



GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TÉCNICA

GUATEMALA, DICIEMBRE 2021



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
– GUATEL –

Versión Final
Diciembre 2021

No. De Folios 1 de 32

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TÉCNICA

	Elaborado por:	Revisado por:	Visto Bueno:	Aprobado por:
Nombre:	Feyser Bolaños	Patricia Villatoro	Víctor Manuel Esquivel	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Director Técnico	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	3
1. APROBACIÓN DEL MANUAL	4
2. REGISTRO DE ACTUALIZACIONES	5
3. OBJETIVO DEL MANUAL	6
4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	6
5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
5.1 MISIÓN	7
5.2 VISIÓN	7
5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	7
6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	8
7. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA	9
8. FUNDAMENTO LEGAL DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA	9
9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS	10
10. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA	10
11. MACROPROCESOS	11
12. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS	12
12.1 INGENIERÍA	12
12.2 PLANTA EXTERNA	14
12.3 TÉCNICO DE INFORMÁTICA	18
12.4 OPERADOR NOC	24
12.5 COORDINADOR INTERCONEXIÓN	26
13. SIMBOLOGÍA	29
14. GLOSARIO	30



PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Técnica 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 Dirección anteriormente mencionada.

El actuar, funcionamiento y solidez de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se basa en el análisis de las mejores prácticas en materia administrativa, las cuales se 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 Dirección Técnica 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.

Así mismo, 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.



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 firma, 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



Bvd. El Naranjo, 7ª. Calle 25-45 Z. 4, Mixco
Departamento de Guatemala
(502) 2283 9898
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 Dirección Técnica, 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

- 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.
- Eficiencia:** Utilizar de la mejor manera y aprovechar al máximo los recursos disponibles en nuestra empresa, en el proceso de prestación de los servicios de telecomunicaciones hacia nuestros usuarios.
- Responsabilidad social:** Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.
- Compromiso:** Todo colaborador de la empresa, ésta entendido y comprometido de la importancia de entregar el máximo de sus capacidades en la consecución de nuestros fines y objetivos.

Compromiso

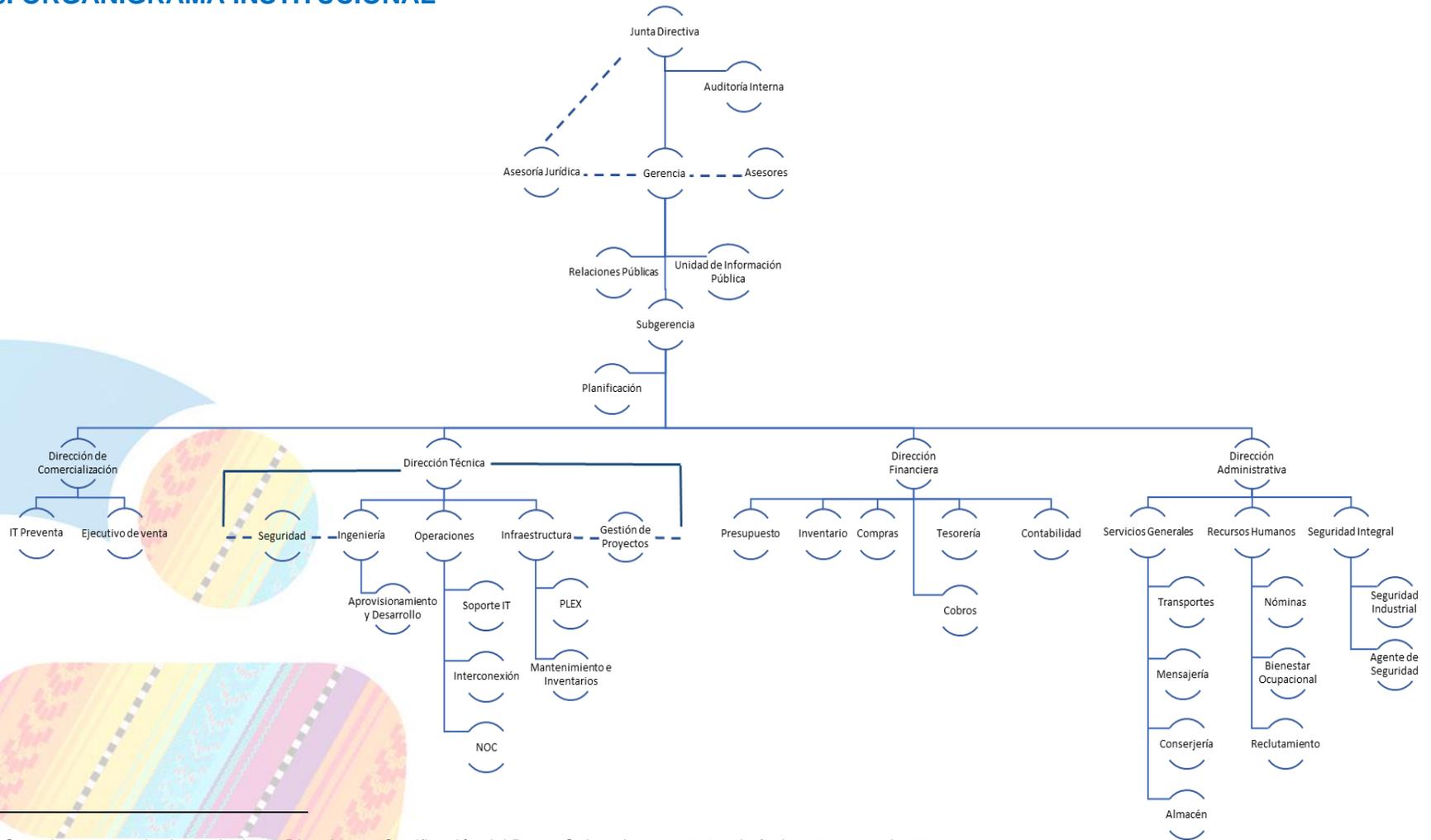
Honradez

Responsabilidad Social

Eficiencia

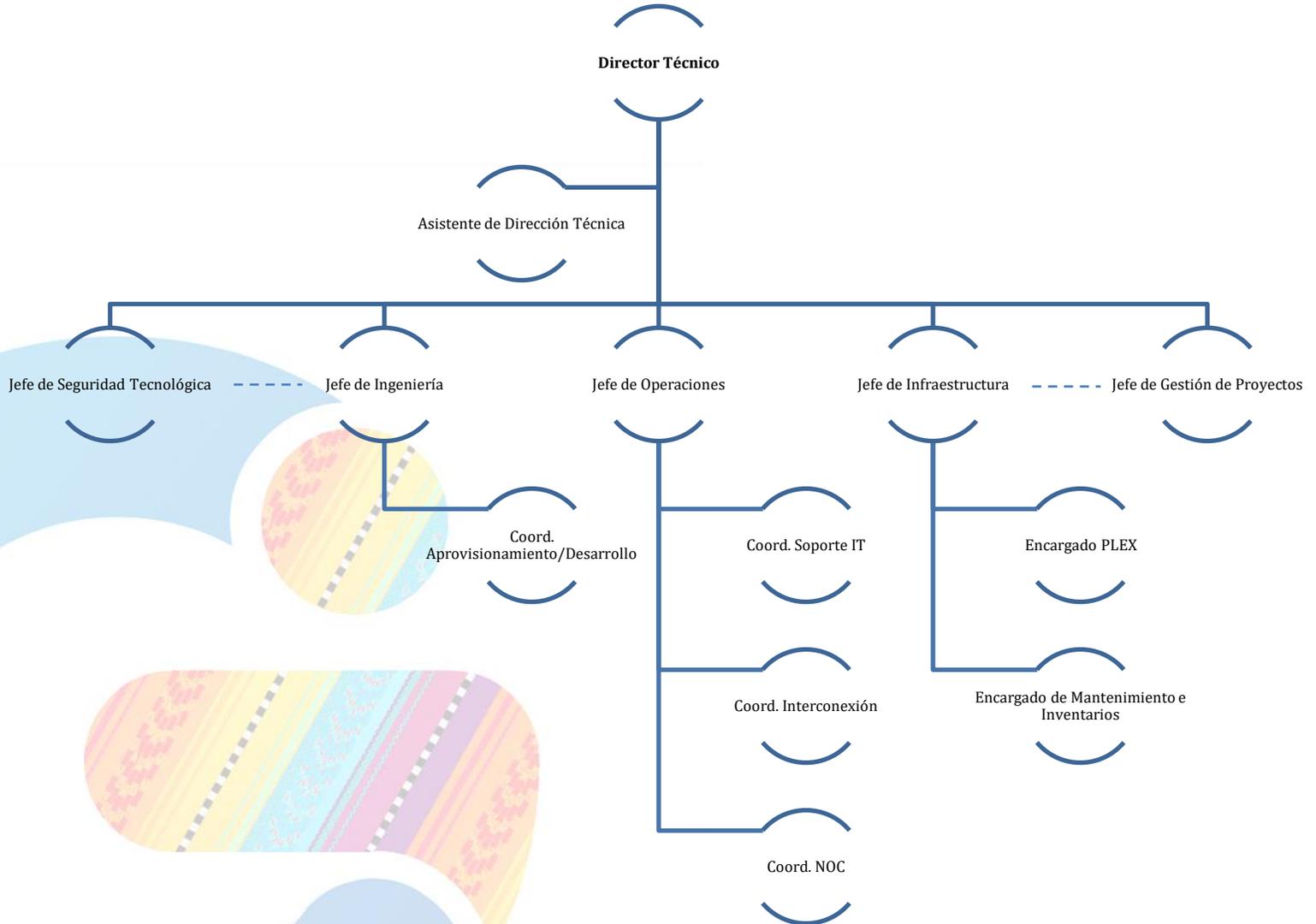
Blvd. El Naranjo, 7a. calle 25-45 Z. 4, Mixco
Departamento de Guatemala
(502) 2283 9898
www.guatel.gob.gt

6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL¹



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

7. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA



8. FUNDAMENTO LEGAL DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA

La Dirección Técnica 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 Número 14-71 del Congreso de la República.
- Leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la administración pública.

9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS

La Dirección Técnica, para la realización de sus funciones, participa en los procesos administrativos con las siguientes áreas:

- Gerencia
- Subgerencia
- Dirección Financiera
- Dirección de Comercialización
- Asesoría Legal

10. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA

De acuerdo con el Manual de Clasificación de Puestos (Manual de Funciones), la Dirección Técnica tiene las siguientes funciones establecidas:

- Evaluar los programas de operación y mantenimiento de cada área técnica para darles la congruencia y el soporte administrativo a fin de que los mismos se realicen convenientemente.
- Planificar la forma más conveniente para introducir nuevas tecnologías dentro de la red, conforme los requerimientos del mercado objetivo de la Empresa.
- Nombrar comisiones.
- Elaborar planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Evaluar la ejecución de las acciones programadas a efecto de poner en práctica las medidas correctivas que a cada caso correspondan.
- Establecer políticas y estrategias para la Dirección.
- Coordinar con otras Direcciones y Áreas Administrativas de la Empresa, aspectos relacionados con las actividades de la Dirección Técnica.
- Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.
- Enviar informes a las autoridades de la Empresa cuando es requerido.
- Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.

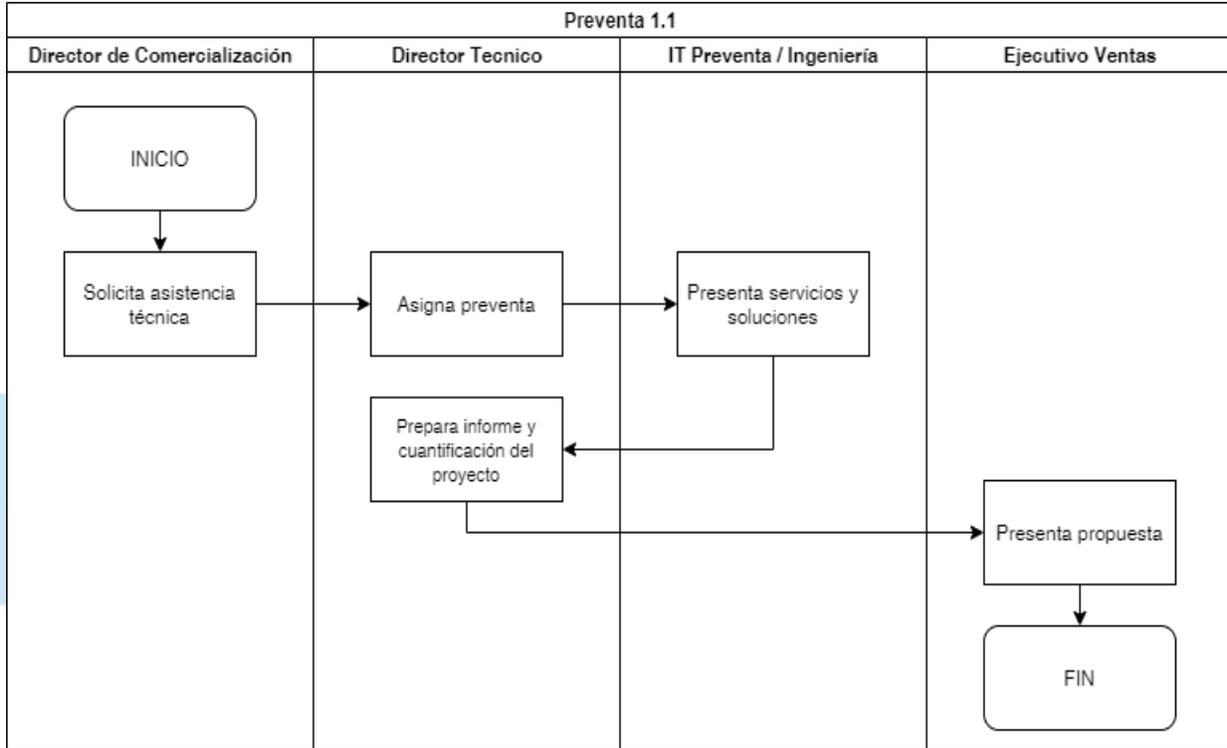
11. MACROPROCESOS

 MACROPROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		DIRECCIÓN TÉCNICA
	No.	Procesos	Código
Soporte Comercial	1	Preventa	1.1
Servicios de Planta Externa	2	Instalación o modificación de un servicio	2.1
	3	Modificación o baja de servicio	3.1
Soporte de Informática	4	Reportería para la facturación de servicios	4.1
	5	Asignación de equipos a usuarios internos nuevos	5.1
	6	Atención a usuarios internos	6.1
Monitoreo de Red	7	Atención de incidencias y emergencias	7.1
Nuevo Servicio	8	Instalación de Nuevo Servicio	8.1

12. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

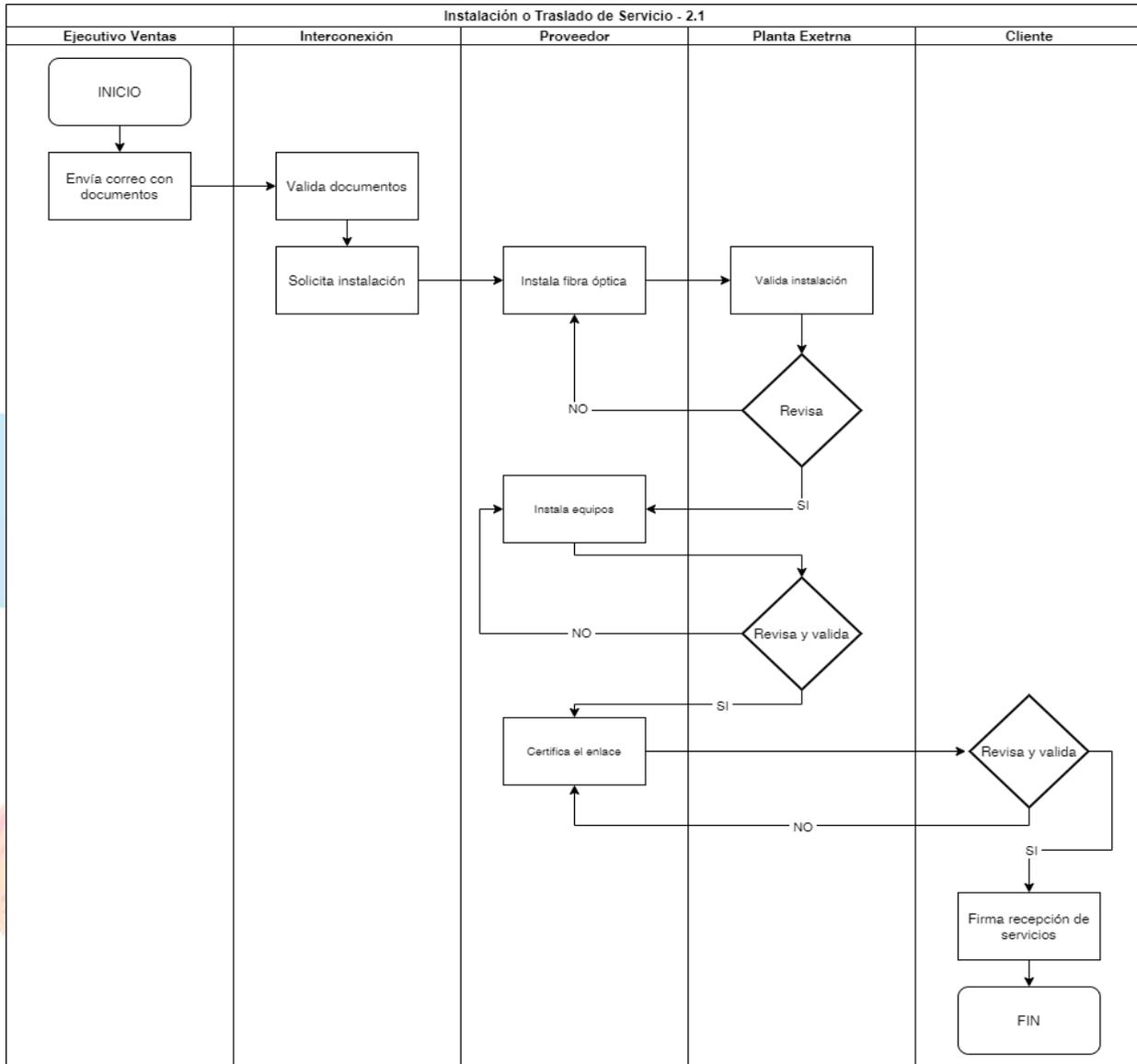
12.1 INGENIERÍA

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL - Dirección Técnica		1.1
Nombre de Procedimiento		
PREVENTA		
Objetivo		
<p>Velar por el correcto funcionamiento de todos los enlaces de internet y datos, así como los equipos suministrados a los clientes internos y externos para la prestación de los servicios acordados. También monitorear y evaluar el comportamiento de los servicios y corregir las fallas que se presenten en los servicios que presta GUATEL. En el caso de servicios prestados por terceros, garantizar que el proveedor cumpla con las acciones antes mencionadas con respecto a los servicios.</p>		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. 		
Responsable		
Director Técnico		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Director de Comercialización	Solicita asistencia técnica para definir soluciones técnicas propuestas al cliente.
2	Director Técnico	Asigna visita a IT Preventa y/o Ingeniería.
3	IT Preventa/Ingeniería	Presenta servicios y soluciones de telecomunicaciones.
4	Director Técnico	Prepara informe y cuantificación del proyecto.
5	Ejecutivo de ventas	Presenta propuesta a Cliente
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

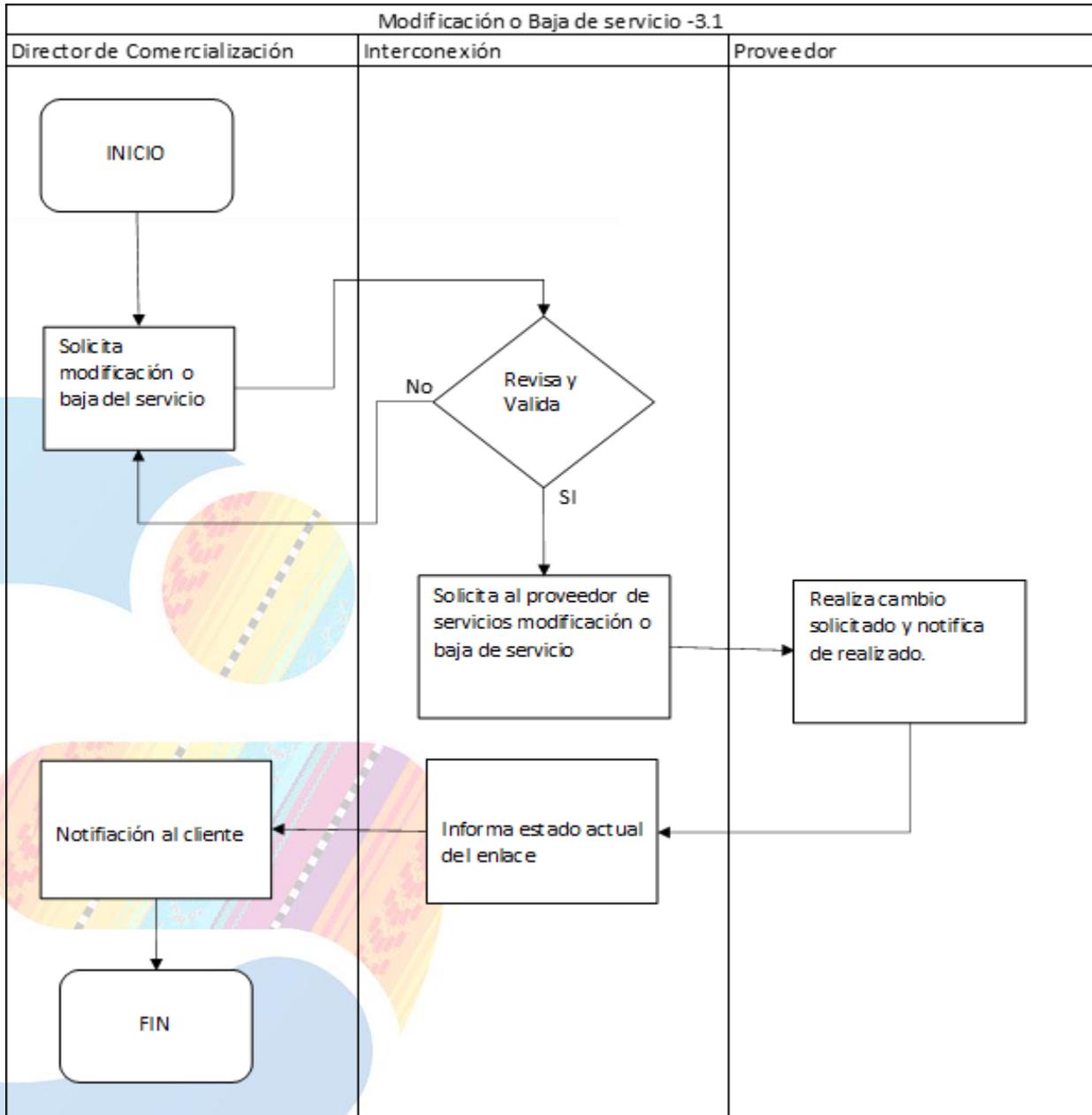


12.2 PLANTA EXTERNA

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL - Dirección Técnica		2.1
Nombre de Procedimiento		
INSTALACIÓN O TRASLADO DE UN SERVICIO		
Objetivo		
<p>Velar por el correcto funcionamiento de todos los enlaces de internet y datos, así como los equipos suministrados a los clientes internos y externos para la prestación de los servicios acordados. También monitorear y evaluar el comportamiento de los servicios y corregir las fallas que se presenten en los servicios que presta GUATEL. En el caso de servicios prestados por terceros, garantizar que el proveedor cumpla con las acciones antes mencionadas con respecto a los servicios.</p>		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. 		
Responsable		
Director Técnico		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Ejecutivo de ventas	Envía correo con documentación de solicitud de instalación/traslado de enlace(s).
2	Interconexión	Valida documentación.
3	Interconexión	Solicita instalación.
4	Proveedor	Instala Fibra Óptica.
5	Planta Externa	Valida instalación.
6	Planta Externa	Decide si la instalación es correcta, SI: Sigue paso 7, NO: Regresa paso 4.
7	Proveedor	Instala equipos y realiza configuraciones
8	Planta Externa	Valida configuración de equipos. SI: Sigue paso 9, NO: Regresa a paso 7.
9	Proveedor	Certifica el enlace y entrega el servicio por medio de un formulario de registro con información del enlace.
10	Cliente	Valida entrega de servicio. SI: Sigue paso 11, NO: Regresa a paso 5.
11	Cliente	Firma recepción de servicio/enlace FIN DEL PROCEDIMIENTO

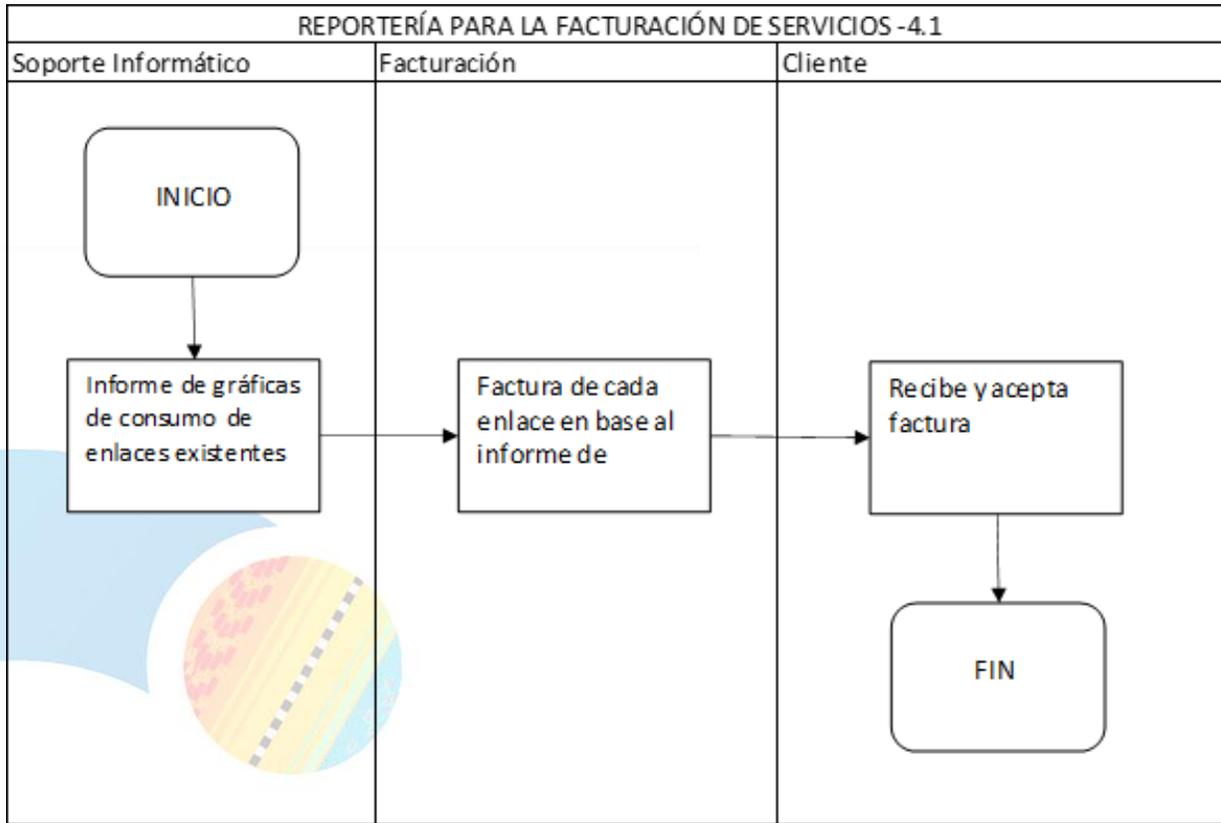


Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL - Dirección Técnica		3.1
Nombre de Procedimiento		
MODIFICACIÓN O BAJA DE SERVICIO		
Objetivo		
Velar por el correcto funcionamiento de todos los enlaces de internet y datos, así como los equipos suministrados a los clientes internos y externos para la prestación de los servicios acordados. También monitorear y evaluar el comportamiento de los servicios y corregir las fallas que se presenten en los servicios que presta GUATEL. En el caso de servicios prestados por terceros, garantizar que el proveedor cumpla con las acciones antes mencionadas con respecto a los servicios.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. 		
Responsable		
Director Técnico		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Director de Comercialización	Solicita modificación o baja de servicios.
2	Interconexión	Valida solicitud. Si: Sigue a paso 4, No: Regresa a paso 1.
3	Interconexión	Solicita al proveedor de servicios modificación o baja de servicio.
4	Proveedor	Realiza cambio solicitado.
5	Proveedor	Envía correo de notificación de trabajos realizados.
6	Interconexión	Informa estado actual del enlace.
7	Director de Comercialización	Notifica a cliente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

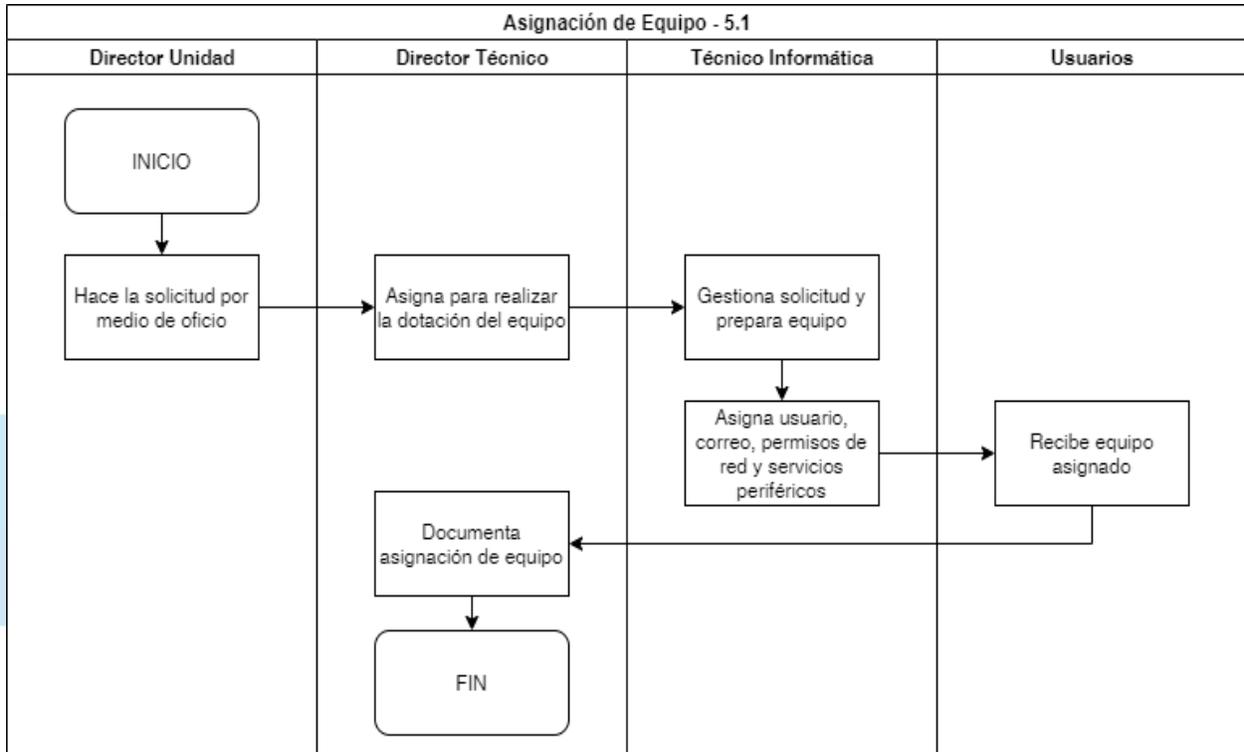


12.3 TÉCNICO DE INFORMÁTICA

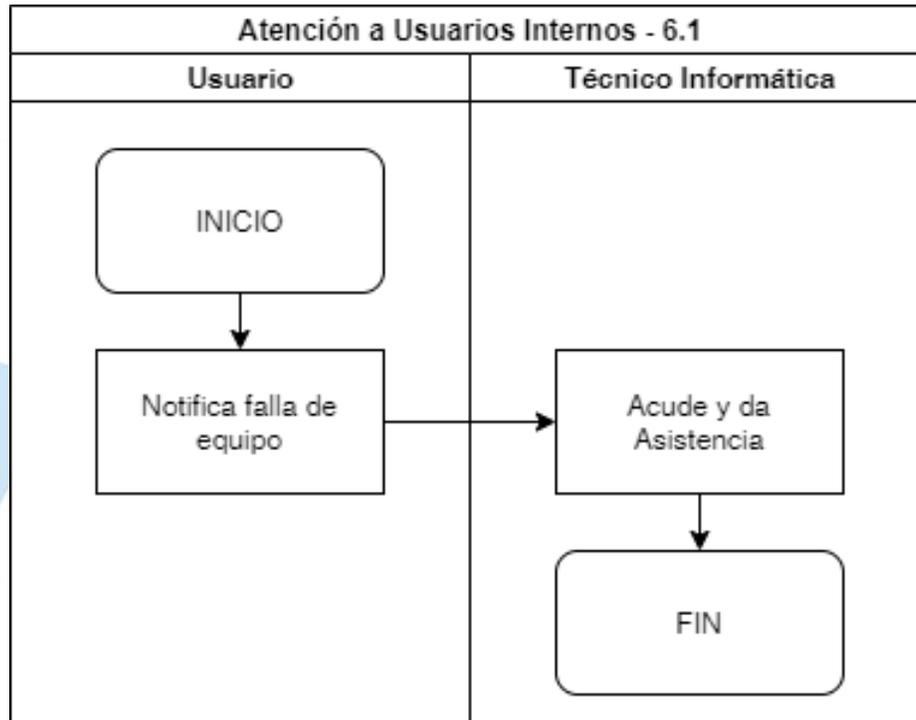
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL - Dirección Técnica		4.1
Nombre de Procedimiento		
REPORTERÍA PARA LA FACTURACIÓN DE SERVICIOS		
Objetivo		
<p>Velar por el correcto funcionamiento de todos los enlaces de internet y datos, así como los equipos suministrados a los clientes internos y externos para la prestación de los servicios acordados. También monitorear y evaluar el comportamiento de los servicios y corregir las fallas que se presenten en los servicios que presta GUATEL. En el caso de servicios prestados por terceros, garantizar que el proveedor cumpla con las acciones antes mencionadas con respecto a los servicios.</p>		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. 		
Responsable		
Director Técnico		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Soporte Informático	Mensualmente, prepara informes gráficos de consumo de cada enlace existente.
2	Facturación	Prepara facturación de cada enlace utilizando los informes gráficos como soporte de consumo.
3	Cliente	Recibe y acepta facturación mensual.
FIN DE PROCEDIMIENTO.		



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL - Dirección Técnica		5.1
Nombre de Procedimiento		
ASIGNACIÓN DE EQUIPOS A USUARIOS INTERNOS NUEVOS		
Objetivo		
<p>Velar por el correcto funcionamiento de todos los enlaces de internet y datos, así como los equipos suministrados a los clientes internos y externos para la prestación de los servicios acordados. También monitorear y evaluar el comportamiento de los servicios y corregir las fallas que se presenten en los servicios que presta GUATEL. En el caso de servicios prestados por terceros, garantizar que el proveedor cumpla con las acciones antes mencionadas con respecto a los servicios.</p>		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. 		
Responsable		
Director Técnico		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Director unidad	Hace solicitud por medio de un oficio de la asignación de un equipo de cómputo.
2	Director Técnico	Asigna Técnico de informática para realizar la asignación y dotación de equipo de cómputo.
3	Técnico de Informática	Gestiona solicitud y prepara equipo de cómputo para ser asignado.
4	Técnico de Informática	Asigna usuario, correo, permisos de red y servicios periféricos.
5	Usuario	Recepción de equipo de cómputo.
6	Técnico de Informática	Documenta recepción y asignación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

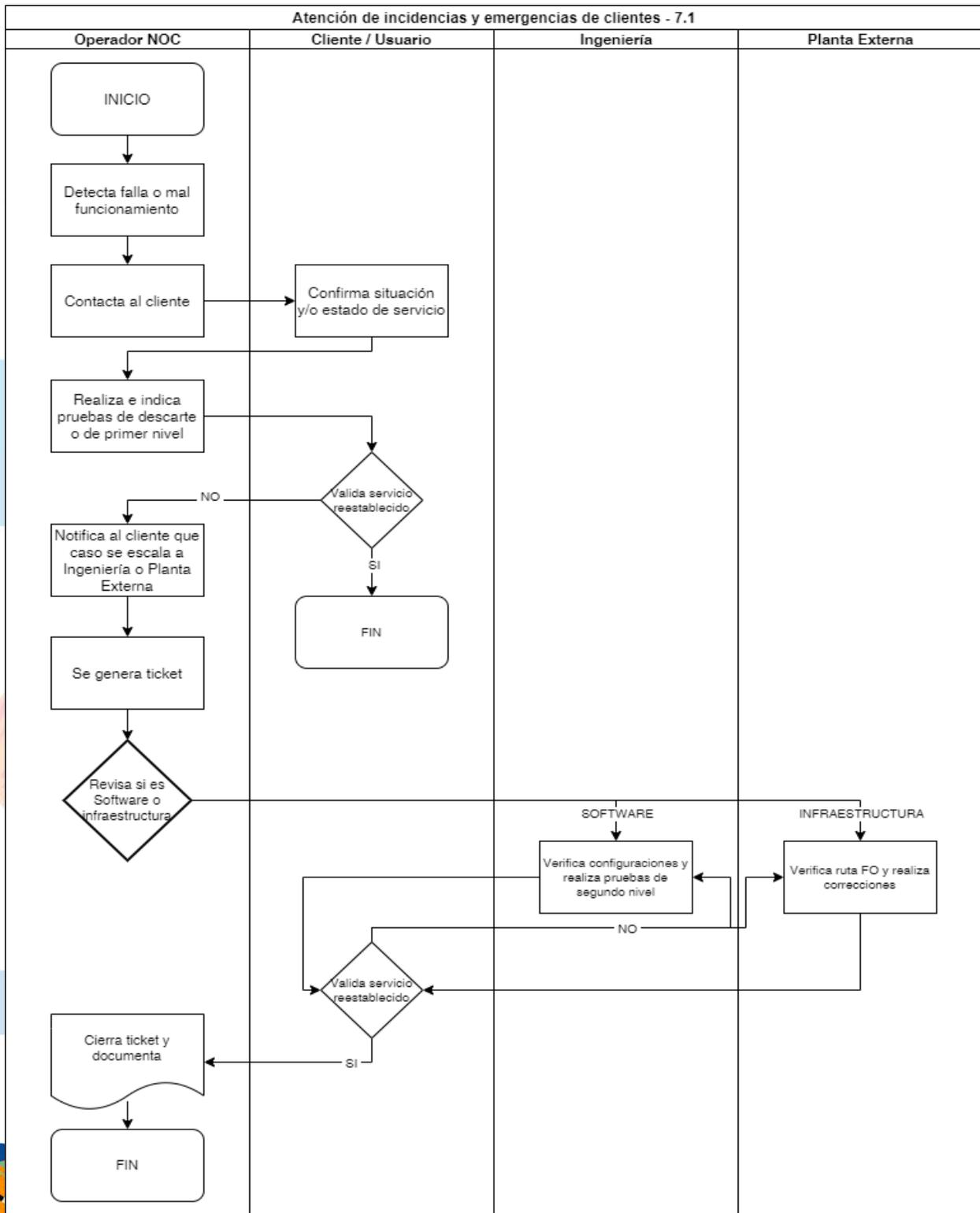


Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL - Dirección Técnica		6.1
Nombre de Procedimiento		
ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS		
Objetivo		
<p>Velar por el correcto funcionamiento de todos los enlaces de internet y datos, así como los equipos suministrados a los clientes internos y externos para la prestación de los servicios acordados. También monitorear y evaluar el comportamiento de los servicios y corregir las fallas que se presenten en los servicios que presta GUATEL. En el caso de servicios prestados por terceros, garantizar que el proveedor cumpla con las acciones antes mencionadas con respecto a los servicios.</p>		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. 		
Responsable		
Director Técnico		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Usuario	Notifica falla de equipo asignado a su persona y describe falla a Técnico de Informática.
2	Técnico de Informática	Acude y da asistencia, ejecuta verificaciones, configuraciones o cambios de hardware según corresponda a la falla reportada.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



12.4 OPERADOR NOC

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL - Dirección Técnica		7.1
NOMBRE DE PROCEDIMIENTO		
ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y EMERGENCIAS DE CLIENTES		
Objetivo		
<p>Velar por el correcto funcionamiento de todos los enlaces de internet y datos, así como los equipos suministrados a los clientes internos y externos para la prestación de los servicios acordados. También monitorear y evaluar el comportamiento de los servicios y corregir las fallas que se presenten en los servicios que presta GUATEL. En el caso de servicios prestados por terceros, garantizar que el proveedor cumpla con las acciones antes mencionadas con respecto a los servicios.</p>		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. 		
Responsable		
Director Técnico		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Operador NOC	Detecta falla o malfuncionamiento en enlaces de clientes finales.
2	Operador NOC	Contacta cliente, usuario o encargado de IT.
3	Cliente	Confirma situación y/o estado del servicio.
4	Operador NOC	Realiza e indica pruebas de descarte o 1er. Nivel para diagnosticar problema.
5	Cliente	Valida si el servicio fue reestablecido. SI: Se da por solucionada la incidencia. NO: Sigue a paso 6
6	Operador NOC	Notifica al cliente que el caso se escala a Ingeniería o a Planta Externa, según se haya determinado durante las pruebas de validación.
7	Operador NOC	Se genera Ticket de seguimiento en sistema FreshDesk.
8	Operador NOC	Determina causa: Software: sigue a paso 9, Infraestructura: sigue a paso 10z.
9	Ingeniería	Verifica configuraciones y realiza pruebas de 2do. Nivel.
10	Planta Externa	Verifica ruta de Fibra Óptica y realiza correcciones.
11	Cliente	Valida restablecimiento del servicio.
12	Operador NOC	Cierra ticket y documenta. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

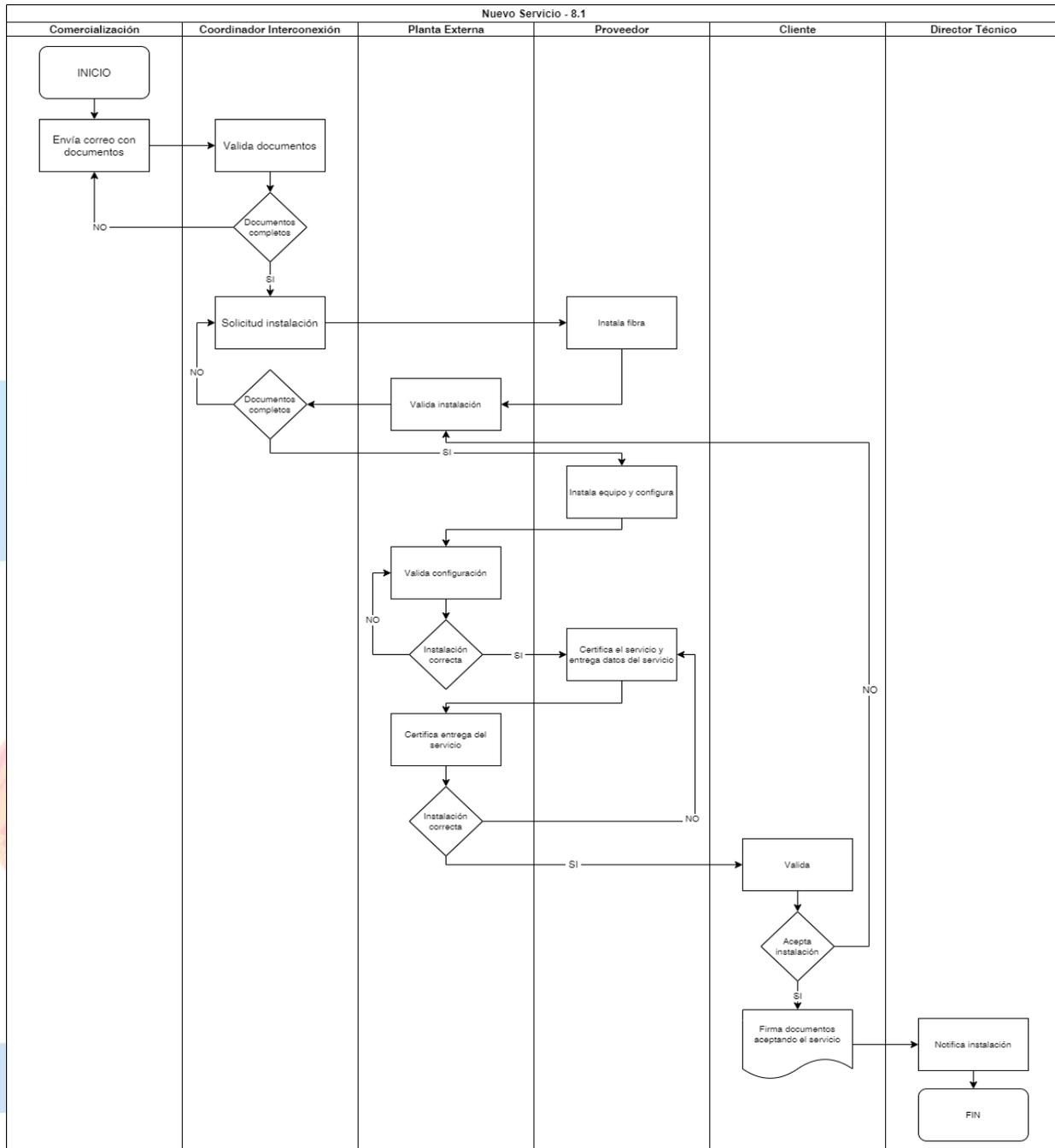


12.5 COORDINADOR INTERCONEXIÓN

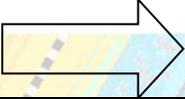
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Técnica		8.1
Nombre de Procedimiento		
NUEVO SERVICIO		
Objetivo		
Brindar servicio de internet a cada institución que lo solicite.		
Normas Especificas		
Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala: Ley de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL.		
Responsable		
Coordinador Interconexión		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Comercialización	Envía correo con documentación.
2	Coordinador Interconexión	Valida la documentación adjunta.
3	Coordinador Interconexión	Documentación completa, si esta correcta continua al paso No. 4 - No está correcta la documentación regresa al paso No. 1.
4	Coordinador Interconexión	Interconexión solicita a proveedor la instalación.
5	Proveedor	Proveedor instala fibra.
6	Planta Externa	Valida instalación.
7	Planta Externa	Instalación correcta. Si esta correcta la instalación continua al paso 8 No está correcta la instalación regresa al paso No. 5
8	Proveedor	Proveedor instala equipo y configura.
9	Planta Externa	Valida la configuración.
10	Planta Externa	Instalación correcta Si esta correcta continua al paso No. 11 No está correcta regresa al paso 9



11	Proveedor	Certifica el servicio y entrega datos del servicio.
12	Planta Externa	Planta externa certifica entrega del servicio.
13	Coordinador Interconexión	Instalación correcta Si esta correcta el servicio, continúa al paso No. 14 No está correcto regresa al paso No. 11
14	Cliente	Valida la instalación.
15	Cliente	Valida la información Si esta correcta continua al paso No. 16 No está correcto regresa al paso No. 12
16	Cliente	Firma documento de aceptación de servicio.
17	Director Técnico	Notifica a la Dirección de Comercialización y a la Dirección Financiera la instalación de servicio. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>



13. SIMBOLOGÍA

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

14. GLOSARIO

F.O.: Fibra óptica

FRESH DESK: Aplicativo empleado para la documentación de tiques o incidencias en los enlaces colocados en las instalaciones de los clientes de GUATEL.

IT: Técnico en Informática

NOC: Network Operations Center (Centro de Operaciones de Red) Es el sitio especializado en el control de las redes de comunicación de Internet y Datos que proporciona GUATEL a sus clientes.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

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



/GuatelOficial