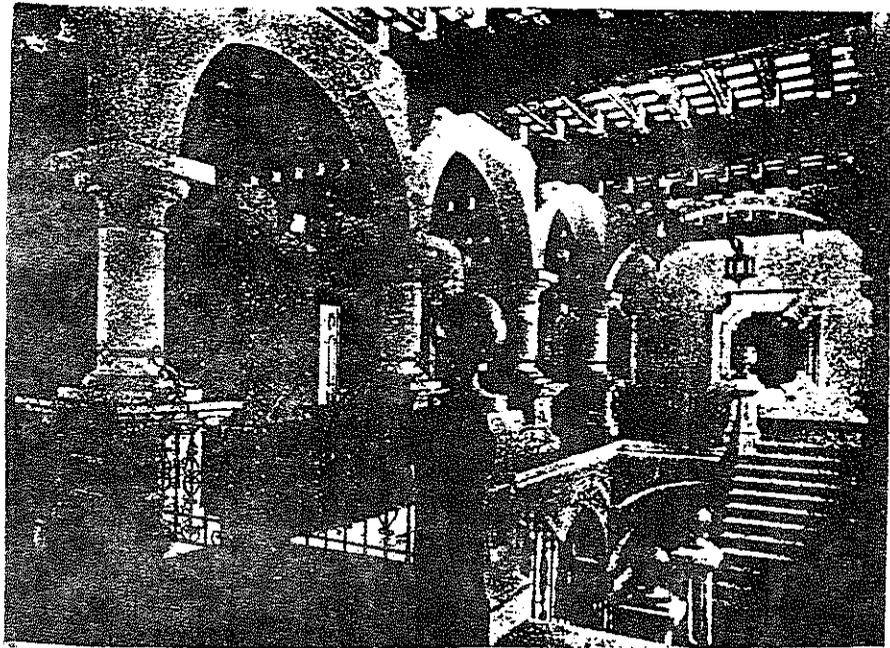
Detalle de la fachada principal ala Norte y puerta de ingreso al área operativa de la DGCT.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barreda. Guatemala 1960.



Fotografía No. 8

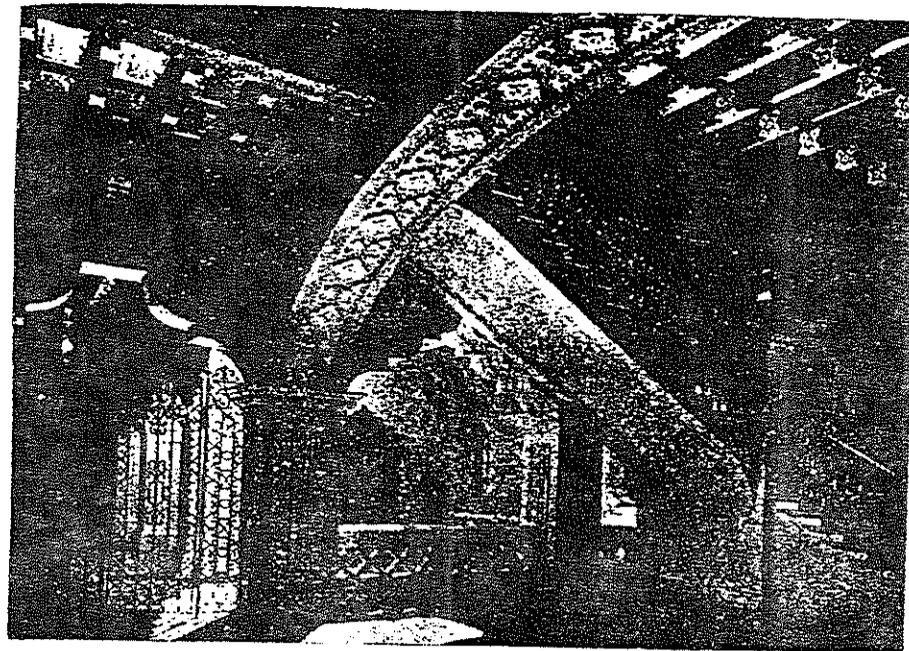
Fotografía perspectivada, tomada sobre la 7a. Avenida de Sur a Norte, en donde en primer plano aparece el ala Sur del Edificio y la puerta de ingreso al área administrativa.



Fotografía No. 9

Vestíbulo en el segundo nivel, ala Norte en donde funcionan las jefaturas del sector operativo de Correos y Telégrafos.

FUENTE: Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barrera. Guatemala 1960.



Fotografía No. 10

Vestíbulo en el primer nivel, ala Sur en donde funciona todo el sector Administrativo de la Institución. Puede apreciarse la riqueza arquitectónica que posee.

CAPITULO II

2.1 ANTECEDENTES

En lo referente a la problemática del servicio, actualmente la Dirección General de Correos y Telégrafos, cuenta con una desconcentración parcial en cuanto a servicio y sector operativo; sin embargo, toda la correspondencia postal y telegráfica recibida en agencias y sucursales de la ciudad capital, regresa a la central para una nueva clasificación, provocando un recargo de trabajo en las distintas secciones de operación, con la consecuente pérdida de tiempo en el envío y/o entrega de las mismas a sus destinatarios. Además, del manifiesto congestionamiento en el edificio central, pues desde que se inauguró en el año 1940, dieron inicio las operaciones con un mínimo de 280 empleados (ambos ramos), para poder atender una demanda de 400,000 habitantes capitalinos aproximadamente. En la actualidad, en el mismo edificio laboran un total de 2,132 trabajadores, para atender una demanda de 2.750,000 habitantes que conforman las zonas urbanas de la ciudad capital. (Ver gráfica No.1).

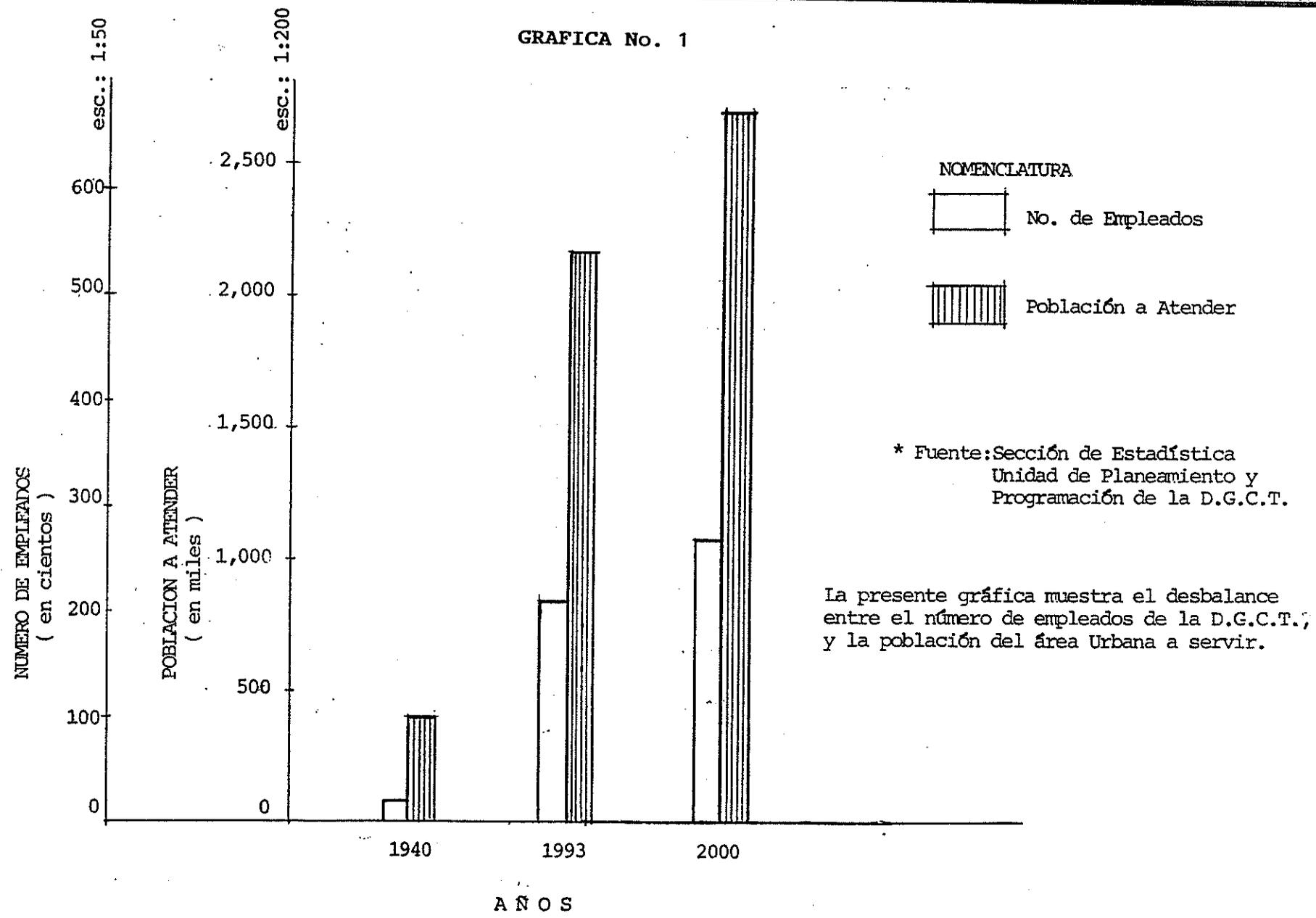
Este hacinamiento humano, la mala organización de los procesos operativos, el volumen de tráfico de la correspondencia postal y telegráfica, la insuficiencia de infraestructura básica y la desconcentración parcial de los servicios, como es de suponer, repercuten negativamente en la prestación de buenos, seguros y ágiles servicios.

La evacuación de los despachos de correos y encomiendas que llegan al Aeropuerto Internacional, es lenta, pues para su conducción hacia la central, se utiliza sólo un vehículo tipo camión, sin contar con la debida seguridad para su transportación hacia la central, que ha originado constantes asaltos y pérdida de las piezas y encomiendas postales.

Lo mismo ocurre con la evacuación de los 255 buzones* establecidos en toda el area urbana, donde

*FUENTE: Unidad de Estadística, Dirección General de Correos y Telégrafos. Año 1994.

GRAFICA No. 1



NOMENCLATURA
[Empty Box] No. de Empleados
[Hatched Box] Población a Atender

* Fuente: Sección de Estadística
Unidad de Planeamiento y
Programación de la D.G.C.T.

La presente gráfica muestra el desbalance entre el número de empleados de la D.G.C.T. y la población del área Urbana a servir.

GRAFICA COMPARATIVA EMPLEADO - PUBLICO

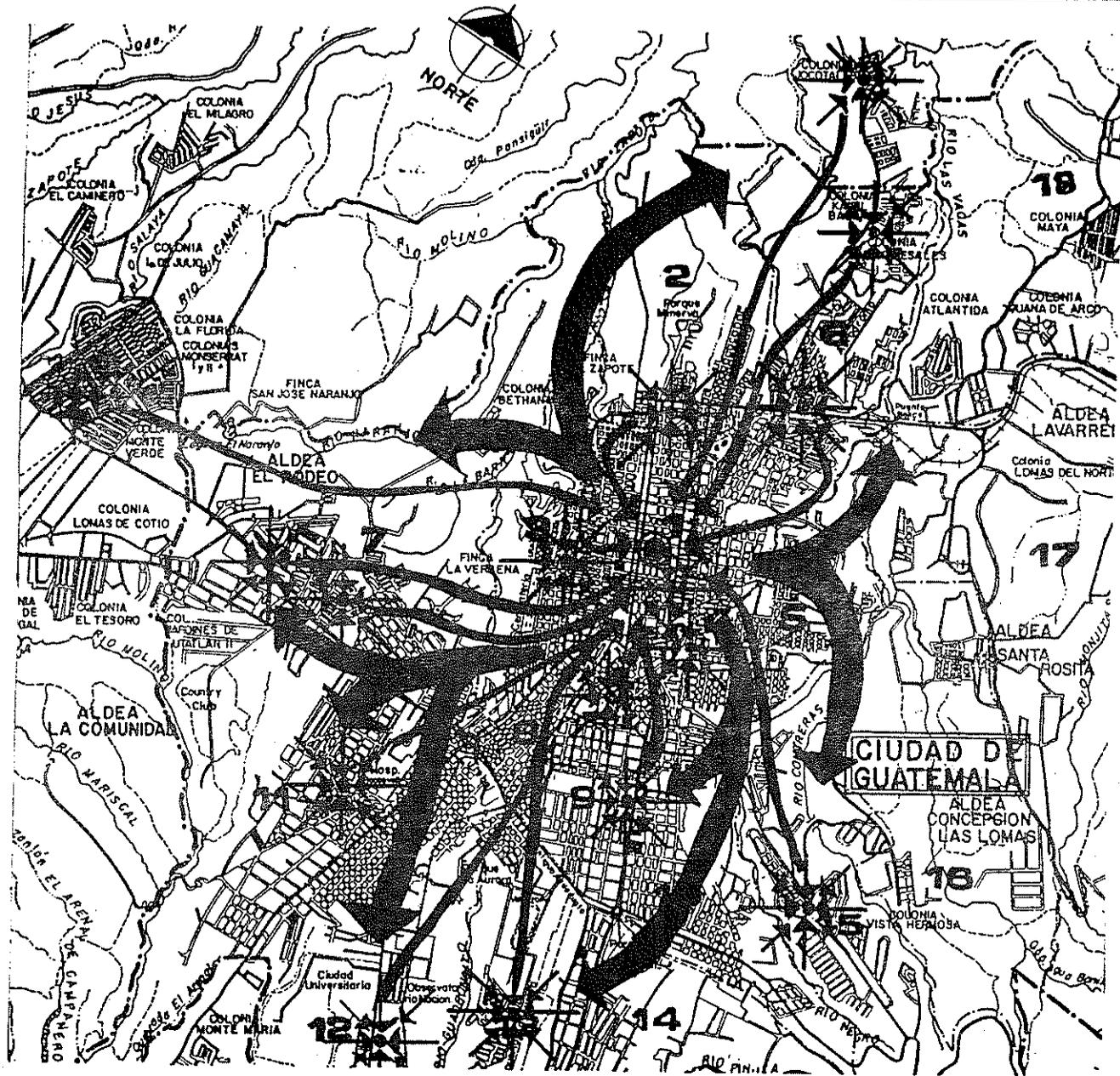
unicamente se realiza una recolección diaria.

La clasificación, ordenamiento y su distribución domiciliaria (cartas y telegramas), sigue concentrada en el edificio central, fuente de donde converge todo el tráfico de trabajo de y para el interior de la república, así como para el exterior del país (correspondencia internacional), y de donde se produce la evacuación total de la correspondencia postal y telegráfica. Esta desconcentración es infuncional, por cuanto es manifiesto el retraso que sufren estos envíos. Lo mismo ocurre con la evacuación en agencias y sucursales. (Ver gráfica No.2)

La misma explosión demográfica, la constante migración de familias completas del interior del país hacia el centro urbano de la ciudad capital, y la forma desordenada con que son acomodadas, la escases de recursos humanos (carteros y mensajeros), ha ocasionado el ensanchamiento de los radios de reparto y con el consecuente recargo y atraso en la entrega de los mensajes, habiéndose agravado esta situación desde el terremoto del año 1976 y también por el auge de la construcción en toda el área urbana de la ciudad capital.

El correo y el telégrafo tiene que mejorar para ser funcional, esto poniendo en marcha un plan de forma inmediata para darle solución a todos sus problemas y más aún, si no cuenta con planes de expansión para el futuro, dicha institución tiende a desaparecer como ente estatal y ser absorbido por entidades privadas con todas sus deficiencias y con el estancamiento en donde se encuentra sumergido.

Merece especial atención lo relativo a vehículos para atender tareas diarias, agregando a tal insuficiencia, su antigüedad y el mal estado físico y de funcionamiento, dado el trajín a que son sometidos.



GRAFICA No. 2

NO MENCLATURA

- 
 Central Correos y Tel.
- 
 Agencia o Sucursal
- 
 Indica Afluencia de Usuarios vecinos a Agencias.
- 
 Indica encaminamiento: tráfico postal y telegráfico hacia la central.
- 
 Indica reencaminamiento de la central hacia las Agencias urbanas.
- 
 Indica Llegada de Agencias Tráfico postal y Teleg. a la central.
- 
 Indica Salida de Correspondencia postal y teleg. de la central, conducida nuevamente hacia el lugar de origen (Agencias).

En este procedimiento se efectúan tres clasificaciones de la correspondencia postal y dos de la telegráfica, con consecuencias graves de pérdida de tiempo y desgate de la mano de obra antes de llegar a sus destinatarios.

* Fuente: Unidad de Planeamiento y Programación, D.G.C.T., Guatemala, año 1993.-

Se considera también base importante de esta problemática (origen de este estudio), la serie de propuestas y recomendaciones así como solicitudes de organismos internacionales y despachos gubernamentales dirigidos al Organismo Legislativo, para que se trate con seriedad y de forma inmediata este problema.

Se cuenta con el anteproyecto del Doctor Daniel Cerqueiro, de nacionalidad argentina, experto consultor de la UPU/PNUD (Union Postal Universal/Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), en materia postal y telegráfica y que en su informe final referente a el correo y telégrafo guatemalteco elaborado a fines del año 1987, titulado: "Anteproyecto de Creación de la Empresa de Correos y Telégrafos" (EMPOSTEL), del que se refiere de la siguiente manera: Congestionamiento de los servicios en el edificio central...El actual edificio donde se concentra la prestación de los servicios en mayor número, data del año 1940, el cuál fué construido sin preveer la modernización ni el incremento que en un futuro podría tener el servicio postal y telegráfico, y que en la actualidad se hace necesaria la desconcentración de los servicios, pues en las condiciones imperantes, es imposible prestar un servicio eficiente que satisfaga las necesidades del público usuario (2)*.

Se cuenta también con el informe entregado por la Dirección General de Correos y Telégrafos, en Julio de 1986, al Ministerio de Comunicaciones Transporte y Obras Públicas, titulado "Propuesta de Solución a los problemas planteados en el Diagnóstico Operacional del Minisctop", el cuál en su inciso 6.4, dice: "Edificios...resulta ya insuficiente e infuncional para la gama de servicios que se prestan y por la cantidad de personal laborante así como el congestionamiento y hacinamiento humano, lo que no

(2)* Informe Anual. UPU/PNUD, Daniel Cerqueiro. Diciembre 1987.

permite prestar un servicio de calidad". (3)*

Estas recomendaciones y propuestas, aunadas con el sentir de cada uno de los empleados y usuarios que convergen en la actividad postal y telegráfica, bajo una constante falta de servicios adecuados y con un bajo nivel psicológico y motivacional, factores que intervienen en el detrimento de la institución.

Y por si esto fuera poco, existe una condicionante mas, que impide una reorganización de servicio y personal de manera inmediata en las instalaciones existentes ya que el actual edificio central no puede sufrir modificaciones que esten a la altura de los avances tecnológicos actuales ni mucho menos pensar en algun cambio de estructura o de forma. Esta condicionante coincide con la historia del arte de nuestra ciudad, la principal data del 9 de noviembre de 1981, en donde el entonces ministerio de educación, coronel Clementino Castillo, puso de manifiesto el Acuerdo Ministerial 923-81, que en alguno de sus párrafos dice textualmente asi:

EL MINISTERIO DE EDUCACION

CONSIDERANDO: Que es necesario someter a régimen especial, para su protección y conservación aquellos inmuebles que ameriten ser declarados como Monumentos Históricos y Artísticos en el territorio de la República de Guatemala.

(3) Informe D.G.C.y T., Diagnóstico Operacional. Julio, 1986.

CONSIDERANDO: Que el edificio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, ubicado en la 7a. avenida y 12 calle de la zona 1, constituye una obra arquitectónica sin estilo artístico definido, es decir que está conceptuado dentro de un Eclectisismo propio de la época del General Jorge Ubico, por lo que tiene una conjugación de elementos de Arquitectura Colonial Guatemalteca.

ACUERDA:

Artículo 1o. Declarar MONUMENTO NACIONAL el edificio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, el cual figura en el Registro de la Propiedad Inmueble. (4)*

Estando de acuerdo con todo lo anteriormente expuesto y por sobre todo con el último acuerdo ministerial, que de manera indirecta, pero con mucha consecuencia, avala el presente trabajo de tesis y el poder formular mediante el seguimiento de la presente investigación, la alternativa de desconcentración de estos servicios.

2.2 RADIOS DE REPARTO

Es evidente que la distribución de la correspondencia en las zonas urbanas constituye un serio problema, siendo su principal obstáculo el dimensionar en su mayor equilibrio, las áreas de dis-

(4)* Copia del Acuerdo Ministerial enviado al Instituto de Antropología e Historia con fecha 9 de noviembre de 1981. Registro de la Propiedad, bajo los números 1283,58,1867,533,559 y 34; folios 57, 240, 54, 289, 174 y 145 de los libros 38, 9 y 63 de la ciudad de Guatemala.

tribución de forma tal, que el servicio pueda ser lo más económico posible, evitando en la mayor medida, la cobertura de áreas que por diversas circunstancias, no reúnan las condiciones necesarias de accesibilidad y seguridad, catalogadas como de alto riesgo.

Al fijar la extensión del área de distribución de cada oficina dentro de una misma ciudad, deberán ser examinados una serie de aspectos y factores además de los ya referidos, entre los cuales pueden mencionarse: densidad de población, características catastrales de la zona, límites naturales (constituidos por parques, vías ferreas, cursos de agua y otros).

El número y extensión de los repartos se basan en la disponibilidad del personal de cartería o mensajería, que permitan una distribución adecuada en toda la jurisdicción de la oficina, debiéndose esforzar por diseñar dentro de lo posible un equilibrio del volumen de trabajo entre las diferentes zonas, de tal manera que al repartidor no se le dificulte la entrega domiciliar y que su área de influencia no sea tan grande. En consecuencia, se entraran a considerar algunos aspectos que inciden en el dimensionamiento de un radio de reparto, así como su configuración detallada y corregida.

2.3 ASPECTOS A CONSIDERAR EN LOS RADIOS DE REPARTO O DE INFLUENCIA

Teniendo en cuenta el diagrama de repartos para la ciudad capital, dada la desconcentración, se requiere la utilización de 202 carteros, necesarios para otorgar vacaciones y suplir ausencias eventuales por enfermedad u otros motivos, por lo que es recomendable sugerir que esta cantidad sea incrementada en 29 plazas más, tomando en consideración de que cada cartero disfruta de 45 días corridos de vacaciones al año (30 días hábiles) y que las mismas debe gozarlas en un período de diez meses como máximo, por lo que resulta aconsejable que dicho personal este ausente durante el mes de

diciembre y primeros días del mes de enero en virtud de la gran demanda de correspondencia postal y telegráfica y por el índice de ausentismo que alcanza el 4% anual. (5)

Para que puedan ser satisfechos estos radios de reparto, en principio se debe contar con la cantidad necesaria de personal y procurar que el personal distribuidor nuevo, efectue una práctica en esa función por espacio de tres meses como mínimo, antes de afectarlo a la cobertura definitiva de algún reparto definitivo. Otro aspecto muy importante es que dentro del sector de cartería y mensajería exista rotación de los repartos para que haya conocimiento de todos ellos en ausencia de algún titular.

En consecuencia de la nueva organización de repartos a nivel urbano de la ciudad capital, se está dando el primer paso para lograr una efectiva desconcentración de los servicios de correos y telégrafos, que de alguna manera, acortarán el tiempo de entrega, puesto que dicho personal ubicado en las agencias tipo, a nivel urbano, tendría mas facilidad de acercamiento a su sector usuario a cubrir.

2.4 SITUACION ENCONTRADA EN MATERIA DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA

2.4.1 Area de Influencia

La ciudad de Guatemala, abarca una superficie aproximada de 864 kilómetros cuadrados, y se encuentra dividida en veinte zonas municipales. Sus calles y avenidas son designadas numericamente, encontrándose los límites de algunas de ellas por calles, avenidas, parques, por lo que es

(5) Programa de Desconcentración de los Servicios de Correos y Telégrafos. Jefatura de Comunicaciones Postales. Año 1980.

imprescindible la recepción de correspondencia postal y telegráfica consignando todos los datos tanto del remitente así como del destinatario para realizar una tarea fácil de entrega domiciliar.

2.5 EJECUCION DE LOS SERVICIOS DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA

2.5.1 Correspondencia postal

La responsabilidad de la ejecución de todas las tareas inherentes a la entrega de toda la correspondencia postal consignada a la ciudad de Guatemala, está a cargo de la Sección de Distribución Central dependiente de la Jefatura de Comunicaciones Postales (JDC), apéndice directo de la Dirección General.

Dicha sección se halla a cargo de un Supervisor que es asistido por dos Inspectores. Esta tiene la tarea de realizar de lunes a sábado la recolección de buzones, la clasificación de la correspondencia para la ciudad, ordenamiento y posterior entrega domiciliaria en jornada de lunes a viernes. (6)*

2.5.2 Correspondencia telegráfica

La responsabilidad de la ejecución de todas las tareas inherentes a la entrega de toda la correspondencia telegráfica consignada a la ciudad de Guatemala, está a cargo de la Sección de Mensajeros, dependiente de la Jefatura de Telégrafos (N), apéndice directo de la Dirección General.

Dicha sección se halla a cargo de un Supervisor, que es asistido por cuatro Inspectores. Esta tiene la tarea de recibir por escrito los mensajes (telegramas) procedentes de la sección Copia de Tele-

(6)* Datos suministrados por el Jefe de Comunicaciones Postales.

gramas, los cuales son clasificados según la zona y conducidos a los usuarios o destinatarios en jornada de lunes a viernes, cuando son mensajes ordinarios y, en jornada de lunes a domingo las veinticuatro horas del día, cuando son mensajes urgentes o de pésame. (7)*.

2.6 ENTREGA DOMICILIARIA DE CORRESPONDENCIA POSTAL

2.6.1 Por cartero

La distribución se lleva a cabo sobre la base de 231 repartos (número de repartos para el presente estudio), cuatro de ellos son atendidos específicamente para el Palacio de Gobierno y otros organismos oficiales.

El personal de cartería que sale de la central a su área de reparto, ya no regresa a su sede después de realizado el trabajo y la correspondencia que no es entregada la retorna al día siguiente, lo que dificulta la fiscalización de sus tareas en tiempo oportuno.

Los carteros que cubren los repartos de la zonas periféricas, recorren considerables distancias para llegar a cubrir su sector, poniendo de manifiesto un aparente desequilibrio de la cantidad de usuarios a atender por cartero.

Algunos radios de reparto por el contrario, son recorridos en la mitad de la jornada de trabajo, otros sobrepasan la jornada de trabajo de ocho horas lo que hace mantener un descontento general del personal de cartería.

(7)* Datos suministrados por el Jefe de Comunicaciones Telegráficas.

2.6.2 Por apartado postal

Otro mecanismo existente para la distribución de correspondencia postal es dado por los apartados postales. La DGCT tiene habilitados en su edificio central, una cantidad de 3,000 apartados postales que se subdividen en comerciales y particulares y un número aproximado de 2,209 apartados repartidos en agencias y sucursales de la ciudad.

2.7 ENTREGA DOMICILIARIA DE CORRESPONDENCIA TELEGRAFICA

2.7.1 Por mensajero

Este servicio se presta en el área urbana de lunes a viernes, cuando son mensajes ordinarios y de lunes a domingo, cuando se trata de mensajes urgentes o de pésame, trabajando las 24 horas del día, en turnos de 12 horas diarias.

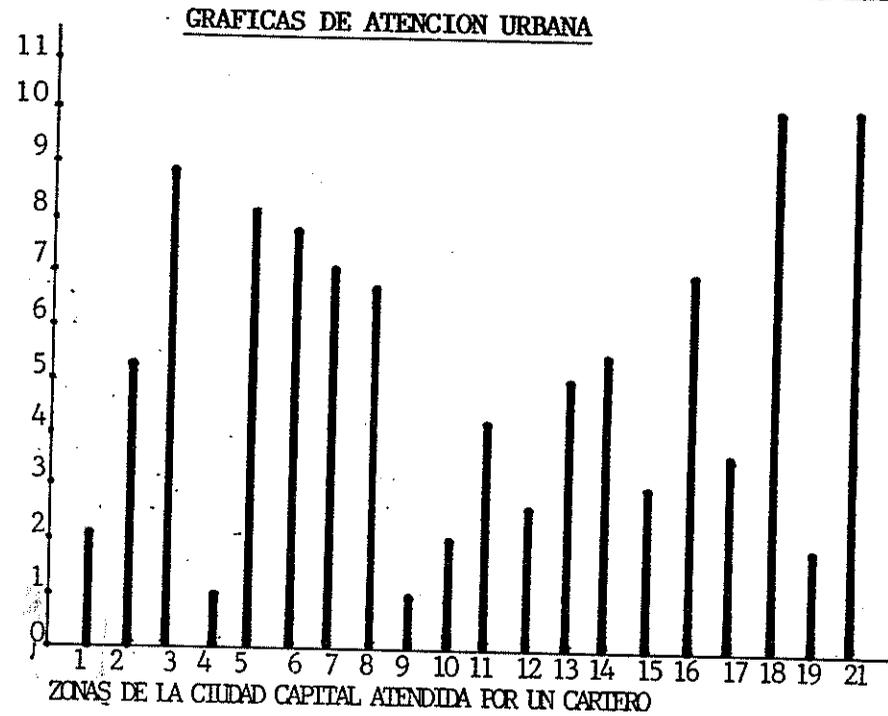
2.8 DESCRIPCION Y CONFORMACION DE LOS RADIOS DE REPARTO

En base a lo anteriormente expuesto,, el presente estudio pretende demostrar la realidad que está atravesando la institución, sujeta de este estudio, en función del reparto de la correspondencia dentro del área urbana de la ciudad capital, en donde se da a conocer una descripción de forma gráfica de la población a atender en contraste con el número de carteros que funciona dentro de la administración de correos. (8)*

(8)* Datos suministrados por el señor Filadelfo Figueroa Hernández, Consultoría sobre Distribución Urbana. Año 1991.

GRAFICA No. 3
POBLACION ATENDIDA EN EL AREA URBANA
ENIREGA DE CORRESPONDENCIA

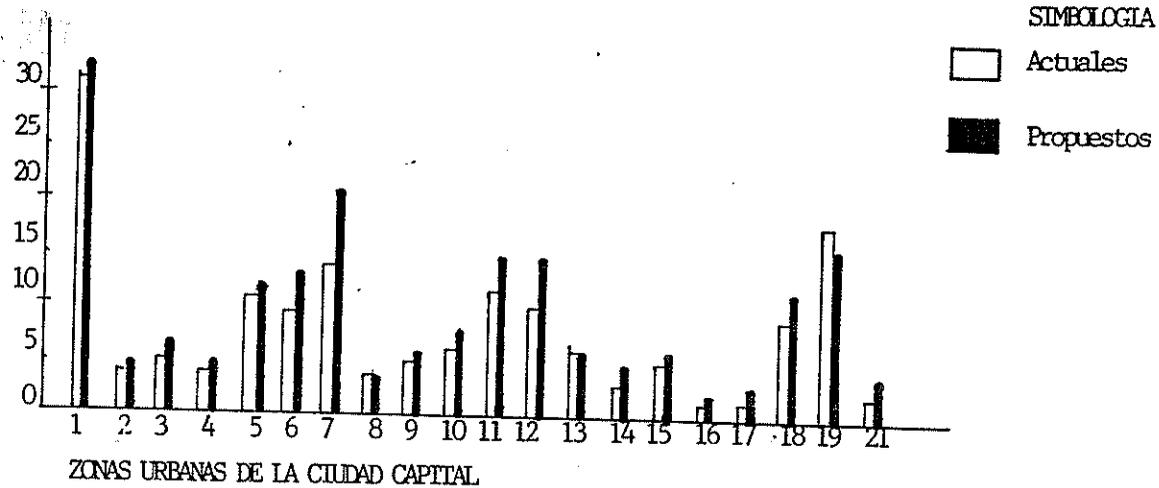
POBLACION ATENDIDA
FOR CARTERO
(en Miles de Hab.)



*FUENTE: Señor Filadelfo Figueroa
consultoría sobre Distri-
bución Urbana. Año 1991.

GRAFICA No. 3
NUEVA CONFORMACION DE LOS
RADIOS DE REPARTO

No. CARTEROS
(unidades)



CAPITULO III

3.1 DESCRIPCION DEL SISTEMA

3.1.1 De la central de correos y telégrafos

La Dirección General de Correos y Telégrafos, tiene la función de prestar los servicios postales, telegráficos radiotelegráficos, radiofónicos y telefónicos de magneto en toda la República, así como del envío de correspondencia al exterior del país, prestación de servicio que se realiza bajo los aspectos administrativos, operativos y técnicos que este tipo de comunicaciones requieren, dado lo específico de los mismos.

Las comunicaciones postales y telegráficas, constituyen un factor determinante que contribuye, en alto grado, al desarrollo económico, social y cultural de los pueblos, pues la vocación de estos servicios es la de efectuar en las condiciones más económicas, con rapidez, regularidad y seguridad recolectora y encaminadora de la correspondencia en general, de las encomiendas, de los bienes de las personas particulares y del Estado, los envíos monetarios y demás objetos confiados dentro del ámbito postal y de los mensajes en el telégrafo.

Por esta razón, y consciente de su gran responsabilidad, la Dirección General de Correos y Telégrafos, se preocupa por mejorar su sistema operativo, administrativo y de atención al público, bajo una técnica bien aprovechada y aplicada.

Sin embargo, para alcanzar tales objetivos, los esfuerzos deben ser enormes y dedicados a partir de un plan inmediato, y que sólo mediante el apoyo superior y una administración dinámica y emprendedora,

la institución pueda convertirse en un ente productivo y alto contribuyente a un desarrollo efectivo de la vida nacional por medio de las comunicaciones.

Desde hace varias décadas, las diferentes autoridades que han pasado por los niveles superiores de la Dirección General de Correos y Telégrafos, a pesar de haber conocido perfectamente los males que la aquejan, nunca se preocuparon por resolverlos como se ha detectado, y de tomar el interés por afrontarlos con decisión y energía suficiente, los serios problemas que han mantenido a los servicios en un estado calamitoso, que constantemente han sido criticados a través de los diferentes medios de comunicación social y quienes han formulado tales críticas, lo han hecho con sobrada razón, por cuanto los servicios postales y telegráficos han mantenido un tradicionalismo que data de muchos años, encontrándose abandonados y cuya supervivencia ha sido una verdadera epopeya.

El análisis que a continuación se detallará, es un real testimonio de lo aquí afirmado, y que justifica ampliamente la necesidad de que estos servicios sean atendidos sin pérdida de tiempo, inyectándoles el dinamismo y recursos económicos indispensables para salir del caos y atraso donde se encuentra sumergido.

3.1.2 Estructura Administrativa

La Dirección General de Correos y Telégrafos, está basada en un reglamento interno que rige desde el 3 de Diciembre de 1970 y se constituye de la siguiente manera (Ver Organigrama No.1), y que constituye tres niveles jerárquicos, así:

Nivel Superior:

Dirección General, Subdirector General, Unidad de Planeamiento y Programación, Asesoría Jurídica y Secretaría General.

Nivel Medio:

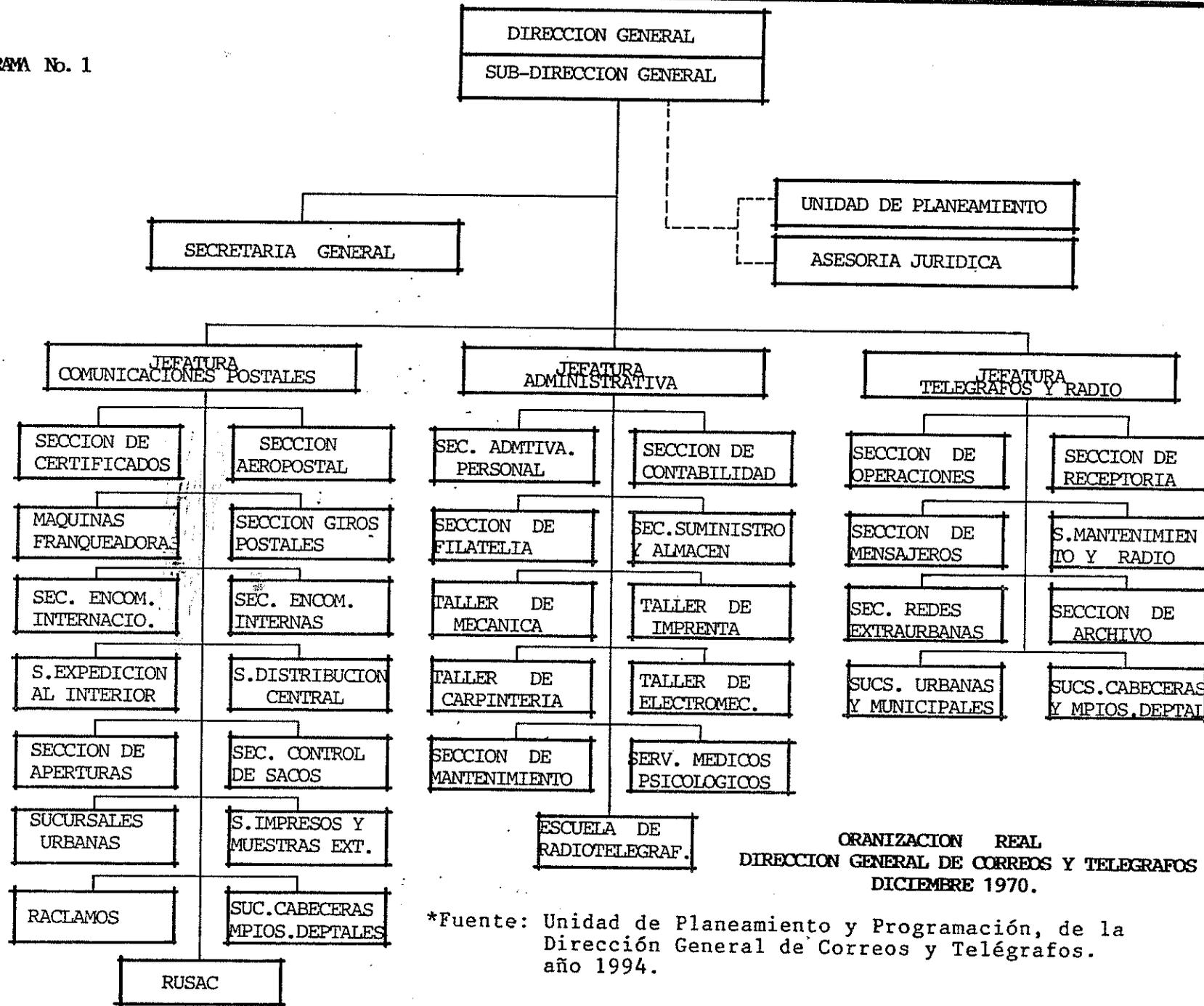
Jefatura de Comunicaciones Postales, Servicios Administrativos y la Jefatura de Telégrafos y Radio.

Nivel Inferior:

Lo constituyen el resto de secciones y subsecciones operativas de correos y telégrafos.

La anterior descripción de los niveles administrativos, nace a partir de la fusión de los servicios de correos y los telegráficos, puesto que antes del año 1970, como ya fué expuesto, ambos ramos funcionaban de forma separada.

En la actualidad se han realizado una innumerable cantidad de cambios organizacionales y jerárquicos internos, pero estos han sido realizados producto de las malas actuaciones y por la necesidad de que se les otorgue a autoridades intermedias don de mando.



ORGANIZACION REAL
DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS
DICIEMBRE 1970.

*Fuente: Unidad de Planeamiento y Programación, de la Dirección General de Correos y Telégrafos. año 1994.

En base a la anterior gráfica, la Dirección General de Correos y Telégrafos, para la atención y prestación de sus servicios a nivel nacional internacional, cuenta con un número aproximado de 4,000 laborantes en toda la república, en todos los niveles jerárquicos, entre personal presupuestado, plinilleros, supernumerarios y transitorio.

Desde el estudio realizado en este sector, se pudo establecer que los recursos humanos no son aprovechados racionalmente, y el defecto lo constituye el que la sección de personal de dicha institución, funciona únicamente como una oficina de trámites de expedientes, cuya principal actividad consiste en dar posesión a aquellos candidatos que ya vienen nombrados por el ministerio respectivo, y que en la mayoría de los casos, éstos no tienen la capacidad requerida para el puesto que va a desempeñar. Esta realidad confirma decididamente, que la referida sección no realiza reclutamiento previo que le permita una selección adoc del personal previo a ocupar un puesto específico, tal como lo establece la Ley de Servicio Civil. (9)*

Lo mismo ocurre con el personal transitorio y por planilla; éstos, en lugar de ser ubicados en los departamentos del interior de la república, en donde existe más necesidad de recurso humano, es ubicado en la central, engrosando el basto número de personal laborante.

Anteriormente se había expuesto que dicha institución cuenta con una desconcentración parcial de sus servicios operativos, puesto que en la actualidad se cuenta con un total de 71 oficinas, de ellas 65 son eminentemente operativas, cubriendo actividades para los sectores comercial e industrial.

Es importante hacer saber que los parámetros de la Unión Postal Universal (entidad regente de la

(9)* Título IV, Título Unico, Clasificación de Puestos, Artículo 36. Ley de Servicio Civil, Página 11.

red postal mundial), entre otras señala las siguientes recomendaciones:

- a) Una oficina postal por cada 1,000 habitantes.
- b) Una oficina postal por cada 40 kilómetros cuadrados.

En Guatemala existe el promedio siguiente:

- a) Una oficina postal por cada 12,632 habitantes.
- b) Una oficina postal por cada 183 kilómetros cuadrados. (Ver gráficas Nos. 3 y 4).

3.2 FUNCIONES PRINCIPALES

3.2.1 Funciones formales

De conformidad con el Decreto 650 del 21 de noviembre de 1904, que contiene el Código Postal de la República de Guatemala, en su Capítulo I, que se refiere al carácter y objeto del servicio postal, dice textualmente:

"Artículo 1o.: El correo es un servicio público nacional, instituido para transportar la correspondencia conforme a las condiciones y los reglamentos que esta ley establece.

Artículo 2o.: El gobierno de la República, garantiza la seguridad, prontitud e inviolabilidad de la correspondencia que se confíe a éste servicio público, de acuerdo con el Artículo 37 de la Constitución."

3.2.2 Funciones Reales

En el año de 1970, los ramos de Correos y Telégrafos se encontraban separados, perteneciendo el primero, a la Dirección General de Correos como tal, y el segundo, a la Dirección General de Telecomunicaciones. Al convertirse esta última en la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones (GUATEL) ambos ramos (Correos y Telégrafos) se unificaron nuevamente por Acuerdo gubernativo del 3 de diciembre de 1970, con la denominación de DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS.

Como consecuencia de la fusión de servicios anteriormente descrita, necesariamente se tuvo que diseñar una nueva estructura organizacional, así mismo, se modificaron y ampliaron las funciones en algunos departamentos, no solo en aras de su actualización y adecuación y preceptos de la legislación postal y telegráfica, cuyos convenios han sido suscritos y ratificados por el Gobierno de Guatemala.

3.3 DE LAS AGENCIAS URBANAS

Las agencias de correos y telégrafos que funcionan en el area metropolitana, tienen la función principal de ser fuente receptora de mensajes postales y telegráficas, y la prestación parcial de ciertos y determinados servicios, algunos de ellos de suma importancia para la población en general, obligando al usuario a que tenga que recurrir a la central para satisfacer la demanda de los servicios no prestados con la consecuente pérdida de tiempo y dinero.

Las sucursales de correos y que posteriormente se unificaron con telégrafos en la ciudad capital, fueron inauguradas durante la administración del General e Ingeniero Jose Maria Orellana, en los prime-

ros meses del año 1926, habiéndose inaugurado las primeras de ellas en los barrios Santa Catarina, Jocotenango, Teatro Colón, Estación de los Ferrocarriles, La Libertad, La Parroquia y San Pedro, con la finalidad de prestar mejor ayuda al público usuario para los depósitos de su correspondencia sin tener que llegar a la central. En la administración del General Jorge Ubico, fué suprimida la del barrio San Pedro, estableciéndose una en la colonia Ubico, hoy "25 de Junio" y otra en la colonia Abril, así como la del Guarda Viejo y el Gallito, el 15 de septiembre de 1952, y con toda solemnidad fueron inauguradas las sucursales en Las Majadas hoy Landívar, La Reformita, Barrio San Antonio, habiéndose suprimido ésta por no rendir el resultado que se esperaba. Funcionaba otra en la Terminal Aérea La Aurora y una en Tívoli.

Existía desde ese entonces la mentalidad de que el fomentar e inaugurar agencias y sucursales del ramo en distintas partes de la ciudad, no sólo fomentaba el auge de éstas, sino que estaba implementando un plan de expansión aunque de forma desordenada y sin preveer contar con infraestructura propia.

En la actualidad, y pasados 67 años desde la primera inauguración de estos servicios por medio de agencias y sucursales, existen 21 de ellas y que desafortunadamente no cubren a toda la población urbana, puesto que han sido ubicadas en forma desordenada y que por necesidad, fueron acomodadas en locales improvisados, la mayoría arrendadas. De éstas, a juicio de los sustentantes, tres son de primera categoría, cuatro de segunda categoría y el resto de tercera y cuarta categoría.

En principio, dicha jerarquización se hizo en base al sector, barrio o zona que cubre, situación actual de la construcción y servicios que presta.

Para dar conclusión a lo anteriormente escrito, no se puede dejar de anotar una de las principales

causas del porqué esta institución no sale de su estancamiento y que de alguna manera lo constituye su fuente generadora de ingresos.

Del análisis de la conducta creciente de los ingresos correspondientes a los servicios de correos y telégrafos, se espera en el presente período que comprende los años 1989-2010, incrementos constantes de ingresos en ambos servicios, los cuáles le permitirán a la dependencia poder responder a los gastos de funcionamiento e inversión que el aumento y la demanda les imponga en forma gradual y progresiva, mejorar la calidad de los servicios. (Ver cuadro No.5).

Los ingresos proyectados podrán aumentar en forma significativa, si a ellos les sumamos los ingresos que se dejan de percibir por concepto de franquicias, los cuáles en total representan Q.30.000,000.00 (treinta millones de quetzales) o más durante el período 1989-2010, por la prestación de servicios postales y telegráficos.

Es consecuente, pues, la limitación con que ésta institución cuenta y que por consiguiente, no logra aumentar sus ingresos por servicios prestados, como consecuencia de exonerar de pagos por servicios prestados a un número aproximado de 60 instituciones, las que en conjunto se aproximan a un monto de Q.4.000,000.00 (cuatro millones de quetzales) anuales. (Ver cuadro No.6.

Cuadro No. 5

PROYECCIONES DE INGRESOS PERCIBIDOS POR SERVICIOS POSTALES Y TELEGRAFICOS

PERIODO 1989-2010 (-EN QUEIZALES-)

AÑO	CORREOS	TELEGRAFOS	TOTALES
1989	7,197,183	1,972,656	9,169,839
1990	7,927,697	2,139,543	10,067,240
1991	8,732,359	2,320,548	11,052,907
1992	9,618,693	2,516,867	12,135,560
1993	10,594,991	2,729,794	13,324,785
1994	11,670,382	2,960,734	14,631,116
1995	12,854,925	3,211,212	16,066,137
1996	14,159,007	3,482,881	17,641,888
1997	15,596,910	3,777,533	19,374,443
1998	17,179,996	4,097,112	21,277,108
1999	18,923,766	4,443,728	23,367,494
2000	20,844,528	4,819,667	25,664,195
2001	22,960,247	5,227,411	28,187,658
2002	25,290,712	5,669,533	30,960,362
2003	27,857,720	6,149,302	34,007,022
2004	30,685,278	6,669,533	37,354,811
2005	33,799,834	7,233,776	41,033,610
2006	37,230,517	7,845,753	45,076,270
2007	41,009,415	8,509,504	49,681,374
2008	45,171,870	9,229,408	54,401,278
2009	49,756,815	10,010,216	59,767,031
2010	54,807,132	10,857,080	65,664,212
TOTAL	523,869,477	115,873,908	639,905,840

Cálculo con tasa acumulativa anual de crecimiento del 10.15% para los servicios postales y del 8.46% para los telegráficos. (10)*

Cuadro No. 6

INGRESOS NO PERCIBIDOS POR CONCEPTO DE FRANQUICIAS

PERIODO 1989-2010 (-EN QUEIZALES-)

AÑO	CORREOS	TELEGRAFOS	TOTALES
1989	2,286,955	2,199,960	4,486,915
1990	2,386,895	2,991,250	4,678,154
1991	2,491,213	2,386,346	4,877,559
1992	2,600,068	2,485,379	5,085,447
1993	2,713,691	2,588,523	5,302,214
1994	2,832,280	2,695,946	5,528,226
1995	2,956,050	2,807,827	5,763,877
1996	3,085,230	2,924,351	6,009,581
1997	3,220,054	3,045,712	6,265,766
1998	3,360,770	3,172,109	6,532,879
1999	3,507,636	3,303,751	6,811,387
2000	3,660,920	3,440,856	7,101,776
2001	3,820,902	3,583,651	7,404,553
2002	3,987,876	3,732,372	7,720,248
2003	4,162,146	3,887,265	8,049,411
2004	4,344,032	4,048,586	8,392,618
2005	4,533,866	4,216,602	8,750,468
2006	4,731,996	4,391,590	9,123,586
2007	4,938,784	4,573,840	9,512,624
2008	5,154,609	4,763,654	9,918,263
2009	5,379,865	4,961,345	10,341,210
2010	5,614,965	5,167,240	10,782,205
TOTAL	81,770,803	76,668,164	158,438,967

Cálculo con tasa acumulativa anual de crecimiento de 4.37% para los servicios de correos y 4.15% para los telegráficos. (11)*

(10)* (11)* Sección Estadística Postal. Unidad de Planeamiento. DGCI. Año 1989.

La comparación de los cuadros anteriores son fiel reflejo en números, de la situación tan inoperante de la institución y que confirma la fuga de capital para poder operar con eficiencia.

3.3.1 Demanda Potencial

Para fines del presente estudio, se entiende como Demanda Potencial, al conjunto de la población que no teniendo por el momento necesidad de utilizar los servicios postales y telegráficos, ya sea por ausencia de los servicios en las áreas donde viven, capacidad de pago, necesidades presente, analfabetismo, etc., los utilizará en un corto, mediano o largo plazo.

Tomando en cuenta los indicadores demográficos del año 1988, la población potencial usuaria de los servicios postales y telegráficos, ascendió a 8.4 millones de personas, de los cuales el 68% corresponde al área rural y el 32% al área urbana; cifras que se incrementarán como resultado de la tasa de crecimiento anual de la población del 2.8%. Esta situación exige aumentar las obras de infraestructura propia en apoyo de estos servicios. Ver Cuadro No. 7.

3.3.2 Estimación de la Demanda Efectiva

Para la determinación de la demanda efectiva, se tomó como base la población económicamente activa. Se entiende como población económicamente activa, aquel estrato de la población que trabaja o está en capacidad de trabajar y que por lo tanto posee la capacidad de pago por el uso de los servicios postales y/o telegráficos.

Tomando como referencia el año 1988, se estableció una demanda efectiva de estos servicios de aproximadamente 4.5 millones de habitantes, cifra que ofrece tendencia a incrementarse alrededor de una tasa de crecimiento del orden del 3% anual, estimación que se realizó considerando a la población mayor de 14 años. (Ver cuadro No.8)

Cuadro No. 7
 PROYECCIONES DE LA DEMANDA POTENCIAL DE LOS SERVICIOS
 POSTALES Y TELEGRAFICOS 1989-2010
 -EN MILES DE HABITANTES-

AÑO	POBLACION	AÑO	POBLACION
1989	8,625.9	2000	11,940.2
1990	8,884.6	2001	12,298.4
1991	9,151.2	2002	12,667.4
1992	9,425.7	2003	12,047.4
1993	9,708.5	2004	13,438.8
1994	9,999.7	2005	13,842.0
1995	10,299.7	2006	14,257.2
1996	10,608.7	2007	14,685.0
1997	10,927.0	2008	15,125.5
1998	11,254.8	2009	15,579.3
1999	11,592.4	2010	16,046.7

Fuente: Sección de Estadística, Unidad de Planeamiento y Programación. DGCT Año 1989.

Cuadro No. 8

PROYECCION DE LA DEMANDA EFECTIVA DE LOS SERVICIOS
POSTALES Y TELEGRAFICOS 1989-2010
- EN MILES DE HABITANTES -

AÑOS	POBLACION	AÑOS	POBLACION
1989	4,676.3	2000	6,473.1
1990	4,816.6	2001	6,667.3
1991	4,961.1	2002	6,867.4
1992	5,100.0	2003	7,073.4
1993	5,263.3	2004	7,285.6
1994	5,421.2	2005	7,504.2
1995	5,583.8	2006	7,729.3
1996	5,751.3	2007	7,961.2
1997	5,923.8	2008	8,200.0
1998	6,101.6	2009	8,446.0
1999	6,284.6	2010	8,699.4

Fuente: Sección de Estadística, Unidad de Pleneamiento y Programación. DGCT, Año 1989.

Por los antecedentes anteriores, de donde se derivaron los cuadros 7 y 8, y para mayor entendimiento se comparan y se deduce que: para el año 1998, por ejemplo, la población general de Guatemala, tendrá más de Once Millones, de los cuales Seis Millones se espera ser atendidos por la institución en sus diferentes servicios.

3.3.3 Disponibilidad de Infraestructura

La Infraestructura básica para la prestación de los servicios postales y telegráficos, a pesar de

tener una cobertura a nivel nacional, no se da a basto por el número de habitantes en la ciudad capital.

Se estableció la existencia de un total de 540 oficinas postales y 302 oficinas telegráficas. Los edificios en donde se ofrecen estos servicios en todo el territorio nacional (se incluyen los de la ciudad capital), se clasifican en 224 propios, 79 arrendados, 113 municipales y 124 en otras condiciones.

(12)*

Además de lo anterior, como complemento de la infraestructura indicada, se dispone de 814 buzones en toda la república de los cuales 255 están localizados en el área metropolitana y el resto en el interior. (13)*

3.3.4 Niveles de Competencia

Originalmente se concebía al mercado de correspondencia nacional como una actividad de carácter monopólica desde el punto de vista de la oferta y la demanda de los servicios, en vista de que sólo la Dirección General de Correos y Telégrafos atendía la demanda de la población para sus movimientos postales tanto locales como hacia el exterior.

El surgimiento de los correos paralelos, es decir, el correo prestado por particulares, representado por aproximadamente 80 oficinas de esta naturaleza, ha venido a crear un mercado de tipo oligopúblico, que se caracteriza por pocos oferentes y muchos demandantes del servicio. Este tipo de competencia que opera sin ningún control por parte de la Dirección General de Correos y Telégrafos, ha influido en

(12)* (13)* Fuente: Unidad de Estadística.

la disminución del movimiento de correspondencia en concepto de certificados, encomiendas y valores declarados por parte de la institución oficial, no obstante pagar el usuario a este tipo de correo privado, tarifas que exceden el cien por ciento de la tarifa oficial estatal.

Se recomienda entonces el aumentar la infraestructura y servicios de apoyo de la institución, para aumentar la cobertura de estos servicios básicos y lograr integrar el proceso de desarrollo económico y social a través de las comunicaciones, a aquellas áreas pobladas que han permanecido aisladas.

También es importante crear y fomentar la libre participación de establecimientos comerciales que deseen hacer uso de los servicios del Correo y el Telégrafo, estableciendo casetas de ventas de estampillas postales o sobres y poder hacer que lleguen mensajes telegráficos ya escriturados, unicamente para que un encargado postal y/o telegráfico los recoja y los conduzca a la central o agencia más cercana.

Con este procedimiento se lograría que todo el que requiera mejorar más sus servicios aproveche esta instancia con la finalidad de que los niveles de servicio esten al alcance de todos.

CAPITULO IV

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

4.1 UBICACION EN EL SISTEMA

4.1.1 Oficinas Centrales

Las oficinas centrales de la Dirección General de Correos y Telégrafos, es el núcleo de la distribución de la correspondencia postal y telegráfica tanto para la república de Guatemala, así como para el exterior y es reflejo indicador que todas las agencias urbanas y departamentales del país, son controladas directamente por el sector administrativo-operativo de las oficinas centrales.

Esta central cubre en su radio de reparto principalmente, la zona central y aledañas, siendo este factor importante para la concentración de personal de cartería y mensajería, los cuáles diariamente deben salir a las distintas zonas de reparto y conducirlos a sus destinatarios.

Actualmente, el edificio central se encuentra saturado por los servicios no desconcentrados, siendo necesario hacer análisis y propuestas de solución, enmarcadas siempre dentro de la desconcentración de los servicios, de los cuáles podrían existir algunas alternativas que a juicio de los sustentantes se podrían describir de la siguiente manera, en función de prioridades, así:

1.- Reordenar y revitalizar el actual edificio central:

Esta alternativa presenta la ventaja de que se cuenta con un edificio y que de alguna u otra manera, aunque precaria, cumple el cometido, para el cuál fué diseñado, a pesar de que ya se mencionó anteriormente, éste ya dejó de ser funcional y que por la misma demanda de sus servicios necesita de ser reorganizado administrativamente, complementándose desde luego con la revitalización del edificio y poder hacerle mejoras sustanciales y de carácter de emergencia a sus instalaciones, que día tras día sufre las inclemencias del tiempo y de los depredadores humanos.

Si se lograra revitalizar el edificio en función del espacio existente, se estaría dando la posibilidad de emprender mejoras en los procesos internos de encaminamiento de los mensajes postales y telegráficos, así como de los demás servicios esenciales, creando espacios agradables y confortables de habitabilidad y funcionalidad; es por todo esto que se sugiere si no es conducente ésta alternativa, dejar al actual edificio como un centro cultural.

No está por demás recordar que el actual edificio central no puede ser objeto de modificación alguna en función estructural y de forma puesto que fué declarado monumento nacional, según copia de acuerdo ministerial enviado al Instituto de Antropología e Historia con fecha 9 de noviembre de 1981, en el período del entonces ministro de educación Coronel Clementino Castillo.

2.- Proponer una solución arquitectónica nueva en el sector central de la ciudad:

Esta solución presente la ventaja de que se puede lograr la construcción de un nuevo edificio funcional y que su configuración espacial interna pueda satisfacer las demandas tanto del usuario como de los trabajadores, y en general de las relaciones existentes entre cada una de las oficinas y departamentos operativos y administrativos. Sería además, una solución efectiva de la necesidad de la población de un mejor y eficaz servicio.

Se puede pensar en la inconveniencia de que una nueva construcción conlleva gasto de dinero, pero también sería lógico pensar que esta solución, con espacios bien distribuidos y relacionados, facilitaría el manejo de la correspondencia postal y telegráfica interno y externo, además provocar en definitivo la desconcentración parcial de los servicios con respecto a las agencias ya existentes.

3.- Es importante también un plan de pronta acción relacionada con la construcción de varias agencias inter-urbanas tipo, ubicadas en zonas de alta densidad poblacional, en apoyo de la central propuesta, y que puedan cubrir radios de acción. La intención de éstas agencias tipo, es el de poder brindar todos los servicios que se prestan en las oficinas centrales, ayudando a congestionar el flujo de atención del usuario prestada en dicha central, logrando con esto la desconcentración de los servicios de correos y telégrafos en el área urbana.

Con base al análisis efectuado y tomando en cuenta los aspectos funcionales, social y arquitectónico de su creación, pronta acción y mejoramiento de los servicios de la comunicación, las alternativas presentadas, son las que a juicio de los sustentantes se consideran las más apropiadas para el presente estudio.

La alternativa número dos, por ser de menor tamaño, será catalogada como la Agencia Central de Correos y Telégrafos, que prestará todos los servicios que actualmente se ofrecen y por comodidad de ubicación se concentrará en la zona central, puesto que cuenta con acceso vehicular y peatonal y primordialmente, porque satisface el radio de reparto para la zona 1 y la relación administrativa con los sectores gubernamental y privado.

En consecuencia, la alternativa número tres por ser de menor tamaño, será catalogada como la Agencia Interurbana Tipo, mismas que estarán ubicadas en lugares densamente pobladas, tanto habitacionales como comerciales, ofreciendo con esta posibilidad, el acercamiento de éstos servicios esenciales a la población en general.

A continuación se presenta un cuadro con el perfil de los requerimientos básicos del proyecto para poder seleccionar el terreno; posteriormente se analizarán 3 opciones de localización para el Edificio Central de Correos y Telégrafos, enfocado el impacto ambiental previsto, la influencia del entorno en el proyecto y viceversa, dando al final como resultado, la opción más adecuada para el proyecto.

La Opcion No.1 se encuentra ubicada en la 9a. Avenida entre 10a y 11 calles de la zona 1, este terreno es de propiedad privada y se le da actualmente uso de parqueo publico (Parqueo Nuevediez), podría estar sujeto a negociaciones y posterior venta.

La Opcion No.2 se encuentra en la Avenida Bolívar y 29 Calle de la zona 8, este terreno es de propiedad privada y se le conocía antes de dejar de ser utilizado como Cine Bolívar, podría estar sujeto a venta.

La Opcion No.3 se encuentra ubicada en la 9a. Avenida y 18 Calle, este terreno es propiedad del estado, donde actualmente se encuentra Ferrocarriles de Guatemala, Fegua, area donde se tiene contemplado centralizar organismos del estado.

4.1.2

PERFIL DEL TERRENO A SELECCIONAR PARA EL ANTEPROYECTO

Atributos Terreno	Condiciones Generales	Condiciones Particulares	Observaciones
Dimensiones	Terreno para la ejecucion de un Edificio de 3 niveles	El Terreno deberá poseer un área de 3,680 metros cuadrados <u>aproximadamente</u>	
Servicios	El Terreno deberá contar con drenajes, agua potable y Energía Eléctrica.	La factibilidad de varias líneas <u>te</u> lefónicas.	
Costo	El costo del terreno deberá ser financiado por el estado	No deberá de negociarse ningun tipo de renta.	La clasificación que se
Accesibilidad	El Terreno deberá de estar ubicado <u>den</u> tro de un radio de 3 Km. del centro <u>ur</u> bano	Deberá de contar con Vias de acceso inmediatas, servicio de transporte público	hizo de los requisitos para el terreno se dió

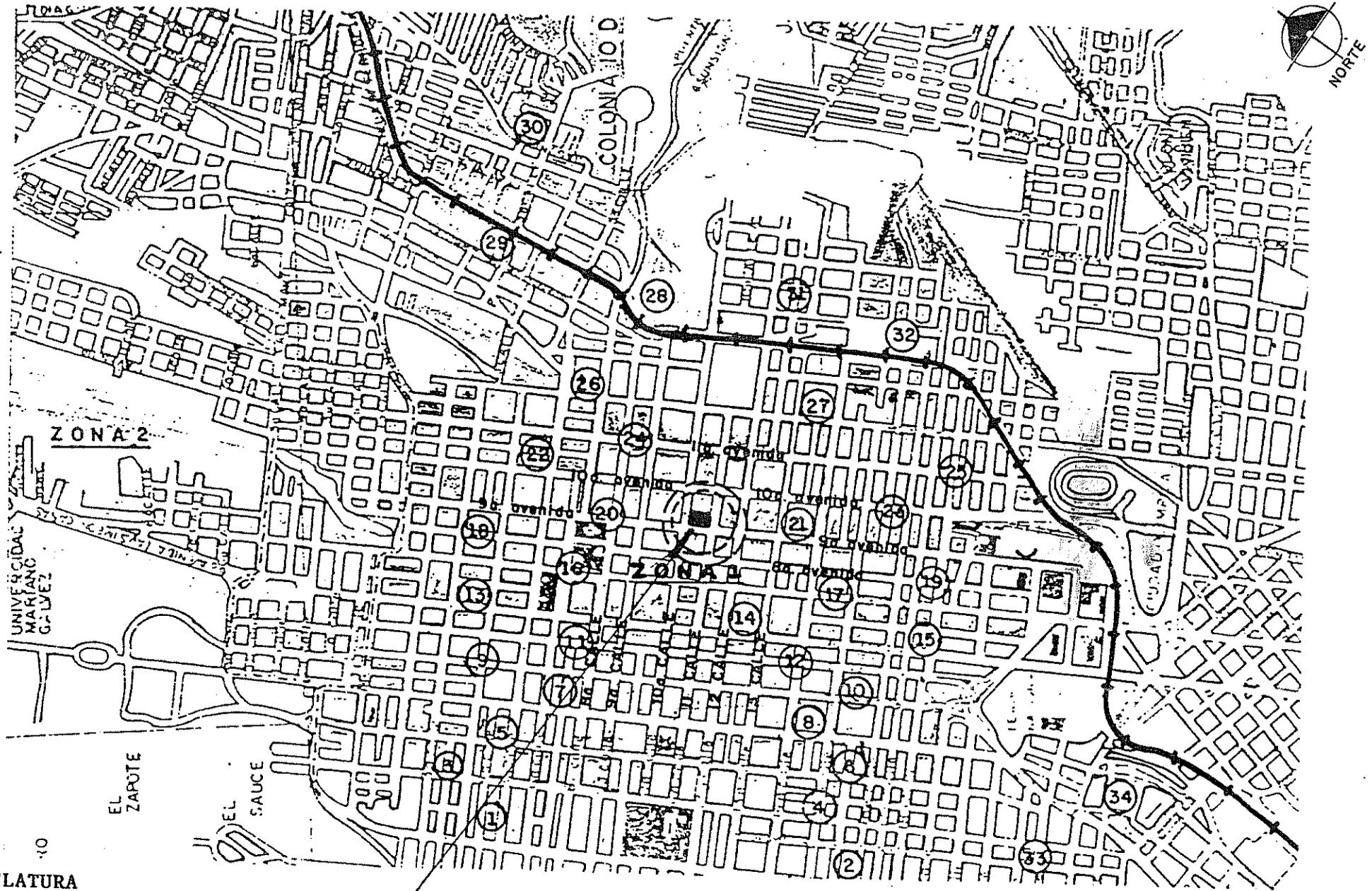
Atributos Terreno	Condiciones Generales	Condiciones Particulares	Observaciones
Topografía	La Topografía del Terreno deberá de ser plana por la economía del proyecto	Las características del suelo deberán ser las adecuadas y soporte para la cimentación	en orden de importancia.
Climatología	El terreno deberá de prestar las condiciones mínimas de confort climático.	Las condiciones climáticas de la ciudad capital son conocidas.	El area requerida se dio en base
Entorno Inmediato	La ejecución del proyecto deberá de ser en un sitio donde la ideosincracia de los pobladores no sea interrumpida y se integren las actividades.	El terreno deberá de localizarse en un sector de preferencia de proyección comercial. Equipamiento urbano inmediato. Area de distribución de transporte inmediata.	area de oficinas. area de servicios. area de circulación. area verde.

Hojas que se Adjuntan:

1. Plano de localización del área propuesta para la Agencia Central de Correos y Telegrafos, el que se localiza en la 9a. avenida entre la 10a. y 11 Calles de la zona 1, solar que en la actualidad es utilizado para parqueo público, al costado del Salon Chino y frente a Industrias de la Riva.
2. Plano de Hitos y Nodos, en donde se muestran las áreas de mayor importancia en el sector.
3. Plano de Ubicacion del terreno, con la medida del solar a utilizar.
4. Plano que muestra las vías de acceso al solar propuesto, dando a conocer las horas de tráfico ligero e intenso.
5. Plano de Incidencia solar para el lugar.
6. Plano de la Incidencia del Viento predominante en el solar.

Aclaración:

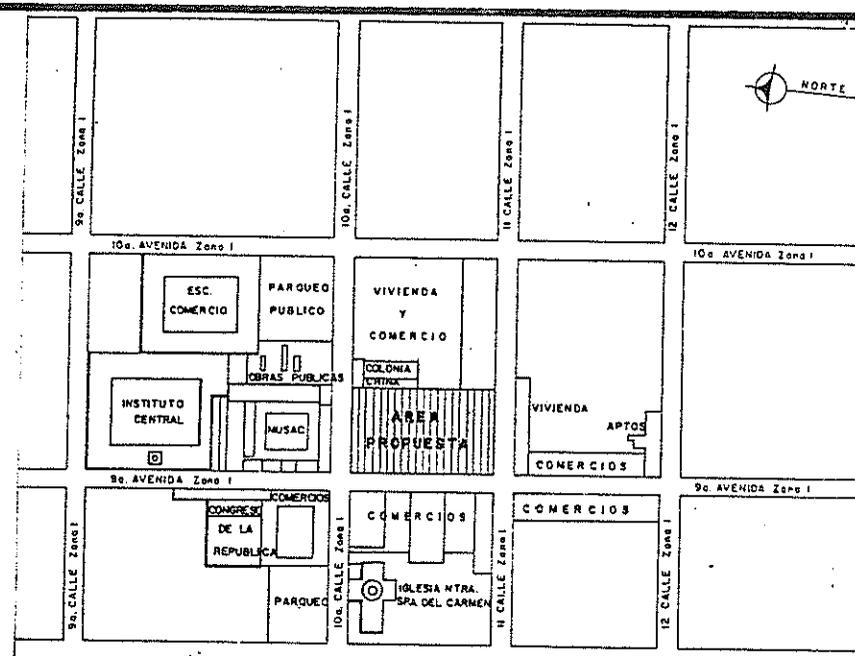
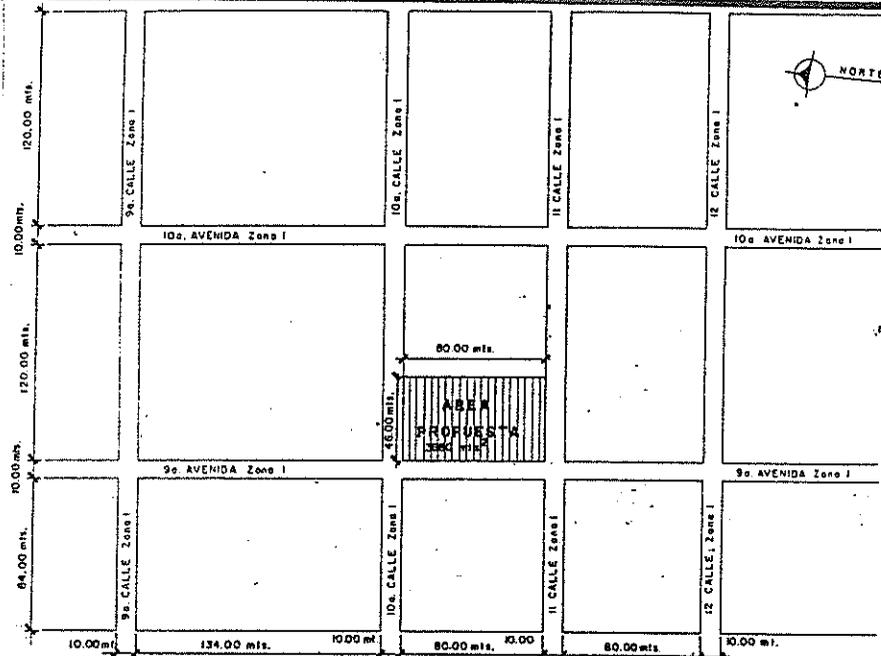
Por motivo de que las propuestas Arquitectónicas a nivel de anteproyecto, tanto de la Agencia Central y su Agencia Tipo estan ubicadas en el área urbana de la ciudad capital, las condiciones climatológicas son por todos conocidas, no se entrara a detallar sobre el particular.



NOMENCLATURA

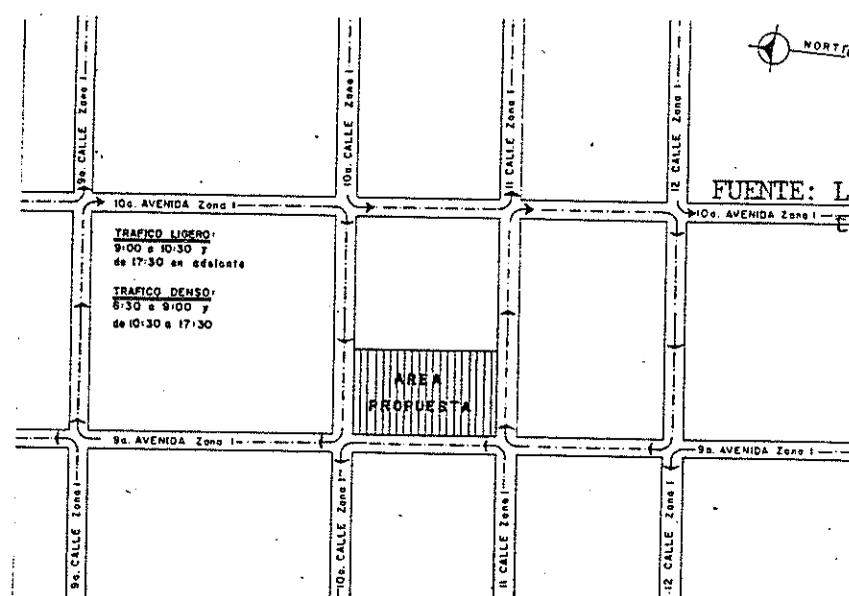
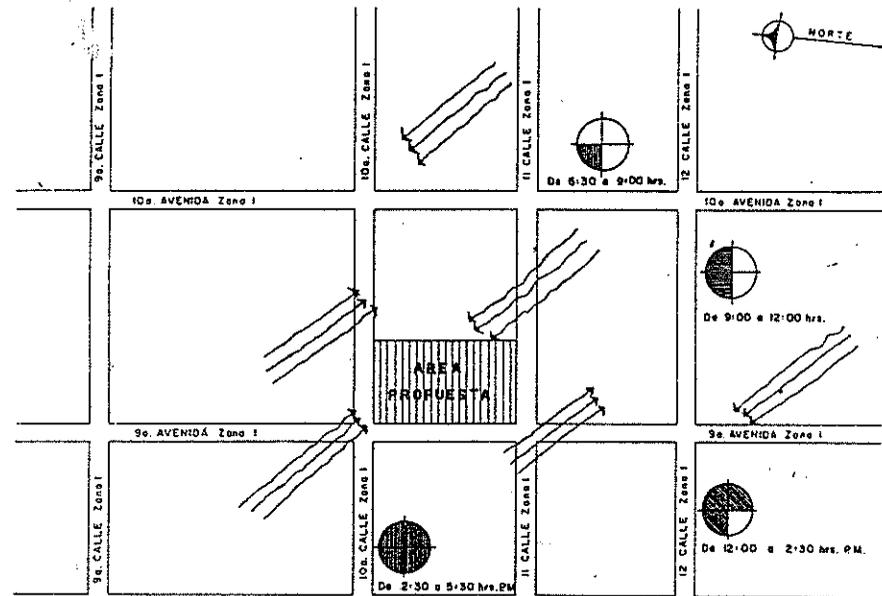
- ⑦ Indica Radios de Reparto
Por cartero para la zona 1

← PLANO DE LOCALIZACION AREA PROPUESTA
AGENCIA CENTRAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS



PLANO DE UBICACION AGENCIA CENTRAL

PLANO DE HITOS Y NODOS



FUENTE: Los Suspendentes.

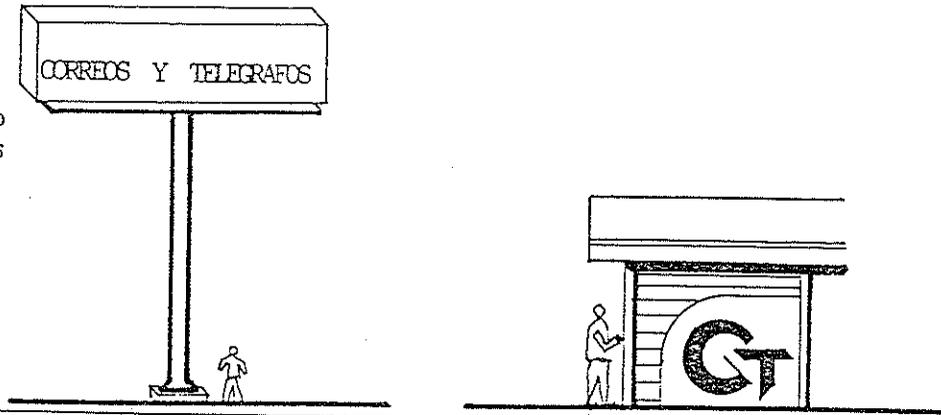
PLANO DE INSIDENCIA SOLAR Y DEL VIENTO

PLANO DE VIAS DE ACCESO

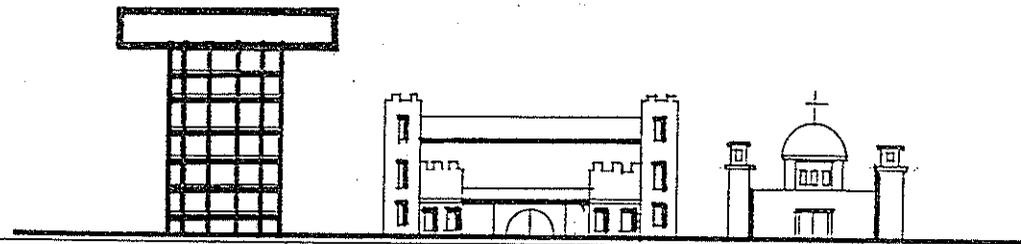
4.1.3

PREMISAS DE DISEÑO
NIVEL URBANO

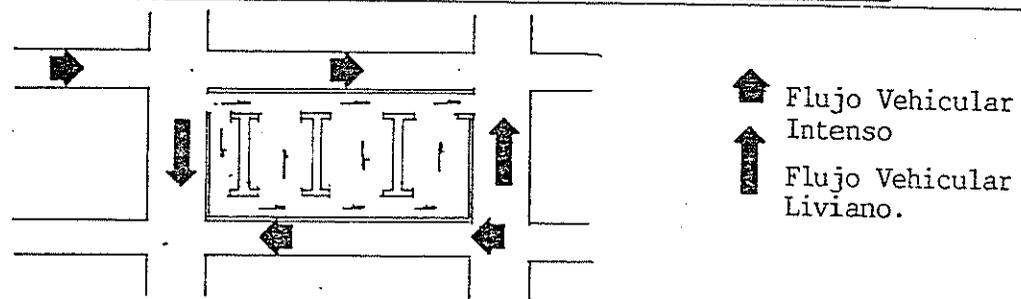
Debera existir facil identificación de las agencias por medio de señalización aerea, o mediante el caracter de las fachadas. (Simbolos, figuras, el color de paredes, logotipos, etc).



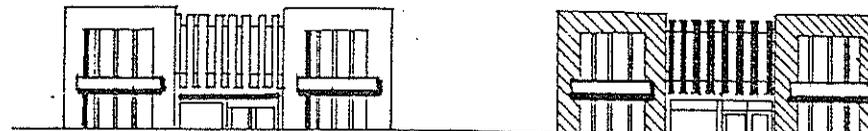
Las construcciones deben de tener una identidad perceptual, de facil reconocimiento.



Lograr ingresos y salidas a parqueos o estacionamientos en donde exista menor flujo vehicular.

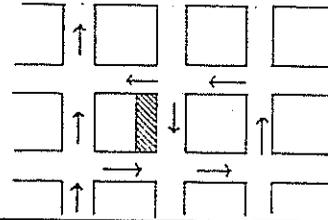


Se utilizaran en mayor proporción colores claros en fachadas pues estos contienen un alto indice de reflexión solar.

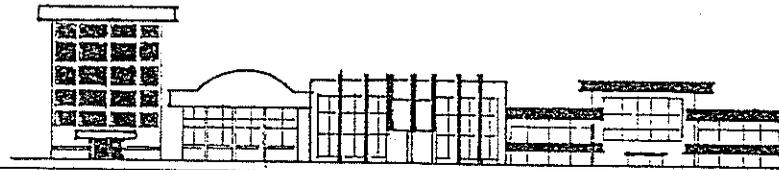


PREMISAS DE DISEÑO
NIVEL URBANO:

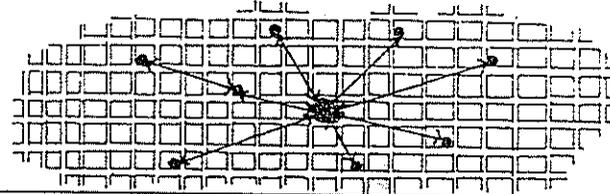
Debe existir facilidad de acceso tanto vehicular como peatonal, sin interrumpir el flujo normal de circulación de ambos.



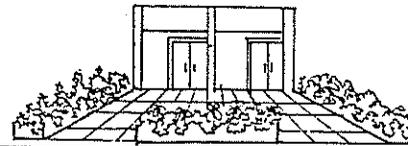
Que la arquitectura a utilizar, en función de fachadas o alturas no altere, cambie o transforme el entorno donde se ubicará.



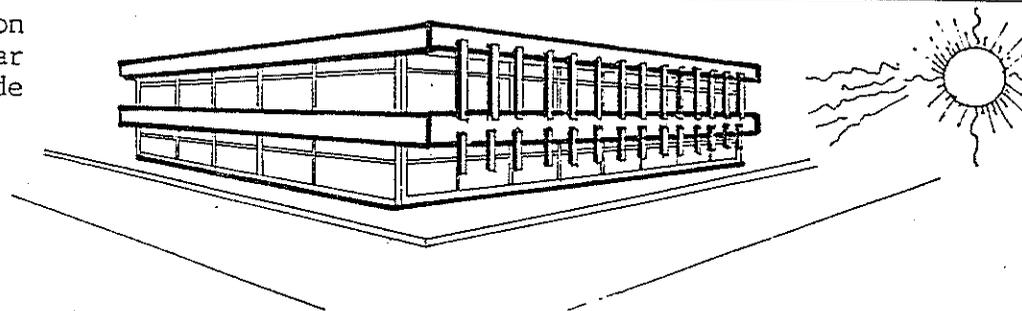
Que la agencia central propuesta así como las agencias interurbanas, estén de preferencia surtiendo la prestación de los servicios, en radios de influencia no distantes de la población a servir.



Deberan existir áreas jardinizadas y plazas integradas a áreas de acceso.



Las ventanas que por disposición del terreno queden ubicadas con fachadas críticas en función la insidencia solar, deberán estar protegidas con parteluces, voladizos, aleros, y disponer de ventanería franca con orientación norte sur.



4.1.4 Agencia Interurbana Tipo

Las agencias interurbanas, son base de la desconcentración de los servicios de correos y telégrafos y que redundarán en beneficio para la población en general.

Actualmente éstas llegan a un número de tres agencias ubicadas una en la zona 7 (Agencia Nonserrat) zona 9 (Galerías Reforma), y zona 15 (Centro Comercial Metro 15), todas ellas ocupan locales arrendados, acomodadas parcialmente a las necesidades tanto del servicio así como al tamaño del local.

Paralelamente a éstas, funcionan otras llamadas sucursales, siendo éstas de menor categoría que las anteriores y que también funcionan en las mismas circunstancias, sólo que ubicadas en locales más modestos.

Todas éstas en conjunto, ubicadas de forma desordenada en el área urbana, sin ningún control permanente y carentes del material e insumos básicos para que puedan funcionar con regularidad.

El mantenimiento de estas agencias y sucursales resulta honerosa para la institución, siendo necesario implementar de locales propios, adecuados para las actividades que se desarrollan, siendo consecuente la propuesta formulada, de realizar un anteproyecto de diseño de esta agencia tipo y su construcción posterior, que serán necesarias para el funcionamiento óptimo de sus operaciones, que permitirá que el usuario deposite con comodidad y se conduzca con rapidéz y sin pérdida de tiempo su correspondencia postal y telegráfica.

Al hacer referencia de ubicar las Agencias Tipo en lugares estratégicos, se refiere también en don-

de se identifica el centro de convergencia del transporte público y privado, así como el acceso peatonal y que primordialmente satisfaga el radio de reparto de las zonas en la que se ubiquen.

Con lo expuesto anteriormente, se deduce que cada agencia interurbana y la central misma, tengan independencia propia en lo que a la prestación de los servicios se refiere. De esta manera, se considera que la forma más rápida en la conducción de la correspondencia postal y telegráfica se puede agilizar de la manera siguiente:

1. Que la correspondencia que viene del exterior, pase por el área de clasificado unico en la misma agencia de la Terminal Aérea, y que se haga el ordenamiento de las sacas, para los departamentos del interior de la República y las distintas zonas de la ciudad capital, haciendo uso de la Agencia Central y sus Agencias Interurbanas Tipo; siendo éstas las unicas depositarias de toda la correspondencia. La manera de encaminamiento será que de la misma Terminal Aérea se conduzcan las sacas en camiones de reparto para las empresas extraurbanas de transporte al interior de la República y a su vez para las distintas zonas de la ciudad capital para su clasificación por radio de reparto y posterior entrega a sus destinatarios.
2. Lo mismo ocurre con la correspondencia que viene del interior de la República. La agencia departamental elaborará las sacas según su lugar de destino, otros departamentos, zonas de la ciudad capital o al exterior del país.
3. Al igual que las dos anteriores, las Agencias Interurbanas Tipo y la Central, elaborarán sus despa-

chos, según su procedencia y destino y se encargarán de conducir las a los medios de transporte respectivos.

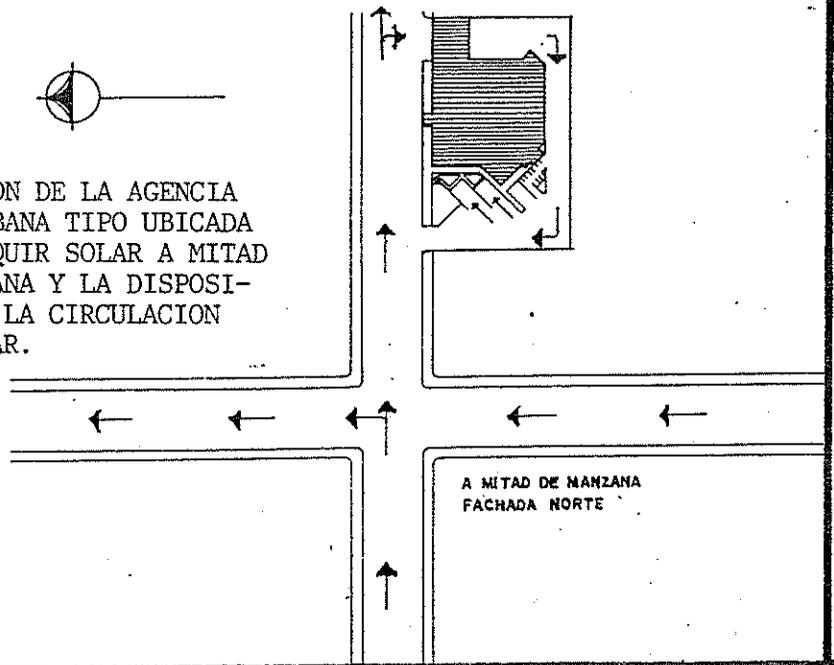
Todo este sistema de conducción de la correspondencia se agilizará sin tener que pasar por hasta cuatro clasificaciones previas antes de llegar a sus destinatarios y su distribución y envío será mucho más rápido.

Para ilustrar la ubicación y la posición que adoptaría el presente estudio de la Agencia Interurbana Tipo, en el área urbana de la ciudad, se muestra por excelencia, una esquina cualquiera de una manzana, a pesar que también se ilustra la ubicación en cualquier parte de dicha manzana.

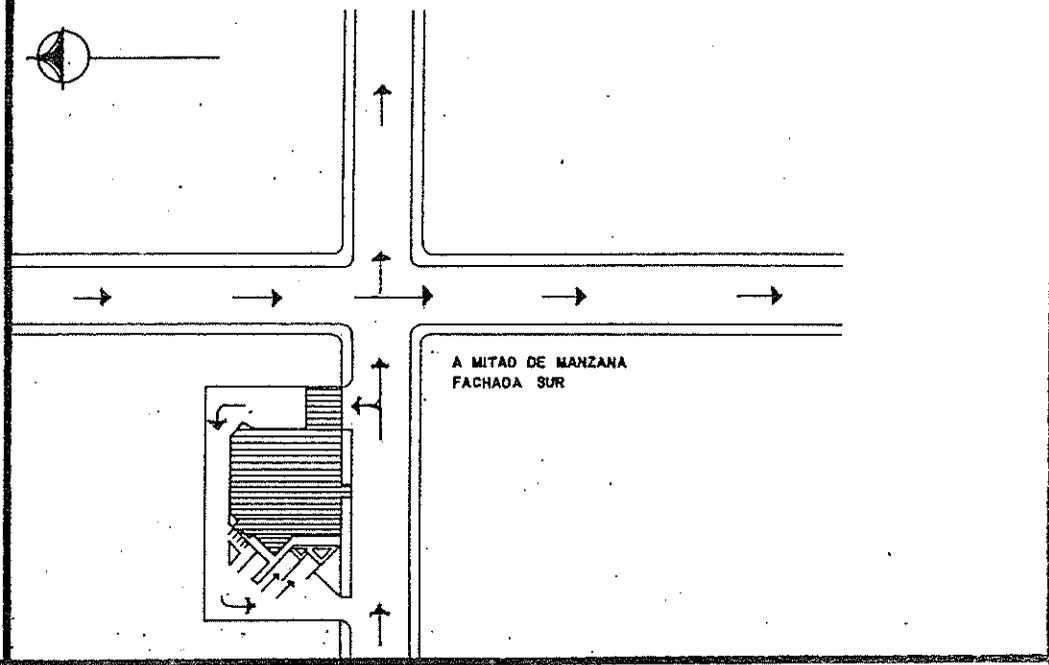
Asimismo, y de forma esquemática, se muestra cómo podría efectuarse la circulación vehicular dentro y fuera de la Agencia Tipo, misma que no interrumpiría el tráfico vehicular y peatonal, sino que por el contrario, circularía con mucha fluidez.

A dicho anteproyecto de diseño se le ha innovado el servicio de Auto Correo y Telégrafo, con funcionamiento las veinticuatro horas del día, razón por la cual el área de circulación interna es amplia. Además, dicha circulación así como el parqueo vehicular es susceptible de cambio y modificaciones sin perturbar el diseño en sí, por cuestiones de ubicación y de seguridad, tanto de ingreso como de egreso vehicular y peatonal.

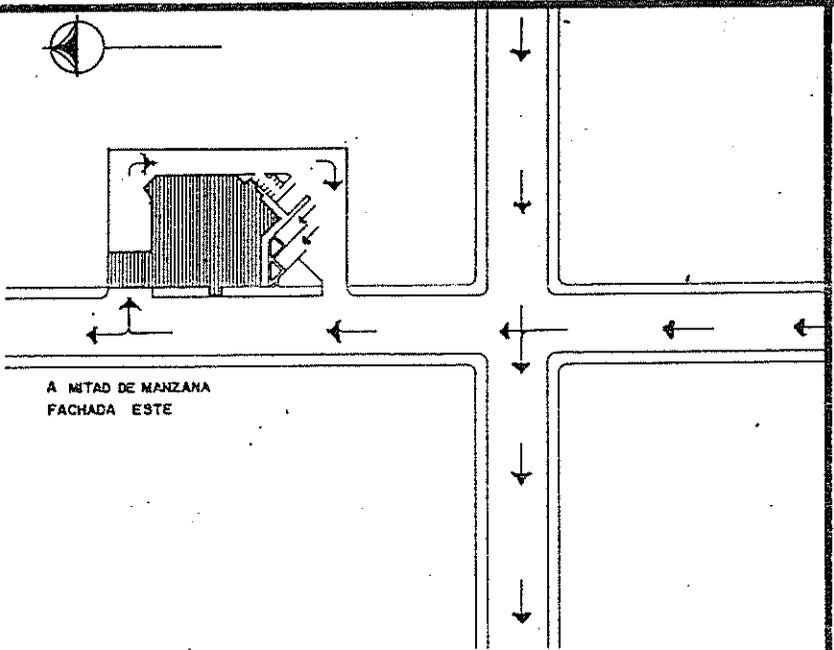
UBICACION DE LA AGENCIA
INTERURBANA TIPO UBICADA
EN CUALQUIR SOLAR A MITAD
DE MANZANA Y LA DISPOSI-
CION DE LA CIRCULACION
VEHICULAR.



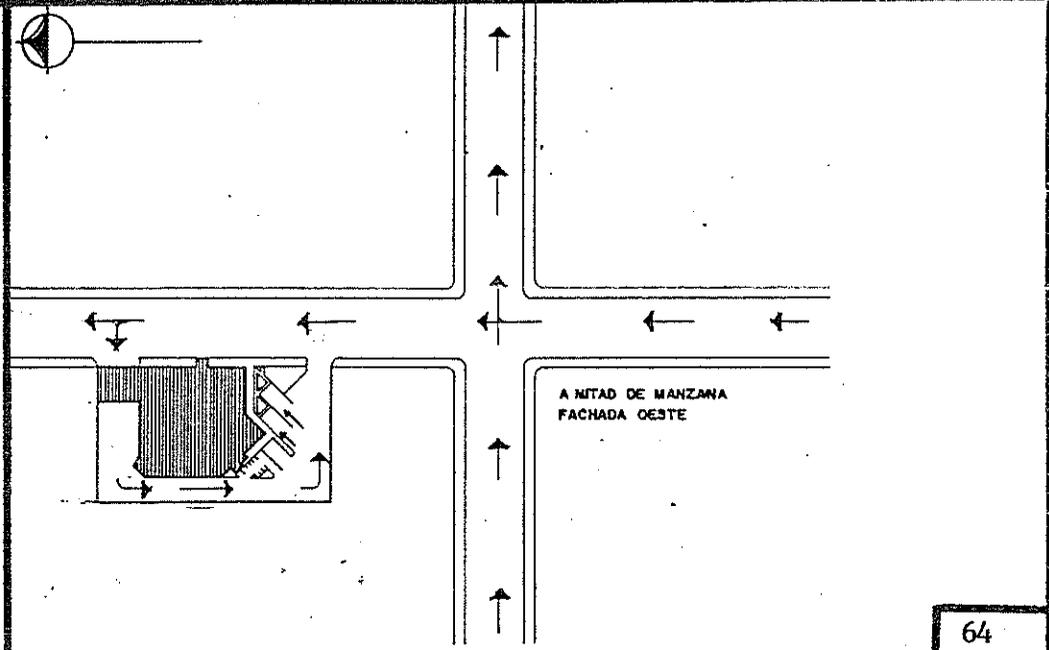
A MITAD DE MANZANA
FACHADA NORTE



A MITAD DE MANZANA
FACHADA SUR

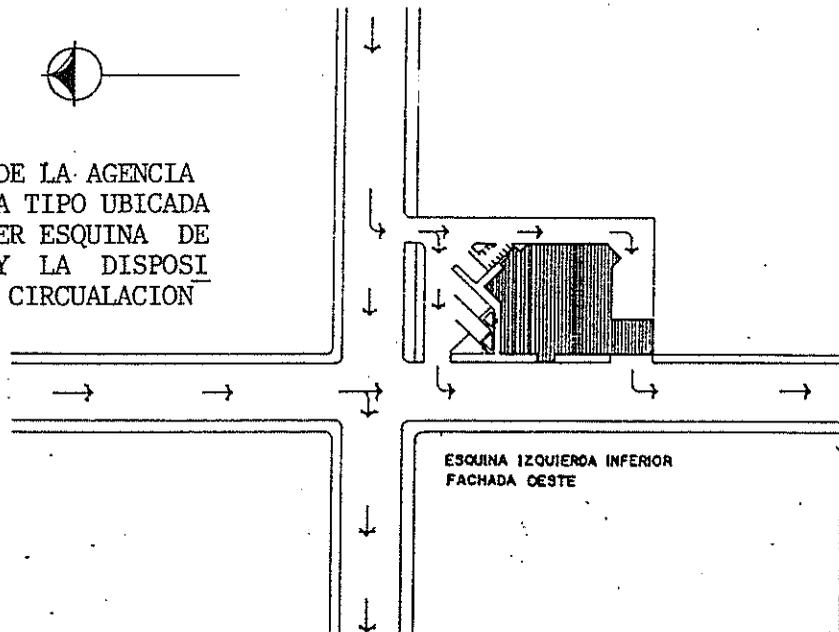


A MITAD DE MANZANA
FACHADA ESTE

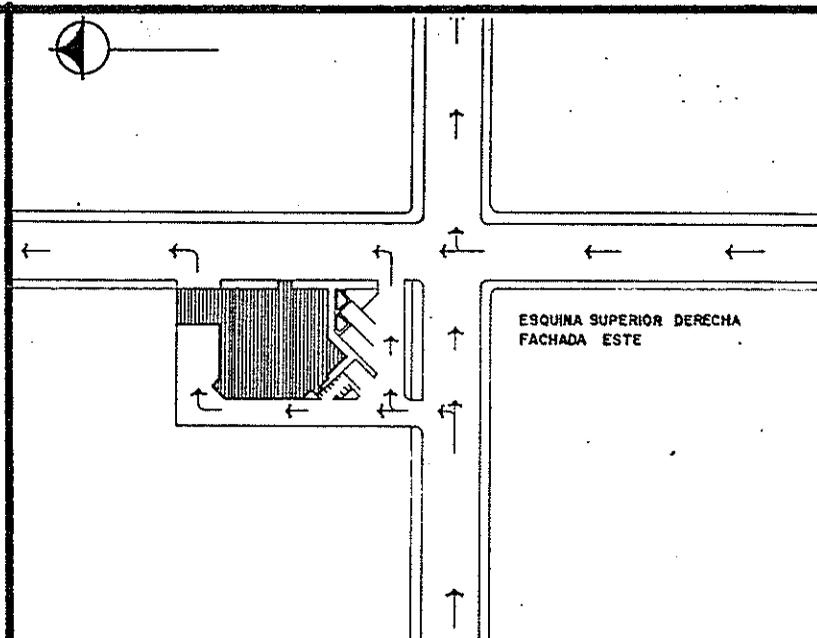
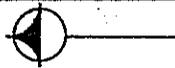
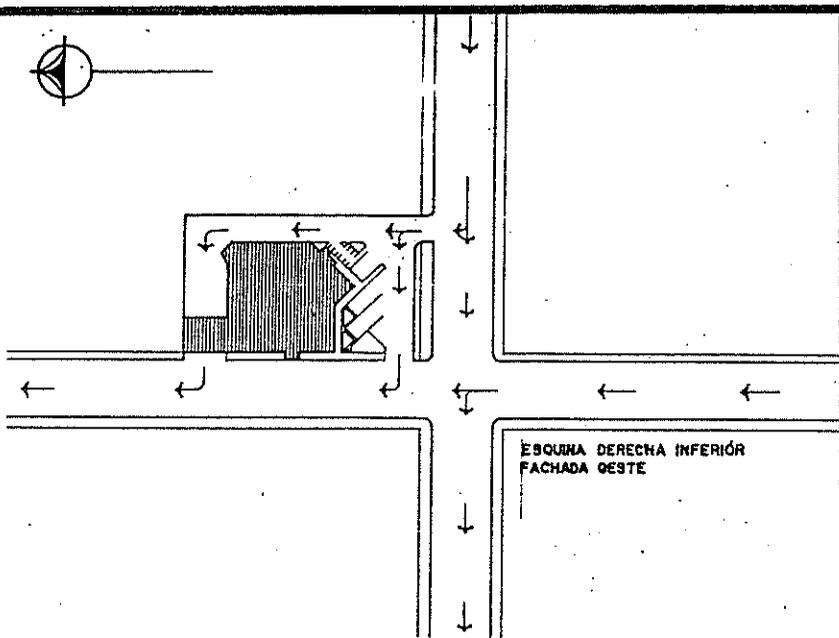
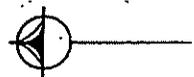
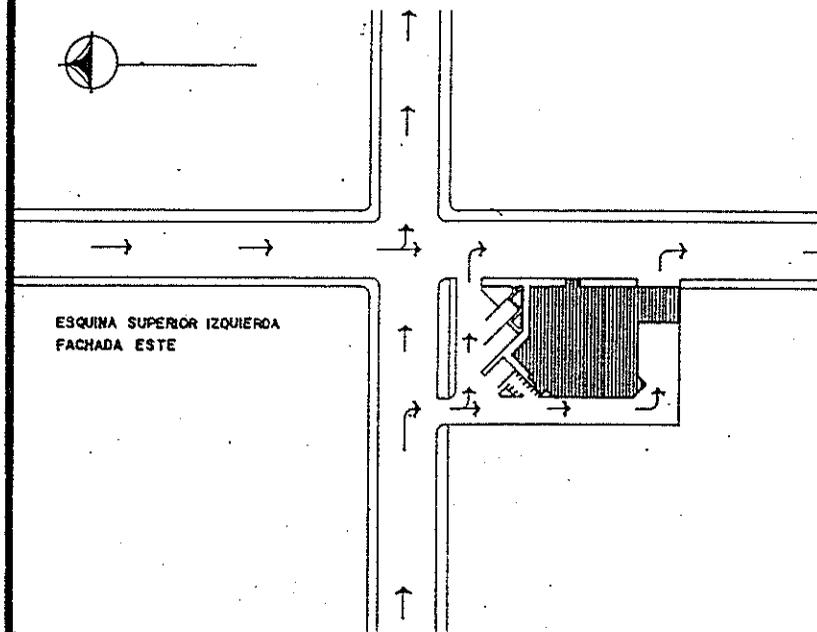


A MITAD DE MANZANA
FACHADA OESTE

UBICACION DE LA AGENCIA
INTERURBANA TIPO UBICADA
EN CUALQUIER ESQUINA DE
LA CIUDAD Y LA DISPOSI
CION DE LA CIRCUALACION
VEHICULAR.



ESQUINA SUPERIOR IZQUIERDA
FACHADA ESTE



CAPITULO V

5.1 DEL EDIFICIO CENTRAL

Las comunicaciones, y especialmente el Correo y el Telégrafo, constituyen dos de los instrumentos esenciales de la vida económica, social y política del país.

El Correo y el Telégrafo están al servicio de una necesidad innata en el hombre: comunicarse con sus semejantes, transmitir y recibir mensajes. Hoy día por la complejidad cada vez más acelerada que caracteriza al mundo actual, constituyen la base indispensable de toda una serie de acciones que involucran diariamente a cada individuo, cada sociedad y en general, a todo el mundo civilizado.

No es posible imaginarse el desarrollo de cualquier organización humana (política, económica, social, etc.), sin un sistema de comunicaciones que facilite una interdependencia efectiva en el tiempo y en el espacio.

Por todo esto, el Correo y el Telégrafo prestados eficientemente, constituyen instrumentos imprescindibles para el desarrollo integral y armónico de un país.

A continuación se dará a conocer en forma breve y extractada, el listado general de todos los departamentos y sus distintas secciones que conforman la DGCT, poniendo de manifiesto la atribución más importante y las actividades que realizan, siguiendo el ordenamiento jerárquico y organigráfico.

5.2 ORGANIZACION INTERNA

5.2.1 Dirección y Sub-Dirección Generales

Son entes cuentadantes, encargados de dirigir, coordinar, administrar y tomar decisiones de alto

nivel para la buena marcha de los servicios postales y telegráficos. Sus funciones principales son supervisar y controlar la ejecución de los servicios postales y telegráficos a nivel nacional, tomando en cuenta las acciones oportunas para una mejor prestación de los servicios, en aplicación de los mandatos de las leyes específicas y sus reglamentos, que regulan las comunicaciones tanto postales como telegráficas.

5.2.2 Secretaría General

Departamento encargado de cumplir con eficiencia todas aquellas tareas que competen al servicio de secretaría, manteniendo un efectivo enlace entre el nivel superior y los niveles intermedios y de base, incluyendo entes exteriores, nacionales e internacionales.

5.2.3 Unidad de Planeamiento y Programación

Encargado de implementar a la institución, desde el nivel que le corresponde, como coordinador y supervisor de la realización de los programas específicos de planeamiento, programación y presupuesto de gastos e inversión, así como de llevar el control estadístico postal y telegráfico.

5.2.4 Asesoría Jurídica

Es el organismo administrativo consultivo de la DGCT, encargado de enmarcar las actividades sociales en base a la ley. Dentro de sus funciones específicas están el de prestar asesoría legal a la institución, emitir dictámenes, elaboración y suscripción de contratos de arrendamiento de inmuebles, así co-

mo de los contratos de transporte de la correspondencia por vía aérea, terrestre y marítima, actuaciones de tipo judicial en general y resolver los recursos que proceden a favor o en contra de la institución.

5.3 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

5.31 Jefatura

Es el departamento encargado de supervisar, ejecutar, dirigir y controlar todas las secciones y subsecciones del sector operativo de Correos de toda la república.

5.3.2 Sección de Personal

Es el encargado del manejo de todos los expedientes relacionados con el reclutamiento del personal permanente por contrato, presupuestado y por planilla, así como el trámite de bajas, vacaciones, suspensiones, nombramientos, etc.

5.3.3 Sección de Suministros y Almacén

Tienen como función específica, la adquisición del material de oficina, útiles, equipo, repuestos, etc., de toda la institución, así como de su racional entrega a las distintas oficinas de toda la república.

5.3.4 Sección de Transportes

Es la encargada de la recolección y transporte de toda la correspondencia postal, así como del

transporte de mobiliario y equipo consignado al interior de la república.

5.3.5 Sección de Carpintería

Encargada de la elaboración y reparación de todo el mobiliario de la institución, así como la construcción de toda obra falsa. Dicha sección se encuentra ubicada en la zona 6 de la ciudad capital.

5.3.6 Sección de Mantenimiento, Vigilancia y Aseo

5.3.6.a Subsección Mantenimiento:

Encargada de velar por la conservación y el buen estado físico del edificio central.

5.3.6.b Subsección Vigilancia:

Personal destinado a brindar seguridad y control del edificio central.

5.3.6.c Subsección Aseo:

Personal que tiene a su cargo la limpieza general, tanto de la central como de agencias del área metropolitana.

5.3.7 Sección de Electromecánica

Destinada para ejecutar los trabajos de rehabilitación de todo el equipo y maquinaria de oficina, utilizadas en los diferentes servicios de toda la institución.

5.3.8 Sección de Imprenta

Su función principal es la de elaborar toda la documentación (formularios, talonarios, pape-

les a través de las distintas subsecciones operativas a su cargo, tanto en el edificio central como en el interior de la república.

5.6.2 Máquinas Franqueadoras

Su función principal es la de admitir todo tipo de envíos de correspondencia que es depositada por el público usuario, mediante la utilización de sellos postales adhesivos o impresos, sustitutos de las estampillas postales.

5.6.3 Sección de Certificados

Tiene como objeto el admitir, procesar, entregar y confeccionar despachos de envíos de certificados ordinarios y con valores declarados, excluyendo a los provenientes de Estados Unidos y Canadá.

5.6.4 Sección Aeropostal

Es la encargada de clasificar la correspondencia que será enviada al exterior del país y la confección de despachos, así como de su expedición, previa clasificación de la correspondencia simple u ordinaria, consignada al exterior del país por vía superficie.

5.6.5 Sección de Distribución Central

Es el eje central de operaciones de la institución en cuanto al ramo postal se refiere. Lugar específico en donde se encuentra la totalidad del personal de cartería, los cuales seleccionan, clasifican

y distribuyen a domicilio toda la correspondencia interna e internacional a toda el área metropolitana, así como la confección de sacas de correspondencia que van rumbo al interior del país, agencias y sucursales de la ciudad y los departamentos.

5.6.6 Sección de Aperturas Generales

Su función específica es la de recibir despachos del interior de la república, área metropolitana, internacional y de apartados postales. Son el eje central de afluencia de toda la correspondencia que llega a la central.

5.6.7 Sección de Impresos y Muestras

Su actividad consiste en abrir los despachos simples u ordinarios, clasificar los envíos y entregarlos a la sección de cartería para su posterior distribución local, también para depositarlos en los apartados postales y atender la entrega de libros, paquetes, revistas, etc., consignadas a distribuidores locales y editoriales de la ciudad capital.

5.6.8 Sección de Giros Postales

Es un servicio especial al público usuario en general, por la facilidad que brinda al situar fondos destinados a otros países en donde no existen convenios de valores declarados.

5.6.9 Sección Encomiendas Internacionales

Su función es de recibir del público, previa inspección aduanera, encomiendas consignadas al exterior del país, así como también el recibirlas procedentes del exterior y su posterior entrega a sus destinatarios.

5.6.10 Sección de Correspondencia al Interior

Esta efectúa la clasificación de toda la correspondencia simple y ordinaria y en tránsito de y para el interior del país. Laboran en esta sección un número considerable de personas en virtud del gran flujo de correspondencia.

5.6.11 Sección de Encomiendas Postales Internas

Su actividad consiste en la de aceptar por medio de ventanillas, encomiendas en general en el orden interno, procediendo a su clasificación y preparación de los despachos para su expedición, juntamente con las encomiendas recibidas en tránsito de y para el interior del país, que ingresen por el conducto de la receptoría departamental, así como de su entrega personal en dicha sección, previa citación e identificación.

5.6.12 Sección Contraloría de Sacos

Su actividad consiste en efectuar el control de los envases (sacos y/o costales), nacionales y extranjeros, destinados a ser distribuidos en todas las secciones del ramo con funciones operativas y manipulación de correspondencia postal, para la confección de los distintos despachos.

5.6.13 Sección de Reclamos

No ha sido posible describir una reglamentación clara y específica que se refiera al derecho que tiene el usuario a poder reclamar cualquier anomalía dentro del sistema y sus consecuentes sanciones o compensaciones, más sin embargo dentro del edificio central funciona una oficina dedicada a estos menesteres con Número 230, ala Norte.

5.6.14 Sección Entrega de Certificados (RUSAC), USA y Canadá

Este sector operativo responde a la necesidad de rodearla de las máximas medidas de seguridad, tanto para el usuario, así como para el movimiento postal proveniente de estos países mencionados, pues dicha documentación contiene dinero en efectivo o documentos de cambio, money order. El proceso de entrega da su inicio con la entrega a los carteros de unos citatorios generados de esta sección, ellos conducen a sus destinatarios estos documentos para que acudan a recibir sus envíos a dicha sección previa identificación. Funciona dentro de esta sección una agencia del Banco de Occidente, que facilita el cambio de dichos documentos, sin exponer a las personas de asaltos o agresiones.

5.7 ESCUELA DE RADIOTELEGRAFIA

Es la encargada de preparar técnicamente a un total de cincuenta alumnos en materia telegráfica, anualmente. Dichos alumnos, tiene a su alcance el material y equipo necesarios para su práctica. Los que sobresalen en estos cursos, son absorbidos por el ramo teleográfico, dándoseles de inmediato la oportunidad de incorporarse a la vida económicamente activa.

5.8 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

5.8.1 Jefatura

Tiene como función específica, el velar por el buen funcionamiento de todos los gastos de la DGCT, así como su adecuada distribución de gastos por secciones, amparado en sus cinco subsecciones.

5.8.2 Sección de Fiscalización

Tiene como función específica el de llevar el control de todas las oficinas del ramo, operativas y administrativas. Elabora cortes de caja y lleva el control de todos los valores inmuebles.

5.8.3 Sección Control de Presupuesto

Esta sección tiene a su cargo el control del presupuesto de toda la institución, así como de velar por la buena distribución del movimiento de gastos. Interviene en el proceso y elaboración del gasto de funcionamiento y de inversión.

5.8.4 Sección de Contabilidad

Tiene a su cargo el registro de la asignación mensual de cada uno de los laborantes de la institución, así como del control arancelario y tiene como objetivo principal, la centralización de cuentas (llevar el control de gastos, ingresos y egresos y de controlar el ingreso producto del tráfico postal y de máquinas franqueadoras).

5.8.5 Sección de Pagaduría

Tiene el objetivo de hacer efectivo el pago de salarios por planilla, horas extras y dominicales y absorber los reintegros por concepto de suspensiones del IGSS y elaborar las nóminas y planillas mensuales.

5.8.6 Sección de Inventarios

Tiene como función principal, llevar el control de los activos fijos de la institución (mobiliario y equipo).

5.9 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TELEGRAFICAS

5.9.1 Jefatura

Departamento encargado de dirigir, coordinar y supervisar todas las operaciones técnicas y administrativas del servicio telegráfico, radiotelegráfico y de magneto de toda la república.

5.9.2 Sección de Operaciones Telegráficas

Es en donde descansa toda la responsabilidad de ejecutar todas las operaciones de transmisión en los servicios telegráficos y radiotelegráficos para toda la república. Este departamento es quizás el más numeroso con que cuenta la institución, trabajando en tres turnos al día, las veinticuatro horas, los 365 días del año.

5.9.3 Receptoría de Telegramas

Es la encargada de coordinar y supervisar el servicio de recepción de telegramas del área urbana.

5.9.4 Sección de Mensajeros

Es la encargada de coordinar y ejecutar la distribución domiciliaria de los telegramas ordinarios y urgentes.

5.9.5 Sección de Mantenimiento de Radio

Es la encargada de ejecutar las operaciones técnicas de mantenimiento, reparación e instalación de los equipos de transmisión y recepción telegráfica y radiotelegráfica del área metropolitana.

5.9.6 Sección Copia de Telegramas

Es la encargada de la reproducción mecánica de los telegramas locales, los que posteriormente se clasifican para poder ser entregados a sus destinatarios.

5.9.7 Sección de Redes Alámbricas Extraurbanas

Es la encargada de ejecutar los trabajos de mantenimiento, reparación y reconstrucción de las líneas físicas telegráficas y radiotelegráficas, así como los teléfonos de magneto de toda la república.

5.9.8 Sección Archivo de Telegramas

Su función principal es la de coordinar y supervisar la recepción de originales y copias de los telegramas transmitidos y recibidos, clasificarlos por lugar de origen de la transmisión, destino y fecha, archivarlos y de rendir los informes que se requieren sobre dichos telegramas.

Todas las secciones antes descritas, tanto de correos como de telégrafos, son las que se usaran como base de este estudio y que permitirá el desarrollo del anteproyecto de la Agencia Central de dicha institución.

Merece especial atención también, la oficina EMS (Special Mail Service/Servicio Especial de Correo Acelerado), que no es más que otra oficina de recepción de correspondencia internacional, la cuál se distribuye bajo el régimen de entrega inmediata, llamado correo acelerado y que desde hace varios meses está prestando sus servicios dentro del edificio central, como un ente independiente de los demás servicios.

En la actualidad, se estan haciendo las gestiones necesarias para que también pueda hacer sus envios al exterior del pais. (14)*

(14)* Datos suministrados por el Jefe de la Unidad de Planeamiento de la Dirección General de Correos y Telégrafos, señor Rodolfo Muñoz Ordoñez. Año 1993.

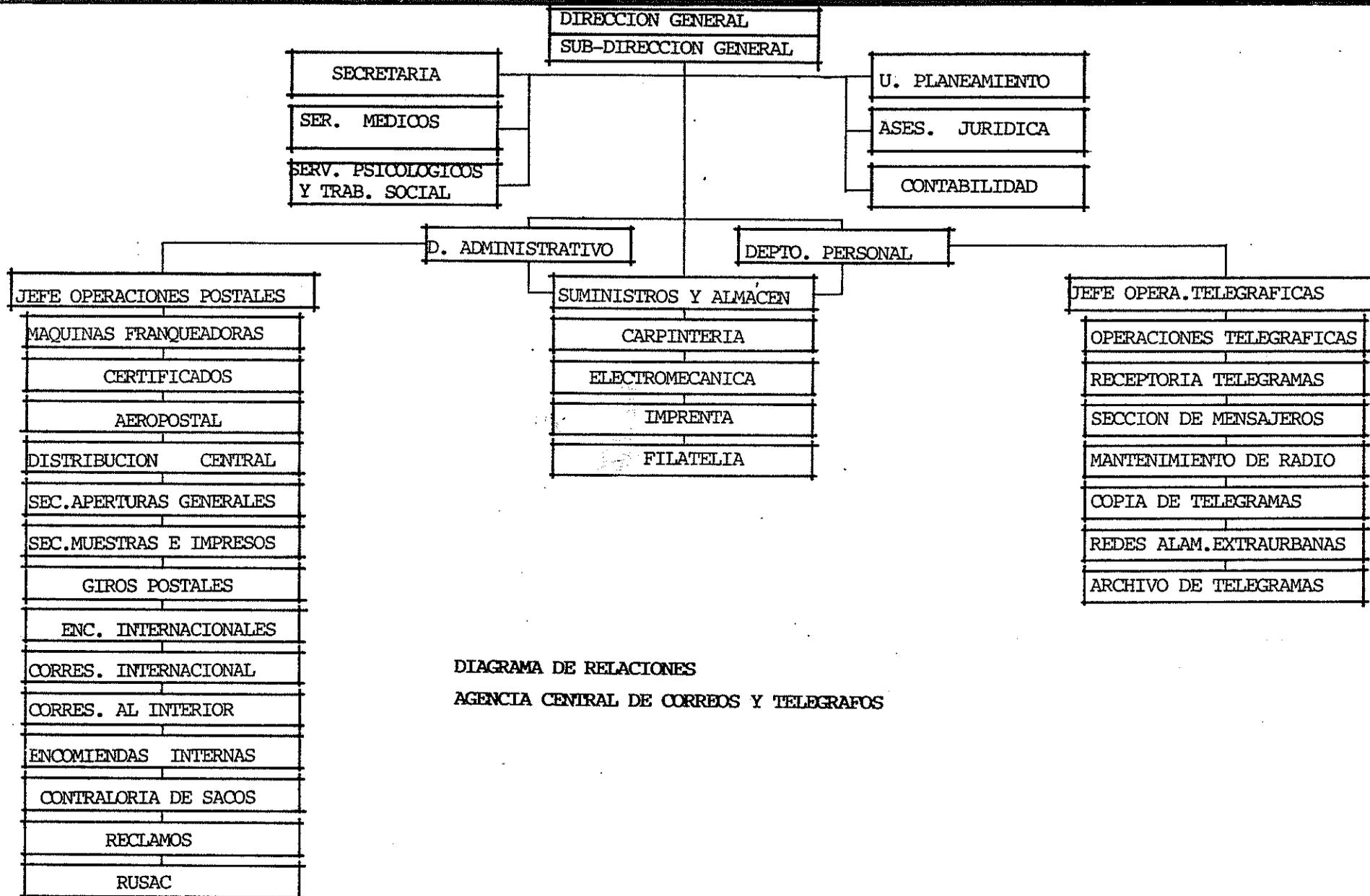


DIAGRAMA DE RELACIONES
 AGENCIA CENTRAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

FUENTE: Los sustentantes.

CAPITULO VI

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

6.1	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.1.1	Dirección General	Dirigir, Coordinar y administrar los servicios postales y telegráficos.	2	Sala de recepción, escritorio, silla, (director) y escritorio y silla para el portero.	30 Dtor. 6 Ptero.
6.1.2	Subdirector General	"	2	"	"
6.1.3	Asesor Específico + una Secretaria	Asesorar directamente en asuntos de planificación y políticas de la DGCT.	2	Escritorios, sillas, archivos, librerías, máquina de escribir, equipo de oficina.	20
6.1.4	Secretaría General	Servicio de secretaría y oficina en general.	8	Escritorios, sillas, mesas para máquina de escribir, archivos, equipo de oficina.	65
6.1.5	Asesoría Jurídica	Brindar asesoría en aspectos legales a la Institución, emitir dictámenes, etc.	4	Cubículos de atención, cada uno con escritorio, silla y archivo, máquina de escribir, equipo de oficina.	20 Asesor 40 Oficiales
6.1.6	Unidad de Planeamiento y Programación.	Coordinar, supervisar y ejecutar la programación del presupuesto de gastos e inversión de la DGCT.	9	Escritorios, sillas, máquinas de escribir, archivos, mesas de dibujo, material de oficina y equipo de dibujo, calculadoras.	20 Jefe 100 Operación

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

6.2	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.2.1	Departamento Administrativo	Encargado de dirigir, ejecutar y supervisar las actividades de tipo administrativo de la DGCT.	7	Escritorios, sillas, mesas para máquina de escribir, máquinas de escribir, archivos, materias y equipo de oficina.	20 Jefe 48 Oficiales
6.2.2	Sección de Personal	Manejo de expedientes referentes a reclutamiento de personal, suspensiones, bajas, permisos, etc.	25	Escritorios, sillas, mesas para máquinas de escribir, máquinas de escribir, archivos, equipo y material de oficina y un área especial para el acondicionamiento del Kárdex.	20 Jefe 180 Oficiales 40 Kárdex
6.2.3	Sección de Suministros y Almacén (Administrativo y operativo)	Adquisición del material y equipo de oficina, utilería, repuestos, etc., y su racional distribución.		Escritorios, sillas, material y equipo de oficina, estanterías y un área de oficina y bodega de almacenamiento del material y equipo a suministrar.	20 Jefe 40 Oficiales 200 Bodega
6.2.4	Sección de Transporte	Conducir sacas de correspondencia de la Central y hacia las distintas Agencias y sucursales del país.	47	Necesita un área de parqueo, 2 camiones, 2 pick-ups, 3 páneces; además un área de carga y descarga.	400 Incluye: Bodega, Oficiales y Jefatura.

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

6.2	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.2.5	Sección de Carpintería	Elaboración y reconstrucción del mobiliario para toda la institución, obra falsa.	22	Todo el requerido para realizar la labor de carpintería.	20 Jefe 300 Taller
6.2.6	Sección de Mantenimiento, Vigilancia y Aseo	Controlar, vigilar y realizar las tareas de limpieza de todo el edificio central.	90	Escritorio, sillas, archivos, máquina de escribir, accesorios y material de oficina, accesorios y material de limpieza.	20 Jefe 20 Oficiales 40 Bodega
6.2.7	Sección de Electromecánica.	Arreglo y mantenimiento de equipo de oficina, maquinaria en general de toda la institución.	8	Bancas de trabajo, equipo electromecánico y todo lo requerido para desarrollar dicha labor.	20 Jefe 20 Oficiales 60 Operación
6.2.8	Sección de Imprenta	Elaboración de toda la documentación y papelería diversa que es utilizada en toda la institución.	19	Impresoras, Offset, copiadoras, cortadoras, linotipos, Ditos, etc.	20 Jefe 40 Oficiales 480 Operación

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

6.3	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	NO. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.3.1	Sección Filatelia	Divulgar al público en general las colecciones y emisiones postales de tipo ordinario, extraordinarios y conmemorativos, promoción y ventas.	8	Escritorios de trabajo, sillas, mesas para máquina de escribir, archivos, mostrador para ventas.	20 Jefe 40 Oficiales 16 Ventas
6.4	Unidad de Servicios Médicos y Psicológicos				
6.4.2	Sección Médica y Psicológica	Prestación de servicios médico y psicológico de tipo preventivo, cirugía menor, tratamiento curativo inmediato que no requiera hospitalización ni tratamiento especial.	5	Dos camillas, mobiliario médico, equipo médico quirúrgico, cubículo de atención psicológico.	60 Todo el consultorio.

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.5	Departamento de Comunicaciones Postales				
6.5.1	Jefatura	Organizar, dirigir y supervisar los servicios postales internos e internacionales.	7	Escritorios, sillas, máquinas de escribir, archivos y todo el material y equipo de oficina.	20 Jefe 48 Oficiales
6.5.2	Sección de Franqueo	Admitir todo tipo de envíos de correspondencia, utilizando sellos postales adhesivos.	27	Mostrador para seis personas, máquinas franqueadoras, sillas, mesas de trabajo.	20 Jefe 80 Operativo
6.5.3	Sección de Certificados	Admitir, procesar, entrega y confección de despachos certificados con y sin valor declarado.	130	Mostradores con ventanillas para atención al público, mesas clasificadoras, escritorios, sillas, bancos de trabajo.	20 Jefe 40 Oficiales 140 Operativo

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.5.4	Sección Aeropostal	Clasificar y confeccionar los despachos de correspondencia para el exterior del país.	46	Mesas clasificadoras, bancos altos, sillas, máquinas de escribir, casilleros de clasificación.	20 Jefe 40 Oficiales 140 Operativo
6.5.5	Sección Distribución Central	Clasificación y distribución de la correspondencia, área urbana y rural.	235	Mesas y casilleros clasificadores, mesas de ordenado, escritorios y sillas, archivos, equipo de oficina.	20 Jefe 40 Oficiales 470 Operativo
6.5.6	Sección Aperturas Generales	Recepción despachos del interior, internacional, y de apartados postales; ordenarlos y conducirlos a cartería.	56	Casilleros y mesas clasificadoras, escritorios, sillas, archivos.	20 Jefe 20 Bodega 180 Operativo
6.5.7	Sección de Impresos y Muestras	Abrir, Clasificar y entrega de despachos	2	Mostrador de atención al público, escritorios, sillas, mesas, máqui-	20 Jefe

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
		para su entrega a la sección de cartería para la distribución local, para apartados postales, etc.		nas de escribir, papelería y equipo de oficina, archivos.	32 Operativo
6.5.8	Sección Giros Postales	Facilita al público usuario, poder situar fondos en efectivo al exterior del país.	2	Mostrador de atención al público, escritorios, sillas, archivos, papelería y equipo de oficina.	32 Jefe y operativo
6.5.9	Sección Encomiendas Internacionales	Recepción y su enca minamiento al exterior del país mediante despachos.	8	Mostrador de recepción, balanza, máquina franqueadora, sillas, equipo y material de empaque, área de bodega y guardado.	20 Jefe 84 Operativo 60 Bodega
6.5.10	Sección de correspondencia al Interior	Clasificar la correspondencia en tránsito de y para el interior	60	Mesas clasificadoras, casilleros, sillas, mesas para máquinas de escribir, archivos, equipo y materia-	20 Jefe

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
		del país.		les de oficina.	20 Oficia- les 180 Operativo
6.5.11	Sección Encomien- das Postales In- ternas.	Recepción y entre- ga de encomiendas procedentes del interior del país.	4	Mostrador de recepción y entrega de encomiendas y papelería, escritorios, sillas, mesas para máquina de escri- bir, archivo.	20 Jefe 32 Operativo 40 Bodega
6.5.12	Sección Contralo- ría de Sacos	Efectuar el control de sacos postales destinados a la con- fección de despachos nacionales e inter- nacionales.	6	Estanterías de almacenamiento de sa- cos, escritorios, sillas, equipo y papelería de oficina.	20 Jefe 40 Operativo
6.5.13	Sección de Recla- mos	Dar trámite a irre- gularidades en los servicios.	8	Mostrador de atención al público, es- critorios, sillas, archivos, equipo y material de oficina.	32 Operativo

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.5.14	Sección Entrega de Certificados USA y Canadá (RUSAC).	Entrega de documentación con valores (dinero en efectivo, Money Order).	16	Escritorios, sillas, máquina de escribir, archivos, caja de seguridad, material y equipo de oficina.	20 Jefe 180 Operativo
6.6	Escuela Nacional de Radio-Telegrafía				
6.6.1	Escuela de Radio-Telegrafía	Encargada de brindar adiestramiento y capacitación telegráfica a futuros técnicos en el ramo.	24 Técnicos 50 Alumnos	Escritorios de trabajo, sillas, equipo de transmisión, archivos.	20 Jefe 24 Catedráticos 80 Salón
6.7	Departamento de Contabilidad				
6.7.1	Jefatura	Fiscalización y control de gastos de toda la Institución.	31	Escritorios de trabajo, sillas, máquinas de escribir, sumadoras, archivos, material y equipo de oficina.	20 Jefe 230 Oficinistas

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
	<p>El Departamento de CONTABILIDAD está compuesto por las siguientes sub-secciones: Fiscalización, Contabilidad, Contabilidad Presupuestaria, Pagaduría e Inventarios, cada una por supuesto, con su función específica. Todas ellas, coordinadas por la Jefatura realizan el control presupuestario de la Institución.</p>				
6.8	Departamento de Operaciones Telegráficas				
6.8.1	Jefatura	Coordina y supervisa operaciones técnicas y administrativas tlegráficas del país.	9	Escritorios, sillas, archivos, máquinas de escribir, material y equipo de oficina.	20 Jefe 20 Sría.
6.8.2	Sección de Operaciones Telegráficas	Ejecuta todas las operaciones de transmisión telegráfica, radiotelegráfica y radio del país.	73	Mesas de trabajo y equipo de transmisión tlegráfica, radio.	20 Jefe 432 Operativo

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	NO. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.8.3	Sección de Receptoría de Telegramas	Coordinar y Supervisar el servicio de recepción de telegramas.	22	Mostrador corrido de atención al público, cajas registradoras, sillas, archivo, material y equipo de oficina.	20 Jefe 126 Operativo
6.8.4	Sección de Mensajeros	Distribución de Telegramas a nivel nacional.	80	Mesas de trabajo con casilleros clasificadores, sillas.	20 Jefe 150 Operativo
6.8.5	Sección de Mantenimiento de equipo y Radio	Repara y mantiene en funcionamiento el equipo de transmisión.	9	Bancos de trabajo, equipo mecánico eléctrico, material y herramienta destinada para tal efecto.	20 Jefe 80 Operativo.
6.8.6	Sección de Telegramas Locales (copia)	Encargada de la reproducción mecánica de todos los telegramas locales.	21	Escritorios, sillas, máquinas de escribir, material y equipo de oficina.	20 Jefe 120 Operativo
6.8.7	Sección de Redes Alámbricas Extraurbanas	Realizar trabajos de mantenimiento y reparación	4	Escritorios, sillas, mesas de trabajo, archivos, máquinas de escribir y	20 Jefe

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	No. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
		ración del tendido telegráfico a nivel nacional.		material de oficina.	24 Oficiales
6.8.8	Sección Archivo de Telegramas	Clasificar y archivar telegramas que son originados en la central.	23	Estanterías, mesas clasificadoras, máquinas de escribir, equipo de oficina.	20 Jefe 20 Operativo 144 Bodega
6.9	Otros Servicios				
6.9.1	Salón de Usos Múltiples	Sesiones, actividades artísticas, sociales, deportivas (pasivas), conferencias, etc.	500	Tarima, estrado, cuarto de sonido, cuarto de luces, bodega de utilería, etc.	800 Solar
6.9.2	Baterías de Servicios Sanitarios (SUM).	Aseo Personal, necesidades físicas.	18 Uso simultáneo	Retretes, uriniales, lavamanos, etc.	360

AREAS DE DISEÑO AGENCIA CENTRAL

	AREAS DE DISEÑO	ACTIVIDAD	NO. PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
6.9.3	Gasolinera	Dotar de combustibles y lubricantes a las unidades de transporte de toda la Institución, así como darle mantenimiento y chequeo constante.	4	Bomba de gasolina, bomba de Diesel, bomba de aire, foso para arreglos, toda clase de herramientas, repuestos, bodega.	120 Toda la instalación.

FUENTE: Toda la información descrita en el presente capítulo, fue proporcionada por cada Jefe de Departamento o sección de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala.

CAPITULO VII

7.1 AGENCIA INTERURBANA

7.1.1 Aspectos operativos generales

Las agencias y sucursales urbanas de correos y telégrafos, de la ciudad capital prestan servicios actualmente en determinadas zonas de la ciudad, situadas de forma desordenada, sin embargo, cumplen dentro de sus posibilidades el objetivo primordial de que el usuario pueda depositar sus mensajes en ellas con la confianza de que puedan llegar a sus destinatarios en el menor tiempo posible. Estas sólo prestan algunos servicios esenciales, no así los que llevan algún otro requerimiento especial, de esta forma, el público usuario tiene que transportarse hacia la central a efectuar su trámite, según sea el caso.

Por esto mismo, la intención que tiene el presente trabajo, es la de dar los lineamientos necesarios para que se piense en crear Agencias Tipo, que cubran a todo ese gran sector poblacional que carece de alguna oficina postal y telegráfica cercana a su vecindario, y que presten todos los servicios al igual que en la central.

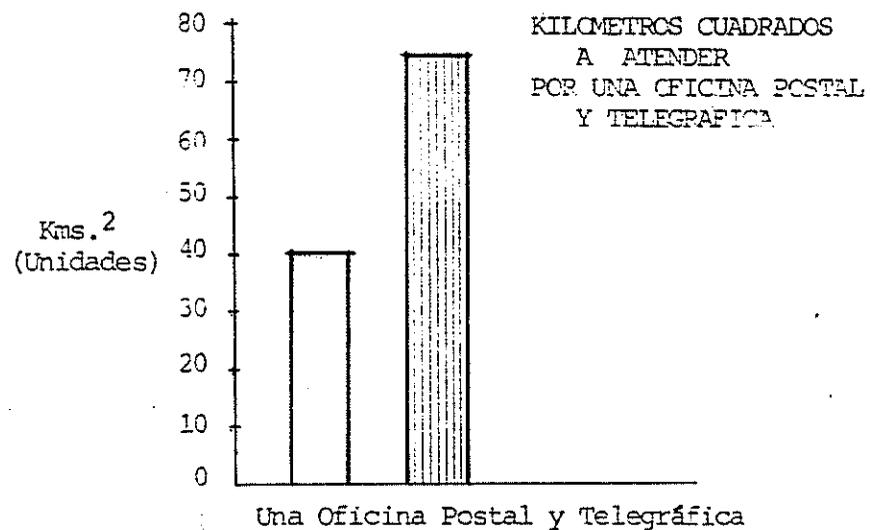
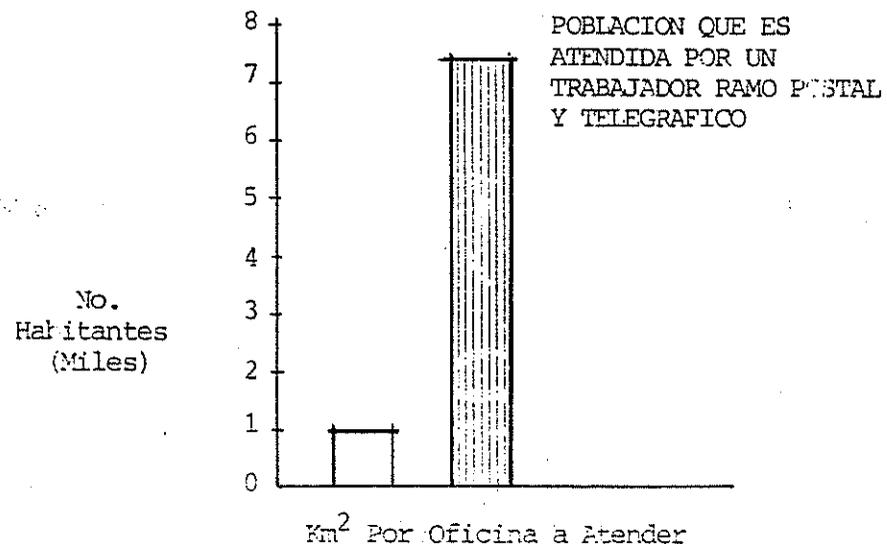
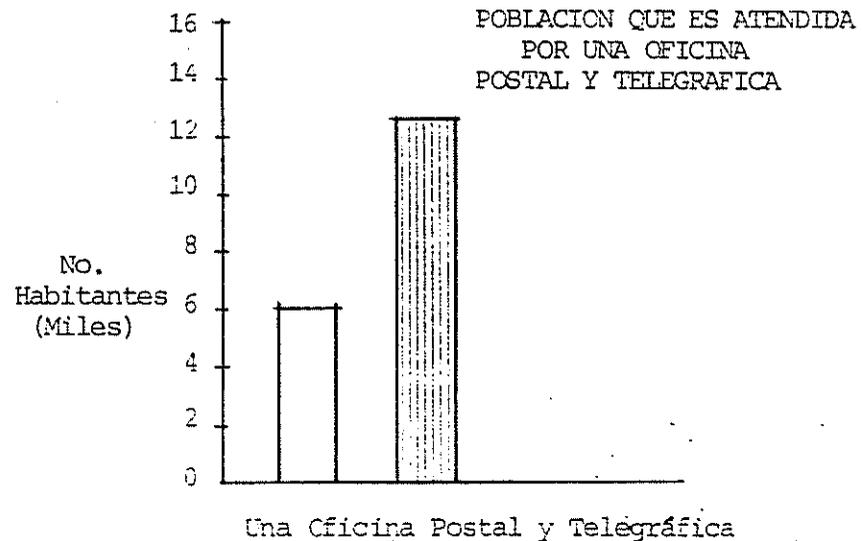
Es importante también, para fines de estudio y entendimiento, el describir lo que será la Agencia Tipo. Esta es una oficina de mediana magnitud, catalogada dentro de la administración como de segunda categoría, donde se prestan todos los servicios de correos y telégrafos, con el personal mínimo necesario para poder atender la demanda del público usuario y de la cantidad de mensajes a recibir.

Dichas agencias tipo cuentan con un buen número de carteros así como de operadores telegráficos.

Las actuales funcionan en el área urbana de la ciudad; siendo un número de 29 agencias, que cubren un radio de reparto de 304 Kilómetros cuadrados cada una, atendidas por un número de 130 empleados, entre los que se cuentan oficinistas, administrativos y carteros.

En base a lo anterior, y a manera de información, existe un ente rector de las actividades administrativas de las instituciones postales a nivel mundial, la UPU (Unión Postal Universal), que de alguna manera sugiere algunas recomendaciones para la institución, mismas que se observarán en las gráficas de la página No. 95.

Si se estudia con detenimiento los parámetros de esta organización en comparación con los de la administración actual de Correos y Telégrafos, relacionadas con las gráficas antes mencionadas, puede verse el desfase y que año con año incrementa sus valores, mismos que vienen a hacer de la administración postal y telegráfica guatemalteca ser más difícil aún de poder servir a la población.



NOMENCLATURA

□ Recomendación Unión Postal Universal

▨ Administración Guatemalteca Actual

Fuente: Unidad de Planeamiento y Programación

Lo expuesto en la gráficas anteriores, refleja un alto índice de desfase entre los parámetros de la UPU y la administración de la Dirección General de Correos y Telégrafos guatemalteca, y de no tomarse medidas que contrarresten este desfase, el correo y el telégrafo tienden a ser, a corto plazo, instituciones de servicio caducos.

Si se efectúa una proyección para el año 2010, para efectos de no caer en los mismos problemas de desactualización inmediata, se sugiere entre otros, la toma de decisiones que permitan atender con una escala de prioridades aquellos sectores que se consideren deficientes por medio de programas de operación a corto, mediano y largo plazo, así como el incremento de la infraestructura misma por medio de las agencias tipo (objeto de este estudio) y que esté de acuerdo al desplazamiento de cada una de las zonas tanto en sentido vertical como horizontal.

Por todo esto, se ha logrado conformar una serie de aspectos que tienden a dar una respuesta de forma inmediata, para satisfacer la demanda que existe en nuestro medio, en base a un programa de necesidades que, a juicio de expertos en el ramo, enriquecería la labor postal y telegráfica, que cuente con ambientes agradables, el uso racional del espacio interior y exterior y, por supuesto, la prestación de un servicio de calidad.

Es por esto que a continuación se enumerarán los ambientes mínimos requeridos para que pueda funcionar dicha agencia tipo y que responda a una necesidad vital para el usuario y para el empleado que prestará allí sus servicios.

7.2 AMBIENTES MINIMOS EN LA AGENCIA INTERURBANA TIPO

7.2.1 Area interior, servicios de correos

7.2.1.1 Sala de estar

Es necesario contar con una área de espera, puesto que la mayoría del público usuario cuando requiera de algún servicio especial; requiere esperar cierto tiempo prudencial para poder ser atendido.

7.2.1.2 Teléfonos públicos

Es importante que dicha agencia cuente con la dotación del servicio telefónico tragamonedas, máximo si la población que es atendida carece de este vital servicio a nivel domiciliario, logrando con esto un servicio más en el aspecto de la comunicación.

7.2.1.3 Encomiendas postales

Este servicio en la actualidad sólo se presta en la central, sin embargo, con la desconcentración planteada, se hace necesaria su implementación en las agencias para beneficio de los usuarios.

7.2.1.4 Ventanilla porteadora automática (franqueadora)

Servicio que actualmente se presta únicamente en la central, en la sección de Franqueo. Esta ventanilla atenderá a aquellos grandes usuarios, llamados así a las personas que depositan un número considerable de correspondencia. Esta ventanilla también atenderá o auxiliará el servicio de encomiendas postales, puesto que cada una de ellas llevan considerable cantidad de sellos postales por su peso, se atenderá por medio de tiras postales, que no es más que una cinta de seguridad con el porte

por la cantidad de la encomienda según su peso, esta cinta trae en su superficie goma, que al humedecerla, se adhiere a cualquier superficie.

7.2.1.5 Ventanilla de sellos postales

Destinada exclusivamente a la venta de sellos postales, la cuál es atendida para usuarios de menos de diez piezas postales, quedando a criterio del usuario, si prefiere el uso del porte automático.

7.2.1.6 Ventanilla entrega y recepción de certificados

Este servicio está catalogado para recibir correspondencia de primera categoría, y que cubre el envío dentro del territorio nacional de dinero en efectivo; en la actualidad, en las agencias que operan, sólo se reciben hasta Q.100.00, enviar más de ese valor, hay que acudir a la central. Estos son llamados Valores Declarados, recibirán también cartas, paquetes y periódicos, todos certificados.

7.2.1.7 Buzones receptores

Se contará con dos buzones receptores de la correspondencia, uno nacional y otro internacional.

7.2.1.8 Apartados Postales

Estarán a disposición en dichas agencias para el público usuario un número aproximado de 168 casilleros* postales, los cuáles son dados en calidad de arrendamiento por contratos que van de 1 a 3 años, divididos en 120 particulares y 48 comerciales*.

* Datos suministrados por la Unidad de Planeamiento de la Dirección General de Correos y Telégrafos, en función de la demanda requerida por la población a atender.

7.2.1.9 Aperturas Generales

Area destinada a llevar el control de todas las sacas de correspondencia procedentes de la central o de otra agencia; controlará también sacas de los valores declarados y sin valor. Estas son abiertas por el responsable y distribuirá al personal de cartería y encargados de certificados, respectivamente, para su clasificación, ordenamiento y posterior entrega a sus destinatarios, vecinos del sector.

7.2.1.10 Area de carteros

La agencia estará dotada para un número de 10 a 12 carteros, número mínimo necesario para satisfacer la demanda para cualquier zona de la ciudad capital, a excepción de la zona 1.

7.2.1.11 Area de clasificación

Area destinada para ordenar y clasificar la correspondencia que ingresa y sale de la agencia; esto se hace en forma continua y diaria. El personal asignado para este efecto será auxiliado por el personal de cartería.

* Datos por la Unidad de Planeamiento. Estudio óptimo del personal de cartería por zonas. Año 1993.

7.2.1.12 Secretaría de correos

Lugar destinado para el trabajo de secretaría en general; además, ejercerá el control de ingreso a la oficina.

7.2.1.13 Jefe de agencia correos

Contará con un área privada, atenderá, dirigirá, coordinará y supervisará las actividades de los distintos servicios que se realizarán. Esta oficina estará ubicada de manera tal, que ejerza control desde su interior a todo el personal e inmediato al área pública para atender a cualquier usuario que necesite del auxilio en materia postal.

7.2.1.14 Bodega y archivo

Lugar destinado para el acondicionamiento y resguardo de la papelería de oficina y equipo, correspondencia rezagada o dicho de otras palabras, que no ha sido posible entregar al destinatario por diversas razones.

7.2.2 Area Interior, servicio de telégrafos

7.2.2.1 Recepción de telegramas y caja

Lugar destinado a la entrega de mensajes telegráficos por parte del público usuario al personal

receptor, mismos que son cobrados y depurados de forma inmediata y pagaderos en el área de caja registradora los que posteriormente pasarán al área de transmisión.

7.2.2.2 Area de transmisión (telegrafistas)

Lugar destinado a la recepción de los mensajes y depurados por receptoría y transmitidos por medio de enlace con la central al lugar de destino dentro de la República de Guatemala, también podrán recibir mensajes locales y departamentales para su posterior transcripción mecanográfica. Se tendrán como mínimo un número de dos telegrafistas por agencia. Dicho lugar que ocupe deberá estar en lugar cerrado para evitar la recepción y transmisión de los mismos, puesto que origina ruido.

7.2.2.3 Area de mensajeros

Personas destinadas a la conducción de los telegramas a sus destinatarios, recibirán de manos de la copiadora de telegramas los mensajes para su posterior clasificación y entrega, dándoles prioridad a los mensajes urgentes y de pésame. Se requiere, como mínimo, un número de 3 mensajeros.

7.2.2.4 Celador de líneas

Persona que se encarga de velar por el buen estado de las líneas físicas del telégrafo para que el equipo de transmisión no sufra atraso en las horas de mayor tráfico. Regularmente, esta persona está sin mucha actividad debido a que las líneas se mantienen en perfecto estado, por lo que se le asigna tareas de limpieza en la agencia.

7.2.2.5 Secretaría de telégrafos

Al igual que a la de correos, ésta velará porque los servicios que se presten en dicha agencia en este ramo, se desarrollen en condiciones óptimas, así como el de supervisar el buen desempeño del persona de telégrafos.

7.2.2.6 Jefe de agencia telégrafos

Al igual que el jefe de correos, éste velará porque los servicios que se presten en dicha agencia en su ramo, se desarrollen con normalidad.

7.2.2.7 Bodega y archivo

Lugar destinado a resguardar el material y equipo de oficina, servirá también para el archivo de los telegramas transmitidos y recibidos en la agencia.

7.3 AREAS DE USO SIMULTANEO

7.3.1 Ingreso y egreso público

Esta contará con un área de control al público y de forma simultánea podrá ejercer la seguridad a la agencia.

7.3.2 Vestíbulo general

Espacio necesario para que el público usuario, desde este punto, pueda encaminarse al lugar o servicio que requiera.

7.3.3 Ingreso personal

Acceso a la agencia que permitirá ser sujeta de control por parte de los jefes, colocada de preferencia, contigua al área de parqueo de empleados.

7.3.4 Bodega de limpieza

Se contará con una área específica para el acomodo de implementos de limpieza, accesorios en general.

7.3.5 Servicios sanitarios empleados

Es importante dotar a la agencia con servicios sanitarios, uno para damas y el otro para caballeros. Cada uno de ellos contará con 2 inodoros y un lavamanos; será de uso simultáneo.

7.3.6 Servicios sanitarios públicos

Es importante también el dotar a la agencia con servicios sanitarios públicos, pudiendo satisfacer cualquier necesidad que pueda tener el usuario. Se harán también para damas y caballeros, contando

cada uno con un inodoro y un lavamanos. Esta área estará al cuidado y resguardo del personal de control y seguridad de la agencia, para que en lo futuro no se convierta en letrina pública.

7.3.7 Ventanilla de auto correo y telégrafo

Este nuevo e innovador servicio tiene como objetivo enriquecer la gama de servicios que se prestan en una agencia convencional, misma que brindará y satisfecerá la demanda de usuarios que por motivos de comodidad y rapidez, podrá hacer uso de tal servicio. La intención de este servicio es de que preste atención al público usuario durante las horas inhábiles y que pueda, de alguna manera, favorecer a la institución. Obviamente, el usuario debe transportarse en vehículo, para lo cual dispondrá de dos islas de atención con suficiente espacio exterior para hacer fila. En dicha ventanilla prestarán sus servicios dos empleados, uno de correos y el otro de telégrafos.

7.4 AREAS EXTERIORES

Estas áreas por ser obvias, no necesitan de explicación, por lo que sólo se enumerarán.

7.4.1 Ingreso vehicular

7.4.2 Parqueo de empleados (un vehículo y nueve motos)

7.4.3 Parqueo público (tres vehículos y tres motos)

7.4.4 Area de maniobras vehiculares y circulación

7.4.5 Islas de atención vehicular (dos islas)

7.4.6 Egreso vehicular (público y empleados)

7.4.7 Egreso vehicular servicio ventanilla

7.4.8 Area verde

7.5 CUANTIFICACION METROS² AGENCIA TIPO

7.5.1 Area total del terreno ideal

Para el presente estudio se requiere de un solar de 604.00 Mts.².

7.5.2 Area construida

Se consideró y cuantificó la Agencia Tipo en 223.20 Mts.²

7.5.3 Area verde y de maniobra

Para el presente estudio se cuantificó en 356.70 Mts.².

7.5.4 Parqueo vehicular público y empleados

Un total de 44.18 Mts.².

7.5.5 Parqueo vehicular público y empleados (motos)

Un total de 9.60 Mts.²

7.5.6 Servicio de atención en ventanilla

Un total de 30.00 Mts.²

Fuente: Todos los datos suministrados en el presente capítulo, fueron revisados y supervisados gracias a la colaboración de las siguientes personas y departamentos:

- Unidad de planeamiento y programación, DGCT.
- Jefe de comunicaciones postales, señor Víctor Hugo Chamo Zacarías.
- Jefe de comunicaciones telegráficas, señor Antonio Alfaro.
- Señor Filadelfo Figueroa Hernández, técnico postal.

CAPITULO VIII

8 METODOLOGIA DE DISEÑO ARQUITECTONICO

8.1 Análisis

8.1.1 Tormenta de Ideas

ROLES	ACTIVIDADES
Usuario	Recoger y depositar la correspondencia
Empleado	Especialidad, atención, buen servicio
Diseñador	Funcionalidad
Propietario	Funcionamiento
Constructor	Estructura adecuada
Regulador	Sistema Legal

Después de tener a la vista las cualidades en forma aislada que se pretenden dar en la Agencia de Correos y Telégrafos, pasaremos a describir en forma más detallada, el recuento de los ambientes, así como el mobiliario necesario y el espacio físico adecuado que se requieren en dicha agencia.

8.1.2 AREAS DE DISEÑO EXTERIOR E INTERIOR

AREAS DE DISEÑO EXTERIOR	ACTIVIDAD	NO. DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
E.1 Ingreso vehicular	Circulación vehic.			15
E.2 Parqueo Empleados	Estacionarse	1 vehículo 9 motos		20
E.3 Parqueo Público	Estacionarse	3 vehículos 3 motos		35
E.4 Area de Circulación	Desplazamiento vehicular			225
E.5 Islas Atención vehicular	Vehículos y motos			15
E.6 Egreso vehicular	Vehículos y motos			30
E.7 Egreso Auto Correo y Telégrafos	Automóviles			30
AREAS DISEÑO INTERIOR CORREOS				
C.1 Ingreso y Egreso Público	Desplazamiento dentro y fuera de la Ag.			3.30

AREAS DE DISEÑO AGENCIA INTERURBANA

AREA DE DISEÑO INTERIOR	ACTIVIDAD	NO. DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
C.2	Control Ingreso y Egreso Público	1 persona	Eventualmente 1 banco	1.50
C.3	Sala de estar	4 personas	1 sofá, 1 sillón, 1 mesa	4.00
C.4	Teléfonos públicos	2 personas	2 teléfonos monederos	3.78
C.5.	Vestíbulo General	72 personas		36.00
C.6	Encomiendas Postales	2 personas	1 mostrador grande con 2 gavetas, 1 pesa, 2 sillas altas	8.96
C.7	Franqueo	1 persona	1 máquina franqueadora, mostrador pequeño, 1 silla alta, 2 cajas de depósito.	2.70
C.8	Estampillas Postales	1 persona	mostrador pequeño con gaveta, 1 silla alta.	2.00

AREAS DE DISEÑO AGENCIA INTERURBANA

AREA DE DISEÑO INTERIOR	ACTIVIDAD	NO. DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
CORREOS C.9 Certificados	Enviar y recibir certificados con y sin valor.	1 persona	Mostrador pequeño con gaveta, 1 silla alta.	2.00
C.10 Buzones	Depositar correspondencia con su porte respectivo.	1 persona	2 buzones grandes para depositar correspondencia nacional e internacional.	1.00
C.11 Apartados Postales	Depositar y recibir correspondencia.	1 persona	168 casilleros, 1 banco escalera, 1 mesa clasificadora.	6.63
C.12 Aperturas Generales	Control de ingreso de todas las sacas conteniendo correspondencia.	1 persona	1 silla, 1 mesa grande, 1 máquina de escribir, 1 mesa pequeña.	2.25
C.13 Area de Carteros	Clasificación y ordenamiento de la correspondencia.	6 personas	1 mostrador corrido con seis gavetas, 6 clasificadores de 20 casilleros c/u, seis sillas.	10.40

AREAS DE DISEÑO AGENCIA INTERURBANA

AREAS DE DISEÑO INTERIOR	ACTIVIDAD	NO. DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
CORREOS				
C.14 Secretaría de Correos	Trabajo mecanográfico.	1 persona	1 escritorio, 2 archivos, silla giratoria, máquina de escribir, equipo oficina.	1.80
C.15 Clasificación	Ordenamiento de toda la correspondencia previo a pasar a carteros.	3 personas	3 mesas clasificadoras, con casilleros, 3 bancos.	4.00
C.16 Bodega y Archivo	Guardar papelería, equipo de oficina, sacos y encomiendas rezagadas.		Estanterías corridas con entrepaños.	3.70
C.17 Jefe de Correos	Controlar, dirigir, y supervisar el trabajo de los empleados en sus distintas actividades.	1 persona	1 escritorio, 2 sillas, 1 silla giratoria, 1 archivador, 1 caja fuerte, 1 máquina de escribir.	5.40

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

AREAS DE DISEÑO AGENCIA INTERURBANA

AREAS DE DISEÑO INTERIOR	ACTIVIDAD	NO. DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
TELEGRAFOS				
T.1 Recepción de telegramas, incluye área de Caja	Recepción telegramas.	4 personas	Mostrador corrido con gavetas, 1 caja registradora, 4 bancos altos.	7.20
T.2 Sección Telegrafistas	Transmisión de telegramas.	2 personas	2 escritorios, 2 sillas, 2 transmisores de telegramas, 2 máquinas de escribir.	8.37
T.3 Sección de Mensajeros	Clasificación de telegramas, según su ruta, entrega de los mismos.	2 personas	2 escritorios, 2 sillas, 2 máquinas de escribir.	3.92
T.4 Celador de Líneas	Revisión de líneas del tendido telegráfico. Limpieza de la agencia.	1 persona	1 mesa y 1 silla.	1.50

AREAS DE DISEÑO AGENCIA INTERURBANA

AREAS DE DISEÑO INTERIOR	ACTIVIDAD	NO. DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²
TELEGRAFOS				
T.5 Sala Espera (Jefe Telégrafos)	Espera de Audiencia Jefe de Telégrafos.	3 personas	1 sillón para 3 personas.	3.00
T.6 Secretaría Telégrafos	Atención al público. Resolver expedientes relacionados con el Telégrafo.	1 persona	1 escritorio, 1 silla giratoria, 1 archivador, 1 máquina de escribir, equipo de oficina.	4.50
T.7 Bodega y Archivo	Guardar equipo de oficina y copia de telegramas, papelería.		Estanterías altas con entrepa-	3.70

AREAS DE DISEÑO AGENCIA INTERURBANA

AREAS DE DISEÑO INTERIOR	ACTIVIDAD	NO. DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO	MTS ²	
DE USO SIMULTANEO					
S.1	Servicios Sanitarios Empleados (hombres y mujeres)	Aseo Personal	3 personas utilizándolo simultáneamente.	Cada servicio sanitario contará con 2 retretes y 1 lavamanos.	10.83
S.2	Bodega de Limpieza	Guardar material e implementos de limpieza.		Estanterías con entrepaños.	2.66
S.3	Servicios Sanitarios Públicos (hombres y mujeres)	Aseo Personal	2 personas utilizándolo simultáneamente.	Cada servicio sanitario contará con 1 retrete y un lavamanos.	9.90
S.4	Ventanilla Auto Correo y Telégrafo.	Prestación del servicio durante las 24 horas de telegramas y correspondencia ordinaria.	2 personas	Mesa corrida a lo ancho de la ventanilla, 2 bancos altos, 1 máquina de escribir, 1 máquina de franquear y papelería más equipo de oficina.	4.84

FUENTE: Unidad de Planeamiento y Programación, Jefatura de Comunicaciones Postales y Secretaría General de Telégrafos de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

NOTA: E = Exterior, C = Correos, T = Telégrafos, S = Simultáneas.

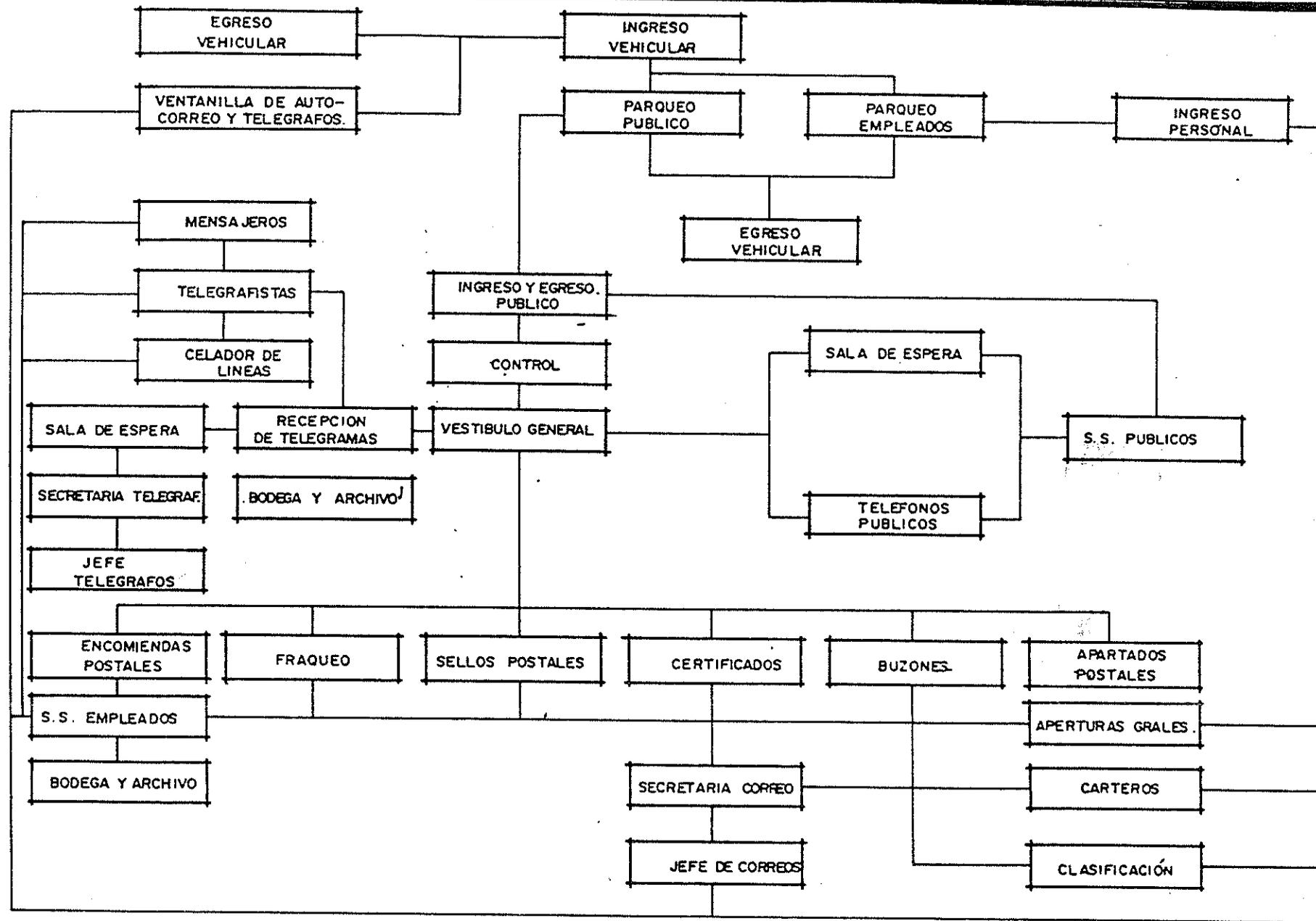


DIAGRAMA DE RELACIONES AGENCIA DE CORREOS Y TELEGRAFOS

FUENTE: Elaboración Propia

8.2 DESARROLLO URBANO DE LA AGENCIA INTERURBANA

A continuación se refieren los diferentes criterios empleados en el diseño urbanístico de la Agencia Interurbana de Correos y Telégrafos.

8.2.1 ZONA DE TRANSFORMACION

Se desea con la implementación y ubicación de la Agencia Interurbana Tipo en el caso urbano de la ciudad capital, que brinde estos servicios de primera necesidad y de vital importancia para el conglomerado usuario y que sirva de apoyo para el desarrollo social inter-zona, por medio de la actividad de las comunicaciones.

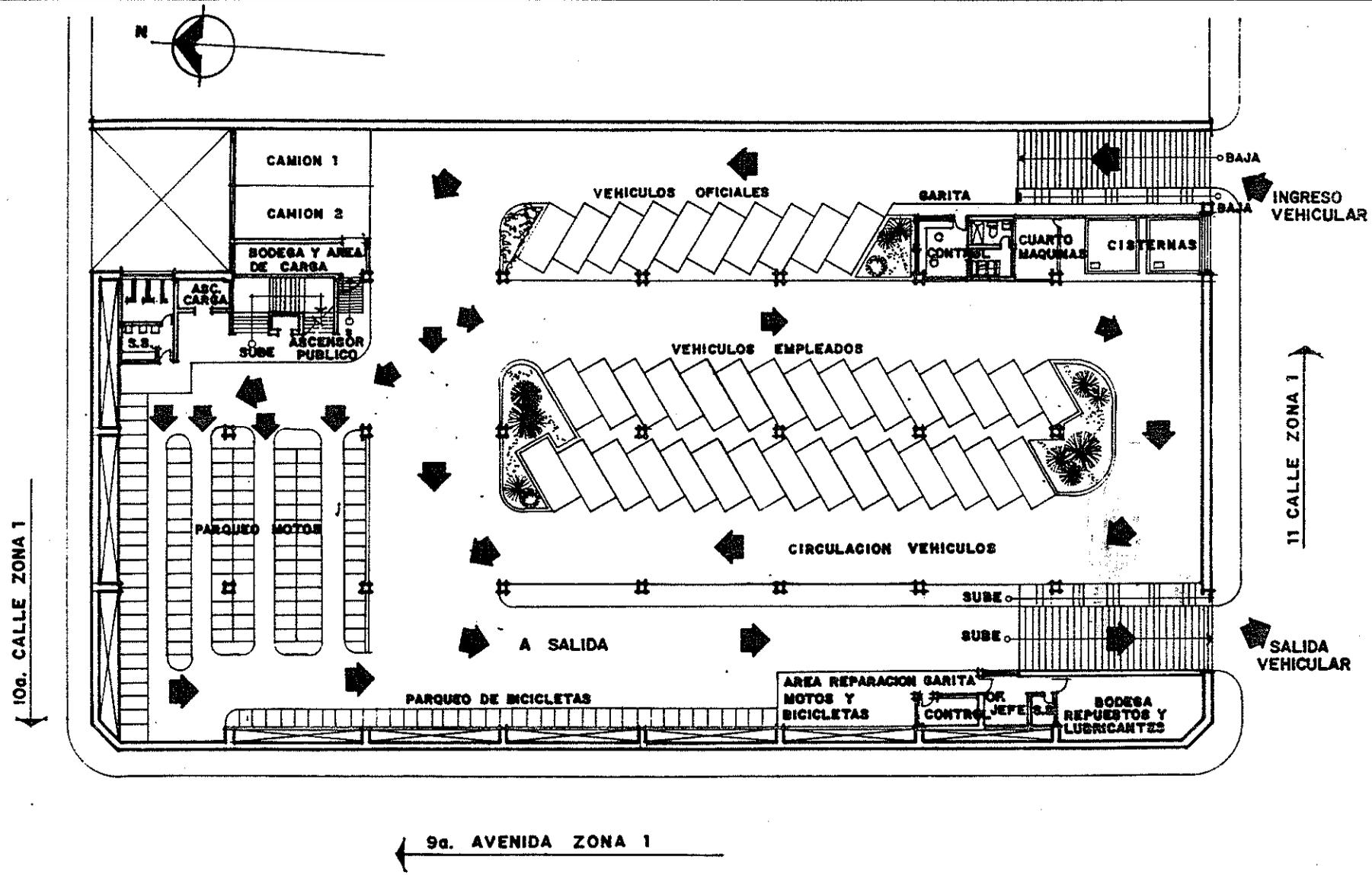
8.2.2 DISPOSICION DEL CONJUNTO

La Agencia Interurbana, cuenta con una organización interna definida para ambos servicios, con una clara definición de ambientes y con áreas suficientes para la ejecución de atención personalizada. Cuenta con un vestíbulo general que permite desde ese punto acudir al lugar de atención deseada, con espacios ordenados, divididos en áreas de atención al público, área de trabajo y áreas privadas, contemplando en su exterior áreas de acceso vehicular y peatonal a la agencia y su disposición permite una integración espacial sin romper con el entorno vecino, logrando mediante barreras naturales, (maceteros y jardineras) vistas agradables.

En su exterior, también permite el acceso y circulación tanto vehicular como peatonal sin dificultad.

CAPITULO IX

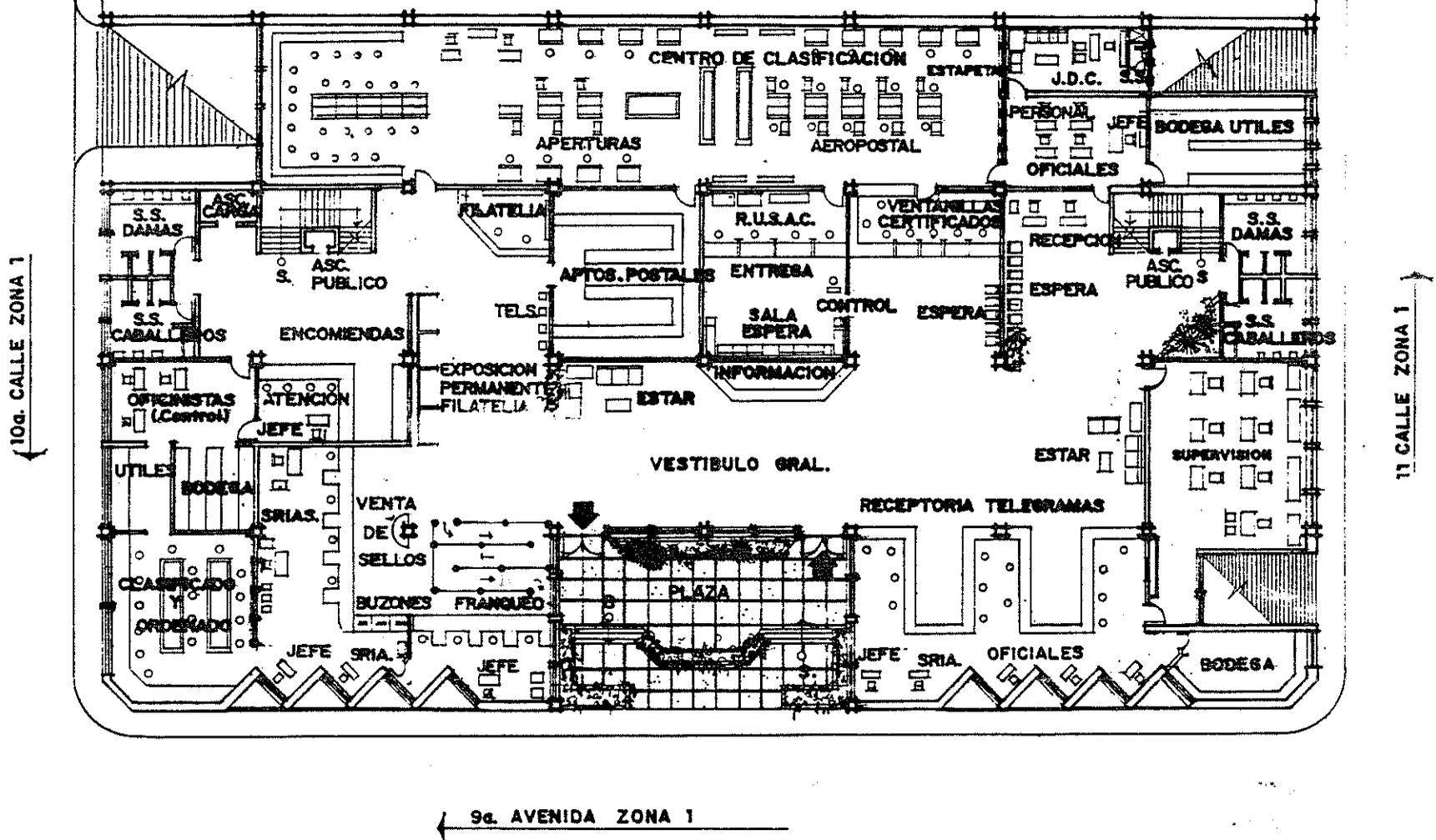
PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central



PLANTA PARQUEO USO OFICIAL
(SOTANO 1)

ESC.: 1:400





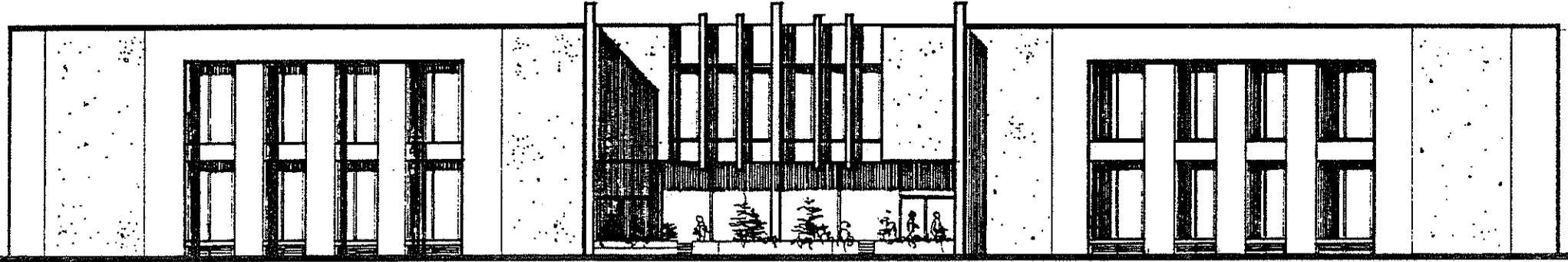
PLANTA PRIMER NIVEL

(AREA OPERATIVA Y ATENCION AL PUBLICO)

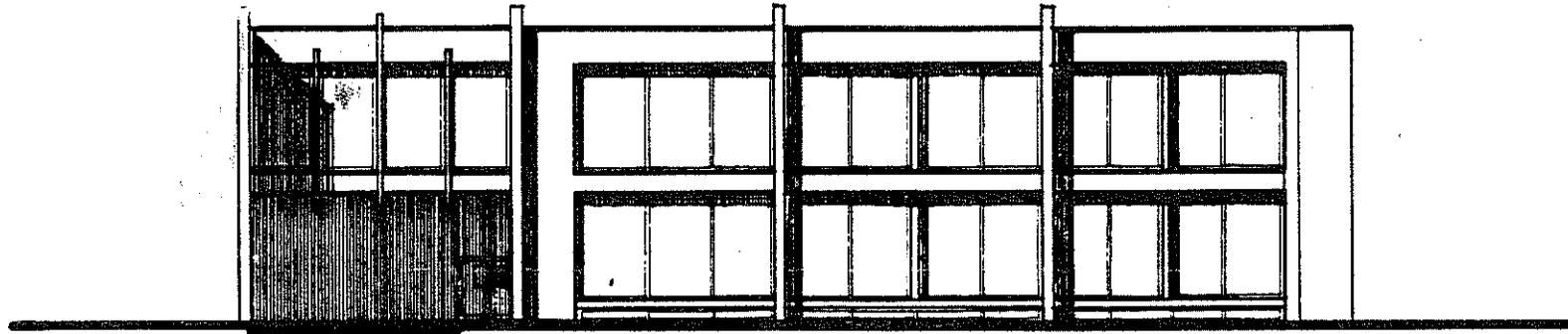
ESC.: 1:400



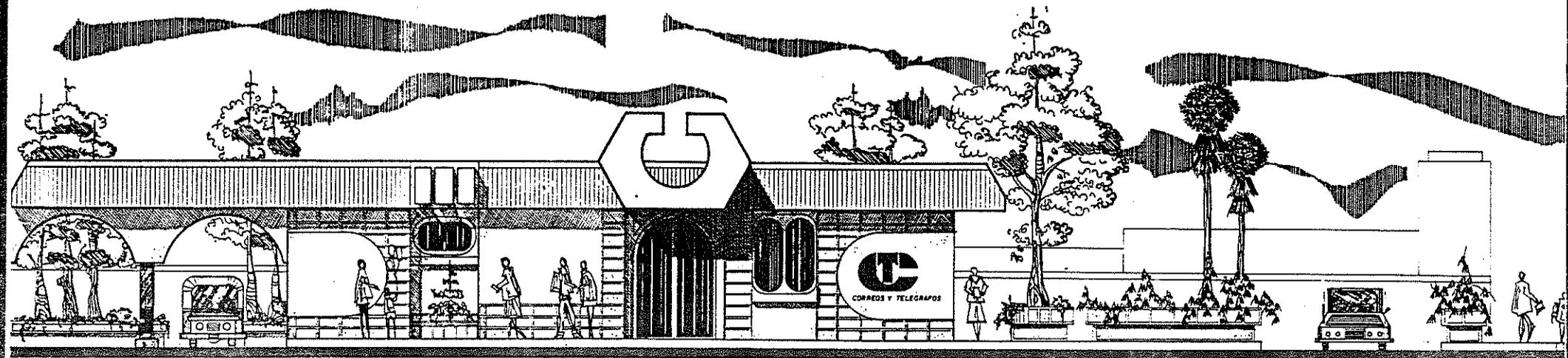
CAPITULO X



ELEVACION FRONTAL (PONIENTE) Esc.: 1:125

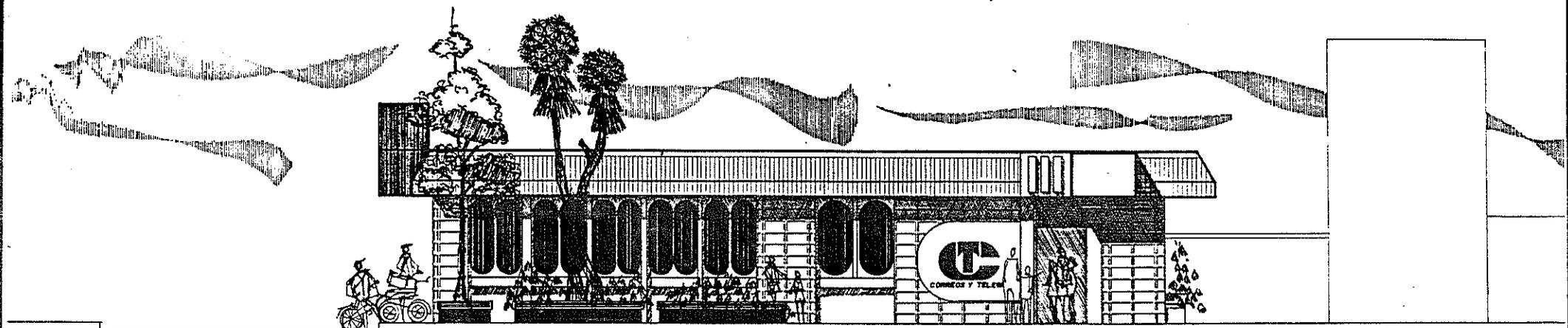


ELEVACION LATERAL (NORTE) Esc.: 1:125



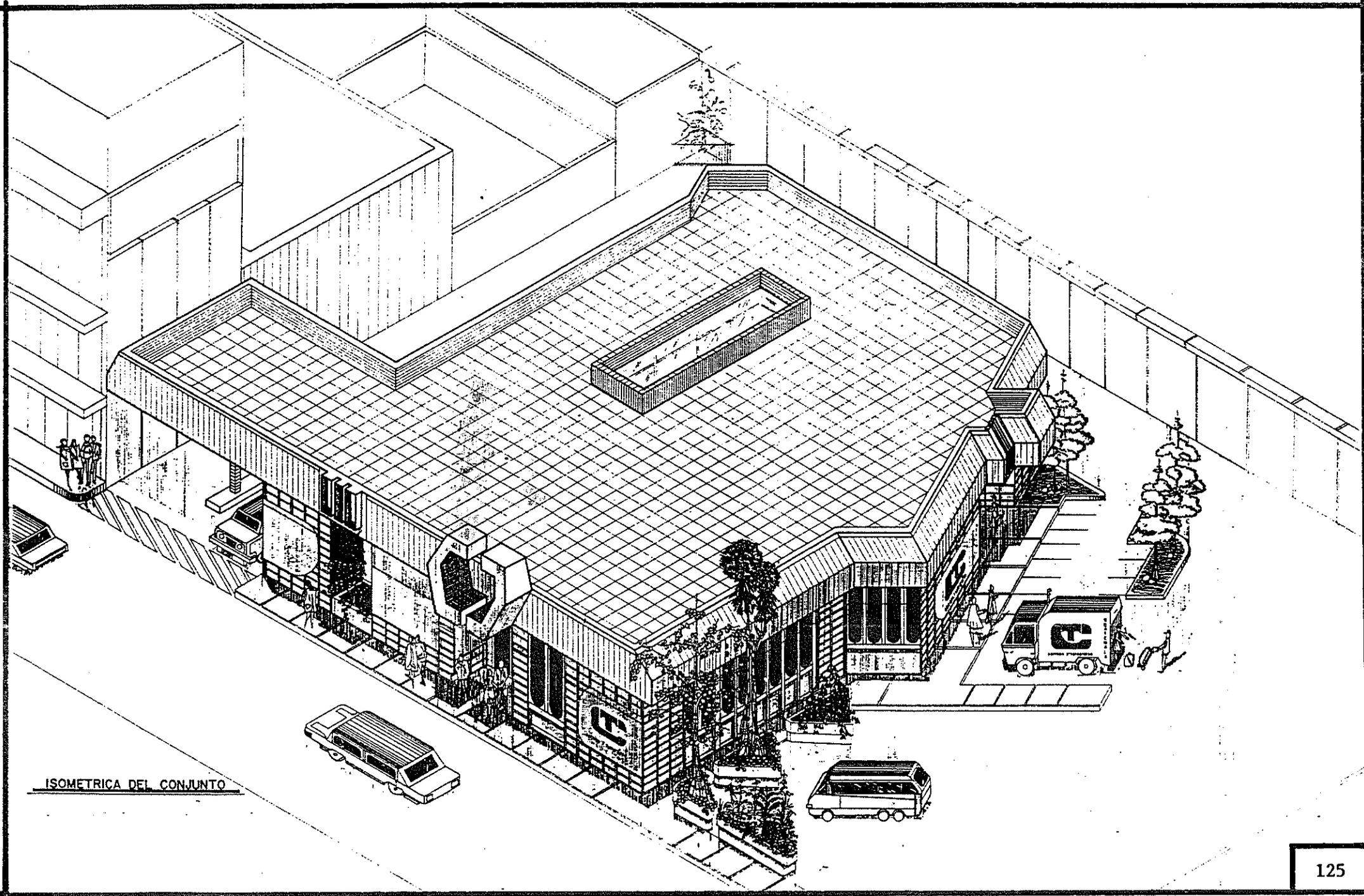
ELEVACION FONTE

ESCALA: 1:50



ELEVACION SUR

ESCALA: 1:50



ISOMETRICA DEL CONJUNTO

CAPITULO XI

11.1 PRESUPUESTO ESTIMATIVO

Por tratarse de una institución de servicio gubernamental, consideramos tomar los datos de presupuesto de ejecución, de la Dirección General de Obras Públicas por ser este el ente encargado de la ejecución de las obras del Estado.

11.1.2 EDIFICIO CENTRAL

Solar: 3680 M2.

Area a Construir: 3150 M2. en 4 plantas = 12600 M2.

Area Verde y Maniobra: = 1735 M2.

Parqueo Vehicular Personal: = 2204.M2.

Parqueo Vehicular Público: = 2204.M2.

Costo Aproximado V2. del terreno 5,266.46 V2. US\$150. y 200 = US\$ 1.053,326.00

Costo Aproximado V2. de construcción = Q. 1,500.00 M2. = Q.18,900.000.00

11.1.3 AGENCIA INTERURBANA

Solar: 604 M2.

Area a Construir: 223.20 M2.

Area verde y maniobra: 356.70 M2.

Parqueo vehicular personal y público = 44.18 M2.

Costo Aproximado V2. terreno: 864.41V2. ,= US\$120.00 en zona 7

Costo Aproximado M2. Construcción: Q. 660,000.00

Fuente: Sección de Presupuestos
Dirección General de Obras Públicas

11.2 CONCLUSIONES

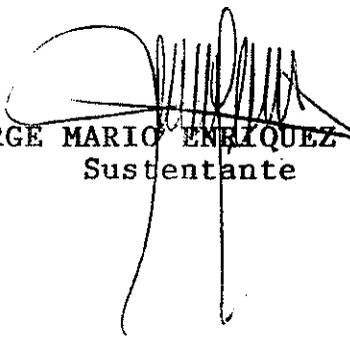
- 1.- Los servicios postales y telegráficos son considerados esenciales y muy importantes dada su alta contribución al desarrollo económico, social y cultural de los pueblos y por lo tanto, deben presentarse con seguridad, regularidad y rapidez.
- 2.- Actualmente dichos servicios se encuentran centralizados en el edificio principal, ubicado en la 7a. Avenida y 12 calle de la zona 1, como único centro de clasificación y distribución postal y telegráfica.
- 3.- El edificio principal resulta ya infuncional para atender y operar la gama de prestaciones a cargo de tales servicios, observandose como consecuencia, hacinamiento humano, mala organización de los procesos operativos y congestión de correspondencia postal y telegráfica.
- 4.- Las agencias y sucursales postales y telegráficas que funcionan en el área metropolitana únicamente realizan funciones como oficinas receptoras de correspondencia postal y mensajes telegráficos. El resto de prestaciones se ejecutan en el edificio principal de la zona 1.
- 5.- No existe una infraestructura civil adecuada que permita una desconcentración de los servicios, con el objeto de facilitar y agilizar el acceso y su prestación respectivamente, mejorando la calidad de los mismos.
- 6.- La distribución postal y telegráfica, por su misma centralización, marca plazos demasiado largos para la entrega de la correspondencia a sus destinatarios, lo que se traduce en muy baja calidad por la deficiencia observada en la distribución domiciliaria.
- 7.- La evacuación de los despachos de correspondencia y encomiendas es lenta e insegura, tanto en las estaciones ferroviarias, buses extraurbanos, Aeropuerto Internacional, por falta de vehículos adecuados, personal idóneo y largas distancias a recorrer.
- 8.- Es urgente y necesario poner en ejecución un programa inmediato para darle solución a la problemática existente en Correos y Telégrafos, básicamente poniendo en marcha una desconcentración de los servicios que prestan hacia los cuatro puntos cardinales de la ciudad capital, abarcando las 21 zonas del área metropolitana.

11.3

RECOMENDACIONES

1. Que el Gobierno de la República ponga la atención merecida y necesaria sobre estos importantes servicios de comunicación, por ser básicos, estratégicos e imprescindibles para el desarrollo nacional.
2. Se proceda a una desconcentración de los servicios de Correos y Telégrafos en el Area Metropolitana, a efecto de superar la problemática actual y hacer más accesibles tales servicios a los usuarios y agilizar los procesos de encaminamiento y entrega de la correspondencia Postal y Telegráfica.
3. El Gobierno de la República debe proceder, a través de sus Instituciones idóneas, tanto técnicas como financieras, a iniciar los programas de solución, tomando en cuenta y consideración la mejor alternativa que nos permitimos proponer en el presente trabajo.
4. Revitalizar el edificio actual de la Dirección General de Correos y Telégrafos ubicado en la 12 calle y 7a. avenida, orientando su uso para exposiciones y todas aquellas actividades relacionadas con las bellas artes.

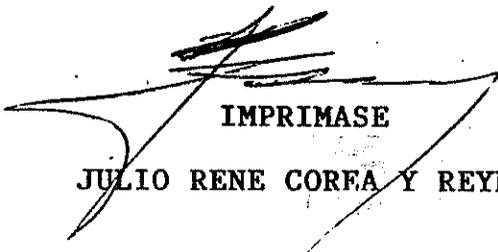
1. Reglamento y Ejecución de Servicio de Envíos de Correspondencia. "Curso de Capacitación Postal de nivel medio". Buenos Aires, 1972. Tomo I. Sr. Aldo José Gargantini.
2. Correos y Telégrafos, hacia un servicio eficiente. Grupo postal-telegráfico, Caracas, Venezuela, Julio 1972.
3. Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala. Sus estudios. Pedro F. Barreda, Guatemala 1960.
4. Importancia y Naturaleza de la comunicación de los medios de comunicación social. Art. de Eugeae L. Hartley. Buenos Aires, 1974.
5. La comunicación y los Mass-Media. Art. La comunicación. Abraham Moles y Claude Zelfenan. Ediciones Mensajero. Bilbao 1975.
6. Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas. Estudio Financiero-Económico y Administrativo de la Dirección General de Correos y Telégrafos, Guatemala, mayo de 1989.
7. La nostalgia de la Arquitectura Colonial. Edificio de Correos. Publicación de Diario El Gráfico. Guatemala, marzo 1990. Por Rodrigo Carrillo.



JORGE MARIO ENRIQUEZ PAIZ
Sustentante



CARLOS RODOLFO MUÑOZ ESTRADA
Sustentante



IMPRIMASE
JULIO RENE CORREA Y REYNA