

# PROCEDIMIENTOS: DIRECCIÓN TÉCNICA

|                                                                              |                                              |                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Dirección Técnica | Procedimiento:<br>Elaboración de Presupuesto | No de pasos: 7<br><br>Hoja: 1 de 2                                                                                |
| Área o Departamento                                                          | Puesto                                       | Paso No      Actividad                                                                                            |
| Dirección Técnica                                                            | Director                                     | 1      Define las políticas y metas de la Empresa y traslada a Jefes                                              |
| Departamentos Técnicos                                                       | Jefe                                         | 2      Revisan las capacidades de servicios: instalados, ocupada y disponible                                     |
|                                                                              |                                              | 3      Definen las necesidades anuales por departamento                                                           |
|                                                                              |                                              | 4      Realizan la cuantificación y estimación de costos                                                          |
|                                                                              |                                              | 5      Entregan a Director Técnico                                                                                |
| Dirección Técnica                                                            | Director                                     | 6      Integra presupuestos de los Departamentos con el de la Dirección<br>7      Traslada a Dirección Financiera |

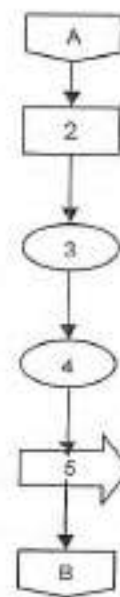
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
**GUATEL**  
Dirección Técnica

Procedimiento:  
Elaboración de Presupuesto

No de pasos: 7  
Hoja: 2 de 2

Director Técnico

Jefes de Departamentos



|                                                                              |                                            |                                    |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Dirección Técnica | Procedimiento:<br>Nombramiento de Comisión | No de pasos: 9<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                           |
| Área o Departamento                                                          | Puesto                                     | Paso No                            | Actividad                                                                 |
| Direc. Técnica/Jefe de Deptos.                                               | Director/Jefe                              | 1                                  | Definen recorrido y tiempo                                                |
|                                                                              |                                            | 2                                  | Nombran comisión y entregan recorrido                                     |
| Departamento Técnico                                                         | Técnicos                                   | 3                                  | Solicitan vehículo, combustible y adelanto de viático a donde corresponde |
|                                                                              |                                            | 4                                  | Reciben lo solicitado y se dirigen al sitio definido                      |
|                                                                              |                                            | 5                                  | Ejecutan la orden de trabajo                                              |
|                                                                              |                                            | 6                                  | Solicitan firma de constancia de viático por autoridades del lugar        |
|                                                                              |                                            | 7                                  | Retoman a sede central                                                    |
|                                                                              |                                            | 8                                  | Entregan informe a Director o Jefe el reporte del trabajo realizado       |
|                                                                              |                                            | 9                                  | Proceden a la liquidación de viático                                      |

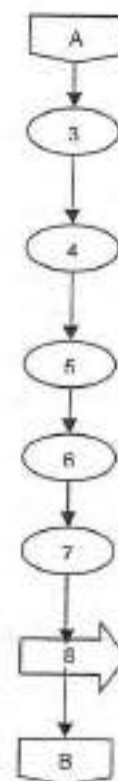
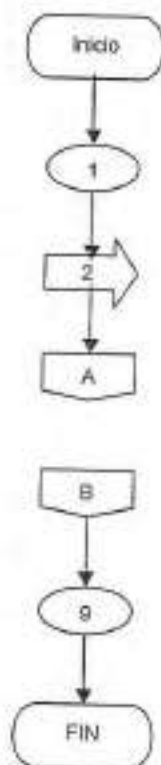
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
GUATEL  
Dirección Técnica

Procedimiento:  
Nombramiento de comisión

No de pasos: 9  
Hoja: 2 de 2

Director Técnico/Jefe de Departamento

Comisión de técnicos



| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Secretaría de Dirección |            | Procedimiento:<br>Fondo Rotativo Técnico | No de pasos: 16<br><br>Hoja: 1 de 2                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Área o Departamento                                                                | Puesto     | Paso No                                  | Actividad                                                      |
| Secretaría de Dirección                                                            | Secretaria | 1                                        | Recibe papelería de encargado de comisión                      |
|                                                                                    |            | 2                                        | Entrega a Director Técnico                                     |
| Dirección Técnica                                                                  | Director   | 3                                        | Revisa y firma de VoBo                                         |
|                                                                                    |            | 4                                        | Devuelve documento a secretaria                                |
| Secretaría de Dirección                                                            | Secretaria | 5                                        | Elabora cheque                                                 |
|                                                                                    |            | 6                                        | Ingresar al Sistema y lo anota en el libro de Cuenta Corriente |
|                                                                                    |            | 7                                        | Traslada cheque a Director Técnico                             |
| Dirección Técnica                                                                  | Director   | 8                                        | Firma y regresa a secretaria                                   |
| Secretaría de Dirección                                                            | Secretaria | 9                                        | Elabora un conocimiento                                        |
|                                                                                    |            | 10                                       | Traslada a Auditoría Interna                                   |
| Auditoría Interna                                                                  | Asistente  | 11                                       | Revisa que la papelería este en orden                          |
|                                                                                    |            | 12                                       | Visa y entrega a secretaria                                    |
| Secretaría de Dirección                                                            | Secretaria | 13                                       | Traslada a Dirección Financiera                                |
| Dirección Financiera                                                               | Director   | 14                                       | Firma y regresa a secretaria                                   |
| Secretaría de Dirección                                                            | Secretaria | 15                                       | Reproduce copia de los cheques ya firmados                     |
|                                                                                    |            | 16                                       | Entrega originales a encargado de comisión                     |

**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**  
**GUATEL**  
 Secretaría de Dirección

**Procedimiento:**  
**Fondo Rotativo Técnico**

**No de pasos: 16**

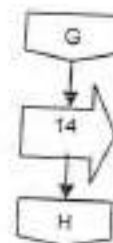
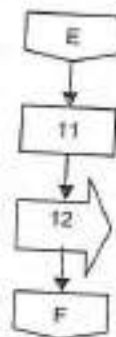
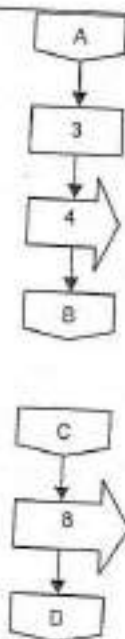
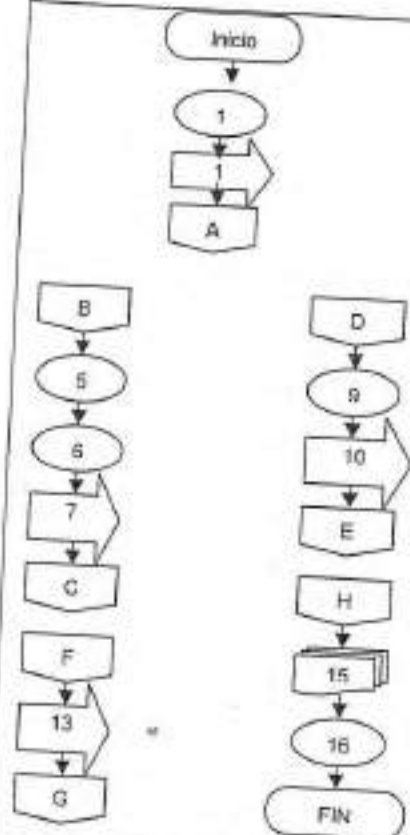
**Hoja: 2 de 2**

Secretaria de Dirección

Director Técnico

Asistente de Auditoria

Director Financiero





| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Secretaría de Dirección Técnica |            | <b>Procedimiento:</b><br>Solicitud de fondo para combustible<br>o alquiler de Transporte | No de pasos: 14<br><br>Hoja: 1 de 2                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Área o Departamento                                                                               | Puesto     | Paso No                                                                                  | Actividad                                                               |
| Secretaría de Dirección                                                                           | Secretaria | 1                                                                                        | Traslada la solicitud a Director Técnico                                |
| Dirección Técnica                                                                                 | Director   | 2                                                                                        | Revisa la documentación para realizar el pedido                         |
|                                                                                                   |            | 3                                                                                        | Da visto bueno y regresa a secretaria                                   |
|                                                                                                   |            | 4                                                                                        | Leña vale a nombre de técnico que se hace responsable de la liquidación |
| Secretaría de Dirección                                                                           | Secretaria | 5                                                                                        | Anota en el libro de Cuenta Corriente                                   |
|                                                                                                   |            | 6                                                                                        | Elabora cheque y traslada a Director Técnico                            |
|                                                                                                   |            | 7                                                                                        | Firma y regresa a secretaria                                            |
| Dirección Técnica                                                                                 | Director   | 8                                                                                        | Traslada a Asistente de Auditoría Interna                               |
|                                                                                                   |            | 9                                                                                        | Revisa que el documento este completo                                   |
|                                                                                                   |            | 10                                                                                       | Visa y entrega a secretaria                                             |
| Secretaría de Dirección                                                                           | Secretaria | 11                                                                                       | Traslada a Dirección Financiera                                         |
| Dirección Financiera                                                                              | Director   | 12                                                                                       | Firma y regresa a secretaria de dirección técnica                       |
| Secretaría de Dirección                                                                           | Secretaria | 13                                                                                       | Reproduce copia de los cheques ya firmados                              |
|                                                                                                   |            | 14                                                                                       | Entrega originales a técnico encargado                                  |

Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones  
GUATEL  
Secretaria de Dirección Técnica

Procedimiento:  
Solicitud de Fondos para combustible o alquiler de  
transporte

No de pasos: 14

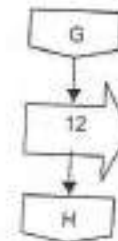
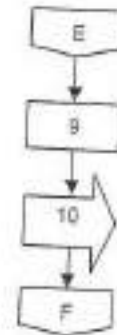
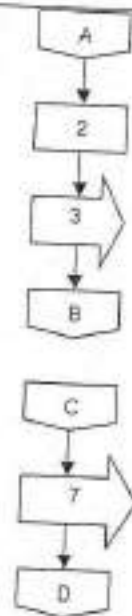
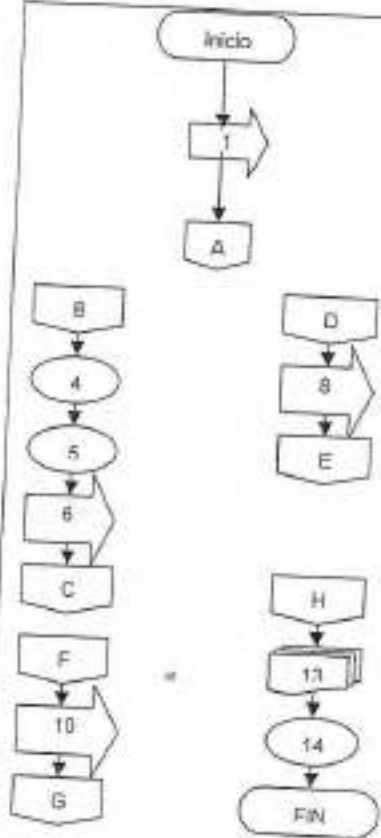
Hoja: 2 de 2

Secretaria de Dirección

Director Técnico

Asistente de Auditoria

Director Financiero





|                                                                                                    |                                                 |                                     |                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br><br>GUATEL<br><br>Secretaría de Dirección Técnica | Procedimiento:<br><br>Liquidación de Comisiones | No de pasos: 12<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                           |
| Área o Departamento                                                                                | Puesto                                          | Paso No                             | Actividad                                                 |
| Secretaría de Dirección                                                                            | Secretaría                                      | 1                                   | Revisa que la papelería este completa                     |
|                                                                                                    |                                                 | 2                                   | Comprueba que los valores a liquidar estén correctos      |
|                                                                                                    |                                                 | 2.1                                 | Si hay diferencia, elabora cheque                         |
|                                                                                                    |                                                 | 3                                   | Elabora cheque                                            |
|                                                                                                    |                                                 | 4                                   | Traslada a Director Técnico                               |
| Dirección Técnica                                                                                  | Director                                        | 5                                   | Firma y regresa a secretaria                              |
| Secretaría de Dirección                                                                            | Secretaría                                      | 6                                   | Traslada a Auditoría Interna                              |
| Auditoría Interna                                                                                  | Asistente                                       | 7                                   | Revisa que el documento este completo                     |
|                                                                                                    | Auditorio Interna                               | 8                                   | Visa y entrega a secretaria                               |
| Secretaría de Dirección                                                                            | Secretaría                                      | 9                                   | Traslada a Dirección Financiera para factura de de cheque |
| Dirección Financiera                                                                               | Director                                        | 10                                  | Firma y regresa a secretaria                              |
| Secretaría de Dirección                                                                            | Secretaría                                      | 11                                  | Reproduce copia de los cheques                            |
|                                                                                                    |                                                 | 12                                  | Entrega originales de cheque a técnico encargado          |

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
**GUATEL**  
 Secretaria de Dirección Técnica

Procedimiento:  
 Liquidación de Comisiones

No de pasos: 12

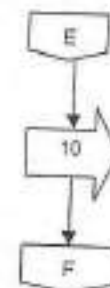
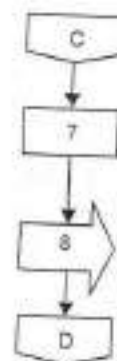
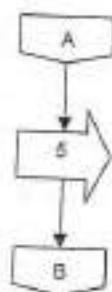
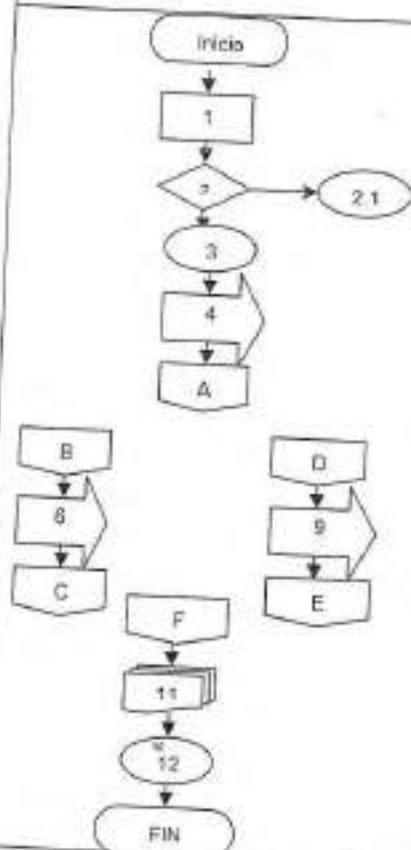
Hoja: 2 de 2

Secretaría de Dirección

Director Técnico

Asistente de Auditoría

Director Financiero



|                                                                                                    |                                              |                                     |                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br><br>GUATEL<br><br>Secretaria de Dirección Técnica | Procedimiento:<br><br>Liquidación de Pedidos | No de pasos: 10<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                                         |
| Área o Departamento                                                                                | Puesto                                       | Paso No                             | Actividad                                                                               |
| Secretaria de Dirección                                                                            | Secretaria                                   | 1                                   | Recibe la factura especial y el recibo firmado por la persona que Brindo el servicio    |
|                                                                                                    |                                              | 2                                   | Elabora cheque con la suma del IVA e ISR que varia dependiendo lo que Se haya utilizado |
|                                                                                                    |                                              | 3                                   | Ingresa al libro de cuenta corriente                                                    |
|                                                                                                    |                                              | 4                                   | Traslada a Director Técnico el expediente                                               |
| Dirección Técnica                                                                                  | Director                                     | 5                                   | Revisa y firma                                                                          |
|                                                                                                    |                                              | 6                                   | Regresa a secretaria                                                                    |
| Secretaria de Dirección                                                                            | Secretaria                                   | 7                                   | Traslada a Dirección Financiera                                                         |
| Dirección Financiera                                                                               | Director                                     | 8                                   | Firma y regresa a secretaria                                                            |
| Secretaria de Dirección                                                                            | Secretaria                                   | 9                                   | Reproduce copia del cheque ya firmado                                                   |
|                                                                                                    |                                              | 10                                  | Paga el cheque en caja de Tesorería para que se haga el trámite correspondiente         |

Empresa **Guatemalteca** de  
Telecomunicaciones  
**GUATEL**  
Secretaría de Dirección

Procedimiento:  
Liquidación de pedidos

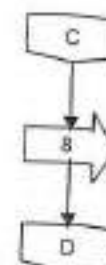
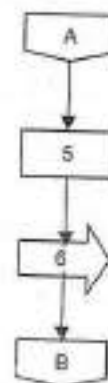
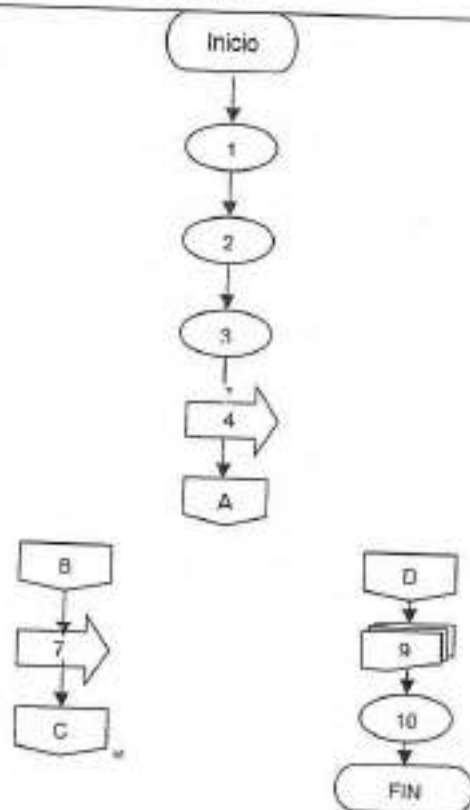
No de pasos: 10

Hoja: 2 de 2

Secretaría de Dirección

Director Técnico

Director Financiero



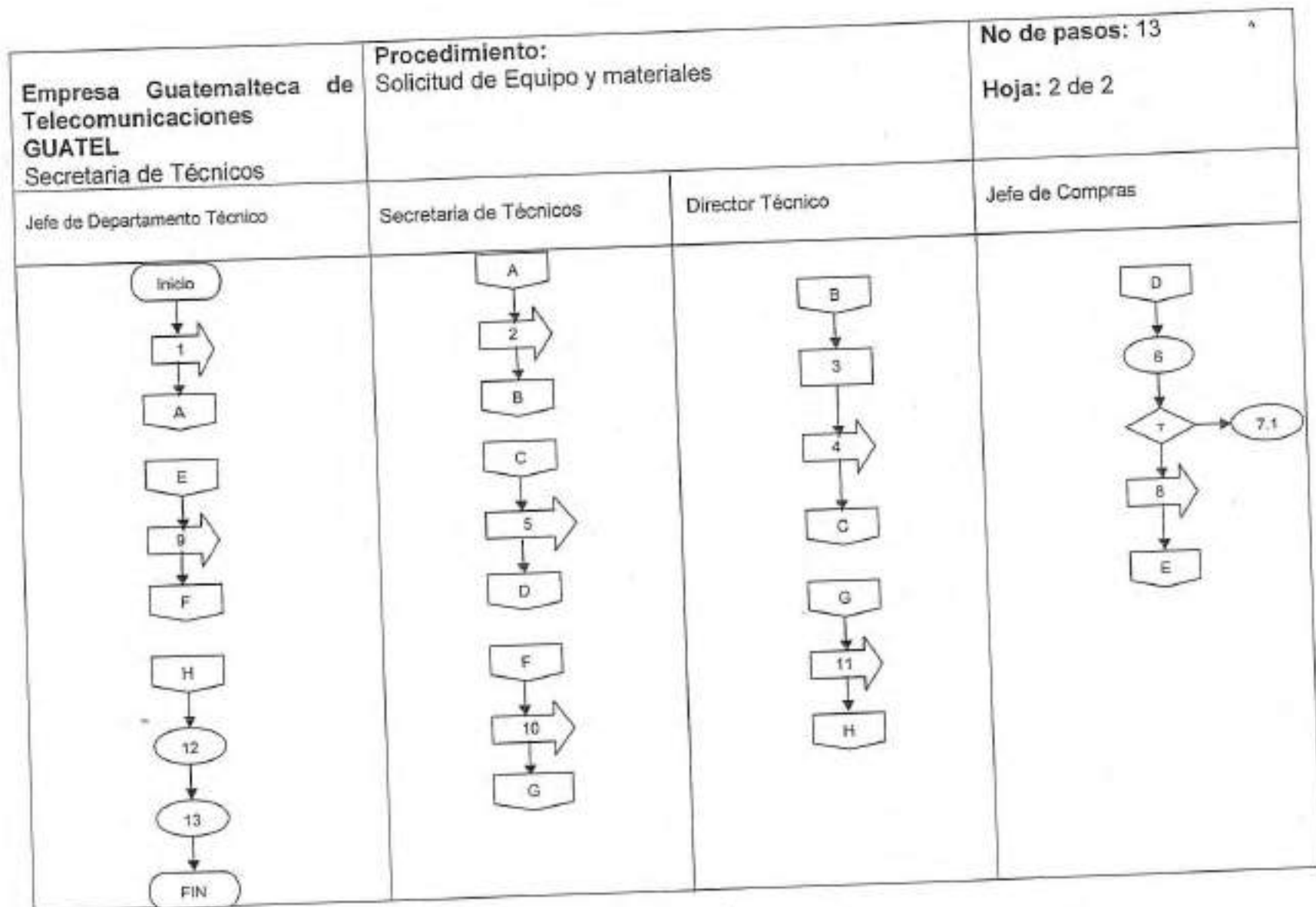
|                                                                                   |                                                                                     |         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Secretaria de Técnicos | Procedimiento:<br>Documentos indispensables para la<br>Autorización de una comisión |         | No de pasos: 10<br><br>Hoja: 1 de 2                                              |
| Area o Departamento                                                               | Puesto                                                                              | Paso No | Actividad                                                                        |
| Departamento Técnico                                                              | Jefe                                                                                | 1       | Entrega programa y recorrido de comisión a secretaria de deptos.                 |
| Secretaria de Técnicos                                                            | Secretaria                                                                          | 2       | Elabora nombramiento y adelanto de viáticos, solicitud de combustible Y vehículo |
|                                                                                   |                                                                                     | 3       | Entrega a Jefe de departamento                                                   |
| Departamento Técnico                                                              | Jefe                                                                                | 4       | Firma y transfiere a Director Técnico                                            |
| Dirección Técnica                                                                 | Director                                                                            | 5       | Examina el documento y firma                                                     |
|                                                                                   |                                                                                     | 6       | Regresa a secretaria                                                             |
| Secretaria de Técnicos                                                            | Secretaria                                                                          | 7       | Reproduce una copia                                                              |
|                                                                                   |                                                                                     | 8       | Archiva la copia como comprobante                                                |
|                                                                                   |                                                                                     | 9       | Envia original a secretaria de Dirección                                         |
| Secretaria de Dirección                                                           | Secretaria                                                                          | 10      | Adjunta original a Fondo Fijo de Viatico                                         |
|                                                                                   |                                                                                     | 11      | Continua su correspondiente trámite                                              |



|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b> Guatemala de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Secretaría de Técnicos                                                      | <b>Procedimiento:</b><br>Documentos indispensables para la autorización de Una comisión                                                                                                                          |                                                                                              | No de pasos: 11<br>Hoja: 2 de 2                                                                            |
| Jefe de Departamento                                                                                                                           | Secretaría de Técnicos                                                                                                                                                                                           | Director Técnico                                                                             | Secretaría de Dirección                                                                                    |
| <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; A[/A/]     A --&gt; B[/B/]     B --&gt; 4[4]     4 --&gt; C[/C/]           </pre> | <pre> graph TD     A[/A/] --&gt; 2((2))     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; B[/B/]     B --&gt; D[/D/]     D --&gt; 7((7))     7 --&gt; 7_inverted[7]     7_inverted --&gt; 9[9]     9 --&gt; E[/E/]           </pre> | <pre> graph TD     C[/C/] --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; D[/D/]           </pre> | <pre> graph TD     E[/E/] --&gt; 10((10))     10 --&gt; 11((11))     11 --&gt; FIN([FIN])           </pre> |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b> <b>Guatemalteca</b> <b>de</b><br><b>Telecomunicaciones</b><br><b>GUATEL</b><br><b>Secretaría de Técnicos</b>          | <b>Procedimiento:</b><br><b>Documentos indispensables para la autorización de</b><br><b>Una comisión</b>                                                                                   |                                                                                    | <b>No de pasos: 11</b><br><b>Hoja: 2 de 2</b>                                                    |
| <b>Jefe de Departamento</b>                                                                                                          | <b>Secretaría de Técnicos</b>                                                                                                                                                              | <b>Director Técnico</b>                                                            | <b>Secretaría de Dirección</b>                                                                   |
| <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; A[/A/]     A --&gt; B[/B/]     B --&gt; 4[4]     4 --&gt; C[/C/] </pre> | <pre> graph TD     A[/A/] --&gt; 2((2))     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; B[/B/]     B --&gt; D[/D/]     D --&gt; 7((7))     7 --&gt; 7_2[/7/]     7_2 --&gt; 9[9]     9 --&gt; E[/E/] </pre> | <pre> graph TD     C[/C/] --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; D[/D/] </pre> | <pre> graph TD     E[/E/] --&gt; 10((10))     10 --&gt; 11((11))     11 --&gt; FIN([FIN]) </pre> |

|                                                                                   |                                                    |                                     |                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Secretaría de Técnicos | Procedimiento:<br>Solicitud de Equipo y materiales | No de pasos: 13<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                               |
| Área o Departamento                                                               | Puesto                                             | Paso No                             | Actividad                                                                     |
| Departamento Técnico                                                              | Jefe                                               | 1                                   | Envía la base de datos de GUATEL a Interconexión                              |
| Secretaría de Técnicos                                                            | Secretaría                                         | 2                                   | Elabora el documento de pedido y transfiere a Director Técnico                |
| Dirección Técnica                                                                 | Director                                           | 3                                   | Revisa y firma el documento                                                   |
|                                                                                   |                                                    | 4                                   | Regresa a secretaria y reproduce 5 copias                                     |
| Secretaría de Técnicos                                                            | Secretaría                                         | 5                                   | Traslada copias y original al Departamento de Compras                         |
| Departamento de Compras                                                           | Jefe                                               | 6                                   | Realiza cotización, comunica a solicitante para el chequeo antes de la compra |
|                                                                                   |                                                    | 7                                   | Realiza la compra                                                             |
|                                                                                   |                                                    | 7.1                                 | Si es recargable se comunica a Contabilidad para que realice un inventario    |
|                                                                                   |                                                    | 8                                   | Comunica a Jefatura Técnica que ya realizó compra                             |
| Departamento Técnico                                                              | Jefe                                               | 9                                   | Solicita a secretaria una requisición                                         |
| Secretaría de Técnicos                                                            | Secretaría                                         | 10                                  | Elabora requisición, jefe firma y transfiere a Director Técnico               |
| Dirección Técnica                                                                 | Director                                           | 11                                  | Revisa, firma y entrega a Jefe de Depto. Para retirar del almacén el material |
| Departamento Técnico                                                              | Jefe                                               | 12                                  | Conduce el material e equipo hacia el lugar en donde se utilizará             |
|                                                                                   |                                                    | 13                                  | Regresa a oficina y entrega a secretaria una copia del documento              |



|                                                                            |                                                     |                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br><br>Conmutación | Procedimiento:<br><br>Montaje de Central Telefónica | No de pasos: 14<br><br>Hoja: 1 de 2                                           |
| Área o Departamento                                                        | Puesto                                              | Paso No                                                                       |
| Depto. De Conmutación                                                      | Jefe                                                | 1                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 2                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 3                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 4                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 4.1                                                                           |
|                                                                            |                                                     | 5                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 5.1                                                                           |
|                                                                            |                                                     | 6                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 7                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 8                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 8.1                                                                           |
|                                                                            |                                                     | 9                                                                             |
|                                                                            |                                                     | 10                                                                            |
|                                                                            |                                                     | 11                                                                            |
|                                                                            |                                                     | Actividad                                                                     |
|                                                                            |                                                     | Recibe orden de Montaje                                                       |
|                                                                            |                                                     | Realiza análisis de escritorio de factibilidades del proyecto lo realiza      |
|                                                                            |                                                     | Asigna personal técnico para el proyecto                                      |
|                                                                            |                                                     | Jefe y t. cnicos se dirigen al lugar y realizan estudio de campo              |
|                                                                            |                                                     | Si no se puede realizar la instalación, sigue paso 11                         |
|                                                                            |                                                     | Regresan a oficinas y verifican que haya material para la construcción        |
|                                                                            |                                                     | Si no hay material, solicita a secretaria que elabore una solicitud de compra |
|                                                                            |                                                     | Procede al traslado y desarmado del equipo al lugar de montaje                |
|                                                                            |                                                     | Realizan el montaje con personal de Electromecánica y Transmisiones           |
|                                                                            |                                                     | Arranca la central                                                            |
|                                                                            |                                                     | Si no arranca, chequea el Hardware si esta dañado, realizan cambio            |
|                                                                            |                                                     | Realizan pruebas preliminares y finales, dejan en servicio la central         |
|                                                                            |                                                     | Regresa la comitiva a oficinas centrales de la Empresa                        |
|                                                                            |                                                     | Regresa a oficina y entrega a secretaria una copia del documento              |

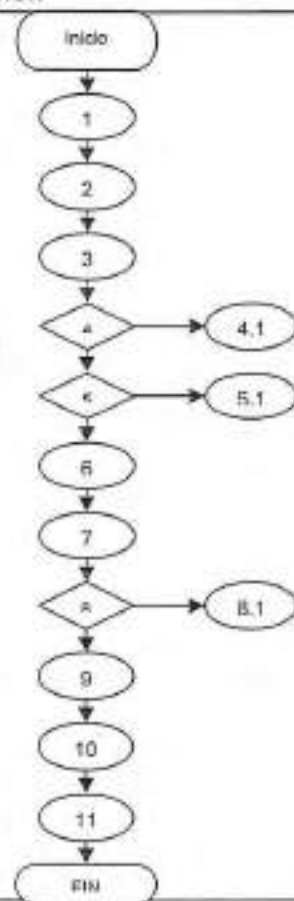


Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
GUATEL  
Conmutación

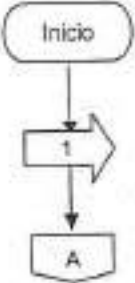
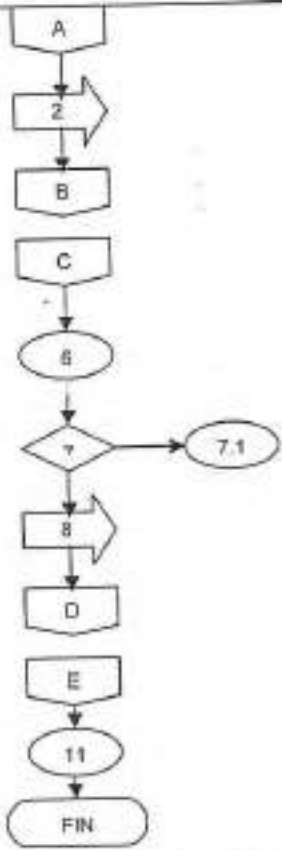
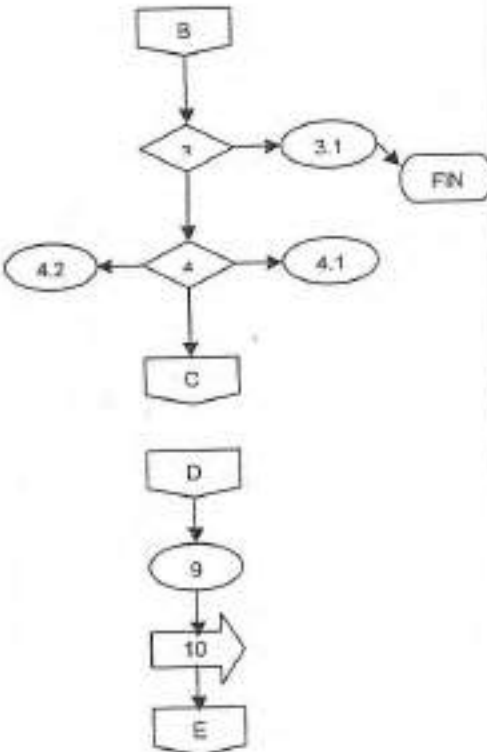
Procedimiento:  
Montaje de Central Telefónica

No de pasos: 11.  
Hoja: 2 de 2

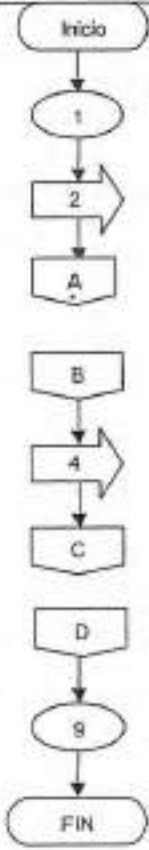
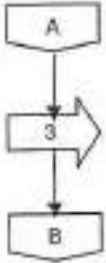
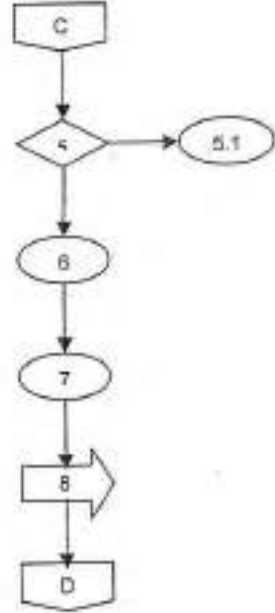
Jefe de Conmutación



|                                                                                 |                                                                               |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Transmisiones | <b>Procedimiento:</b><br>Mantenimiento correctivo de equipo<br>de Transmisión | No de pasos: 11<br><br>Hoja: 1 de 2 |
| <b>Área o Departamento</b>                                                      | <b>Puesto</b>                                                                 | <b>Paso No</b>                      |
| Departamento de Transmisión                                                     | Técnicos de Supervisión                                                       | 1                                   |
|                                                                                 | Jefe                                                                          | 2                                   |
|                                                                                 | Técnicos                                                                      | 3                                   |
|                                                                                 |                                                                               | 3.1                                 |
|                                                                                 |                                                                               | 4                                   |
|                                                                                 |                                                                               | 4.1                                 |
|                                                                                 |                                                                               | 5                                   |
|                                                                                 | Jefe                                                                          | 6                                   |
|                                                                                 |                                                                               | 7                                   |
|                                                                                 |                                                                               | 7.1                                 |
|                                                                                 | Técnicos                                                                      | 8                                   |
|                                                                                 |                                                                               | 9                                   |
|                                                                                 |                                                                               | 10                                  |
|                                                                                 | Jefe                                                                          | 11                                  |

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Transmisiones                                                                                         | Procedimiento:<br>Mantenimiento Correctivo de Equipo de Transmisiones                                                                                                                                                                                                                                                                             | No de pasos: 11<br>Hoja: 2 de 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Técnicos de Supervisión                                                                                                                                              | Jefe de Transmisiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Técnicos Financiero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; A[A]           </pre> |  <pre> graph TD     A[A] --&gt; 2[2]     2 --&gt; B[B]     B --&gt; C[C]     C --&gt; 6((6))     6 --&gt; 7{7}     7 --&gt; 7.1((7.1))     7.1 --&gt; 8[8]     8 --&gt; D[D]     D --&gt; E[E]     E --&gt; 11((11))     11 --&gt; FIN([FIN])           </pre> |  <pre> graph TD     B[B] --&gt; 3{3}     3 --&gt; 3.1((3.1))     3.1 --&gt; FIN([FIN])     3 --&gt; 4{4}     4 --&gt; 4.1((4.1))     4 --&gt; 4.2((4.2))     4.1 --&gt; C[C]     4.2 --&gt; C[C]     C --&gt; D[D]     D --&gt; 9((9))     9 --&gt; 10[10]     10 --&gt; E[E]           </pre> |

|                                                                          |                                                                                      |                                    |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Transmisiones | Procedimiento:<br>Mantenimiento Preventivo del Equipo<br>de Transmisión (Trimestral) | No de pasos: 9<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                               |
| Área o Departamento                                                      | Puesto                                                                               | Paso No                            | Actividad                                                                     |
| Departamento de Transmisión                                              | Jefe                                                                                 | 1                                  | Programa recorrido de visita a las Estaciones                                 |
|                                                                          |                                                                                      | 2                                  | Entrega documento a Director Técnico                                          |
| Dirección Técnica                                                        | Director                                                                             | 3                                  | Revisa, firma y da VoBo, regresa documento a Jefe                             |
| Departamento de Transmisión                                              | Jefe                                                                                 | 4                                  | Nombra comisión, gira instrucciones y entrega recorrido a realizar            |
|                                                                          |                                                                                      | 5                                  | Realiza proceso para asignación de transporte, combustible, material y equipo |
|                                                                          |                                                                                      | 5.1                                | Si el recorrido es en el interior, se realiza trámite de viáticos             |
|                                                                          | Comisión                                                                             | 6                                  | Procede a realizar el recorrido                                               |
|                                                                          |                                                                                      | 7                                  | Regresan a oficinas centrales                                                 |
|                                                                          |                                                                                      | 8                                  | El encargado realiza informe del trabajo realizado, entrega a jefe            |
|                                                                          | Jefe                                                                                 | 9                                  | Informa a Director Técnico                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b> <b>Guatemalteca</b> <b>de</b><br><b>Telecomunicaciones</b><br><b>GUATEL</b><br><b>Transmisiones</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Procedimiento:</b><br><b>Mantenimiento Preventivo de Equipo de</b><br><b>Transmisiones (Trimestral)</b>                                          | <b>No de pasos: 11</b><br><br><b>Hoja: 2 de 2</b>                                                                                                                                                                                       |
| <b>Jefe de Transmisiones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Director Técnico</b>                                                                                                                             | <b>Comisión de Técnicos</b>                                                                                                                                                                                                             |
|  <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1([1])     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; A[/A/]     A --&gt; B[/B/]     B --&gt; 4[4]     4 --&gt; C[/C/]     C --&gt; D[/D/]     D --&gt; 9([9])     9 --&gt; FIN([FIN]) </pre> |  <pre> graph TD     A[/A/] --&gt; 3[3]     3 --&gt; B[/B/] </pre> |  <pre> graph TD     C[/C/] --&gt; 5{5}     5 --&gt; 5.1([5.1])     5 --&gt; 6([6])     6 --&gt; 7([7])     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; D[/D/] </pre> |



|                                                                       |                                                                |                                     |                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Transmisiones | Procedimiento:<br>Ampliación o nuevo servicio de Transmisiones | No de pasos: 15<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                                |
| Área o Departamento                                                   | Puesto                                                         | Paso No                             | Actividad                                                                      |
| Dirección Técnica                                                     | Director                                                       | 1                                   | Solicita a Jefe de Transmisiones estudio de ampliación de infraestructura      |
| Departamento de Transmision                                           | Jefe                                                           | 2                                   | Realiza estudio de escritorio y traslada a Director para VoBo                  |
| Dirección Técnica                                                     | Director                                                       | 3                                   | Firma, autoriza y entrega a Jefe                                               |
| Departamento de Transmision                                           | Jefe                                                           | 4                                   | Si es necesario realizar estudio de campo, sigue paso 5                        |
|                                                                       | .                                                              | 4.1                                 | Si no es necesario, sigue paso 11                                              |
|                                                                       | .                                                              | 5                                   | Nombra comisión y gira instrucciones                                           |
|                                                                       | Comisión                                                       | 6                                   | Realiza proceso para asignación de transporte, combustible, material y equipo  |
|                                                                       | .                                                              | 6.1                                 | Si la actividad es el el interior se realiza trámite de viáticos               |
|                                                                       | .                                                              | 7                                   | Se dirigen al lugar y realizan estudio de campo                                |
|                                                                       | .                                                              | 8                                   | Regresan a oficinas centrales                                                  |
|                                                                       | .                                                              | 9                                   | El encargado realiza el informe y entrega a jefe                               |
|                                                                       | Jefe                                                           | 10                                  | De no ser posible realizar la actividad, presenta a Director nueva alternativa |
|                                                                       | .                                                              | 11                                  | Nombra comisión y gira instrucciones                                           |
|                                                                       | Comisión                                                       | 12                                  | Realiza proceso para asignación de transporte, combustible, material y equipo  |
|                                                                       | .                                                              | 12.1                                | Si la actividad es el el interior se realiza trámite de viáticos               |
|                                                                       | .                                                              | 13                                  | Se dirigen al lugar y realizan la actividad asignada                           |
|                                                                       | .                                                              | 14                                  | Regresan a oficinas centrales                                                  |
|                                                                       | .                                                              | 15                                  | El encargado realiza el informe y entrega a jefe                               |
|                                                                       | Jefe                                                           | 16                                  | Informa a Director Técnico                                                     |

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
GUATEL Transmisiones

Procedimiento:  
Ampliación o nuevo servicio de Transmisiones

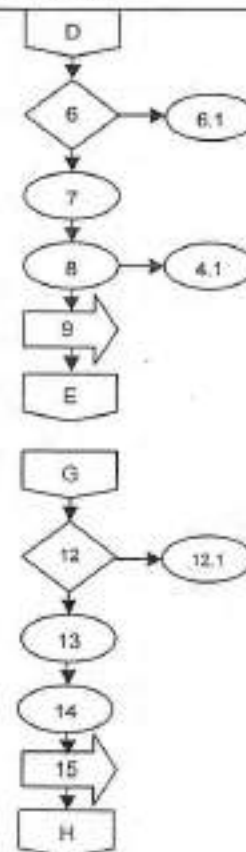
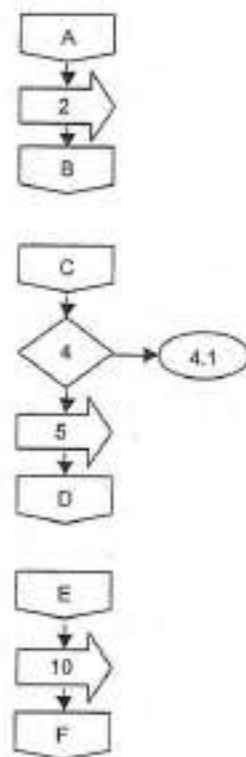
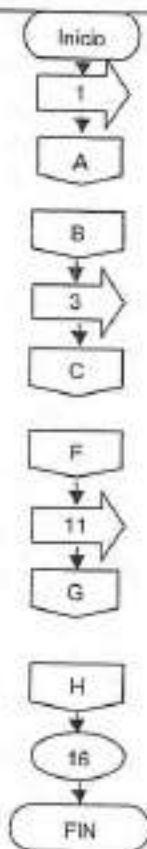
No de pasos: 16

Hoja: 2 de 2

Director Técnico

Jefe de Transmisiones

Comisión de Técnicos



|                                                                                      |                                                   |                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Acceso Inalámbrico | Procedimiento:<br>Monitoreo de Datus via Software | No de pasos: 7<br><br>Hoja: 1 de 2                                              |
| Área o Departamento                                                                  | Puesto                                            | Actividad                                                                       |
| Sección de Acceso Inalámbrico                                                        | Jefe/Técnico                                      | 1 Se conecta a Datus                                                            |
|                                                                                      |                                                   | 2 Revisa líneas, que correspondan a cada Radio Base y la sincronización         |
|                                                                                      |                                                   | 3 Revisan llamadas entrantes y salientes en curso                               |
|                                                                                      |                                                   | 4 Si alguna línea presenta falla, dar RESET para reestablecerla                 |
|                                                                                      |                                                   | 4.1 Si no se reestablece, transfiere la falla a Transmisiones o Electromecánica |
|                                                                                      |                                                   | 5 Chequea errores del sistema, mientras no se monitorea (16:20 a 6:00 hrs.)     |
|                                                                                      |                                                   | 6 Elabora Backup de errores, archiva para posteriormente hacer comparaciones    |
|                                                                                      |                                                   | 7 Borra la memoria de errores                                                   |

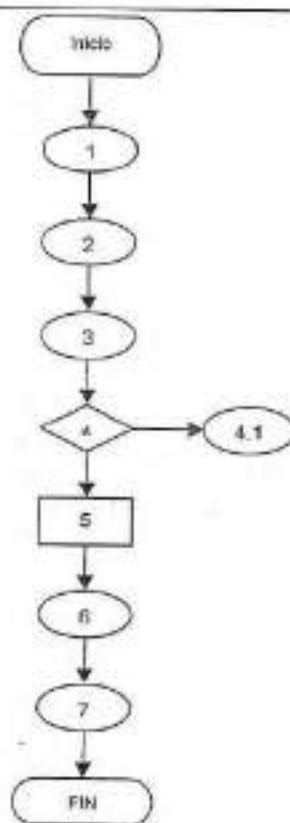
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

GUATEL  
Acceso Inalámbrico

Procedimiento:  
Monitoreo de Datus vía Software

No de pasos: 7  
Hoja: 2 de 2

Jefe / Técnico



|                                                                                      |                                                                  |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Acceso Inalámbrico | <b>Procedimiento:</b><br>Monitoreo de Radio Base via<br>Software | No de pasos: 14<br><br>Hoja: 1 de 2                                                  |
| <b>Área o Departamento</b>                                                           | <b>Puesto</b>                                                    | <b>Actividad</b>                                                                     |
| Sección de Acceso Inalámbrico                                                        | Jefe/Técnico                                                     | 1 Monitoreo de canales de abonado por estación                                       |
|                                                                                      |                                                                  | 2 Monitoreo de Estado de Tarjetas                                                    |
|                                                                                      |                                                                  | 2.1 Si hay alarma, chequea tarjeta a que pertenece, verifica, soluciona vía Software |
|                                                                                      |                                                                  | 2.2 Si no se repara vía software, organiza comisión al lugar                         |
|                                                                                      |                                                                  | 3 Monitoreo de Estado del RACK o Estante                                             |
|                                                                                      |                                                                  | 4 Si hay lectura anómala, chequea estado de Tarjeta de Transmisión                   |
|                                                                                      |                                                                  | 4.1 Si el problema es reparable vía Software, concluye Monitoreo a Radio Base        |
|                                                                                      |                                                                  | 4.2 Si no se repara vía software, organiza comisión al lugar                         |
|                                                                                      |                                                                  | 5 Monitoreo de Estado de Transmisiones                                               |
|                                                                                      |                                                                  | 5.1 Si hay problema se soluciona vía Software                                        |
|                                                                                      |                                                                  | 6 Si no se repara vía software, organiza comisión al lugar                           |

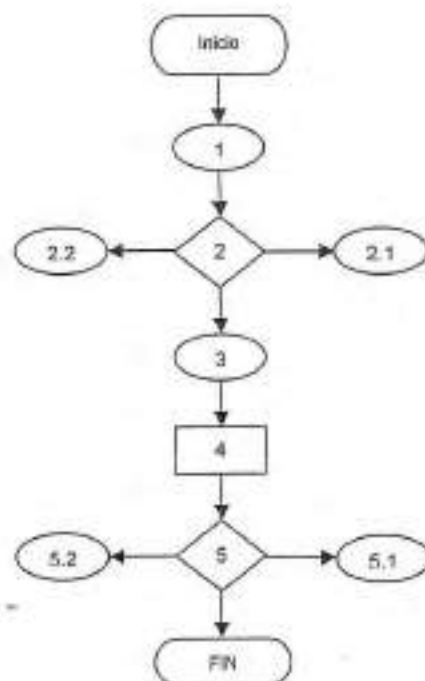


Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
**GUATEL**  
Acceso Inalámbrico

Procedimiento:  
Monitoreo de Radio Base vía Software

No de pasos: 5  
Hoja: 2 de 2

Jefe / Técnico



|                                                                                    |                                                                                            |                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Comercialización | <b>Procedimiento:</b><br>Mantenimiento correctivo y Preventivo<br>de Terminales de Abonado | No de pasos: 6<br><br>Hoja: 1 de 2                                              |
| <b>Área o Departamento</b>                                                         | <b>Puesto</b>                                                                              | <b>Actividad</b>                                                                |
| Sección de Acceso Inalámbrico                                                      | Técnico                                                                                    | 1<br>Cheque nivel de señal con un medidor de campo                              |
|                                                                                    |                                                                                            | 2<br>Revisa estado del equipo: aparato de teléfono, batería Backup, antena Yagi |
|                                                                                    |                                                                                            | 2.1<br>Si alguna parte del equipo esta dañada, realiza el cambio                |
|                                                                                    |                                                                                            | 3<br>Ejecuta limpieza en general del equipo                                     |
|                                                                                    |                                                                                            | 4<br>Regresa a oficinas centrales de la Empresa                                 |
|                                                                                    |                                                                                            | 5<br>Realiza informe de trabajo realizado y entrega a Jefatura                  |
|                                                                                    | Jefe                                                                                       | 6<br>Elabora informe final y entrega a Director Técnico                         |

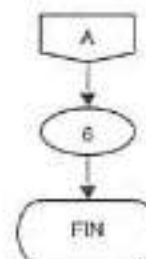
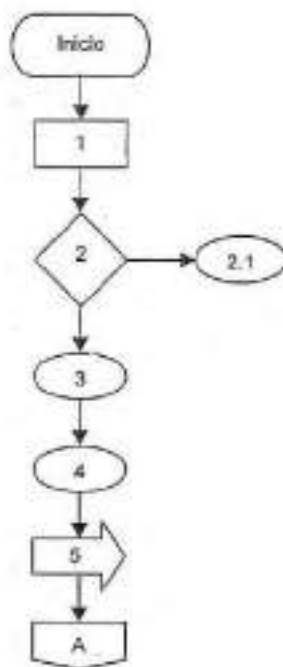
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
**GUATEL**  
Acceso Inalámbrico

**Procedimiento:**  
Mantenimiento Correctivo y  
Preventivo de Terminales de  
Abonado

No de pasos: 6  
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



|                                                                         |                                          |                                    |                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Red de Cobre | Procedimiento:<br>Acometida y Reparación | No de pasos: 9<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                                |
| Área o Departamento                                                     | Puesto                                   | Paso No                            | Actividad                                                                      |
| Atención al Cliente                                                     | Ejecutivo                                | 1                                  | Recibe reclamos y envía por red al Jefe de Red de Cobre                        |
| Sección de Red de Cobre                                                 | Jefe                                     | 2                                  | Recibe reclamos y clasifica por centrales                                      |
|                                                                         |                                          | 2.1                                | Si pertenece al área rural, espera a tener un mínimo de 10 reclamos            |
|                                                                         |                                          | 3                                  | Llena boleta de reclamo, entrega a grupo de técnicos y da instrucciones        |
|                                                                         | Comisión                                 | 4                                  | Se dirige a central designada                                                  |
|                                                                         |                                          | 5                                  | Verifican la falla del aparato                                                 |
|                                                                         |                                          | 5.1                                | Si la falla no pertenece a Red de Cobre, sigue paso 7                          |
|                                                                         |                                          | 6                                  | Reparan el daño, realizan llamada de prueba                                    |
|                                                                         |                                          | 7                                  | Regresa comitiva a oficinas centrales de la Empresa                            |
|                                                                         |                                          | 8                                  | Encargado de comitiva realiza informe, entrega a jefatura                      |
|                                                                         |                                          | 8.1                                | Si la falla no es de Red de Cobre, envía por red informe a Atención al Cliente |
| Atención al Cliente                                                     | Ejecutivo                                | 8.2                                | Comunica al Departamento correspondiente la falla                              |
| Red de Cobre                                                            | Jefe                                     | 9                                  | Informa a Atención al Cliente por red que la(s) falla(s) fueron solucionadas   |

Empresa Guatemala de Telecomunicaciones  
GUATEL  
Red de Cobre

Procedimiento:  
Acometida y Reparación

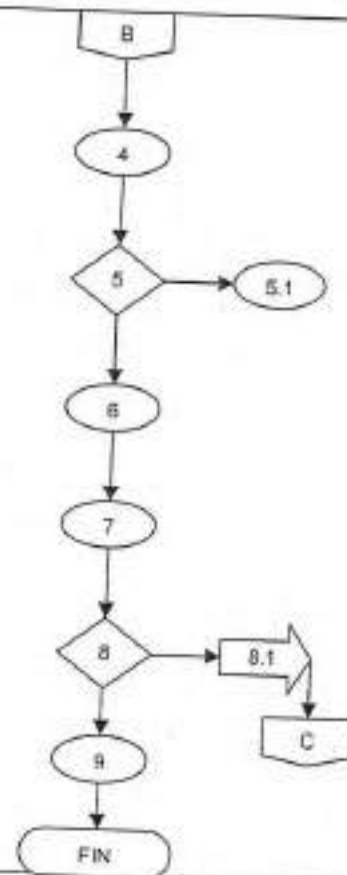
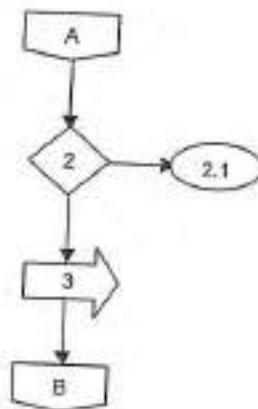
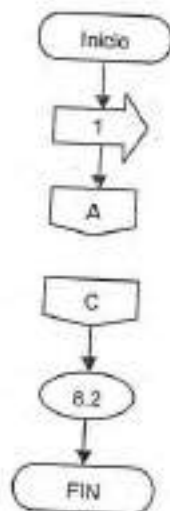
No de pasos: 9

Hoja: 2 de 2

Atención al Cliente

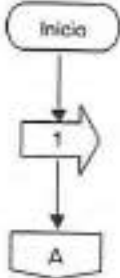
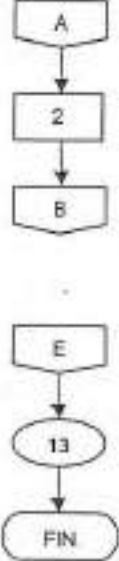
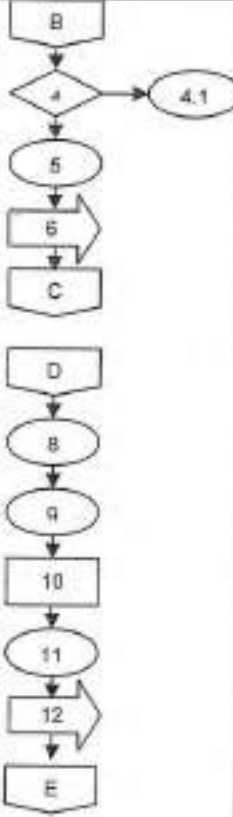
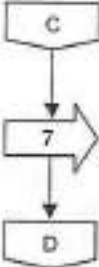
Jefe de Sección

Comisión de Técnicos





| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Red de Cobre |           | Procedimiento:<br>Instalación de Línea | No de pasos: 13<br><br>Hoja: 1 de 2                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Área o Departamento                                                     | Puesto    | Paso No                                | Actividad                                                                   |
| Atención al Cliente                                                     | Ejecutivo | 1                                      | Recibe solicitud. Envía oficio a Jefe de Res de Cobre                       |
| Sección de Red de Cobre                                                 | Jefe      | 2                                      | Revisa solicitud. Se dirige a comitiva de técnicos                          |
|                                                                         |           | 3                                      | Gira instrucciones, sale comitiva hacia el lugar de instalación             |
|                                                                         |           | 4                                      | Realizan estudio de campo                                                   |
|                                                                         | Técnicos  | 4.1                                    | Si no se puede realizar la instalación, comunican a Jefe, sigue paso 10     |
|                                                                         |           | 5                                      | Elabora solicitud a Conmutación para asignación de número y su liberación   |
|                                                                         |           | 6                                      | Envía solicitud por red. Conmutación recibe.                                |
|                                                                         |           | 7                                      | Asigna y libera el número. Informa a técnicos                               |
|                                                                         | Técnicos  | 8                                      | Realizan instalación de línea                                               |
|                                                                         |           | 7.1                                    | Si es en el interior realiza trámite de viáticos                            |
|                                                                         | Técnicos  | 8                                      | Se dirige la comisión al lugar                                              |
|                                                                         |           | 9                                      | Se dirigen a la central a realizar los puentes en el distribuidor principal |
|                                                                         |           | 10                                     | Realizan llamada de prueba                                                  |
|                                                                         |           | 11                                     | Regresan a oficinas centrales de la Empresa                                 |
|                                                                         | Jefe      | 12                                     | Encargado elabora informe de la actividad que se realizó, entrega a Jefe    |
|                                                                         |           | 13                                     | Envía copia del informe a Atención al Cliente                               |

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b><br><b>GUATEL</b><br><b>Red de Cobre</b>                                                                     | <b>Procedimiento:</b><br><b>Instalación de Línea</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>No de pasos: 13</b><br><br><b>Hoja: 2 de 2</b>                                                                                                    |
| Atención al Cliente                                                                                                                                           | Jefe de Red de Cobre                                                                                                                                                                                                   | Comisión de técnicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Jefe de Conmutación                                                                                                                                  |
|  <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; A[/A/] </pre> |  <pre> graph TD     A[/A/] --&gt; 2[2]     2 --&gt; B[/B/]     B --&gt; E[/E/]     E --&gt; 13((13))     13 --&gt; FIN([FIN]) </pre> |  <pre> graph TD     B[/B/] --&gt; 4{4}     4 --&gt; 41((4.1))     41 --&gt; 5((5))     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; C[/C/]     C --&gt; D[/D/]     D --&gt; 8((8))     8 --&gt; 9((9))     9 --&gt; 10[10]     10 --&gt; 11((11))     11 --&gt; 12[12]     12 --&gt; E[/E/] </pre> |  <pre> graph TD     C[/C/] --&gt; 7[7]     7 --&gt; D[/D/] </pre> |

| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Red de Cobre |           | Procedimiento:<br>Traslado de Línea | No de pasos: 9<br><br>Hoja: 1 de 2                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Área o Departamento                                                     | Puesto    | Paso No                             | Actividad                                                              |
| Atención al Cliente<br>Sección de Red de Cobre                          | Ejecutivo | 1                                   | Recibe solicitud de traslado de línea, envía a Red de Cobre            |
|                                                                         | Jefe      | 2                                   | Recibe solicitud y verifica que este completo el documento             |
|                                                                         |           | 3                                   | Se dirige a la comitiva de técnicos y gira instrucciones               |
|                                                                         | Técnicos  | 4                                   | Salen comitiva hacia el lugar de traslado de línea                     |
|                                                                         |           | 5                                   | Realizan estudio de campo                                              |
|                                                                         |           | 5.1                                 | Si no se puede realizar la instalación, comunican a Jefe, sigue paso 7 |
|                                                                         |           | 6                                   | Realizan el traslado, prolongando acometida o transferencia de red     |
|                                                                         |           | 7                                   | Hacen llamada de prueba, Regresan a oficinas centrales                 |
|                                                                         | Jefe      | 8                                   | El encargado realiza informe del trabajo realizado, entrega a jefe     |
|                                                                         |           | 9                                   | Envía una copia a Atención al Cliente                                  |

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
GUATEL  
Red de Cobre

Procedimiento:  
Traslado de Línea

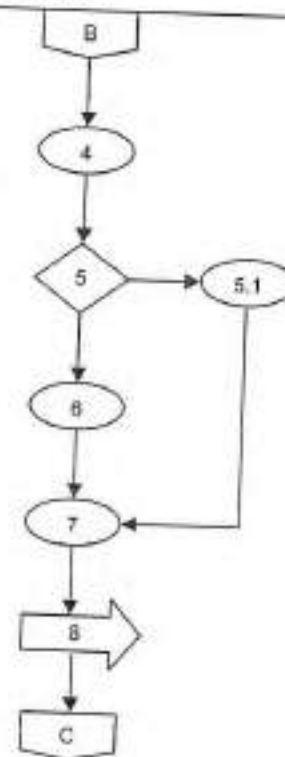
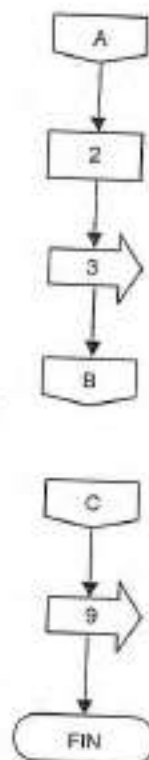
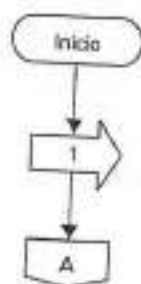
No de pasos: 9

Hoja: 2 de 2

Atención al Cliente

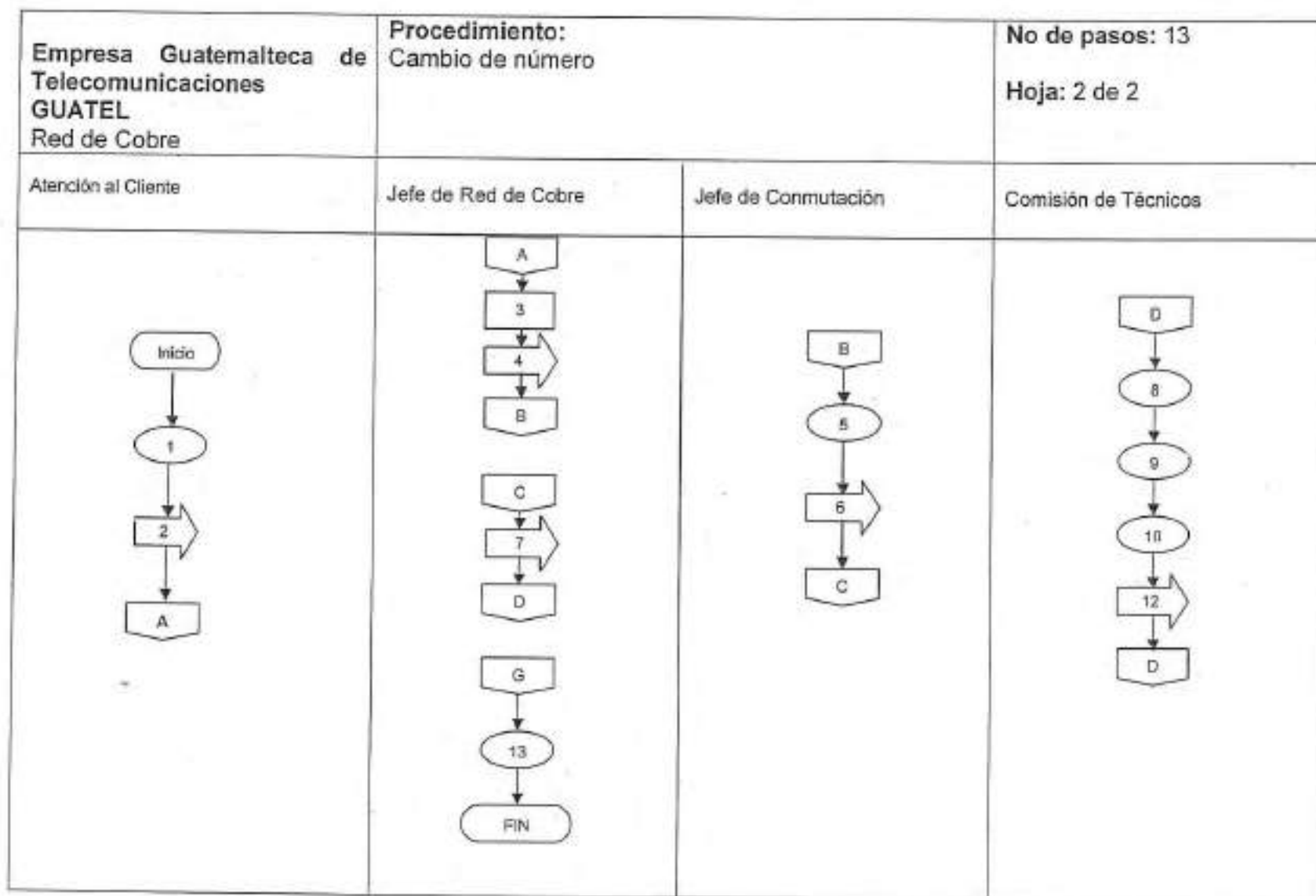
Jefe de Sección

Comisión de Técnicos

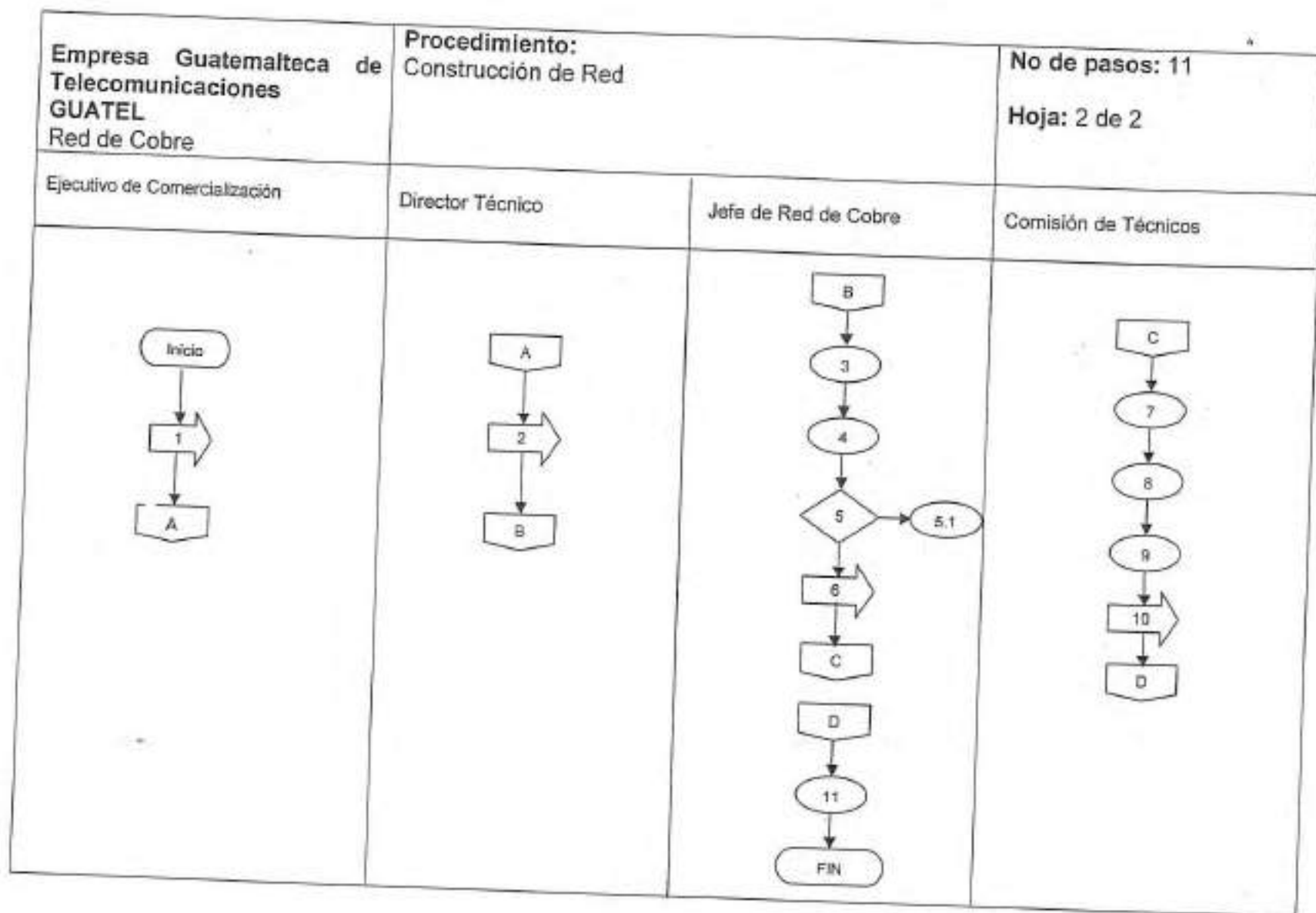


| Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones<br><b>GUATEL</b><br>Red de Cobre |           | Procedimiento:<br>Cambio de número | No de pasos: 12<br><br>Hoja: 1 de 2                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Área o Departamento                                                         | Puesto    | Paso No                            | Actividad                                                              |
| Atención al Cliente                                                         | Ejecutivo | 1                                  | Recibe solicitud de cambio de número del abonado                       |
|                                                                             |           | 2                                  | Envía a Sección de Red de Cobre                                        |
| Sección de Red de Cobre                                                     | Jefe      | 3                                  | Verifica la solicitud                                                  |
|                                                                             |           | 4                                  | Se dirige al Conmutación para solicitar nuevo número                   |
| Departamento de Conmutación                                                 | Jefe      | 5                                  | Provee el número y libera por medio de la Red                          |
|                                                                             |           | 6                                  | Comunica a Red de Cobre que fue liberado el número                     |
| Sección de Red de Cobre                                                     | Jefe      | 7                                  | Se dirige a Comitiva de técnicos y gira instrucciones                  |
|                                                                             | Comisión  | 8                                  | Se dirigen a la central y realizan un puente                           |
|                                                                             |           | 9                                  | Ejecutan llamada de prueba desde la casa del abonado y el distribuidor |
|                                                                             |           | 10                                 | Comunican a Conmutación para que bloquee el número anterior            |
|                                                                             |           | 11                                 | Regresan a oficinas centrales de la Empresa                            |
|                                                                             |           | 12                                 | Encargado de comitiva elabora informe y entrega a jefe                 |
|                                                                             | Jefe      | 13                                 | Envía una copia a Atención al Cliente                                  |





|                                                                         |                                       |                                     |                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa Guatemalteca<br>de Telecomunicaciones<br>GUATEL<br>Red de Cobre | Procedimiento:<br>Construcción de Red | No de pasos: 11<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                                |
| Área o Departamento                                                     | Puesto                                | Paso No                             | Actividad                                                                      |
| Departamento de Comercialización                                        | Ejecutivo                             | 1                                   | Recibe solicitud y la envía a la Dirección Técnica                             |
| Dirección Técnica                                                       | Director                              | 2                                   | Verifica la solicitud, traslada a Red de Cobre                                 |
| Sección de Red de Cobre                                                 | Jefe/técnicos                         | 3                                   | Realizan estudio de campo, diseñan la red que se va a montar                   |
|                                                                         |                                       | 4                                   | Presentan proyecto a Director Técnico y da su Voto                             |
|                                                                         |                                       | 5                                   | Se verifica en bodega que haya material para la construcción                   |
|                                                                         |                                       | 5.1                                 | Si no hay material, solicita a secretaria técnica elaborar solicitud de compra |
|                                                                         | Jefe                                  | 6                                   | Entrega material a técnicos y gira instrucciones                               |
|                                                                         | Comisión                              | 7                                   | Se dirigen al lugar, realizan Montaje de Red                                   |
|                                                                         |                                       | 8                                   | Realizan las pruebas respectivas                                               |
|                                                                         |                                       | 9                                   | Regresan a oficinas centrales de la Empresa                                    |
|                                                                         |                                       | 10                                  | Encargado de comitiva elabora informe y entrega a jefe                         |
|                                                                         | Jefe                                  | 11                                  | Envía una copia a Comercialización del informe                                 |



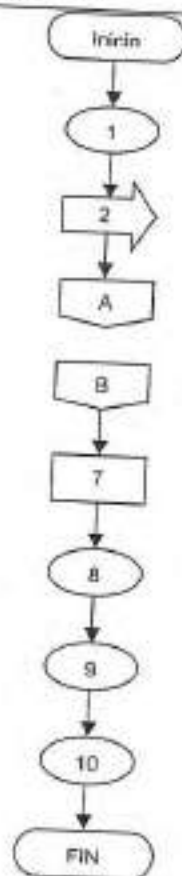
| <b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b><br><b>GUATEL</b><br>Departamentos Técnicos | <b>Procedimiento:</b><br>Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Conmutación, Transmisión y Servicios de Apoyo | No de pasos: 10<br><br>Hoja: 1 de 2 |                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Área o Departamento                                                                          | Puesto                                                                                                                         | Paso No                             | Actividad                                                                                               |
| Departamento Técnico                                                                         | Jefe                                                                                                                           | 1                                   | Elabora planificación anual y mensual                                                                   |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 2                                   | Gira instrucciones a técnicos para cumplir con la planificación                                         |
|                                                                                              | Comisión                                                                                                                       | 3                                   | Limplan los equipos                                                                                     |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 4                                   | Revisan el funcionamiento del Hardware y Software                                                       |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 4.1                                 | si es normal, sigue paso 5                                                                              |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 5                                   | Realiza mantenimiento correctivo                                                                        |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 6                                   | Encargado de comitiva elabora reporte de trabajo realizado y entrega a jefe de Depto                    |
|                                                                                              | Jefe                                                                                                                           | 7                                   | Revisa el registro de información                                                                       |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 8                                   | Actualiza el inventario técnico                                                                         |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 9                                   | Notifica a Director Financiero los cambios de componentes para la actualización del inventario contable |
|                                                                                              |                                                                                                                                | 10                                  | Elabora la estadística mensual y memoria de labores, entrega a Dir. Técnico                             |

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
**GUATEL**  
Departamentos Técnicos

**Procedimiento:**  
Mantenimiento Preventivo y Correctivo de  
los equipos de Conmutación, Transmisiones  
y Servicios de Apoyo

No de pasos: 10  
Hoja: 2 de 2

Jefe de Departamento



Comisión de Técnicos

