

# **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE INFORMACIÓN  
PÚBLICA**

**GUATEMALA, DICIEMBRE 2021**

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

## UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

	Elaborado por:	Revisado por:	Visto Bueno:	Aprobado por:
Nombre:	Mariana Urizar Castellanos	Patricia Villatoro	Victor Esquivel	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Encargado de Información Pública	Jefe Planificación	Gerente de GUATEL	Máxima Autoridad
Fecha:	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.
Firma:				Fecha aprobación: 9 Diciembre de 2021

## Contenido

PRESENTACIÓN DEL MANUAL .....	4
1. APROBACIÓN DEL MANUAL .....	5
2. REGISTRO DE ACTUALIZACIONES .....	6
3. OBJETIVO DEL MANUAL .....	7
4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES .....	7
5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....	7
5.1 MISIÓN .....	7
5.2 VISIÓN .....	8
5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	8
6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL .....	9
7. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA .....	10
8. FUNDAMENTO LEGAL DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA .....	10
9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS .....	10
10. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA .....	11
11. MACROPROCESOS .....	12
12. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS .....	13
12.1 Solicitud de Información Pública Verbal, Escrito y/o Electrónica .....	13
12.2 Solicitud a Dependencias de GUATEL de información Públicos de Oficio .....	17
12.3 Informe final de Información Pública para PDH .....	19
12.4 Procedimiento para resolver el recurso de revisión .....	21
12.5 Procedimiento de Solicitud de Prórroga .....	23
13. INFORMACIÓN GENERAL .....	27
14. SIMBOLOGÍA .....	28
15. ANEXOS .....	29
ANEXO 1 .....	29
ANEXO 2 .....	30



ANEXO 3.....	31
ANEXO 4.....	34
ANEXO 5.....	35



## **PRESENTACIÓN DEL MANUAL**

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se realiza con la finalidad de ser un instrumento técnico de apoyo para su gestión y funcionamiento, el cual contiene un compendio ordenado, secuencial y detallado de cada una de las actividades y operaciones que realiza la Unidad de Información Pública.

El actuar, funcionamiento y solidez de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, se basa en el análisis de las mejores prácticas en materia administrativa, las cuales derivan de una revisión de las estructuras, funciones y actividades de cada una de las Direcciones y Unidades que la conforman, mismas que son reflejadas en el presente manual.

Este instrumento documenta el accionar ordenado y organizado de la Unidad de Información Pública, con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión institucional, a través de la distribución y división de las actividades, de acuerdo con los mecanismos y herramientas internas que se describen en los procesos operativos.

Asimismo, contiene una expresión gráfica por medio de los diagramas de flujo, el cual da a conocer la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye a las instancias administrativas que de forma directa intervienen en toda la gestión, precisando sus actividades y responsabilidades de acuerdo con su participación.

El contenido del presente Manual de Normas y Procedimientos es de cumplimiento obligatorio para todo el personal técnico o administrativo según corresponda, y la inobservancia de lo aquí contenido implicará responsabilidad administrativa al infractor en caso aplique.



## 1. APROBACIÓN DEL MANUAL



**REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO CUARTO  
ACTA 51-2021**

La Infrascrita Secretaria de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-,

**CERTIFICA:**

Haber tenido a la vista el libro de actas de la Junta Directiva, en donde se encuentra el acta número cincuenta y uno guion dos mil veintiuno (51-2021), correspondiente a la Sesión Ordinaria número cincuenta y uno guion dos mil veintiuno (51-2021), celebrada el ocho (8) de diciembre de dos mil veintiuno, dentro de la cual, en el Punto Cuarto, se acordó lo que en su parte resolutive literalmente dice:

**CUARTO: APROBACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON SUS RESPECTIVOS DICTÁMENES.** ... Luego de deliberar sobre la propuesta, los miembros de Junta Directiva, por unanimidad, **ACUERDAN:** I. Emitir los manuales de normas y procedimientos presentados a Junta Directiva por la Unidad de Planificación de GUATEL, bajo la responsabilidad de la Gerencia de GUATEL, los cuales son los siguientes: 1) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación. 2) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna. 3) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Asesoría Jurídica. 4) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Información Pública. 5) Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Relaciones Públicas. 6) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización. 7) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Técnica. 8) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Financiera. 9) Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras. 10) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa. 11) Manual de Cobros y Facturación. II. Los Manuales referidos en el numeral anterior, serán emitidos dentro del libro de Acuerdos de Junta Directiva, autorizado por la Contraloría General de Cuentas según registro L2 1016. -----

Y para entregar a la Unidad de Planificación, se extiende la presente Certificación, en una hoja de papel membretado de GUATEL, impresa únicamente en el anverso, la cual, sello y firmo, en la ciudad de Mixco, Departamento de Guatemala, el nueve (9) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

  
**Licda. Claudia Ahnai Linares Marroquín**  
Secretaria de Junta Directiva de GUATEL



Bvld. El Naranja, 7<sup>a</sup> Calle 25-45 Z. 4, Mixco  
Departamento de Guatemala  
(502)-2283 9898  
[www.guatel.gob.gt](http://www.guatel.gob.gt)  
GuatelOficial /   





### 3. OBJETIVO DEL MANUAL

Describir de forma secuencial y detallada cada una de las actividades y operaciones que realiza la Unidad de Información Pública, con el fin de dar cumplimiento a las funciones que le corresponden y alcanzar los objetivos planteados.

### 4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, fue creada mediante el Decreto del Congreso de la República Número 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, la cual tiene carácter de entidad estatal, descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Tiene duración indefinida, su domicilio es la Ciudad de Guatemala y deberá establecer agencias en el interior de la República. Asimismo, de conformidad con el Artículo 1 y 2 de la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, puede también establecer representaciones o agencias en el exterior.

GUATEL se rige privativamente por las disposiciones su Ley Orgánica, sus reglamentos, acuerdos dictados por Junta Directiva, tratados y convenios internacionales y fuentes supletorias.

De acuerdo con el Artículo 3 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, GUATEL es la institución responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En consecuencia, le corresponde aplicar la política de desarrollo, tarifas y operación que determine su Junta Directiva, acorde con las disposiciones de esta misma Ley. En ese sentido, la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, ha continuado con sus operaciones brindando servicios de enlaces de internet, enlaces de datos y fibras oscuras a diferentes instituciones de Estado, coadyuvando a estas a su funcionamiento a la prestación de bienes y servicios.

### 5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

#### 5.1 MISIÓN

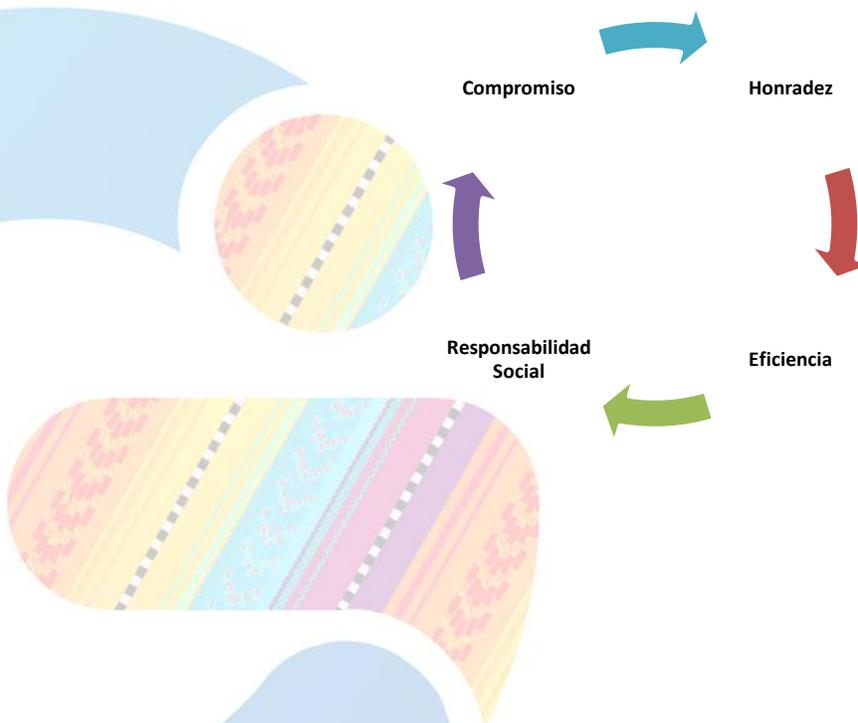
Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes,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

## 5.2 VISIÓN

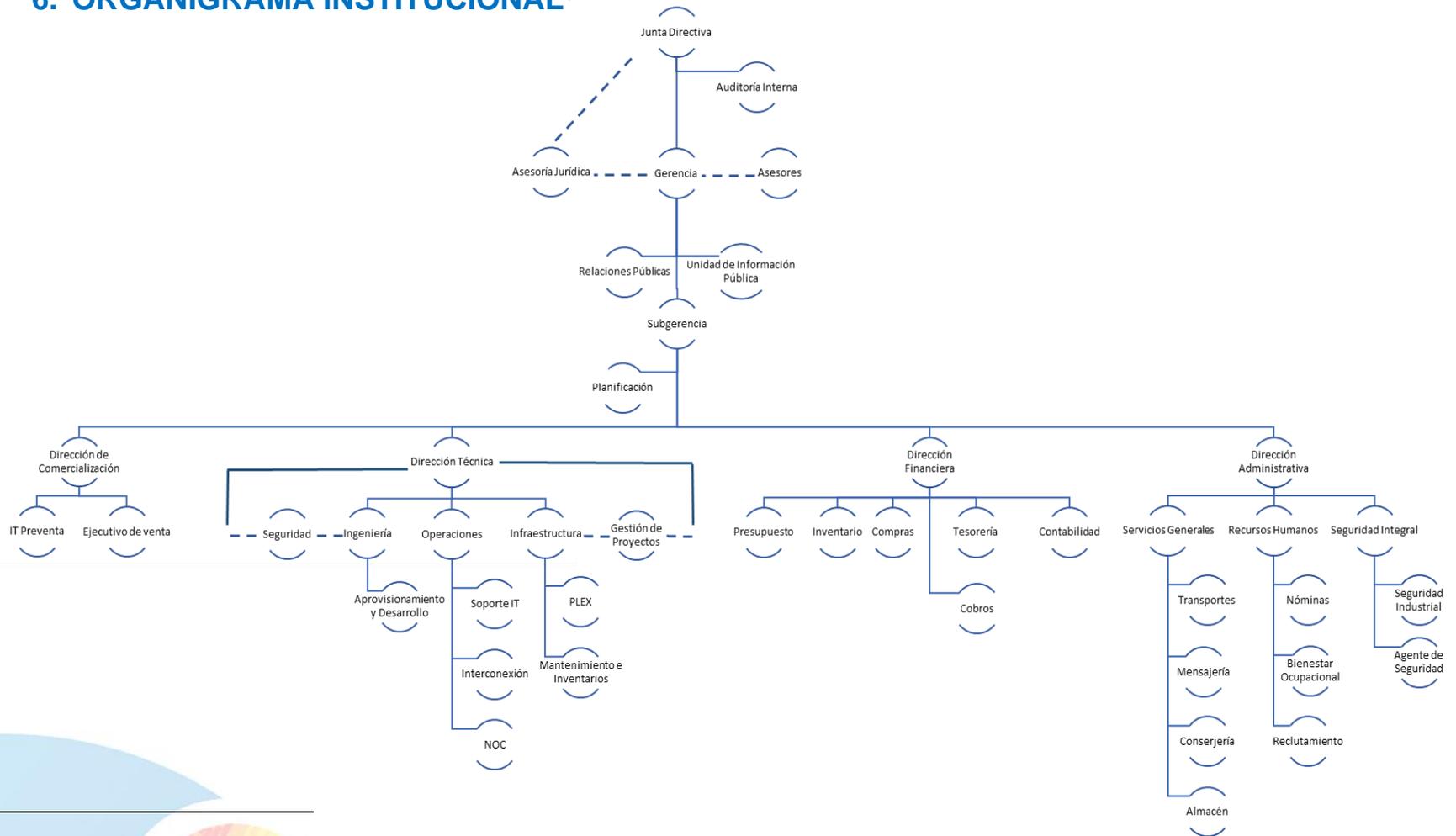
Ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en general mediante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

## 5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

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

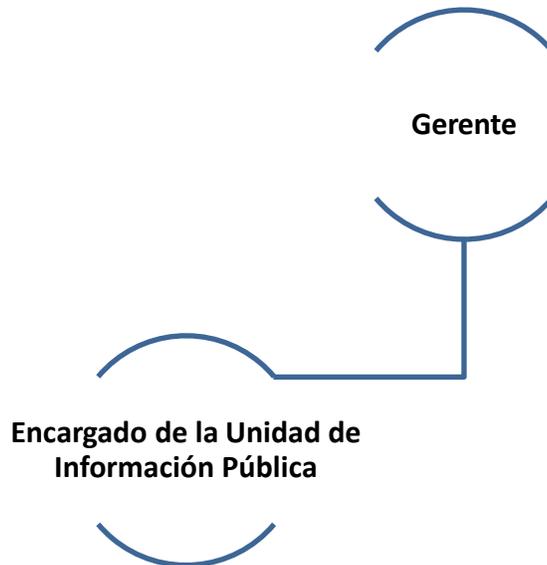


## 6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Organigrama aprobado por la Junta Directiva en Certificación del Punto Quinto Acta 10-2021, de fecha 17 marzo de 2021.

## 7. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA



## 8. FUNDAMENTO LEGAL DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

La Unidad de Información Pública para la realización de sus funciones se basa en la normativa legal siguiente:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala y su Reglamento.
- Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública

## 9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS

La Unidad de Información Pública, para la realización de sus funciones, participa en los procesos administrativos con las siguientes áreas:

- Junta Directiva
- Gerencia
- Subgerencia
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Planificación
- Departamento de Relaciones Públicas
- Dirección Técnica
- Dirección Administrativa

- Dirección Financiera
- Dirección de Comercialización

## **10. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

De acuerdo con el Manual de Clasificación de Puestos (Manual de Funciones), la Unidad de Información Pública tiene las siguientes funciones establecidas:

- Atender la publicación de la página web del libre acceso al público
- Recibir las solicitudes de información pública que ingresen a la Institución de forma verbal, escrita, telefónica o digital.
- Solicitar información a los enlaces de los Departamentos o Unidades que corresponda dirigir y coordinar acciones para que se responda de forma oportuna a las solicitudes requeridas.
- Satisfacer las solicitudes de información en los plazos fijados por la ley.
- Elaborar y actualizar el catálogo electrónico para usuarios que requieran información.
- Comunicar razones de prórroga para atender las solicitudes.
- Entregar información solicitada de forma personal, telefónica o electrónica.
- Elaborar resoluciones administrativas dando respuesta a los requerimientos realizados razonando con fundamento legal y notificando a los interesados el contenido de esta.
- Limitar y exceptuar la obligación de informar al Estado, según lo establecido en la Ley.
- Atender solicitudes inconformes por la denegación de la información solicitada.
- Clasificar la información que elabore, posea, guarde o administre, así como denegar el acceso a la información cuando sea el caso.
- Divulgar y publicar aquella información relacionada con los fondos públicos que reciba publicar información pública de oficio en los términos y tiempos establecidos por la Ley de acceso a la información pública y otras leyes aplicables.
- Sistematizar la información de la institución de Interés Público.
- Realizar acciones de seguimiento, capacitación y actualización de en materia de información pública y derecho a la protección de los datos personales de los particulares.
- Mantener contacto con la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública de la Procuraduría de Derechos Humanos.

## 11. MACROPROCESOS

 <b>MACROPROCESOS</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>
	<b>No.</b>	<b>Procesos</b>	<b>Código</b>
Solicitud de Información Pública	1	Solicitud de Información Pública verbal, escrita y/o electrónica.	1.1
Información Pública de Oficio	2	Solicitud a Dependencias de GUATEL de Información Pública de Oficio y su publicación en la página oficial de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL.	2.1
Informes de Información Pública	3	Informe Final de Información Pública para PDH.	3.1
Procedimiento para Resolver Recurso de Revisión	4	Resolver Recurso de Revisión	4.1
Prórroga para la Entrega de la Información	5	Solicitud de Prorroga	5.1

## 12. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

### 12.1 Solicitud de Información Pública Verbal, Escrito y/o Electrónica

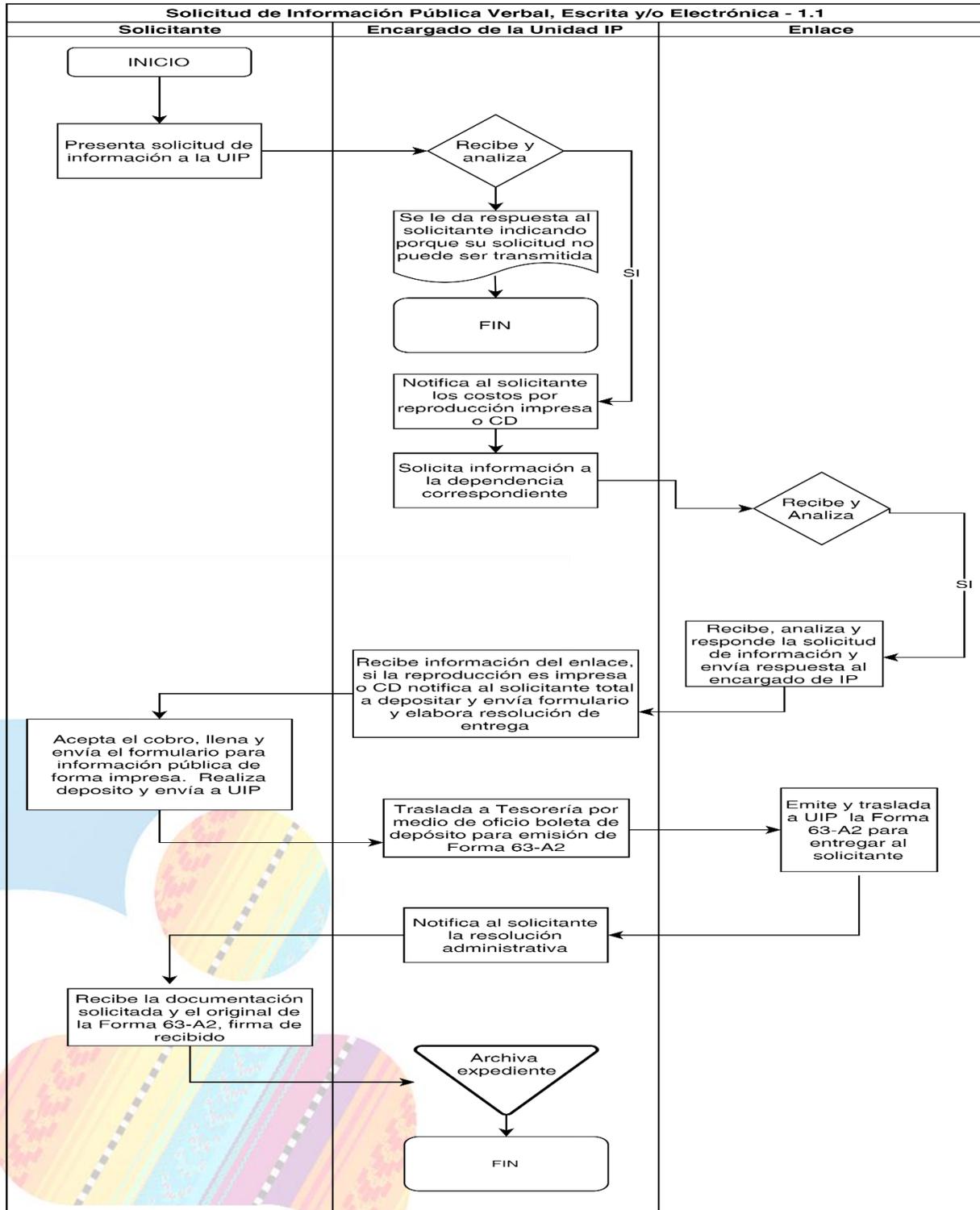
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Unidad de Información Pública</b>		<b>1.1</b>
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA VERBAL, ESCRITA Y/O ELECTRÓNICA</b>		
<b>Objetivo</b>		
Establecer procedimientos para atender solicitudes de acceso a la información pública.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>• Constitución Política de la Republica de Guatemala.</li> <li>• Decreto No. 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Unidad de Información Pública</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Presenta solicitud de información pública a la UIP
2	Encargado de la Unidad de IP	Recibe y analiza solicitud de información presentada. Si aplica, continua al paso No.4 No aplica, continua al paso No.3
3	Encargado de la Unidad de IP	Se le da respuesta al solicitante indicando porque su solicitud no puede ser tramitada.
4	Encargado de la Unidad de IP	Notifica al solicitante que si la información es reproducida y sobrepasa las 3 hojas carta u oficio se realizará un cobro por reproducción de Q.0.50 centavos por hoja, Q.5.00 en una unidad de almacenamiento masivo CD, informa al solicitante

		que se notificará cuando se tenga la información para brindarle un monto total a depositar por las fotocopias requeridas y se le enviará el formulario correspondiente
5	Encargado de la Unidad de IP	Solicita información por medio de oficio al enlace correspondiente.
6	Enlace	Recibe y analiza el requerimiento  Realiza la búsqueda y localización de la información solicitada y establece la existencia o inexistencia, responde por medio de oficio al encargado de IP.
7	Encargado de la Unidad de IP	Si recibe información del enlace, consolida la información requerida, si la información es reproducida y sobrepasa las 3 hojas carta u oficio notifica a solicitante, le informa el proceso de pago y monto a depositar por las fotocopias requeridas, envía al solicitante el Formulario para cobro por información Pública de forma impresa y elabora resolución de entrega al solicitante.
8	Solicitante	Acepta el cobro, llena y envía el Formulario para cobro por información Pública de forma impresa, realiza el depósito y lo envía al encargado de IP.
10	Encargado de la Unidad de IP	Traslada mediante oficio a jefe de Tesorería boleta de depósito, Formulario para cobro por información Pública de forma impresa firmado por el solicitante y la cantidad de certificaciones y fotocopias a entregar al solicitante, para que proceda a realizar la Forma 63-A2
11	Tesorería	Traslada la Forma 63-A2 al Encargado de la Unidad de IP para entregar junto con la información requerida al solicitante.
12	Encargado de la Unidad de IP	Notifica al solicitante la resolución administrativa u oficio de prórroga.



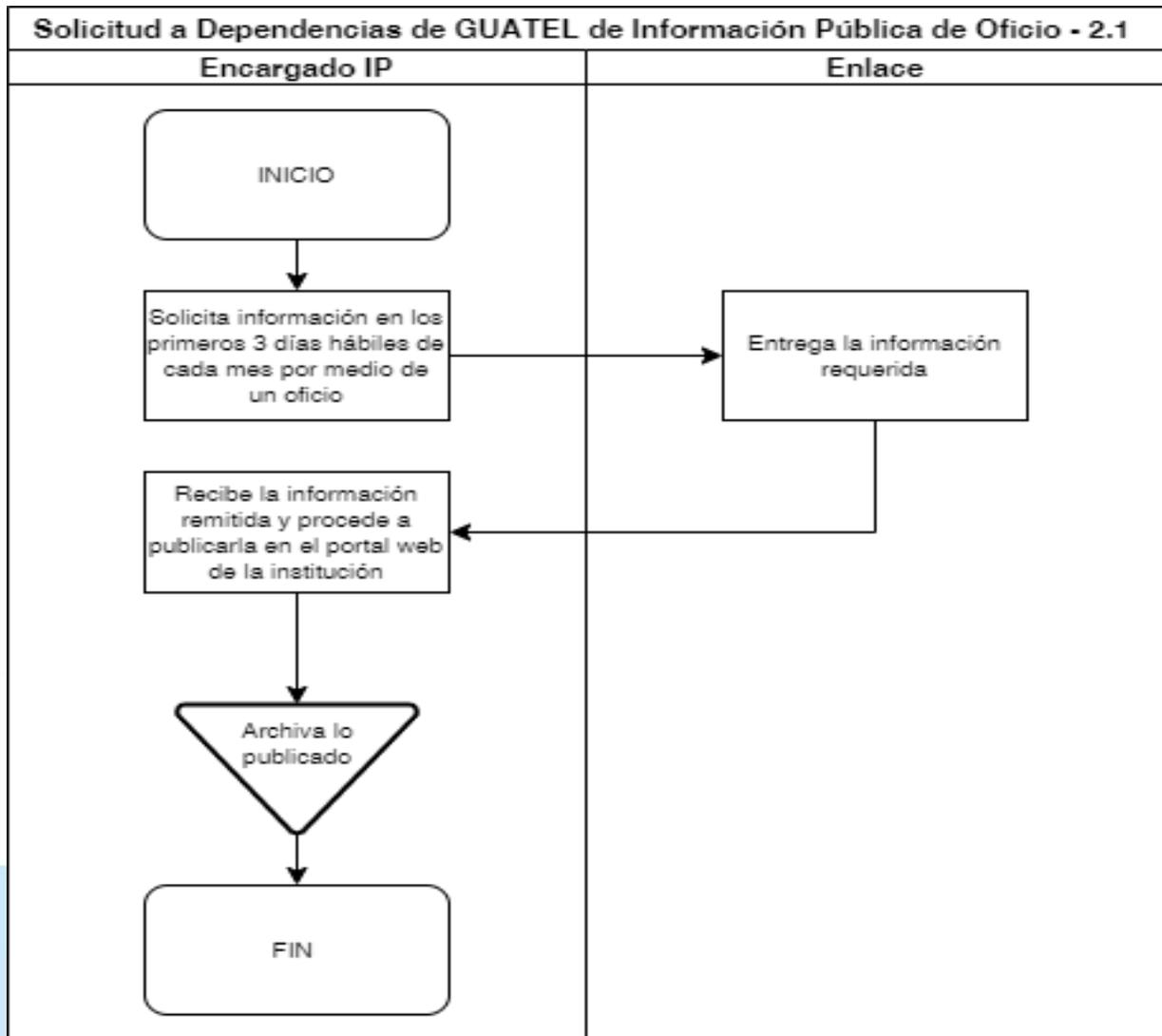
13	Solicitante	Recibe la resolución y documentación solicitada, el original de la Forma 63-A2 y firma de recibido
14	Encargado de la Unidad de IP	Archiva el expediente administrativo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





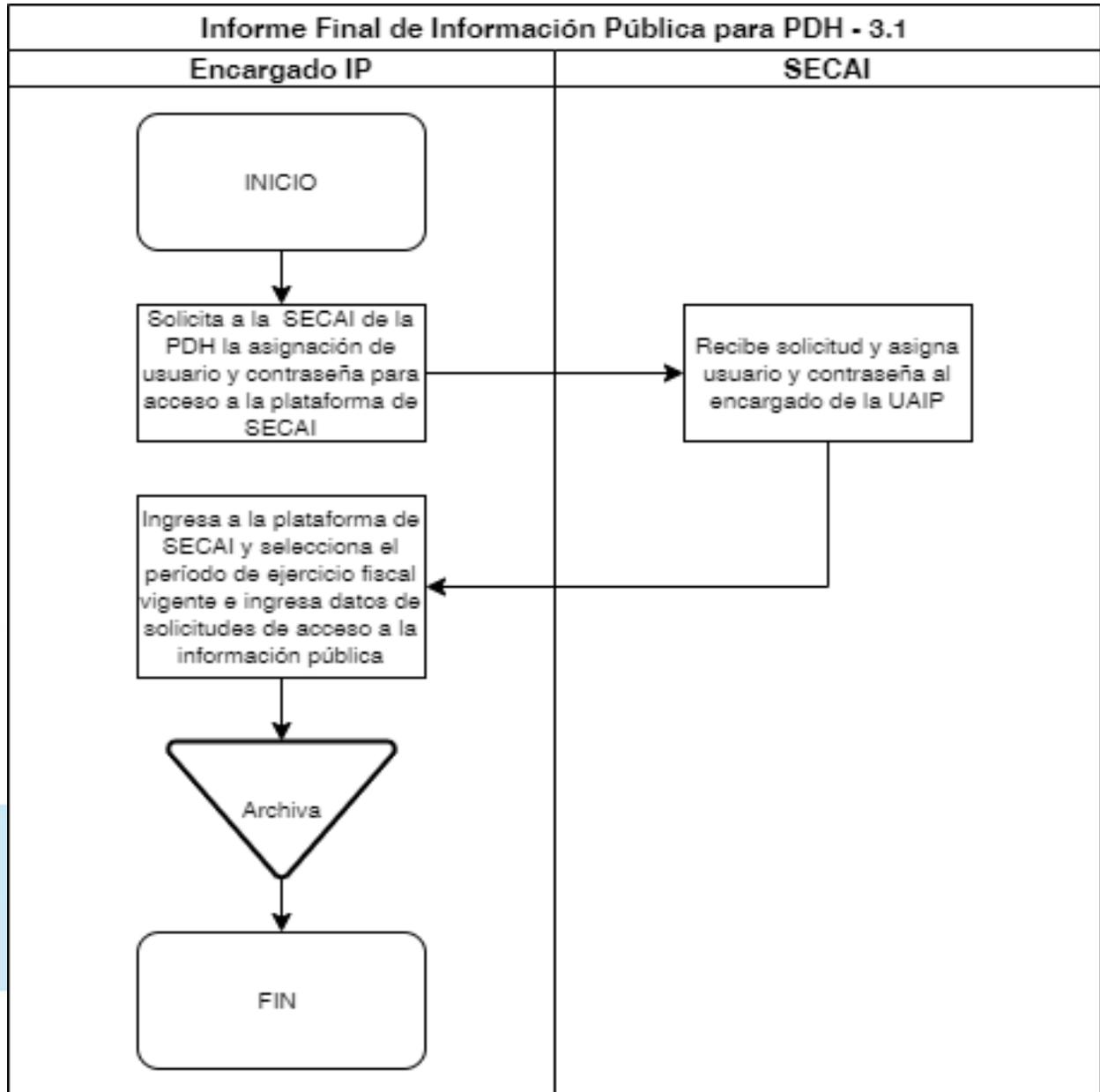
## 12.2 Solicitud a Dependencias de GUATEL de información Públicos de Oficio

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Unidad de Información Pública</b>		2.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>SOLICITUD A DEPENDENCIAS DE GUATEL DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE OFICIO</b>		
<b>Objetivo</b>		
Cumplir con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información pública, Decreto No. 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala. Subir Información pública de oficio en el portal web institucional.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-</li> <li>Constitución Política de la Republica de Guatemala.</li> <li>Decreto No. 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Unidad de Información Pública</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Responsable	Descripción
1	Encargado de la IP	Solicita la información en los primeros 3 días hábiles de cada mes por medio de un oficio poniendo una fecha límite de entrega a cada Enlace.
2	Enlace	Recopila la información pública de oficio y elabora oficio para la entrega de la información requerida en el plazo máximo indicado en el oficio de solicitud.
3	Encargado de la IP	Recibe, revisa la Información remitida y evalúa la viabilidad de su publicación y procede a publicarla en el portal web de la institución.
4	Encargado de la IP	Verifica que el portal web institucional haya sido actualizado.
5	Encargado de la IP	Archiva la documentación. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>



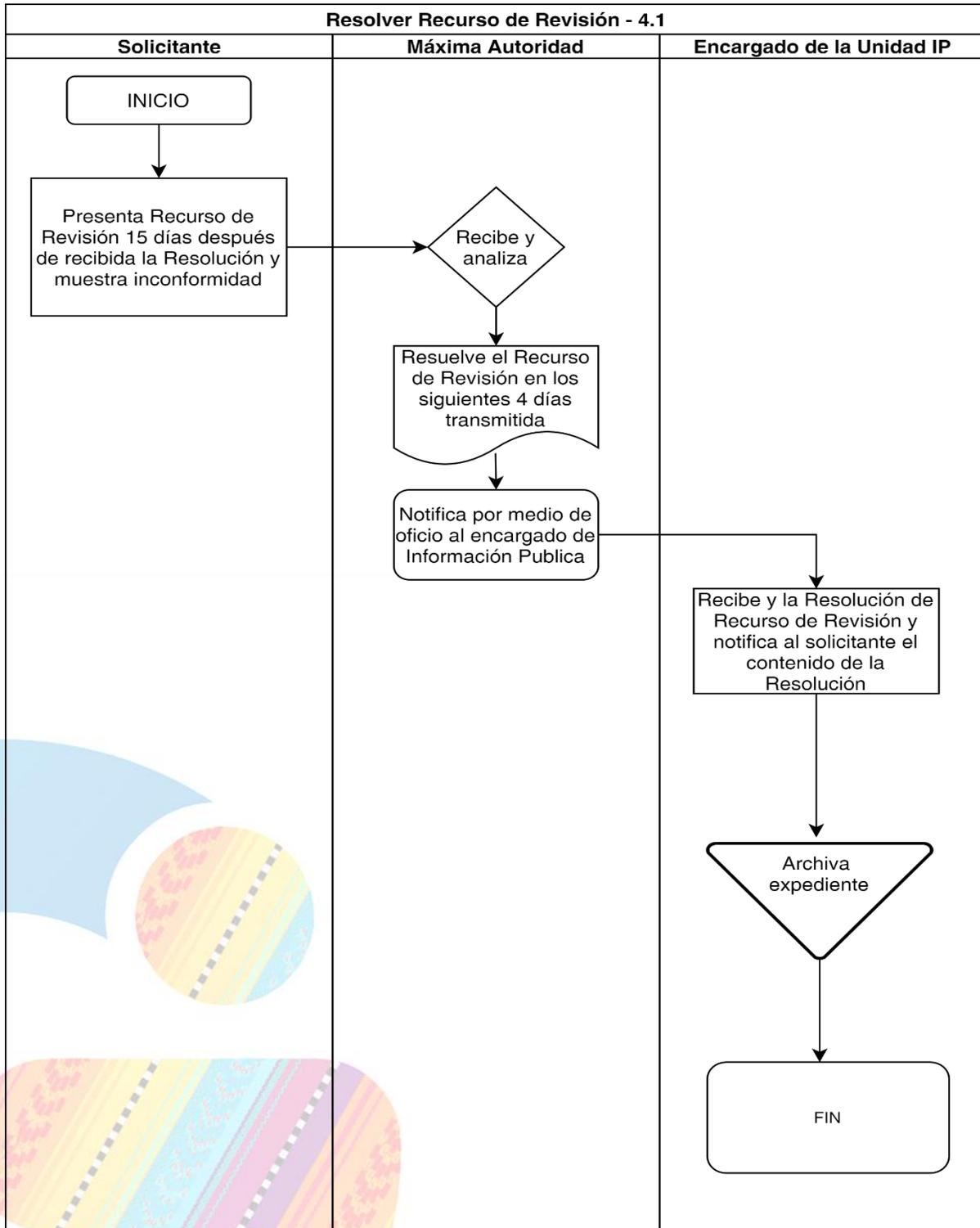
### 12.3 Informe final de Información Pública para PDH

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Unidad de Información Pública</b>		3.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>INFORME FINAL DE INFORMACIÓN PÚBLICA PARA PDH</b>		
<b>Objetivo</b>		
Registrar en la plataforma de la SECAI el trabajo de la UAIP anual		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Empresa. Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>• Constitución Política de la Republica de Guatemala.</li> <li>• Decreto No. 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Unidad de Información Pública</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Encargado de IP	Solicita a la SECAI de la PDH la asignación de usuario y contraseña para acceso a la plataforma de SECAI.
2	SECAI	Recibe solicitud y asigna usuario y contraseña al encargado de la UAIP.
3	Encargado de la IP	Ingresa a la plataforma de SECAI y selecciona el periodo de ejercicio fiscal vigente e ingresa datos de todas las solicitudes de acceso a la información pública.
4	Encargado de la IP	Genera comprobante de registro de solicitudes de acceso a la información pública, imprime, firma y envía a SECAI en las fechas requeridas (finales de enero y diciembre) y archiva.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>		



### 12.4 Procedimiento para resolver el recurso de revisión

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Unidad de Información Pública</b>		4.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>RESOLVER EL RECURSO DE REVISIÓN</b>		
<b>Objetivo</b>		
Establecer procedimientos para atender los recursos de revisión de un solicitante por información negada o invocado inexistencia por parte de UIP		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Empresa. Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>• Constitución Política de la Republica de Guatemala.</li> <li>• Decreto No. 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Máxima Autoridad de GUATEL y Encargado de Unidad de Información Pública</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Dentro de los quince días siguientes de la notificación de la resolución, interpone recurso de revisión ante la Máxima Autoridad de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, por cualquiera de los motivos indicados en los artículos 54 y 55 de la Ley de Acceso a la Información Pública.
2	Máxima autoridad de GUATEL	Recibe el recurso de revisión interpuesto y en los siguientes cuatro días procede a resolver, en definitiva, en los sentidos indicados en el artículo 59 de la Ley de Acceso a la información Pública y notifica por medio de oficio al Encargado de la Unidad de Información Pública la resolución del recurso de revisión.
3	Encargado de la IP	Recibe la notificación de la resolución del recurso de revisión emitida por la Máxima Autoridad de GUATEL y notifica el contenido de la resolución al solicitante.
4	Encargado de la IP	Archiva el expediente.  <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>



## 12.5 Procedimiento de Solicitud de Prórroga

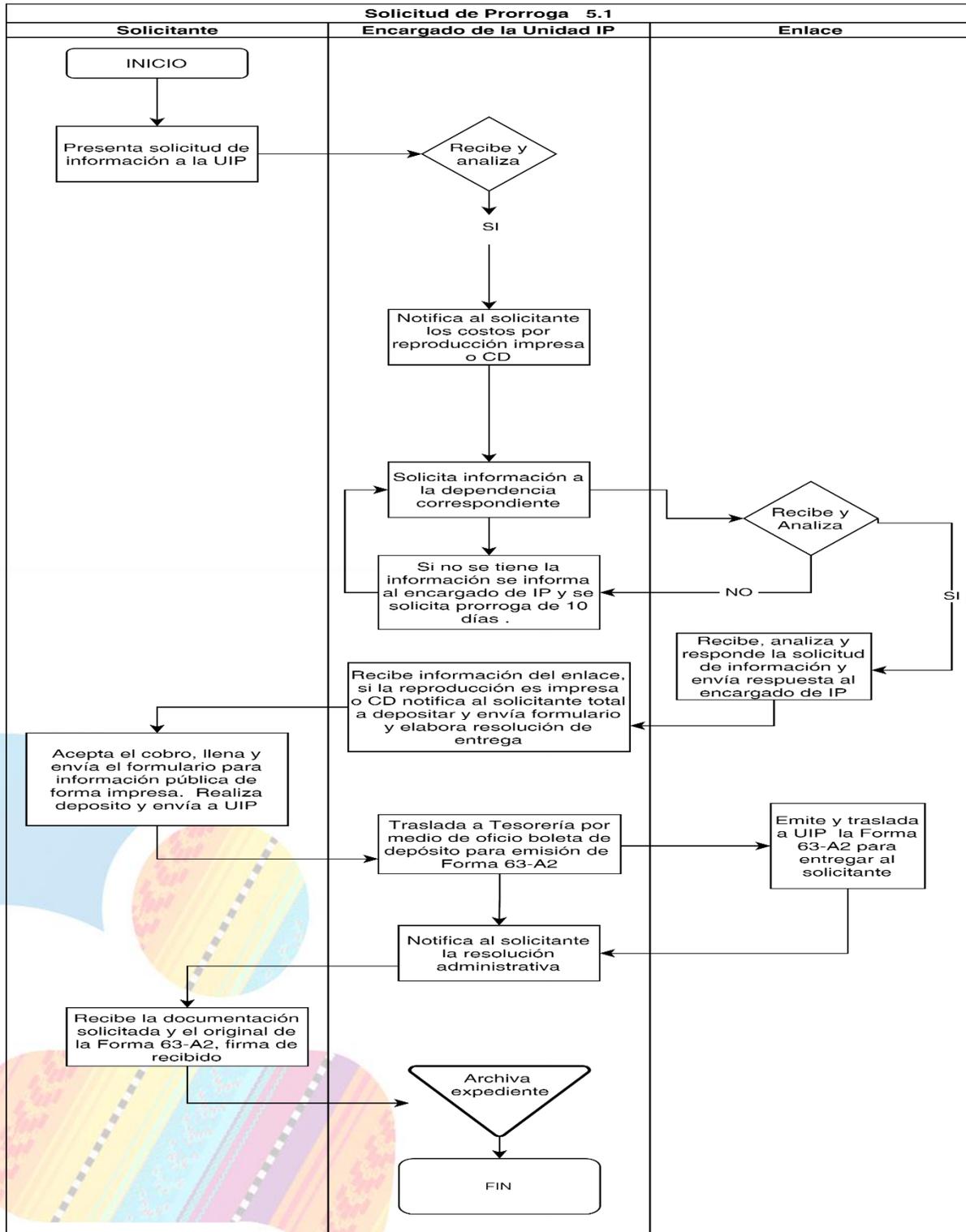
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Unidad de Información Pública</b>		<b>5.1</b>
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>SOLICITUD DE PRÓRROGA</b>		
<b>Objetivo</b>		
Establecer procedimientos para atender las prórrogas a solicitudes de acceso a la información pública.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>Constitución Política de la Republica de Guatemala.</li> <li>Decreto No. 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Unidad de Información Pública</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Responsable	Descripción
1	Solicitante	Presenta solicitud de información pública a la UIP
2	Encargado de la Unidad de IP	Recibe y analiza solicitud de información presentada. Si aplica, continua al paso No.4 No aplica, continua al paso No.3
3	Encargado de la Unidad de IP	Se le da respuesta al solicitante indicando porque su solicitud no puede ser tramitada.
4	Encargado de la Unidad de IP	Notifica al solicitante que si la información es reproducida y sobrepasa las 3 hojas carta u oficio se realizará un cobro por reproducción de Q.0.50 centavos por hoja, Q.5.00 en una unidad de almacenamiento masivo CD, informa al solicitante que se notificará cuando se tenga la información para brindarle un monto total a depositar por las fotocopias requeridas y se le enviará el formulario correspondiente

5	Encargado de la Unidad de IP	Solicita información por medio de oficio al enlace correspondiente.
6	Enlace	<p>Recibe y analiza el requerimiento</p> <p>Si <b>NO localiza</b> la información, en sus archivos internos y la misma se encuentra en archivos externos o la información requerida es extensa, informa al Encargado de IP para requerir una prórroga de 10 días al solicitante y continúa al paso No. 7</p>
7	Encargado de la Unidad de IP	Recibe oficio de solicitud de prórroga del enlace, elabora el oficio de solicitud de prórroga y continúa al paso No. 8.
8	Enlace	Recibe información de archivos externos, analiza y responde la solicitud de información y envía respuesta al encargado de IP y continua a paso 9
9	Encargado de la Unidad de IP	Recibe información del enlace, consolida la información requerida, si la información es reproducida y sobrepasa las 3 hojas carta u oficio notifica a solicitante, le informa el proceso de pago y monto a depositar por las fotocopias requeridas, envía al solicitante el Formulario para cobro por información Pública de forma impresa y elabora resolución de entrega al solicitante. Continúa al paso No. 10
10	Solicitante	Acepta el cobro, llena y envía el Formulario para cobro por información Pública de forma impresa, realiza el depósito y lo envía al encargado de IP.
11	Encargado de la Unidad de IP	Traslada mediante oficio a jefe de Tesorería boleta de depósito, Formulario para cobro por información Pública de forma impresa firmado por el solicitante y la cantidad de certificaciones y fotocopias a entregar al solicitante, para que proceda a realizar la Forma 63-A2



12	Tesorería	Traslada la Forma 63-A2 al Encargado de la Unidad de IP para entregar junto con la información requerida al solicitante.
13	Encargado de la Unidad de IP	Notifica al solicitante la resolución administrativa incluyendo el Artículo 43 de la LAIP y copia del oficio de prórroga
14	Solicitante	Recibe la resolución y documentación solicitada, el original de la Forma 63-A2 y firma de recibido
15	Encargado de la Unidad de IP	Archiva el expediente administrativo. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>

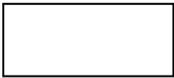
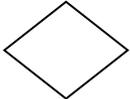
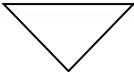
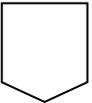
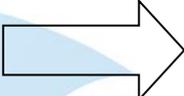




### 13. INFORMACIÓN GENERAL

- **Solicitud de Información Pública:** La información pública puede ser solicitada de forma verbal, escrita o por correo electrónico.
- **Resolución:** Documento emitido por la Unidad de Información Pública, cuyo contenido es el siguiente: número de expediente, medio de ingreso de la solicitud, medio de entrega de la información, número de folios, nombre de la persona solicitante, número de DPI. (ver anexo No.3)
- **Entrega de Información Pública:** La entrega se podrá realizar física o electrónicamente. Si la entrega es física y el contenido de la información excede de 3 hojas, la reproducción debe ser cancelada monetariamente por el solicitante depositando en el Banco, si fuera entrega electrónica y el solicitante requiere un medio magnético CD o DVD, deberá cancelar lo que corresponda, de conformidad a lo establecido en el Acta de Junta Directiva 30-2021 (ver anexo No.4) El pago debe realizarse en el banco que indique el formulario, cuenta a nombre de Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL.
- **Cobro por reproducción de la Información:** Cuando el volumen de la documentación a entregar exceda de 3 hojas, el solicitante debe realizar el pago por la reproducción de documentos, en la Unidad de Tesorería le entregaran un recibo por el depósito realizado, el solicitante deberá entregar boleta original de pago. (ver anexo No.5)
- **Solicitud de Prórroga:** Los enlaces de unidad, departamento o sección podrán solicitar prórroga a través de oficio dirigido a la UAIP, en un plazo no mayor a dos días después de recibida la solicitud, en los casos en que el volumen, extensión y recopilación de la información así lo requieran. El Encargado de la Unidad de la Información Pública, emitirá oficio solicitando la prórroga al interesado, como máximo el día 8 y notificará al solicitante que el plazo de respuesta se ampliará hasta por diez días más, según lo establecido en el artículo 43 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

## 14. SIMBOLOGÍA

NO.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		<b>INICIO O FIN:</b> Indica el principio o el final del flujo, puede ser acción o lugar, además se utiliza para indicar que una unidad recibe o proporciona información.
2		<b>ACTIVIDAD:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
3		<b>DOCUMENTO:</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
4		<b>DECISIÓN O ALTERNATIVA:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
5		<b>ARCHIVO:</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
6		<b>CONECTOR DE PÁGINA:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el flujo.
7		<b>TRANSPORTACIÓN:</b> Indica movimiento de personas, material o equipo.
8		<b>CONECTOR DENTRO DE LA PÁGINA:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del flujo con otra parte de este.
9		<b>LLAMADA A PROCEDIMIENTO:</b> Se utiliza para enlazar un procedimiento con otro.
10		<b>RETRASO:</b> Representa la demora, retraso o tiempo de espera que debe cumplirse para que continúe la recuenta del procedimiento

## 15. ANEXOS

### ANEXO 1



**SECAI** SECRETARÍA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN  
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CONSTANCIA DE ENVÍO ELECTRÓNICO  
DE INFORME ANUAL 2020  
A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE RECOPIACIÓN DE DATOS

De conformidad con los Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública, la presente es constancia que la institución:

Institución que remite el informe electrónicamente: **Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**

Usuario: **MARIANA ELIZABETH URIZAR CASTELLANOS**

Fecha de envío electrónico: **2021-01-13**

Persona que llenó el informe: \_\_\_\_\_

Número de solicitudes reportadas:

**0 Escritas**                      **0 Verbales**                      **6 Electrónicas**                      **0 Otros**

Solicitudes por género:

**6 Hombres**                      **0 Mujeres**                      **0 Persona Jurídica**

El resultado de cada una de las solicitudes de información (resoluciones):

**6 Entregadas**                      **0 Inexistencia**                      **0 Negativa Total**  
**0 Negativa Parcial**                      **0 Pendiente**                      **0 Desechada**

Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes reportadas: **6 días**    La cantidad de solicitudes con ampliación de plazos: **0**

Cantidad de solicitudes no satisfechas por ser información:

**Información reservada**                      **Información confidencial**

El número de impugnaciones (solicitudes con recurso de revisión): **0**

Consignó y remitió la información arriba descrita, relativa al informe anual de solicitudes correspondiente al año 2020 incluyendo las solicitudes recibidas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, y con fecha 26-02-2021 imprime la presente constancia de envío siendo la institución remitente la responsable de la veracidad y calidad de información de acuerdo al Artículo 40 de la Ley de Acceso a la Información Pública que regula: "Respuesta en sistemas de información electrónicos. Los sujetos obligados adoptarán las medidas de seguridad que permitan dotar de certeza a los informes enviados por mensajes de datos. En cualquier caso conservarán constancia de las resoluciones originales".

Artículo 48: "...El Procurador de los Derechos Humanos podrá solicitar, en los casos de los numerales 4, 5, 6 y 7, los motivos y el fundamente que originaron esa resolución. Lo anterior con fundamento en lo previsto por el artículo 14, literal i) de la Ley de la comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto Número 54-86 del Congreso de la República..."



ANEXO 2

**EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES GUATEL**  
**FORMULARIO PARA COBRO POR INFORMACIÓN PÚBLICA DE FORMA IMPRESA**  
**UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**GUATEL-UAIP-002-2021**

1 Llene el formulario, entregue personalmente o escanee y envíe: [informacion@guatel.gob.gt](mailto:informacion@guatel.gob.gt)

2 *(Artículo 18 de la LAIP) El acceso público a la información es gratuito, para efectos de análisis y consulta en las oficinas del sujeto obligado. Si el interesado (...). La consulta de la información pública se regirá por el principio de sencillez y gratuidad. Solo se cobrarán los gastos de reproducción de la información. (...). Según Acta No. 30-2021 de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, en la que aprueban el cobro monetario por concepto de impresión y/o fotocopias de los documentos solicitados por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública de GUATEL a partir de 3 hojas reproducidas de la información, si trae su memoria USB, CD o el requerimiento se entregue escaneado por correo electrónico el mismo será gratuito. A partir de 3 hojas el cobro por reproducción es:*

Hoja carta	Q	0.50	Hoja Oficio	Q	0.50	CD	Q	5.00
------------	---	------	-------------	---	------	----	---	------

Fecha: \_\_\_\_\_  
Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_  
No. De DPI: \_\_\_\_\_  
Teléfono para notificar el estado de la solicitud: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Medio para recibir la información:

personal (impresa, CU o USB):  correo electronico:

Cantidad de hojas reproducidas: \_\_\_\_\_  
Costo total por reproducción: \_\_\_\_\_

Cuenta bancaria para realizar su depósito en efectivo, cheque del mismo banco o transferencia electrónica: **Banco CHN 02-098-004501-8 a nombre de: Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL**

OBSERVACIONES: La entrega de las reproducciones se realizará cuando el área de Tesorería confirme el depósito librado en la cuenta.

Firma de aceptación del cobro : \_\_\_\_\_  
solicitante

Boulevard El Naranjo, 7a. Calle 25-45 Zona 4 de Mixco, Departamento de Guatemala  
[informacion@guatel.gob.gt](mailto:informacion@guatel.gob.gt)  
PBX: 2283-0808 y 99.

### ANEXO 3

EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL-, GUATEMALA DIECIOCHO DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTIUNO.

LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DECRETO NUMERO CINCUENTA Y SIETE GUION DOS MIL OCHO (57-2008), ARTÍCULO CUARENTA Y DOS (42) Y ARTÍCULO CUARENTA Y TRES (43) PRÓRROGA DEL TIEMPO DE RESPUESTA. LA EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL-, UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, RESOLUCIÓN NÚMERO UAIP-XX-2021.

Asunto: **XXXXXXXXXXXX** identificada con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) número mil noventa y XXX, XXXXX mil XXXXX ochenta, cero ciento uno (XXXX XXXXX 0101), solicitó información de GUATEL por medio de correo electrónico a la Unidad de Acceso a la Información Pública, con fecha 26 de julio 2021.

1. Certificación de las cuotas de aportación pagadas al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS a nombre de **XXXXXXXXXX** ya que necesita solicitar su jubilación al IGSS.

**CONSIDERANDO I):** Que, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, los habitantes tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y resolverlas conforme a Ley. Que la Ley de Acceso a la Información Pública, garantiza a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados.

**CONSIDERANDO II):** Que la Ley de Acceso a la Información Pública, establece en el Artículo 9 Inciso 6, Información Pública como "la información que en poder de los sujetos obligados contenida en los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuentes o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico y que no sea confidencial ni estar clasificado temporalmente como reservado".

**CONSIDERANDO III):** Que la Ley de Acceso a la Información Pública, refiere en el Artículo 19 regula que "El Titular de cada sujeto obligado debe designar al servidor público, empleado u órgano interno que fungirá como Unidad de Información, debido tener un enlace en todas las oficinas o dependencias que el sujeto obligado tenga ubicadas a nivel nacional".

**CONSIDERANDO IV):** Que al artículo cuarenta y dos (42) de la Ley de Acceso a la Información Pública. Decreto número cincuenta y siete quin dos mil ocho (57-2008) del Congreso de la República, regula que: "Presentada y admitida una solicitud dirigida a la Unidad de Acceso a la Información Pública, dicha unidad debe emitir resolución dentro de los diez días siguientes".





**CONSIDERANDO V):** Que al artículo cuarenta y tres (43) de la Ley de Acceso a la Información Pública. Decreto número cincuenta y siete ~~quin~~ dos mil ocho (57-2008) del Congreso de la República, regula que: *“Cuando el volumen y extensión de la respuesta así lo justifique, el plazo de respuesta a que se refiere la presente ley se podrá ampliar hasta por diez días más, debiendo poner en conocimiento del interesado dentro de los dos días anteriores a la conclusión del plazo señalado en esta ley”.*

**CONSIDERANDO VI):** Que la Ley de Acceso a la Información Pública, establece en el Artículo 45 en su parte conducente que *“(…) La información se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés del solicitante”.*

**CONSIDERANDO VII):** Que la Ley de Acceso a la Información Pública, establece en el Artículo 18 Gratuidad: *“El acceso a la información pública será gratuito, para efectos de análisis y consulta en las oficinas del sujeto obligado. Si el interesado solicita la obtención de copias, reproducciones escritas o por medios electrónicos, se hará de conformidad con lo establecido en la presente ley. (…) La reproducción de la información habilitará al estado a realizar el cobro por un monto que en ningún caso será superior a los costos del mercado y que no podrán exceder de los costos necesarios para la reproducción de la información.”*

**POR TANTO:**

La Unidad de Información Pública de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, con base en lo considerado y de conformidad con el artículo 28, 29, 30 y 31 de la Constitución Política de la República de Guatemala y con fundamento en ley y específicamente los artículos 1,2,3,4,5,6,16,17,18,20,38,41,42, 43 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Legislativo número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala; Artículos 1, 2, 3 y 4 de la Ley de lo Contencioso Administrativo.

**RESUELVE:**

- I) Se **ADMITE** el derecho de petición presentado por ~~XXXXXXXXXXXXXXXX~~ identificada con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) número mil noventa y XXX, XXXXX mil XXXXX ochenta, cero ciento uno (XXXX XXXXX 0101).
- II) Se declara **CON LUGAR** el requerimiento realizado a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- con fecha 26 de julio de 2021 por medio de correo electrónico y entrega físicamente:

No.	REQUERIMIENTO	RESPUESTA
1	certificación de las cuotas de aportación pagadas al IGSS. a nombre de <del>XXXXXXXXXXXX</del> .	Se entrega certificación laboral Se entrega copia (3 hojas) de expediente Kardex y certificación de Kardex



- III) Y para el efecto se adjunta a la resolución de manera física los documentos descritos en el numeral 1.
- IV) La información solicitada será entregada en las oficinas de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL.
- V) Hágase constar que se le informó al interesado(a) que de acuerdo al punto quinto del Acta número 30-2021 de Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, en el que aprueba el cobro monetario por concepto de impresión y/o fotocopias de documentos solicitados por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública y la tarifa por impresión en hoja bond tamaño carta u oficio es de Q.0.50 (centavos de quetzal), así como el procedimiento del pago.
- VI) **INFORMA** que la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL no prejuzga sobre el contenido de la información proporcionada por las entidades internas de dicha institución, quienes figuran como enlaces de acceso a la información pública y proceden de conformidad con la ley de la materia.
- VII) Hágase saber al interesado(a) que es responsable del uso, manejo o difusión que haga de la información proporcionada de conformidad con lo que preceptúa el Artículo 15 de la Ley de Acceso a la Información Pública: "Los interesados tendrán responsabilidad, penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables.
- VIII) **NOTIFÍQUESE.**



ANEXO 4



REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO QUINTO  
ACTA 30-2021

La Infrascrita Secretaria de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-,  
CERTIFICA:

Haber tenido a la vista el libro de actas de la Junta Directiva, en donde se encuentra el acta número treinta y tres mil veintinueve (30-2021), correspondiente a la Sesión Ordinaria número treinta y tres mil veintinueve (30-2021), celebrada el veintiocho (28) de julio de dos mil veintinueve, dentro de la cual, en el Punto Quinto, se acordó lo que en su parte resolutoria literalmente dice:

**QUINTO: APROBACIÓN PARA EL COBRO MONETARIO POR CONCEPTO DE IMPRESIÓN Y/O FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ...** Luego de discutir sobre el punto tratado, los miembros de Junta Directiva, por unanimidad: **ACUERDAN: I. APROBAR** la tarifa por el servicio de reproducción de documentos por parte de la Unidad de Acceso a Información Pública de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones —

Y para entregar a la Unidad de Acceso a la Información Pública, se extiende la presente Certificación, en una (1) hoja de papel membretado de GUATEL, impresa únicamente en el anverso, la cual, sello y firmo, en la ciudad de Mixco, Departamento de Guatemala, el veintinueve (29) de julio de dos mil veintinueve (2021).

*Licda. Claudia Ahnai Linares Marroquín*  
Secretaria de Junta Directiva de GUATEL



*Mariana Urizar*  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA  
GUATEL  
Recibido 21/07/2021  
8-24 hrs

Bvd. El Naranjo, 7a. calle CS-45 Z. 4, Mixco  
Departamento de Guatemala  
(502) 2283 9898  
[www.guatel.gob.gt](http://www.guatel.gob.gt)



/GuatelOficial



ANEXO 5

4051704 C:2855 2400909 05 DP

 **CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS**  
Guatemala, C. A.

 SERIE AE  
FORMA 63-A2

**REPUBLICA DE GUATEMALA AMERICA CENTRAL**

RECIBO DE INGRESOS VARIOS **No. 475701**

OFICINA:  
LUGAR Y FECHA:  
RECIBI DE:  
EN CONCEPTO DE:

Q. \_\_\_\_\_

LA CANTIDAD DE: \_\_\_\_\_

(EN LETRAS) \_\_\_\_\_

SELLO:

RECEPTOR \_\_\_\_\_ ENTERANTE \_\_\_\_\_

VALIDO POR EL IMPORTE IMPRESO POR LA CAJA REGISTRADORA Y/O NOMBRE,  
FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR.

ORIGINAL PARA EL ENTERANTE  
DUPLICADO PARA RENDIR CUENTAS

NOTA: En este codo es requisito indispensable la Firma de quién entera. Artículo  
1113, numeral 4 del Código Fiscal. No tendrá valor si contiene borrones,  
tachaduras o enmiendas.

AUTORIZADO SEGUN RESOLUCION DE LA CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS DEL ESTADO GUA. 028 13-0-0-14-08 DEL FECHA 10-6-1999.  
FORMA LANCE TIEMPO S. A. PASO 2403-9900 - P.T. 152202 7 - 208.000 - 04/03/14 DEL IFO, SECRETARIAL EN CUERPOS DEBIDA A E. FISCAL 4-41-432-ANEXO DE FEBRERO DE 2014  
COMPLETADO EN EL 01/07/21 DE FICHA 024-2014 EN SU CUENTA CD-13 LANCE AS FOLIO 134.



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

***www.guatel.gob.gt***  
***información@guatel.gob.gt***  
***5a. Avenida 8-50, zona 9 de Guatemala***  
***Departamento de Guatemala***



***/GuatelOficial***