



**GUATEL**

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

# MANUAL DE

# NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

ACTUALIZACIÓN

# DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

GUATEMALA, JUNIO 2023  
ULTIMA VERSIÓN





Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones

-GUATEL-

Última Versión

Junio 2023

No. de Folios 1 de 102

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

	Elaborado por:	Revisado por:	Visto Bueno:	Aprobado por:
Nombre:	Wilfredo Antonio Cuellar Fuentes	Lilian Patricia Villatoro Pérez	Jorge Luis Alfonzo Pineda	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Director Administrativo	Jefe de Planificación	Gerente de GUATEL	Máxima Autoridad
Fecha:	Guatemala, Junio 2023.	Guatemala, Junio 2023.	Guatemala, Junio 2023.	Guatemala, Junio 2023.
Firma:				Fecha aprobación:





## Contenido

Presentación del Manual .....	5
1. Aprobación del Manual.....	6
2. Objetivo del Manual .....	7
3. Antecedentes Institucionales.....	7
4. Distribución del Manual.....	8
5. Temporalidad de la Vigencia del Manual .....	8
6. Reproducción del Manual .....	8
7. Marco Estratégico Institucional.....	8
7.1 Misión.....	8
7.2 Visión .....	8
7.3 Principios Institucionales .....	9
8. Organigrama Institucional.....	10
9. Organigrama de la Dirección Administrativa .....	11
10. Fundamento legal de la Dirección Administrativa.....	11
11. Ámbito de aplicación de los Procesos.....	12
12. Dirección Administrativa .....	13
12.2 Jefe de Servicios Generales.....	14
12.2.1 Encargado de Transportes.....	14
12.2.2 Mensajería.....	15
12.2.3 Conserjería.....	15
12.2.4 Encargado de Almacén.....	16
12.3 Jefe de Recursos Humanos .....	16
12.3.1 Encargado de Nóminas y Planillas.....	17
12.3.2 Encargado de Bienestar Ocupacional.....	18
12.3.3 Encargado de Reclutamiento y Selección.....	19





12.3.4 Jefe de Seguridad Integral.....	19
12.3.5 Encargado de Seguridad Industrial.....	20
12.3.6 Agente de Seguridad de Personal.....	21
13. Macroprocesos.....	22
13.1 Dirección Administrativa.....	25
13.1.1 Coordinar la Elaboración del Plan Anual de Compras.....	25
13.1.2 Gestión de Nombramientos para Comisiones.....	28
13.1.3 Arrendamiento de Terrenos u Oficinas.....	31
13.1.4 Contratación del Servicio de Telefonía Móvil.....	36
13.1.5 Integración de Informes Semanales.....	39
13.1.6 Integración de la Información Pública de Oficio.....	41
13.2 Asistente Administrativa.....	43
13.2.1 Solicitud de Compras (Caja Chica).....	43
13.2.2 Solicitud de Compras (Orden de Compra).....	46
13.2.3 Pago de Servicios Básicos.....	49
13.2.4 Pago de servicios de Arrendamientos.....	51
13.2.5 Recepción, Control y Archivo de Documentos.....	53
13.3 Encargado de Almacén.....	55
13.3.1 Ingreso de Insumos o Materiales a Almacén.....	55
13.3.2 Despacho de Insumos o Materiales.....	58
13.3.3 Inventario de Materiales o Insumos.....	60
13.3.4 Registro de los Insumos en la Base de Datos.....	62
13.3.5 Gestión para la Autorización de Constancia de Ingreso Almacén y a Inventario Forma 1-H, Requisición DA-SA-002 y Tarjetas de Kardex.....	64
13.4 Conserjería.....	66
13.4.1 Limpieza y Ornato de Instalaciones Áreas de Trabajo.....	66
13.4.2 Reparaciones Menores de Instalaciones, Mobiliario y Equipo.....	68





13.5 Mensajería .....	70
13.5.1 Entrega, Recibe y lleva Control de la Correspondencia .....	70
13.6 Encargado de Transportes.....	72
13.6.1 Solicitud de Vehículo o Motocicleta.....	72
13.6.2 Solicitud de Usuario para Conducir Vehículo .....	74
13.6.3 Revisión de Vehículos para Mantenimiento .....	76
13.6.4 Solicitud de Apoyo para Trámites del Seguro .....	78
13.7 Jefe de Seguridad Integral .....	80
13.7.1 Identificación de Riesgos Internos .....	80
13.7.2 Asignación de Agente de Seguridad a Funcionarios de Guatel.....	83
13.7.3 Verificación de Seguridad del Perímetro .....	85
13.8 Servicios Generales .....	87
13.8.1 Trámite por Colisión.....	87
13.8.2 Gestión con la Aseguradora para Reintegro de Vehículos por Robo .....	89
13.8.3 Revisión de Multas de Tránsito .....	91
13.8.4 Trámite para Pago de Pólizas de Vehículos .....	93
13.8.5 Pago del impuesto sobre circulación de vehículos.....	96
14. Simbología.....	98
15. Glosario .....	99





## **Presentación del Manual**

La actualización del presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se realiza con la finalidad de mantener los procedimientos actualizados y sirve como un instrumento de guía y apoyo para su gestión, el cual contiene un compendio ordenado, secuencial y detallado de cada una de las actividades y operaciones que se realizan a lo interno de la Dirección, con el objeto de fortalecer el funcionamiento y desarrollo de las actividades.

El sistema del funcionamiento operativiza la seguridad y solidez para las diferentes áreas de trabajo de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, por medio del cual pueden dirigirse con la confianza en que los procedimientos establecidos les ayudan a minimizar esfuerzos de trabajo con eficiencia. La metodología se simplifica en una mejor practica del entorno administrativo, donde el rol institucional converge desde su estructura organizacional, funciones y actividades con los pasos que se realizan en cada una de las jefaturas.

Las buenas prácticas que documenta este instrumento son el reflejo de la política interna de la Administración de la Empresa, por medio del cual delimita acciones ordenadas, estableciendo parámetros administrativos que contribuyen con una adecuada realización, distribución y división de las funciones del personal que labora en las diferentes áreas de la Dirección. El fin primordial es dar el debido cumplimiento a la misión y visión institucional, 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 su gestión, precisando las actividades y responsabilidades de acuerdo con su participación de los colaboradores.

El contenido del presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa es de cumplimiento obligatorio, para todo el personal técnico y/o administrativo y prestadores de servicios técnicos y/o profesionales según corresponda, la inobservancia de su contenido, objeto y validez implicará responsabilidad administrativa al infractor.





## 2. Objetivo del Manual

Contar con un instrumento que presente una visión integral de los procesos que se llevan a cabo en la Dirección Administrativa, estructurando y describiendo de forma secuencial y detallada cada una de las actividades y operaciones que realiza con el fin de dar cumplimiento a las funciones que le corresponden a cada colaborador, para alcanzar los objetivos planteados y dar el debido cumplimiento a la misión y visión institucional.

## 3. 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 siguientes 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 del Estado, coadyuvando a estas a su funcionamiento a la prestación de bienes y servicios.

#### 4. Distribución del Manual

Después de ser aprobado el Manual por la máxima autoridad la Unidad de Planificación deberá de socializar en formato digital los Manuales a cada uno de los responsables de GUATEL, así como a la Unidad de Acceso de Información Pública.

El responsable de la dependencia después de haber recibido la notificación de aprobación del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa deberá de socializarlo con los integrantes de la Dirección, los procesos y procedimientos que deben desarrollar para el cumplimiento de sus funciones.

#### 5. Temporalidad de la Vigencia del Manual

El Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa será actualizado periódicamente de acuerdo con las necesidades que se estimen pertinentes, y será aprobado por la Junta Directiva de GUATEL, conforme lo establece la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, para su buen funcionamiento.

Las actualizaciones que se realicen al Manual deberán de elaborarlas los dueños de cada proceso en el formato establecido, y posterior deberán de notificarlas a la Unidad de Planificación para su revisión, incorporación y posterior solicitud de aprobación ante la Junta Directiva.

#### 6. Reproducción del Manual

Cada director o jefe es responsable de la reproducción y resguardo del documento tanto físico como en digital.

#### 7. Marco Estratégico Institucional

##### 7.1 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.

##### 7.2 Visión

Ser para el año 2032, 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.

### 7.3 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.





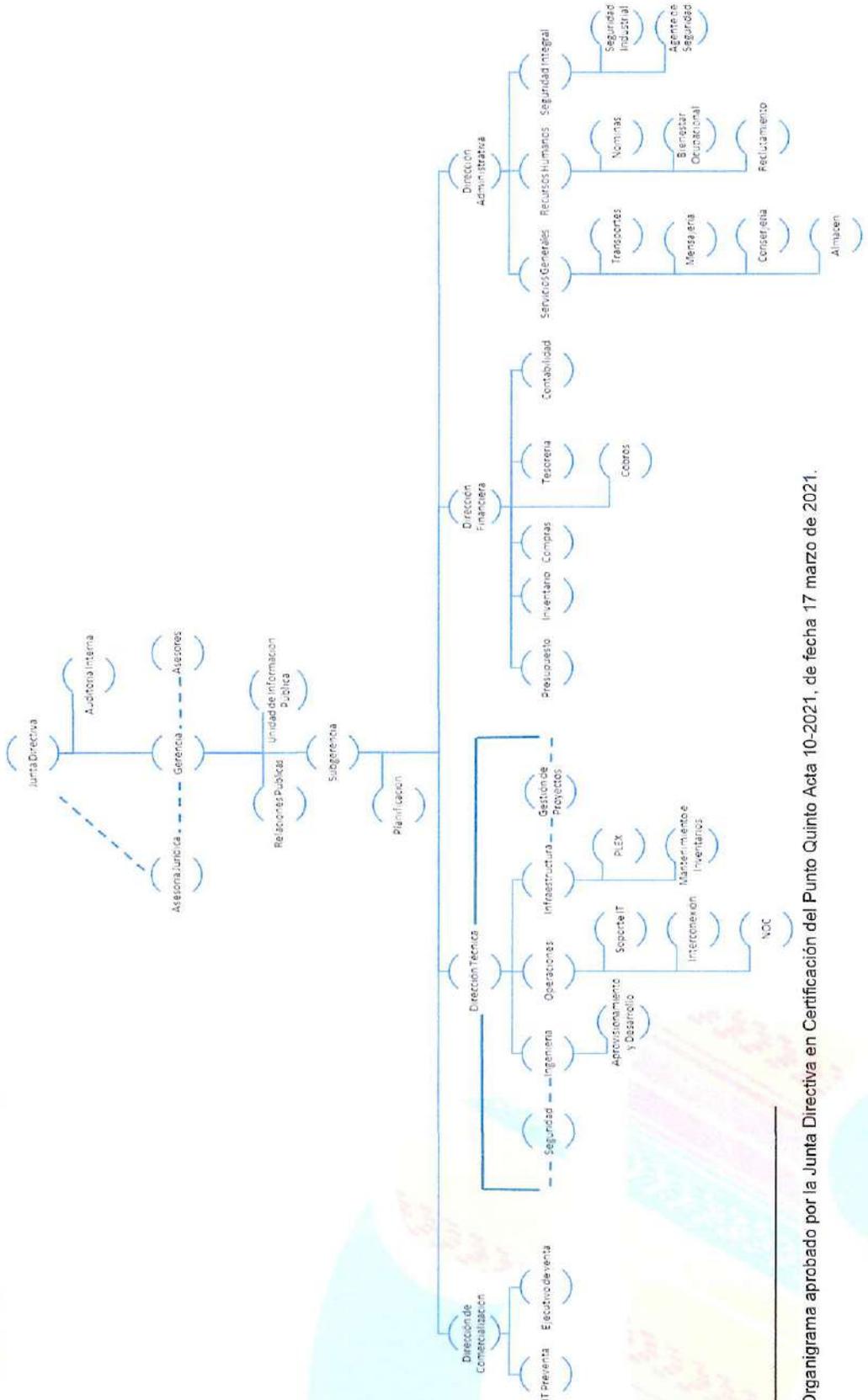
**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**

**-GUATEL-**

**Ultima Versión  
Junio 2023**

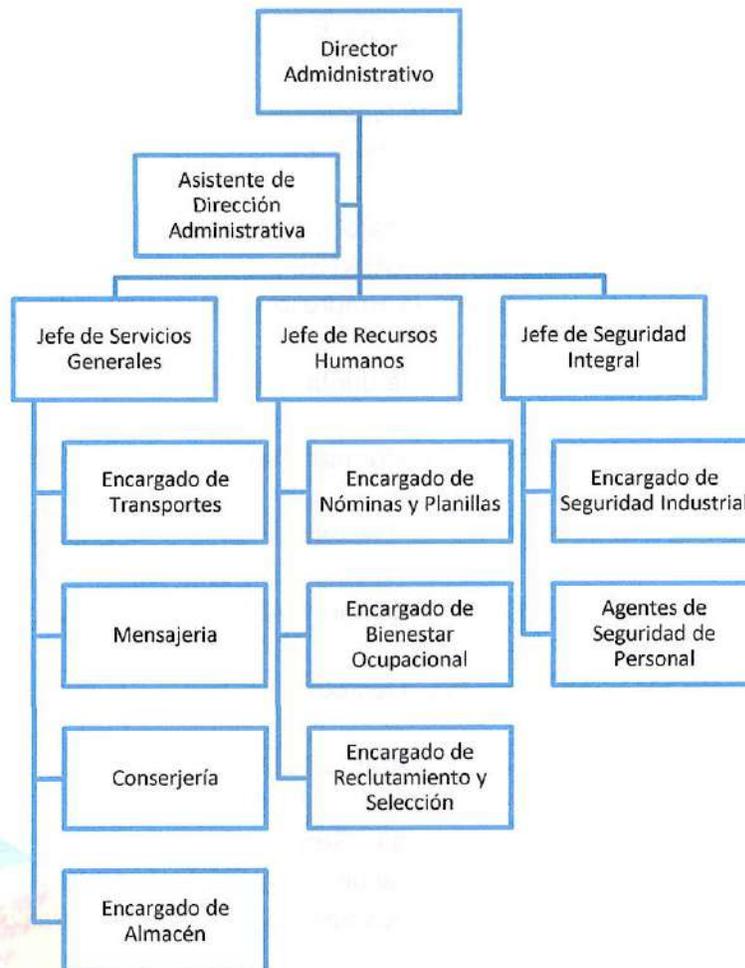
**No. de Folios 10 de 100**

**8. 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.

### 9. Organigrama de la Dirección Administrativa



### 10. Fundamento legal de la Dirección Administrativa

La Dirección Administrativa, para la realización de sus funciones se basa en la normativa legal siguiente:

- Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 del Presidente de la República.

- Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado aprobado, del ejercicio fiscal vigente.
- Presupuesto General de Ingresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, del ejercicio fiscal vigente.
- Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo No 122-2016, del Presidente de la República.
- Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo SITRAGUATEL- 2002-2004, de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.
- Plan de Clasificación de Puestos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Versión marzo 2021.
- Escala Salarial Vigente. Aprobada por la Junta Directiva de GUATEL mediante Acta No. 01-2006.
- Ley de Tránsito y su Reglamento con Reformas, Decreto Número 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Armas y Municiones, Decreto Número 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.
- Acuerdo Número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, de la Contraloría General de Cuentas.
- Leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la administración pública.

## 11. Ámbito de aplicación de los Procesos

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

- Junta Directiva;
- Gerencia;
- Subgerencia;
- Unidad de Auditoría Interna;
- Asesoría Jurídica;



- Departamento de Relaciones Públicas;
- Unidad de Información Pública;
- Unidad de Planificación;
- Dirección Técnica;
- Dirección Financiera; y
- Dirección de Comercialización.

## 12. Dirección Administrativa

De acuerdo con el Plan de Clasificación de Puestos (Manual de Funciones), el Director Administrativo se encargada de prestar apoyo en la planificación, coordinación, supervisión, dirección y asesoramiento de tareas a cargo de los departamentos de Recursos Humanos, Almacén, Servicios Generales y Seguridad Integral, para ello tiene las siguientes funciones asignadas.

- Prestar apoyo en la elaboración del presupuesto y participación en la determinación de políticas y planes de los departamentos a su cargo.
- Dar apoyo logístico a cada departamento o área de la Empresa, en cuanto a gestión de nombramientos, comisiones, viáticos, vacaciones y otros similares.
- Actuar como coordinador de programas y/o proyectos en actividades administrativas.
- Reclasificación y creación de puestos, permutas, traslados presupuestarios, contratación de personal interino y otros similares.
- Realizar estudios de salarios, ascensos temporales, contratación de personal por planilla, bonificaciones y las relaciones con la evaluación del desempeño.
- Entrevistar a personas para selección de personal.
- Análisis de resultados en el desempeño del personal laborante.
- Cualquier actividad asignada por el Gerente General.
- Velar por el cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos que afecten las actividades propias.
- Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.1 Asistente de Dirección Administrativa

Es la encargada de apoyar con la recepción, entrega y archivo de documentos de la Dirección Administrativa de la Institución, así como apoyar en las gestiones que le sean designadas tales como:

1. Creación de documentos ejecutivos: llevar control sobre dichos documentos, organizarlos y presentarlos a las personas encargadas.

2. Encargada de la agenda con planificación de reuniones de trabajo: administrar y gestionar las actividades a ejecutarse.
3. Atención al cliente (forma presencial, telefónica o virtual).
4. Elaboración de oficios, análisis de informes y documentos empresariales.
5. Contestar llamadas dirigidas a la Dirección Administrativa.
6. Actualización semanal del archivo de documentos asociados a la Dirección General.
7. Confirmación de citas y reuniones agendadas con anterioridad.
8. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la Autoridad Superior.

## 12.2 Jefe de Servicios Generales

Es el encargado de coordinar, supervisar, dirigir y controlar las actividades de conserjería y mantenimiento de equipo, mobiliario, sistemas eléctricos e instalaciones, a fin de se cumplan las funciones asignadas, acatando los lineamientos y directrices emanadas por la Dirección Administrativa, para ello se apoyará con las siguientes áreas de trabajo de acuerdo con la estructura organizacional:

1. Encargado de Transportes
2. Mensajería
3. Conserjería
4. Encargado de Almacén

### 12.2.1 Encargado de Transportes

Es el encargado de proveer de transporte al personal de la Institución para actividades laborales, así como velar porque a los vehículos se les proporcione el mantenimiento preventivo para su perfecto funcionamiento, así como, apoyar en las gestiones que le sean designadas tales como:

1. Coordinar, dirigir, supervisar y controlar las actividades de transporte y mantenimiento de los vehículos de la institución.
2. Suministrar en forma eficiente y oportuna el servicio de transporte a las unidades y departamentos de la institución.
3. Organiza y dirige las acciones necesarias, para asegurar el buen estado de la flota vehicular, enviando a su jefe inmediato un listado actualizado de los vehículos para que sean incluidos en las pólizas de seguros.
4. Realiza los trámites para recuperación de vehículos robados.
5. Apoyar y dar seguimiento a los pilotos con los trámites necesarios de aquellos vehículos que fueron objeto de robo.

	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Ultima Versión</b> <b>Junio 2023</b>
		<b>No. de folio 15 de 100</b>

6. Informar mensualmente a su Jefe inmediato, la bitácora del consumo de lubricantes, combustible, accesorios y otros.
7. Proveer servicios de transporte a las distintas áreas de trabajo de la Empresa que lo necesitan, para el desarrollo de sus actividades.
8. Elaborar los pedidos necesarios para el servicio de los vehículos de la Empresa.
9. Verificar que los vehículos se encuentren solventes de multas de tránsito, así como realizar el pago del impuesto de circulación de vehículos.
10. Velar porque los seguros vehiculares se encuentren vigentes, con empresas reconocidas legalmente y con soporte técnico.
11. Controlar el suministro de combustible y el servicio de lubricación y engrase de vehículos, a través de mediciones rutinarias del kilometraje.
12. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.2.2 Mensajería

Es el área encargada de repartir correspondencia de GUATEL a las diferentes instituciones y empresas, tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Distribuir la correspondencia de la Institución a las diferentes Instituciones y empresas.
2. Realizar pagos de los diferentes servicios básicos de la institución en los bancos.
3. Obtener formularios y documentos para trámites varios en las distintas dependencias.
4. Trasladar material y documentos a bodega.
5. Entregar y recoger paquetes.
6. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.2.3 Conserjería

Es el área encargada de administrar las acciones de servicio de limpieza, atención a visitantes, ordenamiento de utensilios y equipo de oficina, a todas las unidades de la Institución, para ello se tienen las siguientes funciones:

1. Realizar la limpieza general de las oficinas de la institución.
2. Realizar limpieza extrema del equipo de cómputo y de los escritorios.
3. Limpiar ventanales.
4. Limpiar el área de los baños de los módulos asignados
5. Realizar el pedido de material de limpieza cuando es necesario.
6. Apoyar en el traslado de mobiliario y equipo de oficina, cuando sea necesario.
7. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

#### 12.2.4 Encargado de Almacén

Es el encargado de administrar las acciones del suministro de papelería y equipo de oficina, a todas las unidades de la institución, tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Llevar el control permanente de existencia de materiales y equipo en el almacén, registrando oportunamente los ingresos y egresos de estos.
2. Verificar que los materiales y equipo entregados por los proveedores llenen los requisitos y especificaciones necesarias.
3. Velar por la entrega oportuna de los materiales y equipos solicitados por las unidades/departamentos de la institución.
4. Elaborar requisiciones y transferencias.
5. Llevar el control de inventarios.
6. Llevar el control de existencias físicas por tarjeta de anaquel.
7. Informar al Jefe Inmediato superior sobre movimientos, anomalías o faltantes en los materiales y equipo bajo su responsabilidad.
8. Entregar el material de oficina que solicitan.
9. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

#### 12.3 Jefe de Recursos Humanos

Es el encargado de seleccionar, reclutar y administrar los recursos humanos que participan en la operación de la Empresa, así como vela por su capacitación, seguridad y bienestar, a efecto de lograr su cooperación leal y efectiva, siguiendo una política definida de administración de personal, que sea favorable, tanto para los fines de la Empresa, como para el desarrollo integral de sus trabajadores, tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Actuar como un organismo de apoyo a la Gerencia, en la delicada labor de asegurar que el personal llene requisitos mínimos de salud mental a su ingreso y durante su gestión.
2. Prestar apoyo a todas las dependencias de la Empresa, para que la selección, contratación y desarrollo del personal, se lleven a efecto dentro del más alto grado de profesionalismo, conforme a las prácticas más modernas de administración de personal.
3. Administrar conforme las disposiciones del Código de Trabajo y del Reglamento Interior de GUATEL, los Recursos Humanos que prestan servicios a la Empresa.
4. Coordinar y supervisar las labores desarrolladas por los Departamentos de la Dirección.
5. Velar porque el personal técnico y administrativo, sea debidamente adiestrado para el mejor desempeño de sus labores.

6. Formular estudios sobre problemas de organización de personal y presentar cursos alternos de acción, para solucionarlos.
7. Formar parte de comisiones de trabajo, en las que debe intervenir como parte de su quehacer institucional.
8. Tramitar becas y/o subsidios para el personal seleccionado, con la finalidad de efectuar estudios en el interior o en el exterior del país
9. Trazar una política de relaciones del personal con la Empresa, que favorezca a GUATEL en sus funciones sin afectar el desarrollo laboral y personal de sus trabajadores.
10. Gestionar los documentos legales que formalizan la contratación de personal permanente y temporal, notificaciones de cancelación laboral, ascensos y traslados.
11. Elaborar estadísticas de personal y sus erogaciones.
12. Determinar y cuantificar el presupuesto del departamento y el de sus unidades.
13. Emitir circulares al personal con el objeto de cumplir con normas legales de índole laboral
14. Ejecutar otras funciones que le correspondan y que le sean asignadas por autoridad superior.
15. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.3.1 Encargado de Nóminas y Planillas

Es el encargado de administrar, controlar y elaborar todo tipo de nóminas de sueldos, prestaciones, salarios extraordinarios, etc. de los trabajadores de la Empresa y de las prestaciones de jubilados y pensionados, con base en las normativas laborales vigentes, tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades que realizan el departamento y la sección de kárdex.
2. Administrar y operar las nóminas por sueldos, honorarios y prestaciones, renglón presupuestario 011, 029, 031 y otros temporales.
3. Operar y cuadrar los cálculos por liquidaciones finales por indemnización y prestaciones de ley.
4. Controlar la disponibilidad de fondos para cubrir las nóminas mensuales y liquidaciones finales.
5. Calcular de retención ISR empleados (Declaración Jurada ante el Patrono).
6. Elaborar informes y reportes a la Dirección Administrativa.
7. Revisar y firmar toda la documentación generada en el departamento.
8. Emitir circulares al personal con el objeto de cumplir con documentaciones, datos personales y de normas legales tributarias.

9. Velar porque el personal del departamento cumpla con las normas internas de la Empresa y con sus actividades diarias.
10. Administrar, operar y pagar nóminas generales de pensiones y prestaciones de personas jubiladas y de pensionados de GUATEL.
11. Elaborar órdenes para el pago por descuentos judiciales, préstamos y asociaciones de jubilados y pensionados.
12. Trasladar las nóminas mensuales de los jubilados para su visa y autorización a la Dirección Financiera, Auditoría y Gerencia General.
13. Revisar los expedientes por cálculos de pagos retroactivos de nuevos pensionados de acuerdo con su fecha de aprobación e ingreso.
14. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.3.2 Encargado de Bienestar Ocupacional

Es el encargado de coordinar y gestionar los temas asociados a calidad de vida, cultura, clima laboral, bienestar y seguridad ocupacional del personal, así como también, participar en la ejecución de procesos y proyectos, que contribuyan a la gestión de personas al interior de la Institución. Asimismo, cuando aplique coordinar, organizar y dirigir las actividades referentes a Previsión Social, tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Gestionar proyectos y programas asociados a calidad de vida, cultura organizacional y clima laboral.
2. Realizar acciones de apoyo al personal, orientadas a su bienestar.
3. Planificar, organizar, coordinar y ejecutar actividades extraprogramáticas de la Institución.
4. Participar activamente en el desarrollo de procesos y proyectos asociados a la gestión de personas.
5. Fortalecer el área de calidad de vida a través de nuevas propuestas e iniciativas en esta temática.
6. Apoyar en la elaboración de carnés de identificación para el personal.
7. Colaborar con las diferentes actividades motivacionales que se realizan en el Departamento, generando informes de las actividades programadas.
8. Reportar cualquier irregularidad en la bitácora de seguridad.
9. Dar trámite a las solicitudes de pensión y jubilación que se presentan a la Empresa.
10. Atención a jubilados y pensionados que lo soliciten.
11. Implementar los controles necesarios para el buen desempeño de las actividades que se realicen.
12. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.3.3 Encargado de Reclutamiento y Selección

Es el encargado de coordinar, organizar y dirigir las actividades del departamento de analista, reclutamiento y selección, implementando procedimientos de control interno, tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Establecer los requisitos de reclutamiento, estudiando los planes, misión, visión y valores de la organización o empresa.
2. Coordinar reuniones con la Gerencia y jefes de las distintas áreas para discutir sus necesidades.
3. Entrevistar al personal que solicita plazas a través de la convocatoria
4. Elaborar el perfil del "candidato ideal".
5. Confirmar las fechas límite de reclutamiento, como las expectativas de las distintas áreas.
6. Revisar y actualizar la descripción de los perfiles de los cargos.
7. Determinar los requisitos del candidato, estudiando su experiencia laboral y formación académica.
8. Buscar candidatos potenciales en las redes sociales y páginas de empleo.
9. Establecer una fuente de candidatos, contactando a universidades y asociaciones profesionales.
10. Utilizar la publicidad para establecer contactos y atraer candidatos.
11. Mantener actualizada la información de los candidatos.
12. Gestionar todo el proceso pre-empleo del candidato, además de revisar su CV y resultados de la entrevista y evaluaciones.
13. Coordinar y realizar entrevistas personales con los candidatos a los fines de verificar que sus habilidades y destrezas cumplan o excedan las expectativas.
14. Evaluar la habilidad del candidato para ajustarse a la cultura corporativa de la empresa u organización.
15. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.3.4 Jefe de Seguridad Integral

Es el encargado de velar por el resguardo de las instalaciones y bienes de la Institución, tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Supervisar el edificio y/o torres, verificando que puertas, candados, queden cerradas y con llave y luces apagadas después de terminadas las labores del día.
2. Llevar el control de los vehículos que entran y salen propiedad de la Empresa, así como particulares.
3. Controlar el equipo que sale e ingresa.
4. Realizar el análisis y actuación pertinente ante situaciones de emergencia.

5. Conocimientos en primeros auxilios.
6. Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.
7. Responsable y estar alerta ante una emergencia.
8. Reportar cualquier irregularidad en la bitácora de seguridad.
9. Dar acceso a áreas restringidas al personal y a visitantes autorizados.
10. Formar en cuestiones de seguridad personal y sensibilizar sobre posibles riesgos a los miembros de la empresa.
11. Cumplimiento de todas las normas y regulaciones referentes a procedimientos de seguridad y respeto a la normativa específica en protección de datos.
12. Restringir el ingreso de ningún tipo de armas.
13. Realizar el control y seguridad de los vehículos que se estacionen en el parqueo de entrada principal, el cual será de uso exclusivo para clientes y visitantes.
14. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.3.5 Encargado de Seguridad Industrial

Es el encargado de planificar, organizar y dirigir todas las actividades de control de riesgo, a modo de contribuir eficazmente con el desempeño laboral de los trabajadores, minimizando los riesgos existentes, tiene asignadas las siguientes funciones.

1. Coordinar con el jefe inmediato la puesta en práctica del programa de control de riesgos operacionales, según pautas de la empresa, cliente, leyes vigentes y todas las normativas aplicables al caso.
2. Administrar el trabajo de los prevencionistas a su cargo.
3. Velar por el cumplimiento y conocimiento de los procedimientos de la empresa, en materia de seguridad integral.
4. Desarrollar e implementar el programa de salud y seguridad ocupacional de la Empresa.
5. Gestionar en coordinación con otras áreas de trabajo, la capacitación del personal referente al programa de salud y seguridad ocupacional de la Empresa.
6. Coordinar y realizar inspecciones de la Empresa.
7. Informar mensualmente el desarrollo del programa de salud y seguridad ocupacional.
8. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

### 12.3.6 Agente de Seguridad de Personal

Es el responsable de dar seguridad y vigilancia a funcionarios de la institución, proporcionando protección y de salvaguardar la integridad física del funcionario o personal asignado para su protección, para ello tiene asignado las siguientes funciones.

1. Dar seguimiento a las personas asignadas que se desplazan de una posición a otra.
2. Realizar visitas previas a los lugares a visitar por los funcionarios asignados.
3. Brindar acompañamiento, defensa y protección del personal o funcionario asignado, impidiendo agresiones o actos delictivos.
4. Velar por la vida e integridad física del funcionario o personalidades asignados.
5. Conocimientos en primeros auxilios.
6. Conducir vehículos institucionales asignados a los funcionarios.
7. Monitorear el funcionamiento del control interno, dentro de su ámbito de acción ante su superior jerárquico inmediato
8. Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

**13. Macroprocesos**

 <b>MACROPROCESOS</b>		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
		No.	Procesos	Código
<b>Director Administrativa (1)</b>	Presupuesto de la Dirección	1	Coordinar la elaboración del presupuesto de la Dirección.	1.1
	Nombramientos	2	Gestión de nombramientos para comisiones.	2.1
	Arrendamientos	3	Arrendamiento de terrenos u oficinas.	3.1
	Telefonía Móvil	4	Contratación del servicio de telefonía móvil.	4.1
	Informes	5	Integración de informes semanales.	5.1
Integración de la Información Pública de Oficio			5.2	
<b>Asistente Dirección Administrativa (2)</b>	Compras de bienes o insumos	6	Solicitud de compras (caja chica).	6.1
			Solicitud de compra (orden de compras).	6.2
	Pago de Servicios	7	Pago de servicios básicos.	7.1
			Pago de servicios arrendamientos.	7.2
Elaboración y recepción de documentos	8	Recepción, control y archivo de documentos.	8.1	
<b>Encargado de Almacén (3)</b>	Ingreso y despacho de insumos	9	Ingreso de Insumos o materiales a Almacén.	9.1
			Despacho de Insumos o materiales.	9.2



Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones  
-GUATEL-

Ultima Versión  
Junio 2023

No. de folio 23 de 100

 <b>MACROPROCESOS</b>		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
		No.	Procesos	Código
	Control de inventarios	10	Inventario de materiales o insumos.	10.1
			Registro de los Insumos en la Base de Datos	10.2
	Autorización formularios	11	Gestión para la Autorización de Constancia de Ingreso Almacén y a Inventario Forma 1-H, Requisición DA-SA-002 y Tarjetas de Kardex.	11.1
Conserjería (4)	Limpieza de instalaciones	12	Limpieza y Ornato de las Instalaciones del Edificio y Áreas de Trabajo.	12.1
	Reparaciones	13	Reparaciones Menores de Instalaciones, Mobiliario y Equipo.	13.1
Mensajería (5)	Distribución de documentos	14	Entrega, Recibe y lleva Control de la Correspondencia.	14.1
Encargado de Transportes (6)	Administración de vehículos y trámites administrativos	15	Solicitud de vehículo o motocicleta.	15.1
			Solicitud de usuario para conducir vehículo.	15.2
			Revisión del vehículo para mantenimiento.	15.3
			Solicitud de apoyo para trámites del seguro.	15.4



 MACROPROCESOS		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
		No.	Procesos	Código
Jefe de de Seguridad Integral (7)	Administración de Riesgos Internos	16	Identificación de Riesgos Internos.	16.1
	Seguridad	17	Asignación de Agente de Seguridad Personal.	17.1
			Verificación de Seguridad del Perímetro.	17.2
	Seguro Vehicular	18	Trámite por colisión.	18.1
			Trámite para la recuperación de vehículos robados.	18.2
	Multas de Tránsito	19	Revisión de multas de tránsito.	19.1
	Pólizas	20	Trámite para pago de Pólizas de vehículos.	20.1
	Impuestos de Circulación de Vehículos	21	Pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos.	21.1



### 13.1 Dirección Administrativa

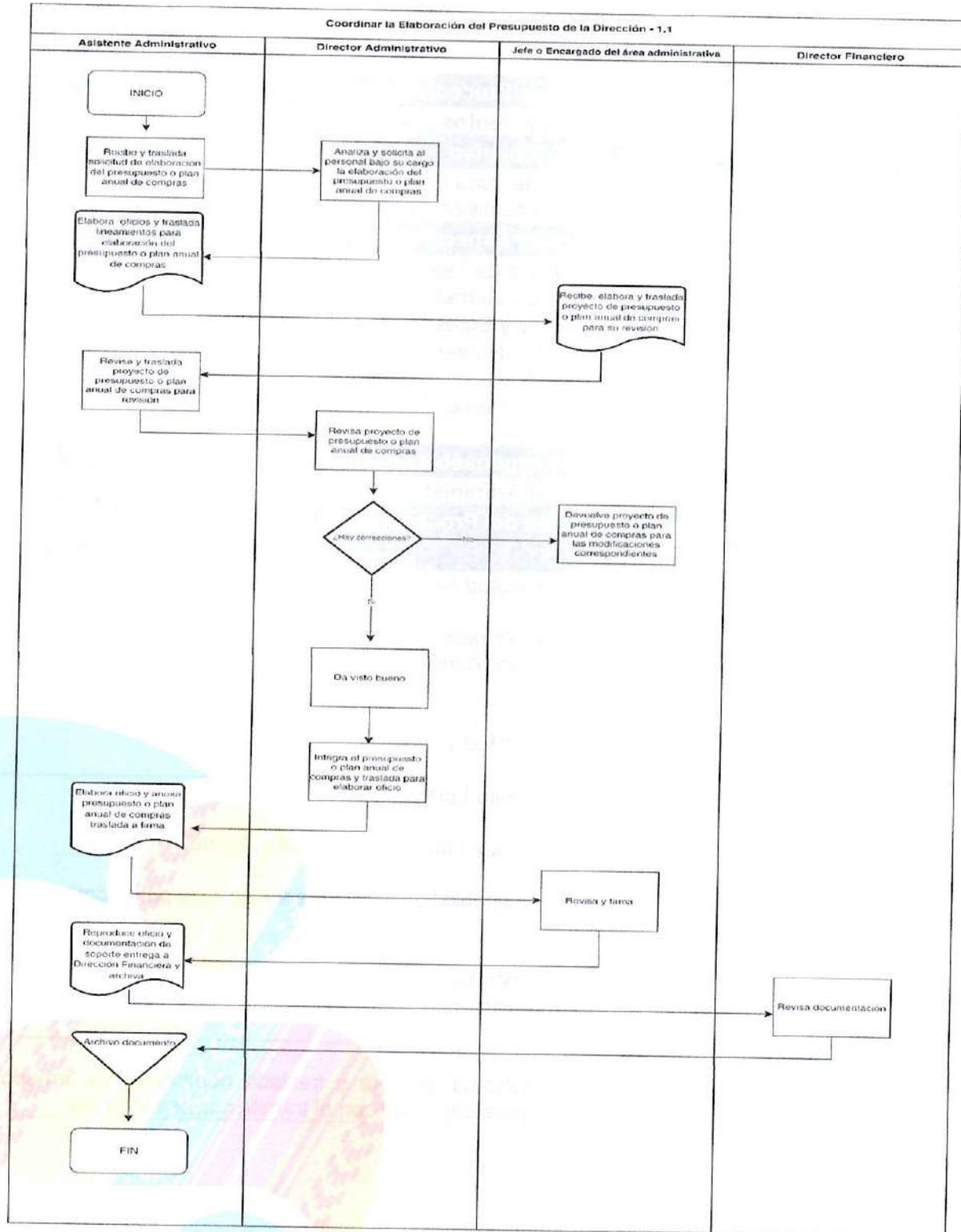
#### 13.1.1 Coordinar la Elaboración del Plan Anual de Compras

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		1.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Coordinar la Elaboración del Presupuesto de la Dirección</b>		
<b>Objetivo</b>		
Trasladar lineamientos al personal que integra la Dirección Administrativa, para la elaboración del presupuesto o Plan Anual de Compras correspondiente.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71.</li> <li>Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li> <li>Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97.</li> <li>Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013.</li> <li>Presupuesto de Ingresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, GUATEL, vigente.</li> <li>Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director Administrativo</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asistente Administrativa	Recibe y traslada solicitud de elaboración del Plan Anual de Compras.
2	Director Administrativo	Analiza y solicita al personal bajo su cargo la elaboración del Plan Anual de Compras conforme los lineamientos establecidos por la Dirección Financiera.
3	Jefes o Encargados del área administrativa	Recibe, elabora y traslada proyecto del Plan Anual de Compras para su revisión.
4	Director Administrativo	<p>Revisa proyecto del Plan Anual de Compras.</p> <p>Si hay correcciones devuelve proyecto o plan para las modificaciones que correspondan.</p> <p>No hay correcciones, da visto bueno.</p>
5	Director Administrativo	Integra el Plan Anual de Compras y traslada para elaboración de oficio.
6	Asistente Administrativa	Elabora oficio, anexa Plan Anual de Compras y traslada a firma.
7	Director Administrativo	Revisa y firma.



8	Asistente Administrativa	Reproduce oficio y documentación de soporte y entrega al director Financiero y archiva.
9	Dirección Financiera	Recibe documentación.
10	Asistente Administrativa	Archiva documento. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





### 13.1.2 Gestión de Nombramientos para Comisiones

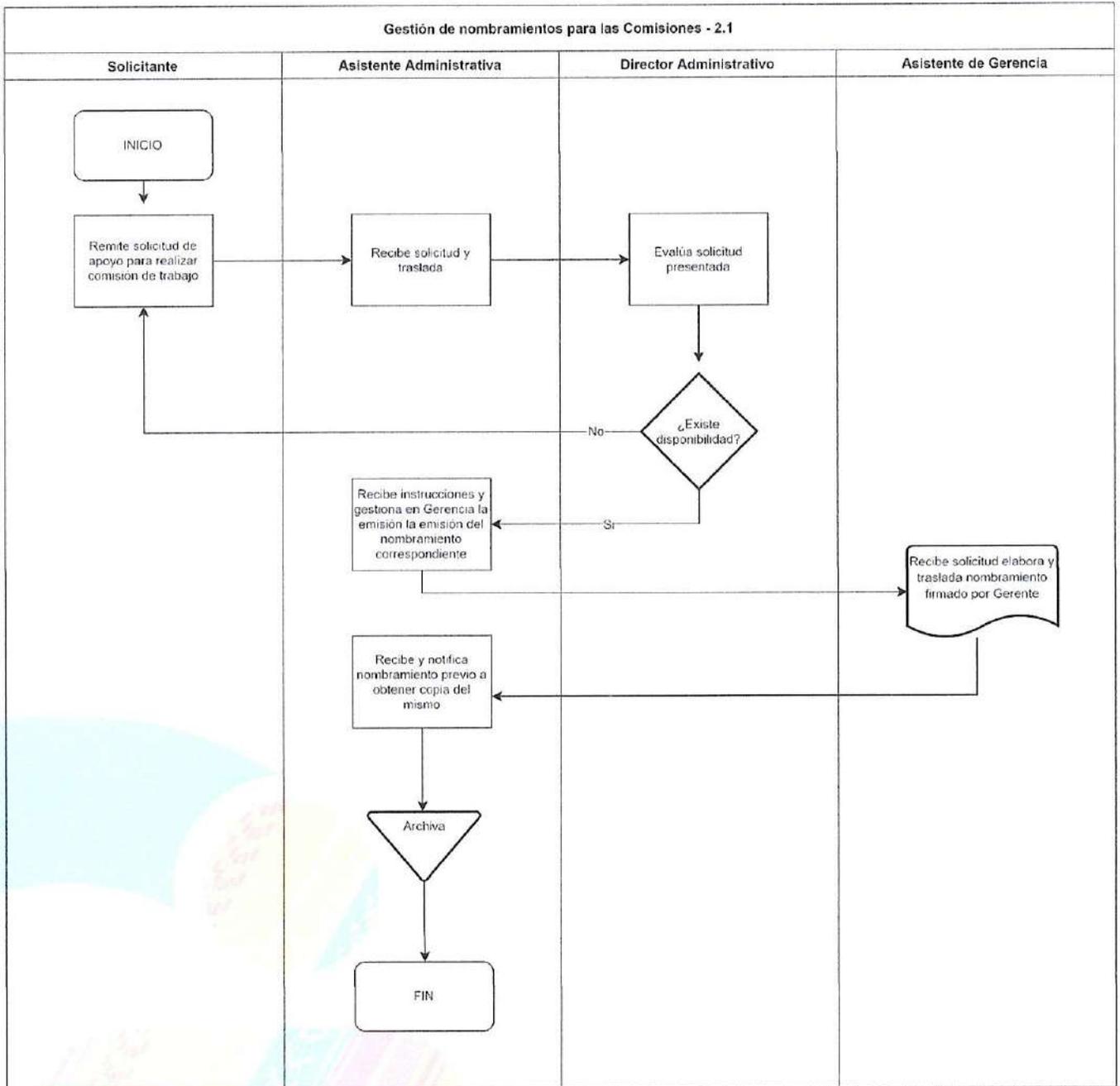
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		2.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Gestión de Nombramientos para Comisiones</b>		
<b>Objetivo</b>		
Realizar las gestiones administrativas necesarias, para la emisión de nombramientos del personal que realizará una comisión de trabajo.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director Administrativo</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Remite solicitud de apoyo para realizar una comisión de trabajo. <b>Nota:</b> De ser necesaria la realización de la comisión por parte de la Dirección Administrativa, se gestiona directamente con la Gerencia.
2	Asistente Administrativa	Recibe solicitud y traslada.
3	Director Administrativo	Evalúa solicitud presentada. No existe disponibilidad, devuelve solicitud. Si existe disponibilidad, traslada a Asistente para continuar con el trámite.
4	Asistente Administrativa	Recibe instrucción y gestiona en Gerencia, la emisión del nombramiento correspondiente.
5	Asistente de Gerencia	Recibe solicitud, elabora y traslada nombramiento firmado por Gerente para continuar con el trámite correspondiente.

	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Ultima Versión</b> <b>Junio 2023</b>
		<b>No. de folio 29 de 100</b>

6	Asistente Administrativa	Recibe, notifica y archiva nombramiento, previo a obtener una copia de este. <b>Nota:</b> De ser comisión por parte de la Dirección Administrativa, se gestiona con la Dirección Financiera los viáticos y combustible. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>
---	--------------------------	--



Gestión de nombramientos para las Comisiones - 2.1



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Ultima Versión</b> <b>Junio 2023</b>
		<b>No. de folio 31 de 100</b>

### 13.1.3 Arrendamiento de Terrenos u Oficinas

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b> <b>Dirección Administrativa</b>	3.1	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Arrendamiento de Terrenos u Oficinas</b>		
<b>Objetivo</b>		
Gestionar la suscripción de contratos para el arrendamiento de los terrenos u oficinas que necesite GUATEL.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013 del Presidente de la República.</li> <li>• Presupuesto de Ingresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, GUATEL, vigente.</li> <li>• Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley Contrataciones del Estado Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Acuerdo Gubernativo 122-2016, del Presidente de la República.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director Administrativo</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Remite solicitud para la formalización de la negociación con el propietario del terreno u oficina.
2	Asistente Administrativa	Recibe solicitud y traslada.
3	Director Administrativo	Evalúa solicitud presentada, y se comunica con el propietario para la obtención de la propuesta económica del terreno u oficina.
4	Propietario	Envía propuesta económica indicando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la persona individual o sociedad a la que se encuentra registrado el bien</li> <li>• Número de identificación tributaria, NIT</li> <li>• Número del documento personal de identidad DPI (de propietario o representante legal)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección exacta del bien conforme a recibo de IUSI (finca, folio y libro)</li> <li>• Dirección para recibir notificaciones</li> <li>• Cantidad de metros cuadrados según escritura</li> <li>• Uso que se le puede dar al bien (bodega, terreno, casa, finca, oficina, etc.)</li> <li>• Costo mensual del arrendamiento</li> </ul>
5	Asistente Administrativa	Recibe y traslada propuesta con la documentación respectiva, adjuntando la requisición de compra.
6	Director Administrativo	Analiza expediente y prepara justificación del arrendamiento.
7	Director Administrativo	Traslada justificación juntamente con el expediente para visto bueno de la Gerencia.
8	Asistente Administrativa	Recibe documentación y traslada a Gerencia para visto bueno.
9	Asistente de Gerencia	Recibe y traslada documentación para aprobación.
10	Gerente	<p>Analiza la justificación</p> <p>Si. Da visto bueno y devuelve a asistente para continuar con el trámite. (continua a paso 11)</p> <p>No. Devuelve expediente para su corrección. (regresa a paso 6)</p>
11	Asistente de Gerencia	Recibe y traslada documentación.
12	Asistente Administrativa	Recibe justificación y expediente aprobado, prepara y traslada oficio a Dirección Financiera para solicitar disponibilidad y partida presupuestaria.
13	Director Administrativo	Firma y devuelve oficio.
14	Asistente Administrativa	Traslada oficio.
15	Director Financiero	Recibe oficio, analiza y responde a lo solicitado por la Dirección Administrativa, conforme la disponibilidad presupuestaria y partida asignada.
16	Asistente Administrativa	Recibe respuesta.
17	Asistente Administrativa	Emite oficio a propietario notificando la aceptación de la negociación.
18	Asistente Administrativa	Elabora oficio para solicitar a la elaboración del Acta o Contrato Administrativo correspondiente.
19	Director Administrativo	Da visto bueno a oficio.
20	Asistente Administrativa	Traslada oficio y expediente para elaborar el proyecto de Acta o Contrato Administrativo en formato digital.
21	Jefe de Asesoría Jurídica	Recibe expediente, elabora proyecto de Acta o Contrato y lo envía en formato digital para su revisión.
22	Asistente Administrativa	Recibe y revisa proyecto de Acta o Contrato en formato digital, hace las correcciones que sean necesarias e imprime el borrador del documento.
23	Asistente Administrativa	Traslada para revisión.
24	Director Administrativo	Revisa documento,

 GUATEL	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones <b>-GUATEL-</b>	Última Versión Junio 2023
		No. de folio 33 de 100

		Si hay correcciones, devuelve para hacer los cambios. (regresa a paso 22)
		No hay correcciones, autoriza la impresión del documento. (continúa a paso 25)
25	Asistente Administrativa	Imprime el documento y coordina la obtención de las firmas.
26	Asistente Administrativa	Traslada copia certificada del Acta o Contrato a Dirección Financiera, juntamente con el expediente completo para su archivo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



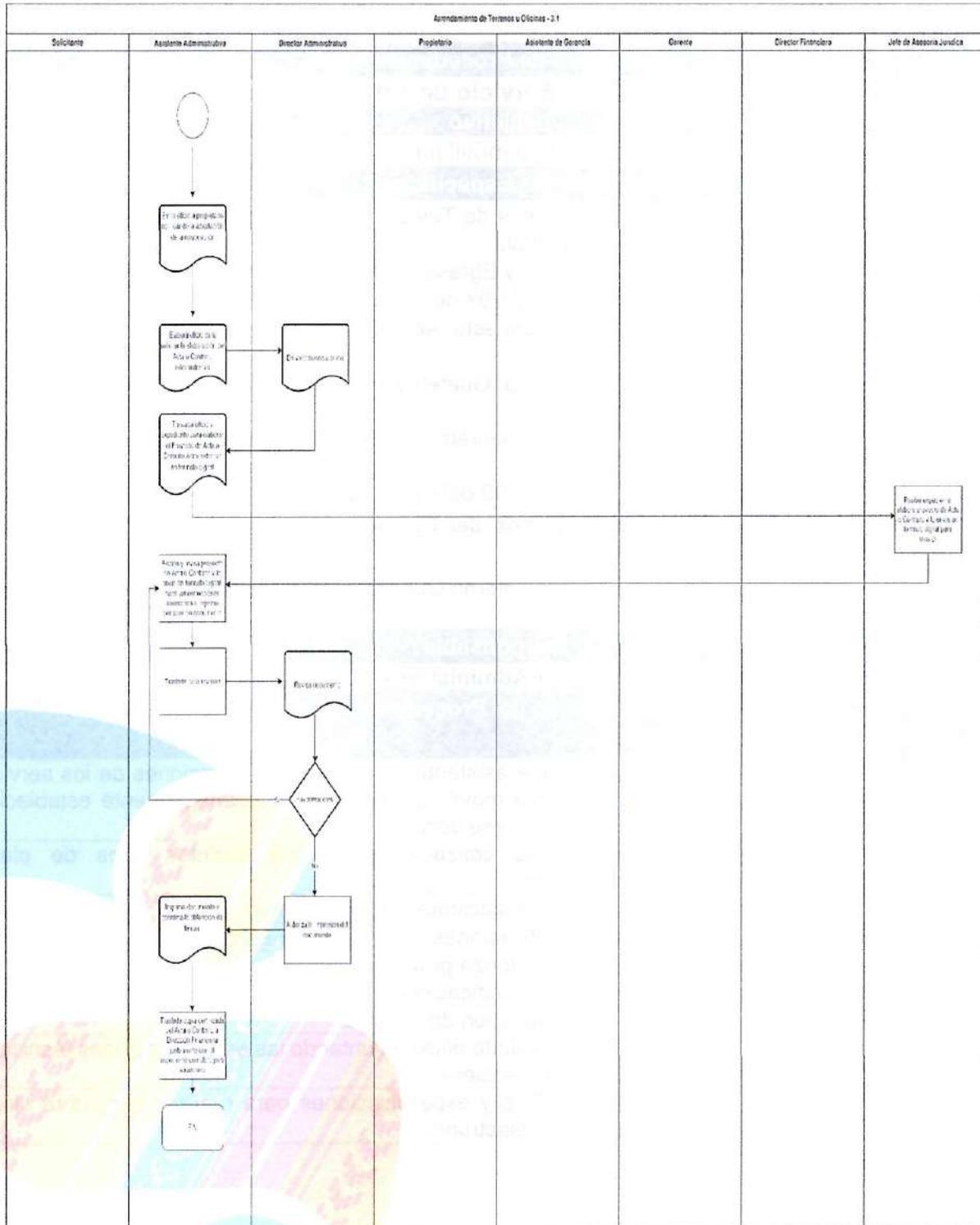




**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones**  
-GUATEL-

**Ultima Versión**  
**Junio 2023**

**No. de folio 35 de 100**



### 13.1.4 Contratación del Servicio de Telefonía Móvil

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		4.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Contratación del Servicio de Telefonía Móvil</b>		
<b>Objetivo</b>		
Dotar al personal del servicio telefónico móvil para la realización de sus funciones.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013 del Presidente de la República.</li> <li>• Presupuesto de Ingresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, GUATEL, vigente.</li> <li>• Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley Contrataciones del Estado Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala</li> <li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Acuerdo Gubernativo 122-2016 del Presidente de la República.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director Administrativo</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Director Administrativo	Solicita a la asistente, que obtenga cotizaciones de los servicios de telefonía móvil con los proveedores legalmente establecidos para prestar ese servicio.
2	Asistente Administrativa	Solicita las cotizaciones de los distintos tipos de planes disponibles.
3	Asistente Administrativa	Traslada cotizaciones para su análisis.
4	Director Administrativo	Evalúa cotizaciones y realiza propuesta para aprobación.
5	Gerente	Revisa y autoriza propuesta.
6	Director Administrativo	Elabora especificaciones técnicas de los servicios a contratar.
7	Asistente Administrativa	Emite requisición de compra.
8	Asistente Administrativa	Emite y traslada oficio adjuntando las especificaciones técnicas al Director Financiero.
9	Director Financiero	Recibe oficio y especificaciones para realizar la compra directa con oferta electrónica.



Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones

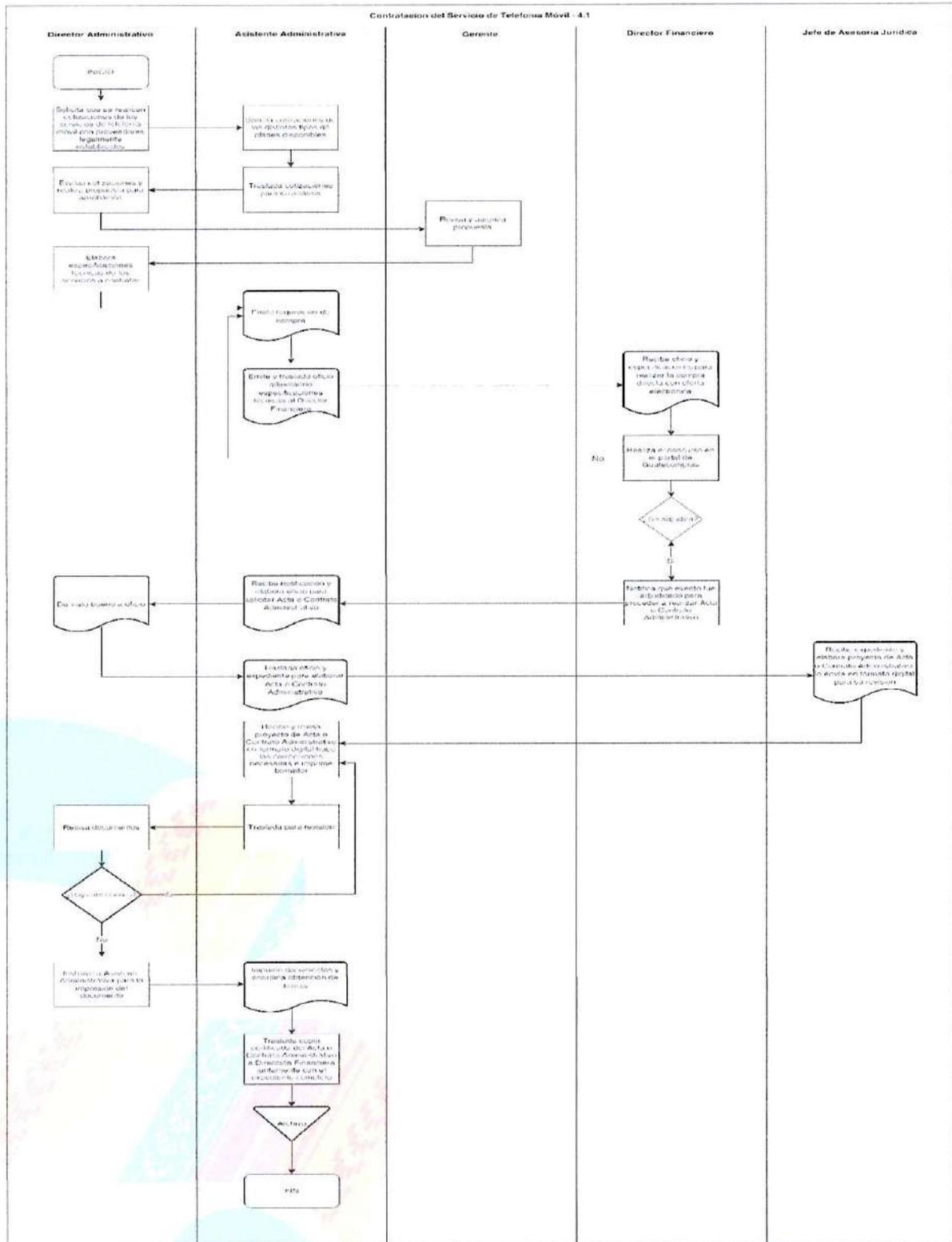
-GUATEL-

Ultima Versión

Junio 2023

No. de folio 37 de 100

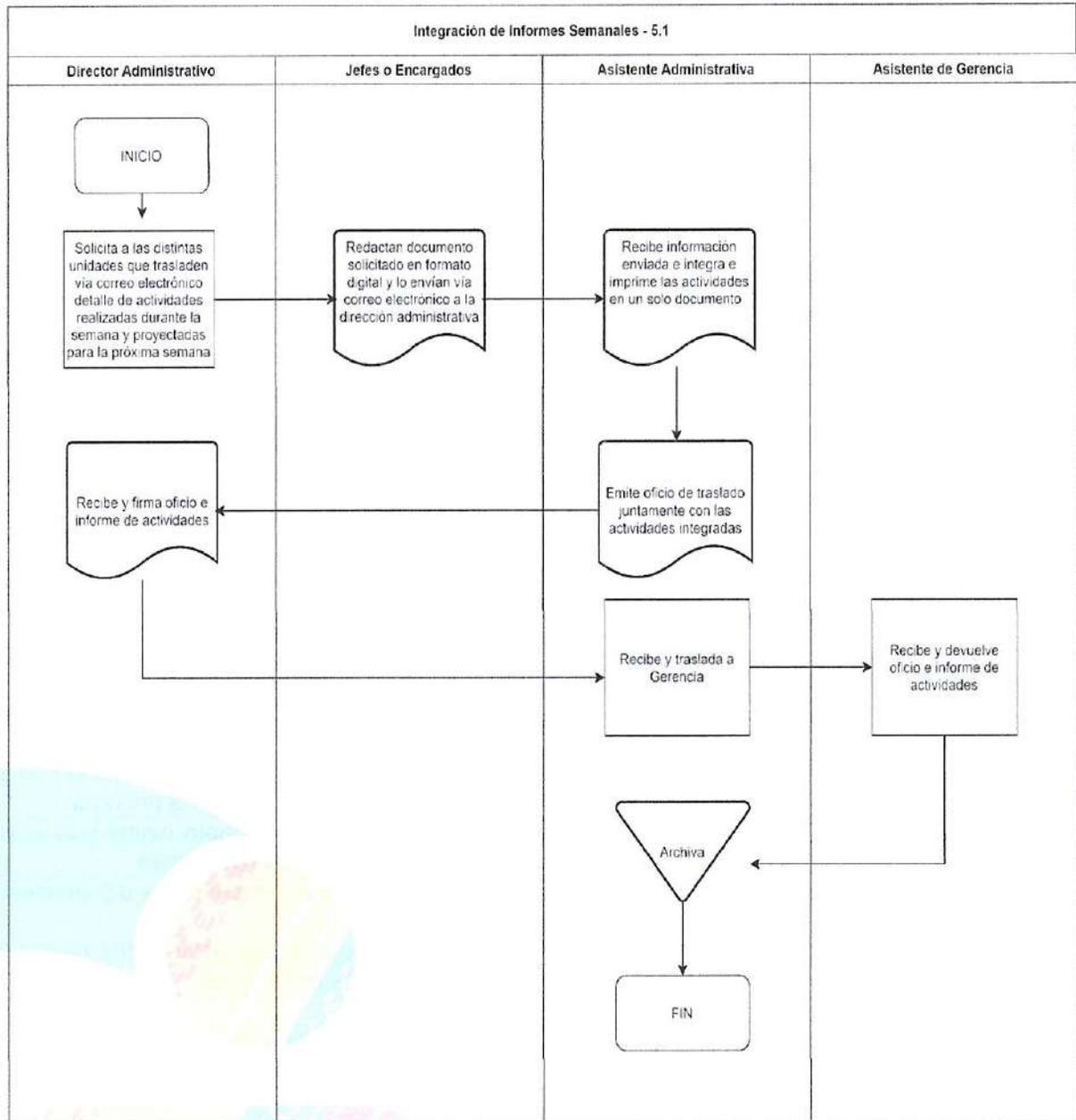
10	Director Financiero	Realiza el concurso en portal Guatecompras y notifica el resultado del evento.  Si se adjudica (continua a paso 11)  No. Notifica a Dirección Administrativa (regresa a paso 7)
11	Director Financiero	Notifica que evento fue adjudicado para que se proceda a realizar el Acta o Contrato Administrativo.
12	Asistente Administrativa	Recibe notificación y elabora oficio para solicitar el proyecto de Acta o Contrato Administrativo.
13	Director Administrativo	Da visto bueno a oficio.
14	Asistente Administrativa	Traslada oficio y expediente para elaborar el proyecto de Acta o Contrato Administrativo.
15	Jefe de Asesoría Jurídica	Recibe expediente, elabora proyecto de Acta o Contrato y lo envía en formato digital para su revisión.
16	Asistente Administrativa	Recibe y revisa proyecto de Acta o Contrato en formato digital, hace las correcciones que sean necesarias e imprime el borrador del documento.
17	Asistente Administrativa	Traslada para revisión.
18	Director Administrativo	Revisa documento,  Si. Hay correcciones, devuelve para hacer los cambios. (regresa a paso 16)
19	Asistente Administrativa	Imprime el documento y coordina la obtención de las firmas.
20	Asistente Administrativa	Traslada copia certificada del Acta o Contrato a Dirección Financiera, juntamente con el expediente completo para su archivo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





### 13.1.5 Integración de Informes Semanales

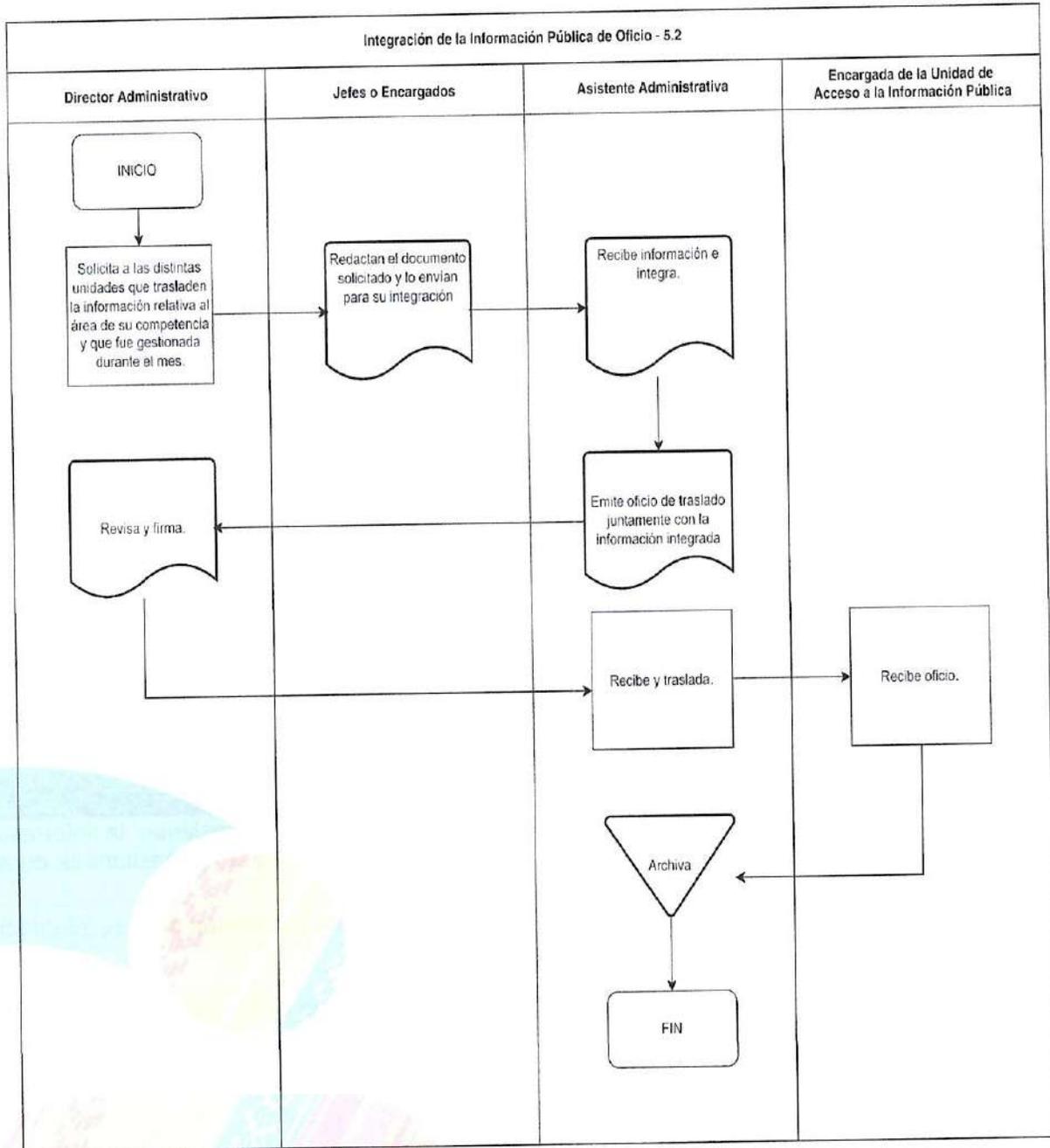
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa	5.1	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Integración de Informes Semanales</b>		
<b>Objetivo</b>		
Trasladar a Gerencia las distintas actividades gestionadas por la Dirección Administrativa.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director Administrativo</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Director Administrativo	Solicita a las distintas unidades que trasladen vía correo electrónico el detalle de actividades realizadas durante la semana y las que tienen proyectadas realizar la semana próxima.
2	Jefes o Encargados	Redactan el documento solicitado en formato digital y lo envían vía correo electrónico a la Dirección Administrativa.
3	Asistente Administrativa	Recibe información enviada, integra e imprime las actividades en un solo documento.
4	Asistente Administrativa	Emite oficio de traslado juntamente con las actividades integradas.
5	Director Administrativo	Revisa y firma oficio e informe de actividades.
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada a Gerencia.
7	Asistente de Gerencia	Recibe y devuelve oficio e informe de actividades.
8	Asistente Administrativa	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





### 13.1.6 Integración de la Información Pública de Oficio

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa		5.2
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Integración de la Información Pública de Oficio</b>		
<b>Objetivo</b>		
Trasladar la información relativa a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública la cual concierne a las actividades realizadas en la Dirección.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director Administrativo</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Director Administrativo	Solicita a las distintas unidades que trasladen la información relativa al área de su competencia y que fue gestionada durante el mes.
2	Jefes o Encargados	Redactan el documento solicitado y lo envían para su integración.
3	Asistente Administrativa	Recibe información e integra.
4	Asistente Administrativa	Emite oficio de traslado juntamente con la información integrada.
5	Director Administrativo	Revisa y firma.
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
7	Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública	Recibe oficio.
8	Asistente Administrativa	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





## 13.2 Asistente Administrativa

### 13.2.1 Solicitud de Compras (Caja Chica)

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>	6.1	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Solicitud de Compras (Caja Chica)</b>		
<b>Objetivo</b>		
Realizar pedido de compras urgentes, con el objeto de proveer de insumos, materiales y servicios a los colaboradores para el buen funcionamiento y desarrollo de la institución.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li><li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 del Presidente de la República.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente Administrativa</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Realiza solicitud.
2	Asistente Administrativa	Recibe solicitud y elabora requisición de compra.
3	Director Administrativo	Autoriza y devuelve requisición.
4	Asistente Administrativa	Traslada requisición de compra.
5	Analista de Presupuesto	Si existe presupuesto, se autoriza (continua al paso 7) No existe presupuesto, finaliza proceso.
6	Analista de Presupuesto	Devuelve requisición de compra.
7	Asistente Administrativa	Recibe requisición y solicita el vale de caja chica para realizar la compra.
8	Encargado de Caja Chica	Entrega vale para gestionar las firmas respectivas.
9	Asistente Administrativa	Recibe y gestiona firmas.
10	Encargado de Caja Chica	Recibe vale y entrega el efectivo para realizar la compra.

11	Asistente Administrativa	Recibe dinero y coordina la compra.
12	Mensajero	Realiza la compra y entrega el producto.
13	Encargado de Almacén	Recibe el producto con la factura y realiza el ingreso a Almacén.
14	Encargado de Almacén	Devuelve factura para razonamiento y liquidación.
15	Asistente Administrativa	Recibe factura, razona y liquida el documento con el Encargado de Caja Chica.
16	Asistente Administrativa	Entrega el producto al solicitante. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



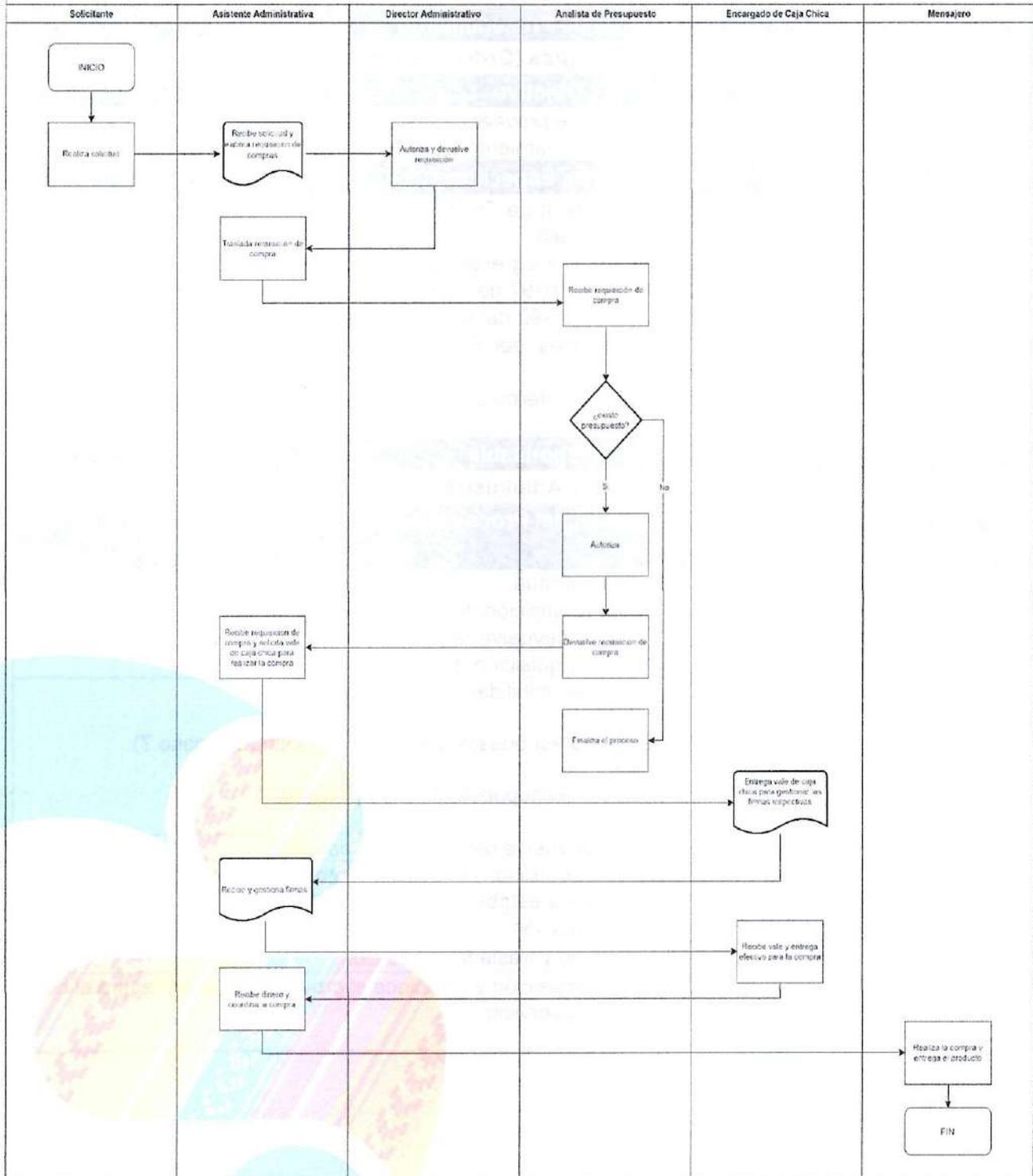


Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
-GUATEL-

Ultima Versión  
Junio 2023

No. de folio 45 de 100

Solicitud de Compras (Caja Chica) - 6.1



### 13.2.2 Solicitud de Compras (Orden de Compra)

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		6.2
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Solicitud de Compras (Orden de Compra)</b>		
<b>Objetivo</b>		
Realizar pedido de compras, con el objeto de proveer de insumos, materiales y servicios a los colaboradores para el buen funcionamiento y desarrollo de la institución.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 del Presidente de la República.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente Administrativa</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Realiza solicitud.
2	Asistente Administrativa	Elabora requisición de compra.
3	Director Administrativo	Autoriza y devuelve requisición.
4	Asistente Administrativa	Traslada requisición de compra.
5	Analista de Presupuesto	Evalúa disponibilidad presupuestaria.  Si existe presupuesto, se autoriza (continua al paso 7)  No existe presupuesto, finaliza proceso.
6	Analista de Presupuesto	Firma y devuelve requisición de compra.
7	Asistente Administrativa	Recibe requisición y solicita cotización del bien, producto o servicio para establecer el costo estimado.
8	Empresa	Envía cotización.
9	Asistente Administrativa	Emite oficio y traslada requisición.
10	Analista de Compras	Recibe requisición y establece el proveedor que entregará el bien, producto o servicio.



Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones

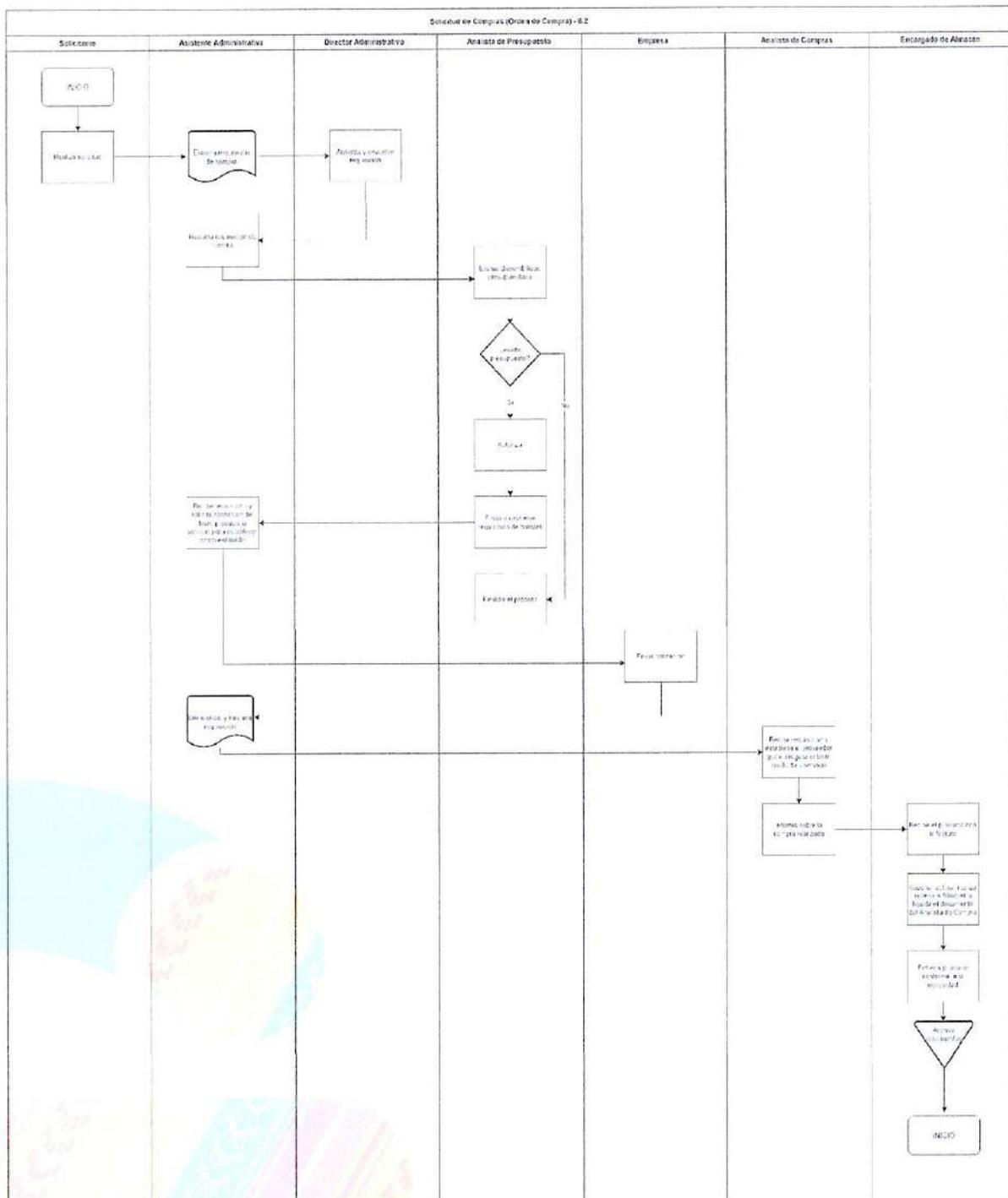
-GUATEL-

Ultima Versión

Junio 2023

No. de folio 47 de 100

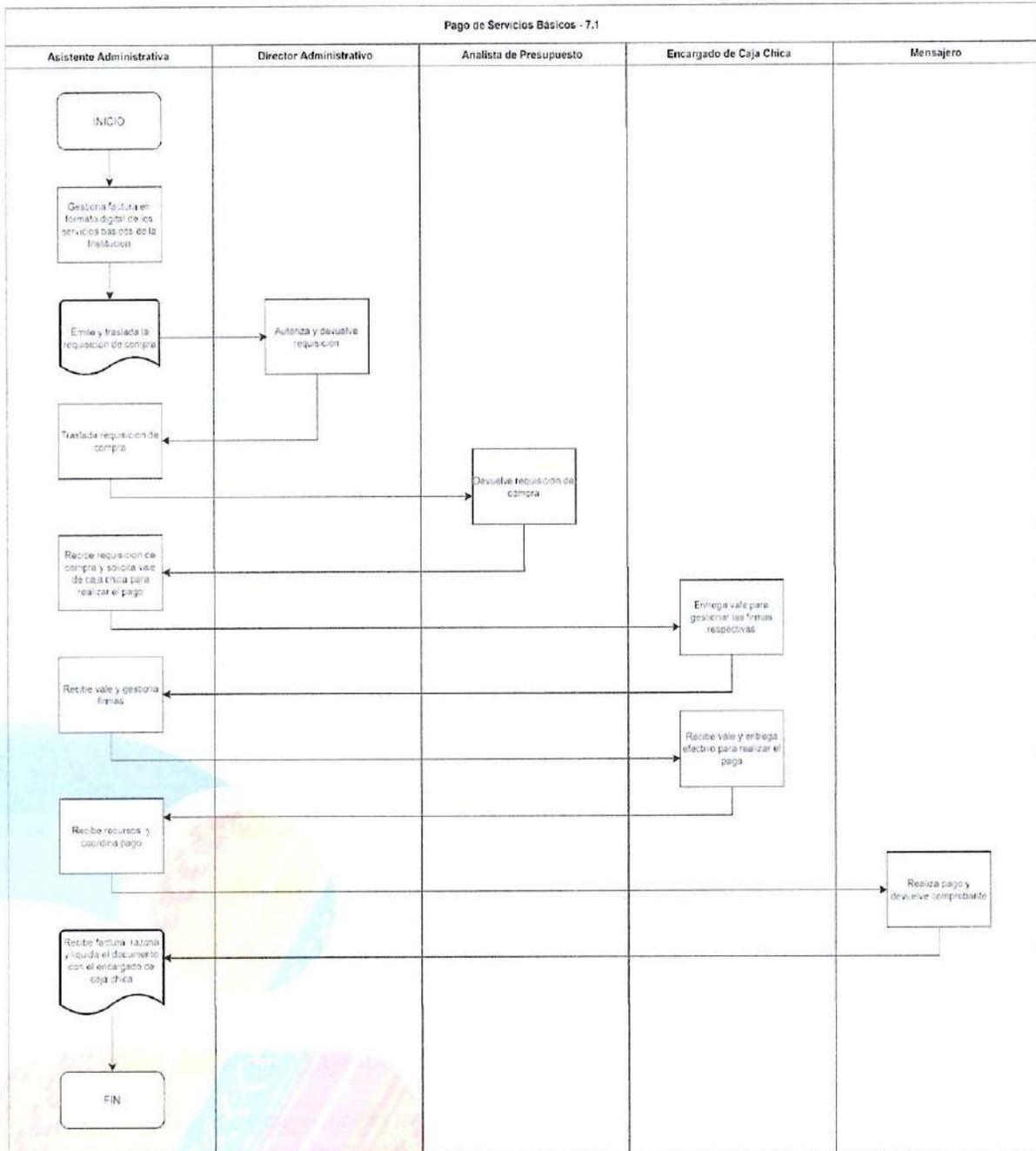
		<b>Nota:</b> Si es un servicio de mantenimiento o reparación de vehículos notifica a Dirección Administrativa para la coordinación que corresponda.
11	Analista de Compras	Informa sobre la compra realizada.
12	Encargado de Almacén	Recibe y el producto con la factura.
13	Encargado de Almacén	Razona factura, realiza el ingreso a Almacén y liquida el documento con el Analista de Compras.
14	Encargado de Almacén	Archiva documentos, y entrega el producto conforme necesidad. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





### 13.2.3 Pago de Servicios Básicos

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>	7.1	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Pago de Servicios Básicos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Gestionar el pago oportuno de los servicios básicos, para el buen funcionamiento de Guatel.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li><li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 del Presidente de la República.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente Administrativa</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asistente Administrativa	Gestiona factura en formato digital, correspondientes a servicios básicos de la Institución.
2	Asistente Administrativa	Emita y traslada requisición de compra.
3	Director Administrativo	Autoriza y devuelve requisición.
4	Asistente Administrativa	Traslada requisición de compra.
5	Analista de Presupuesto	Devuelve requisición de compra.
6	Asistente Administrativa	Recibe requisición y solicita el vale de caja chica para realizar el pago.
7	Encargado de Caja Chica	Entrega vale para gestionar las firmas respectivas.
8	Asistente Administrativa	Recibe y gestiona firmas.
9	Encargado de Caja Chica	Recibe vale y entrega el efectivo para realizar el pago.
10	Asistente Administrativa	Recibe recursos y coordina pago.
11	Mensajero	Realiza pago y devuelve comprobante.
12	Asistente Administrativa	Recibe factura, razona y liquida el documento con el Encargado de Caja Chica. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





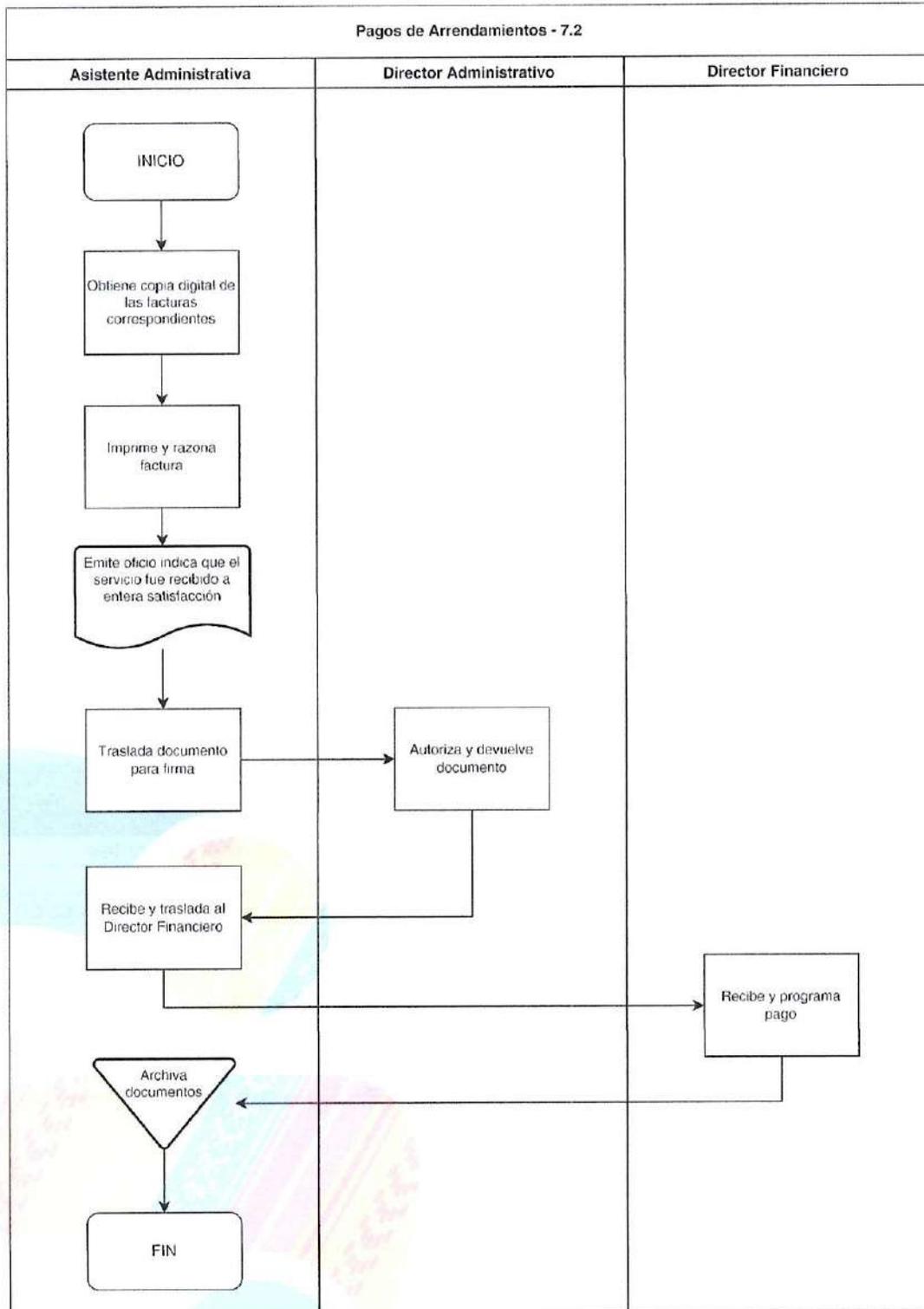
Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones  
-GUATEL-

Ultima Versión  
Junio 2023

No. de folio 51 de 100

### 13.2.4 Pago de servicios de Arrendamientos

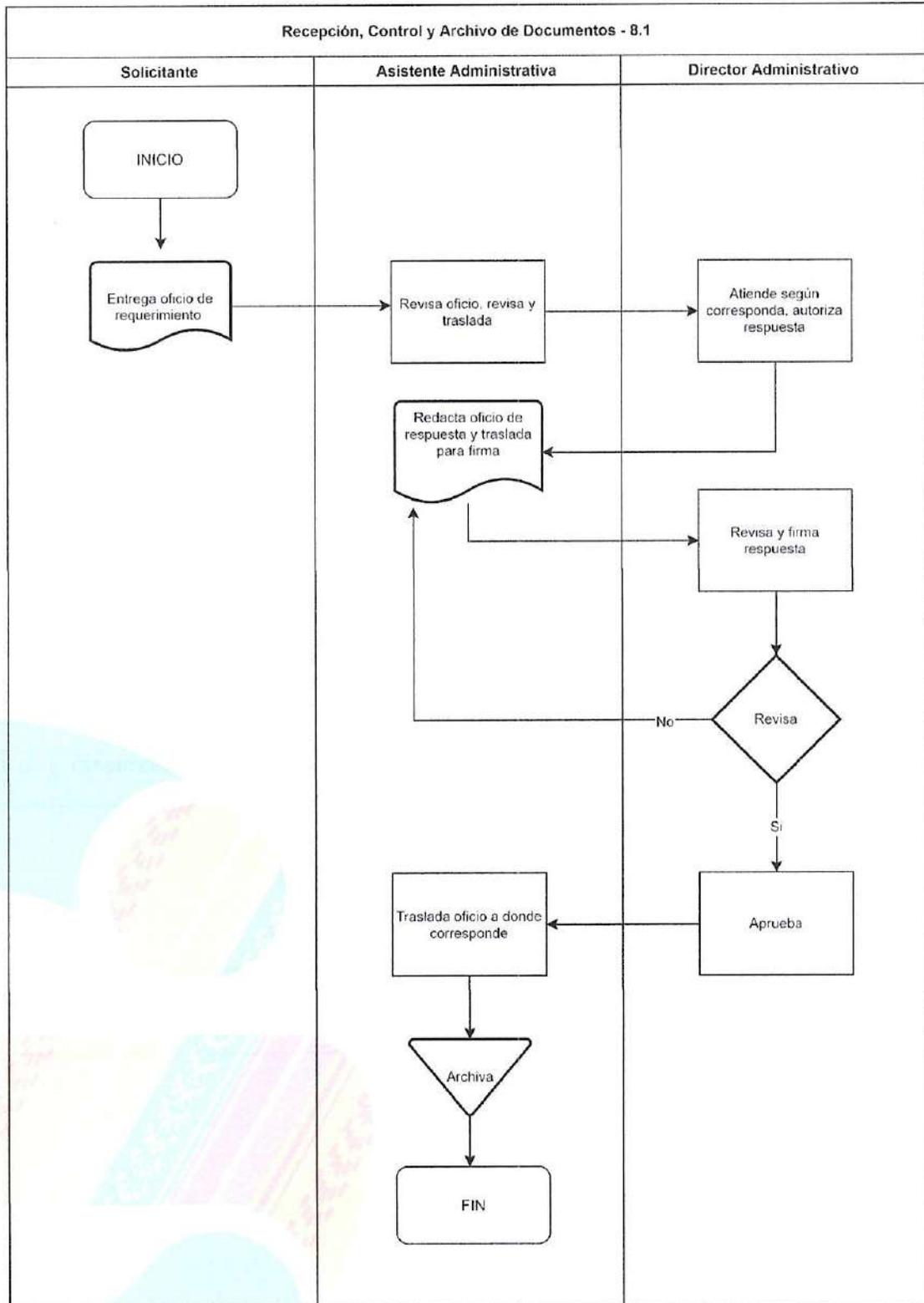
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa	7.2	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Pago de servicios de Arrendamientos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Gestionar el pago oportuno de los arrendamientos, para el buen funcionamiento de la Institución.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li><li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 del Presidente de la República.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente Administrativa</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asistente Administrativa	Obtiene copia digital de las facturas correspondientes.
2	Asistente Administrativa	Imprime y razona factura.
3	Asistente Administrativa	Emite oficio que el servicio fue recibido a entera satisfacción
4	Asistente Administrativa	Traslada documentos para firma.
5	Director Administrativo	Autoriza y devuelve documentos.
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada a Dirección Financiera
7	Director Financiero	Recibe y programa pago.
8	Asistente Administrativa	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





### 13.2.5 Recepción, Control y Archivo de Documentos

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa		8.1
Nombre de Procedimiento		
<b>Recepción, Control y Archivo de Documentos</b>		
Objetivo		
Mantener un adecuado control de la documentación gestionada por la Dirección Administrativa.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
RESPONSABLE		
<b>Asistente Administrativa</b>		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Entrega oficio de requerimiento.
2	Asistente Administrativa	Registra y traslada.
3	Director Administrativo	Atiende según corresponda, autoriza respuesta.
4	Asistente Administrativa	Redacta oficio de respuesta según requerimiento y lo traslada para revisión y firma.
5	Director Administrativo	Revisa y firma respuesta.  Si. Aprueba (continua a paso 6)  No. Devuelve (regresa a paso 4)
6	Asistente Administrativa	Traslada oficio a donde corresponda.
7	Asistente Administrativa	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





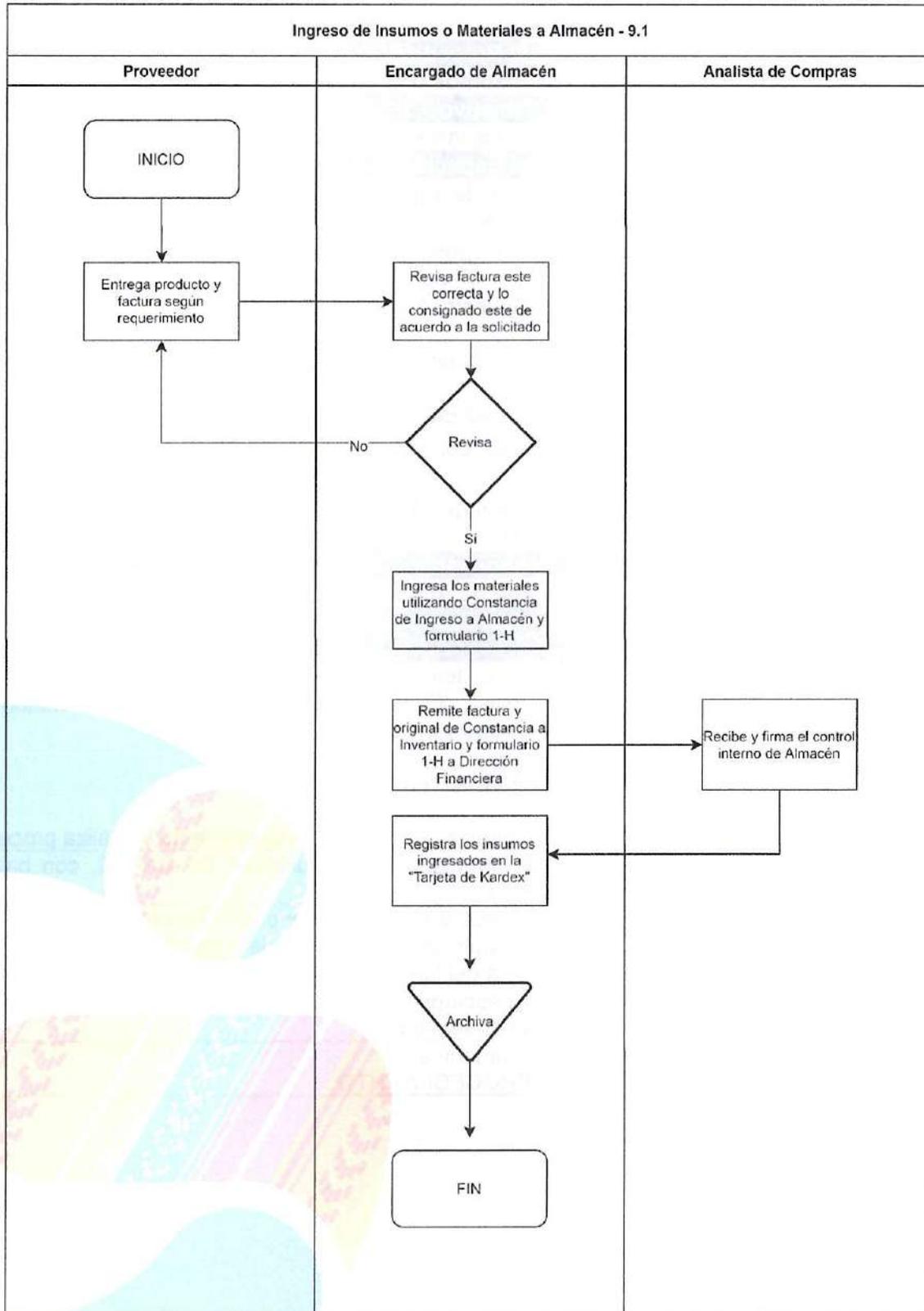
### 13.3 Encargado de Almacén

#### 13.3.1 Ingreso de Insumos o Materiales a Almacén

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa	9.1	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Ingresos de Insumos o Materiales a Almacén</b>		
<b>Objetivo</b>		
Mantener abastecido el almacén para el buen funcionamiento de todas las unidades y de la Institución.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li><li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013 del Presidente de la República.</li><li>• Presupuesto de Ingresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, GUATEL, vigente.</li><li>• Ley Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 del Presidente de la República.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Almacén</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Encargado de Almacén	Recibe el producto y verifica que la factura contenga la información correcta del proveedor y que lo consignado en la factura este de acuerdo con lo solicitado.  Si cumple, (continua al paso 3)  No cumple, solicita corrección (regresa a paso 1)
2	Encargado de Almacén	Ingresa los materiales usando la Constancia de Ingreso Almacén y a Inventario Forma 1-H autorizado por la Contraloría General de Cuentas.
3	Encargado de Almacén	Remite factura y original de la Constancia de Ingreso Almacén y a Inventario Forma 1-H a Dirección Financiera.
4	Analista de Compras	Recibe y firma el control interno de Almacén.

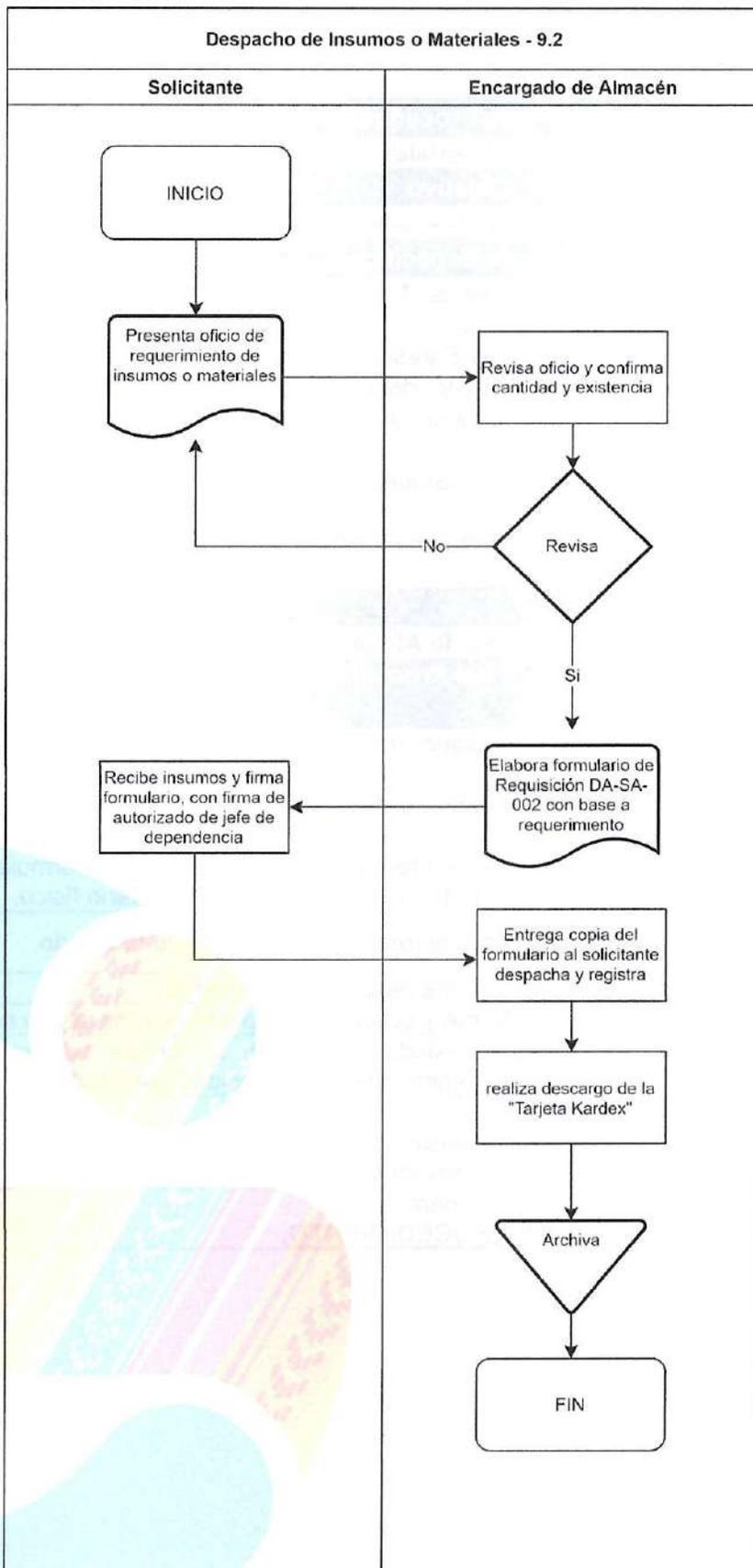


5	Encargado de Almacén	Registra los insumos ingresados en la "Tarjeta de Kardex" autorizadas por la Contraloría General de Cuentas para el control de las existencias
6	Encargado de Almacén	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



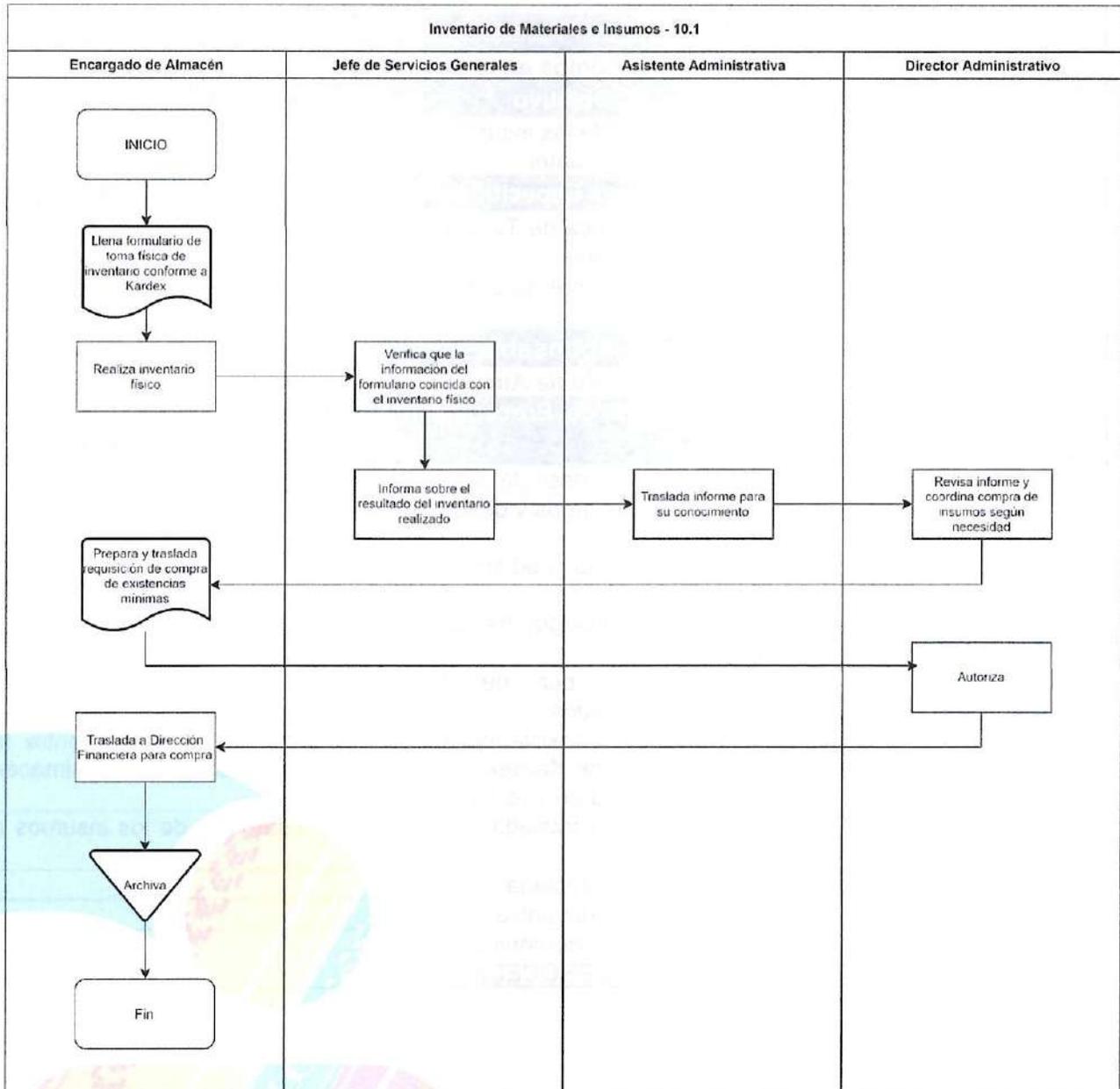
### 13.3.2 Despacho de Insumos o Materiales

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		9.2
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Despacho de Insumos o Materiales</b>		
<b>Objetivo</b>		
Abastecer a todas las unidades de los insumos y materiales que soliciten.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013 del Presidente de la República.</li> <li>• Presupuesto de Ingresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, GUATEL, vigente.</li> <li>• Ley Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 del Presidente de la República.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Almacén</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Presenta oficio de requerimiento de insumos o materiales.
2	Encargado de Almacén	<p>Recibe y revisa oficio de requerimiento de insumos o materiales, verifica cantidad y existencia.</p> <p>Si hay existencia (continua a paso 3)</p> <p>No hay existencia (se devuelve requerimiento y finaliza proceso)</p>
3	Encargado de Almacén	Elabora el formulario de "Requisición" DA-SA-002, con base al requerimiento.
4	Solicitante	Recibe insumos y firma formulario de "Requisición" DA-SA-022, con firma de autorizado del jefe de la dependencia.
5	Encargado de Almacén	Entrega copia del formulario al solicitante, despacha y registra.
6	Encargado de Almacén	Realiza el descargo en la Tarjeta de Kardex de los insumos o materiales entregados.
7	Encargado de Almacén	<p>Archiva documentos.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>



### 13.3.3 Inventario de Materiales o Insumos

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		10.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Inventario de Materiales o Insumos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Verificar el inventario y las existencias necesarias.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley General del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, vigente.</li> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013 del Presidente de la República.</li> <li>• Presupuesto de Ingresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, GUATEL, vigente.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Almacén</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Encargado de Almacén	Llena formulario de toma física de inventarios, conforme al Kardex.
2	Encargado de Almacén	Realiza inventario físico de los suministros o materiales en Almacén.
3	Jefe de Servicios Generales	Verifica que la información consignada en el formulario de toma física de inventarios coincida con el inventario físico.
4	Jefe de Servicios Generales	Informa sobre el resultado del inventario realizado.
5	Asistente Administrativa	Traslada informe para su conocimiento.
6	Director Administrativo	Revisa informe y solicita compra de insumos según necesidad.
7	Encargado de Almacén	Prepara y traslada requisición en donde solicita compra de existencias mínimas según necesidad identificada.
8	Director Administrativo	Autoriza.
9	Encargado de Almacén	Traslada requisición a Dirección Financiera para compra de materiales o insumos.
10	Encargado de Almacén	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>

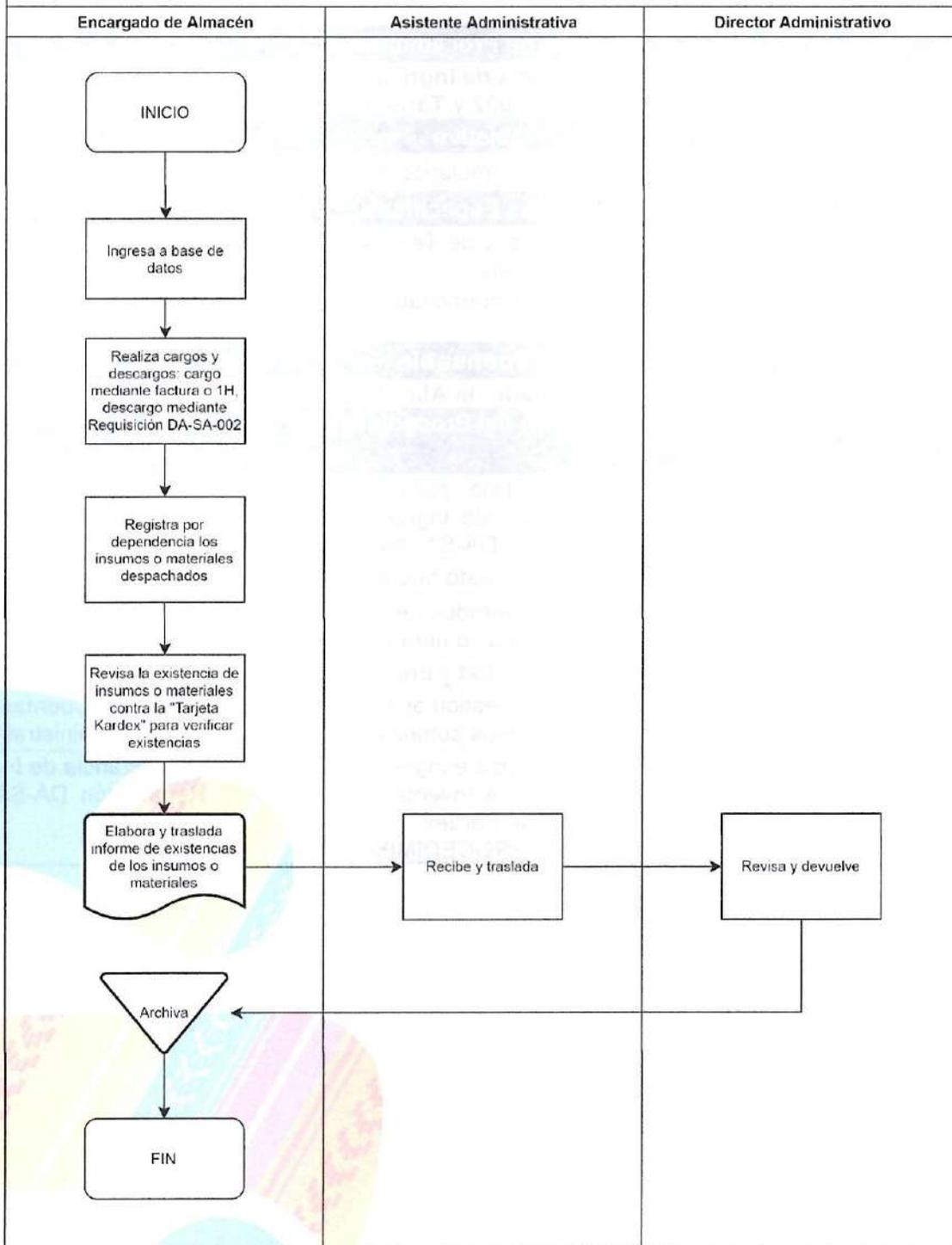


### 13.3.4 Registro de los Insumos en la Base de Datos

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b> <b>Dirección Administrativa</b>		10.2
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Registro de los Insumos en la Base de Datos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Llevar el control interno en la base de datos de los insumos despachados a las dependencias de Guatel.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Almacén</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Encargado de Almacén	Ingresa a base de datos.
2	Encargado de Almacén	Realiza cargos y descargos.  Si es cargo, mediante factura o 1H  Si es descargo, mediante "Requisición" DA-SA-002".
3	Encargado de Almacén	Registra por dependencia los insumos o materiales despachados.
4	Encargado de Almacén	Revisa la existencia de los insumos o materiales contra la "Tarjeta de Kardex", para verificar las existencias del Almacén estén acorde a lo inventariado.
5	Encargado de Almacén	Elabora y traslada el informe de existencias de los insumos o material.
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
7	Director Administrativo	Revisa y devuelve.
8	Asistente Administrativa	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



Registro de los Insumos en la Base de Datos - 10.2



**13.3.5 Gestión para la Autorización de Constancia de Ingreso Almacén y a Inventario Forma 1-H, Requisición DA-SA-002 y Tarjetas de Kardex.**

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		11.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Gestión para la Autorización de Constancia de Ingreso Almacén y a Inventario Forma 1-H, Requisición DA-SA-002 y Tarjetas de Kardex.</b>		
<b>Objetivo</b>		
Verificar la disponibilidad de los formularios que se utilizan en Almacén.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Almacén</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Encargado de Almacén	Elabora oficio para solicitar la compra de los formularios "Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventario" Forma 1-H, Requisición DA-SA-002 y Tarjetas de Kardex.
2	Director Administrativo	Revisa y da visto bueno para realizar la compra.
3	Encargado de Almacén	Recibe y reproduce el oficio para entregar al Director Financiero, solicitando la compra de los formularios.
4	Director Financiero	Recibe solicitud y traslada a Compras para realizar la gestión.
5	Analista de Compras	Realiza la Gestión ante la Contraloría General de Cuentas, recibe los formularios autorizados y remite Dirección Administrativa.
6	Encargado de Almacén	Revisa, recibe e ingresa los formularios "Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventario" Forma 1-H, Requisición DA-SA-002 y Tarjetas de Kardex. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



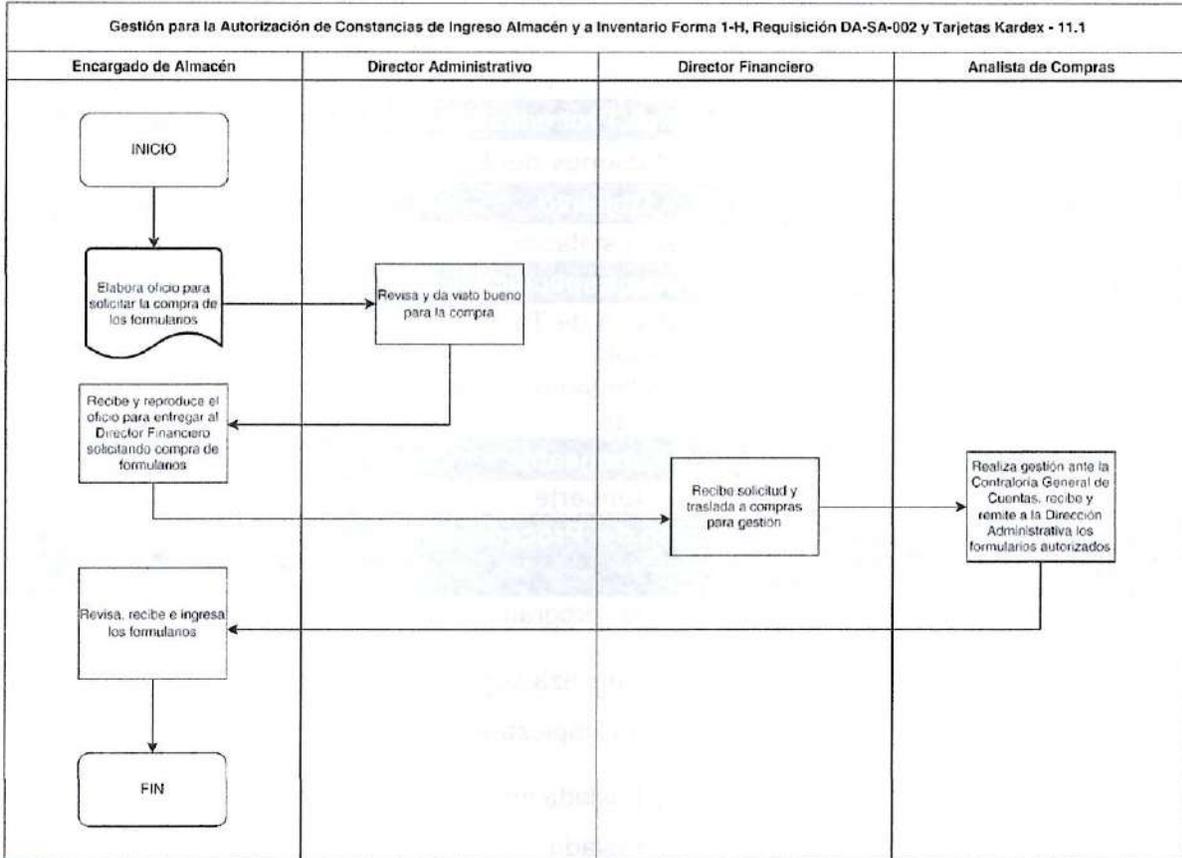
Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones

-GUATEL-

Ultima Versión

Junio 2023

No. de folio 65 de 100



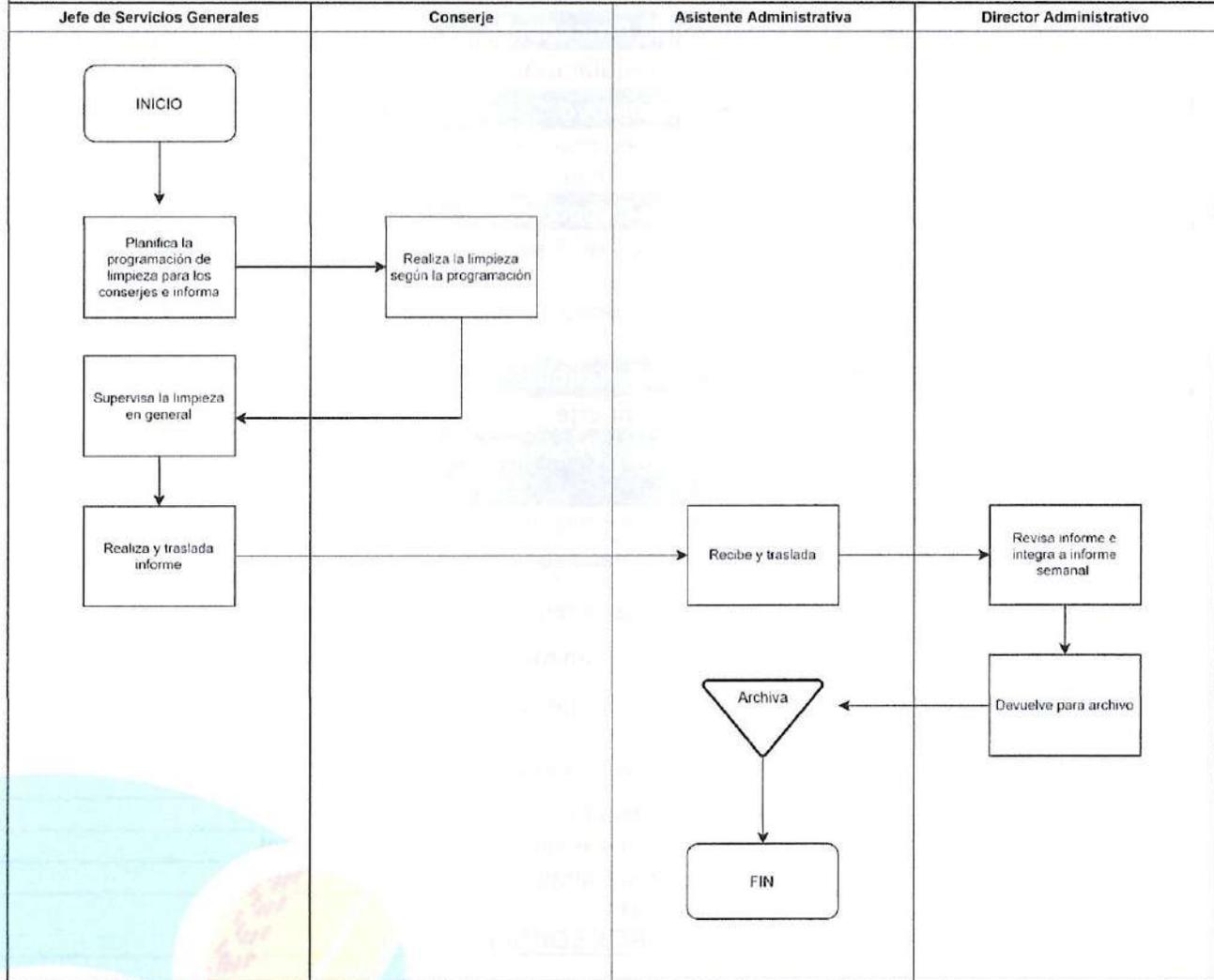
### 13.4 Conserjería

#### 13.4.1 Limpieza y Ornato de Instalaciones Áreas de Trabajo

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		12.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Limpieza y Ornato de las Instalaciones del Edificio y Áreas de Trabajo.</b>		
<b>Objetivo</b>		
Mantener la limpieza y ornato de las instalaciones del edificio y áreas de trabajo.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Conserje</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Jefe de Servicios Generales	Planifica la programación de limpieza para los conserjes e informa.
2	Conserje	Realiza la limpieza según la programación.
3	Jefe de Servicios Generales	Supervisa la limpieza en general.
5	Jefe de Servicios Generales	Realiza y traslada informe.
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
7	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal
8	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
9	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>

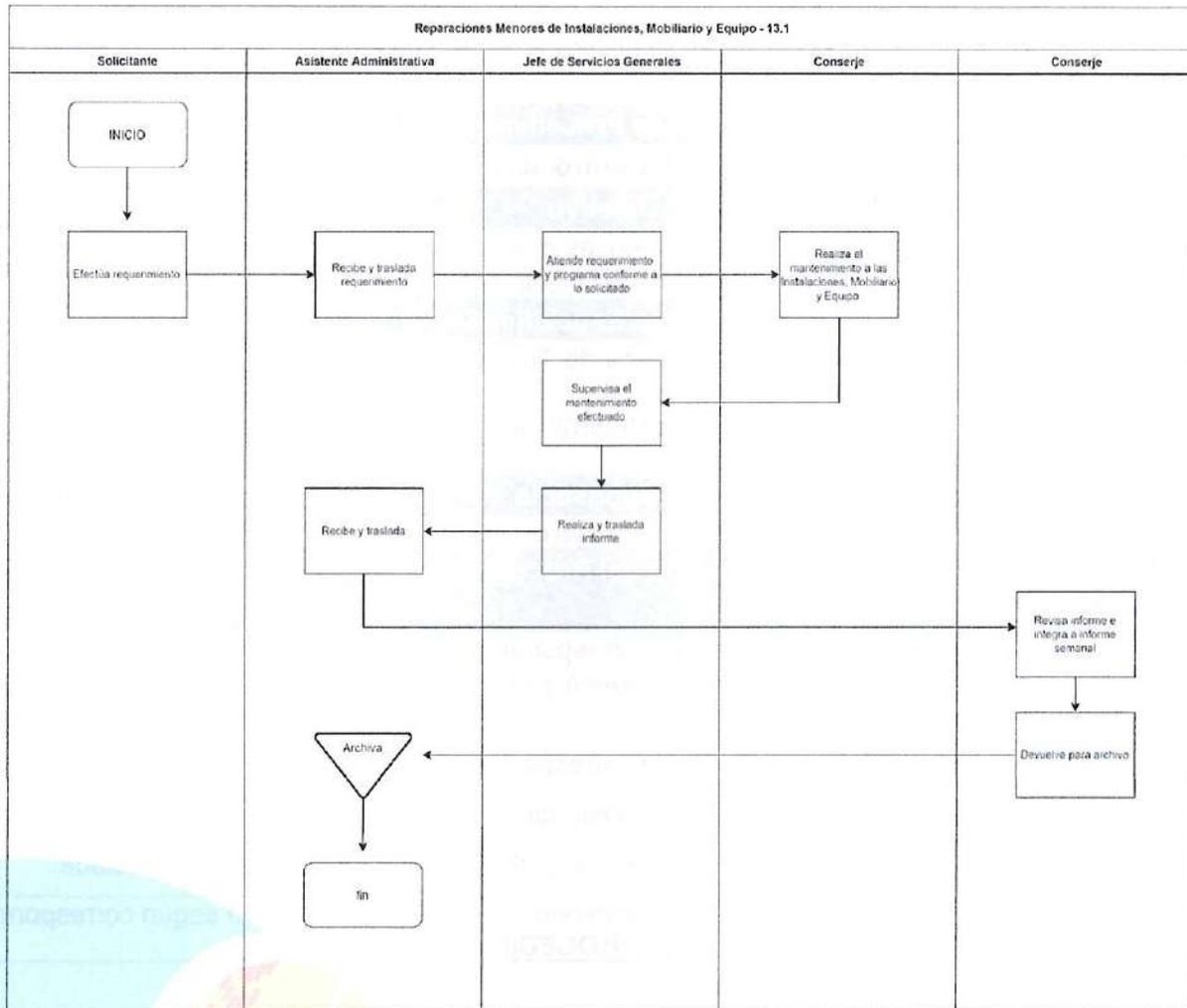


Limpeza y Ornato de las Instalaciones del Edificio y Áreas de Trabajo - 12.1



### 13.4.2 Reparaciones Menores de Instalaciones, Mobiliario y Equipo

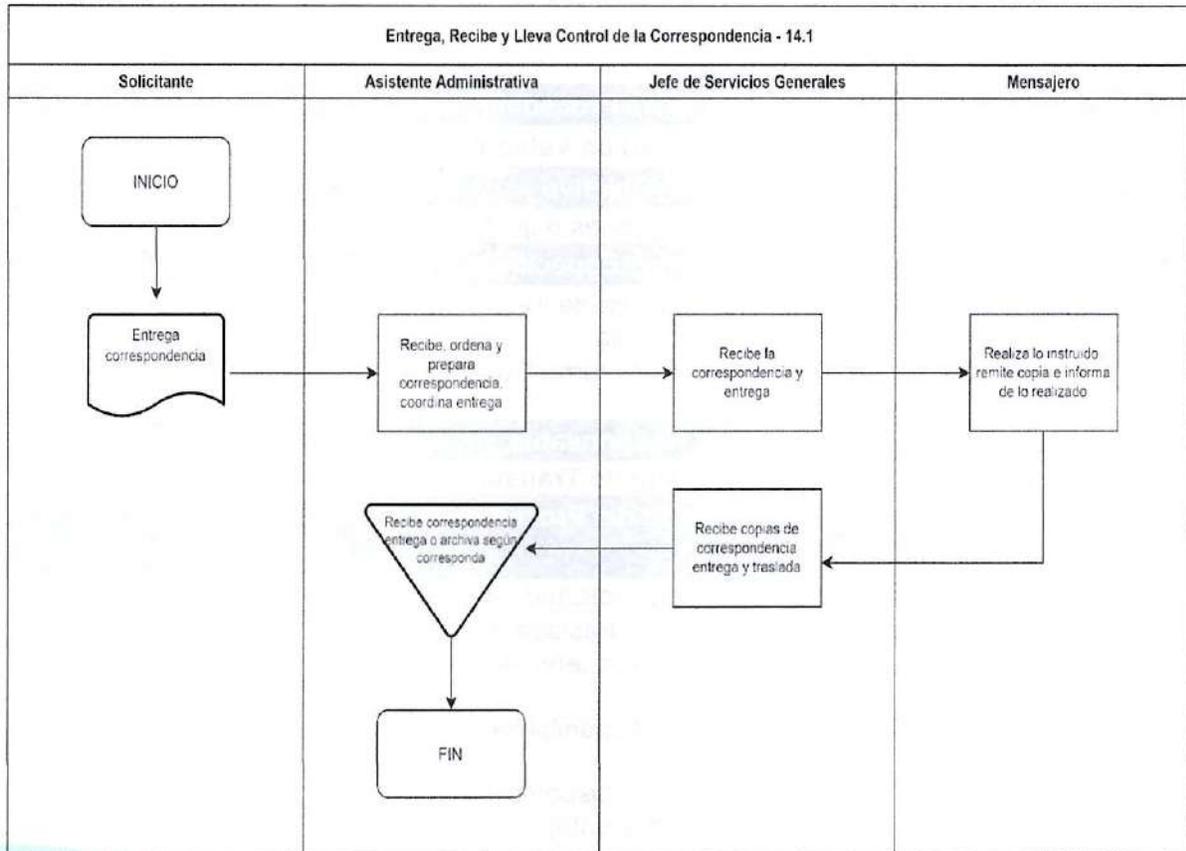
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		13.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Reparaciones Menores de Instalaciones, Mobiliario y Equipo.</b>		
<b>Objetivo</b>		
Mantenimiento oportuno de las instalaciones, mobiliario y equipo, para garantizar el buen funcionamiento.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Conserje</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Efectúa requerimiento.
2	Asistente Administrativa	Recibe y traslada requerimiento.
3	Jefe de Servicios Generales	Atiende requerimiento y programa conforme a solicitado.
4	Conserje	Realiza el mantenimiento en instalaciones o mobiliario y equipo.
5	Jefe de Servicios Generales	Supervisa el mantenimiento efectuado.
6	Jefe de Servicios Generales	Realiza y traslada informe.
7	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
8	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal
9	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
10	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



### 13.5 Mensajería

#### 13.5.1 Entrega, Recibe y lleva Control de la Correspondencia

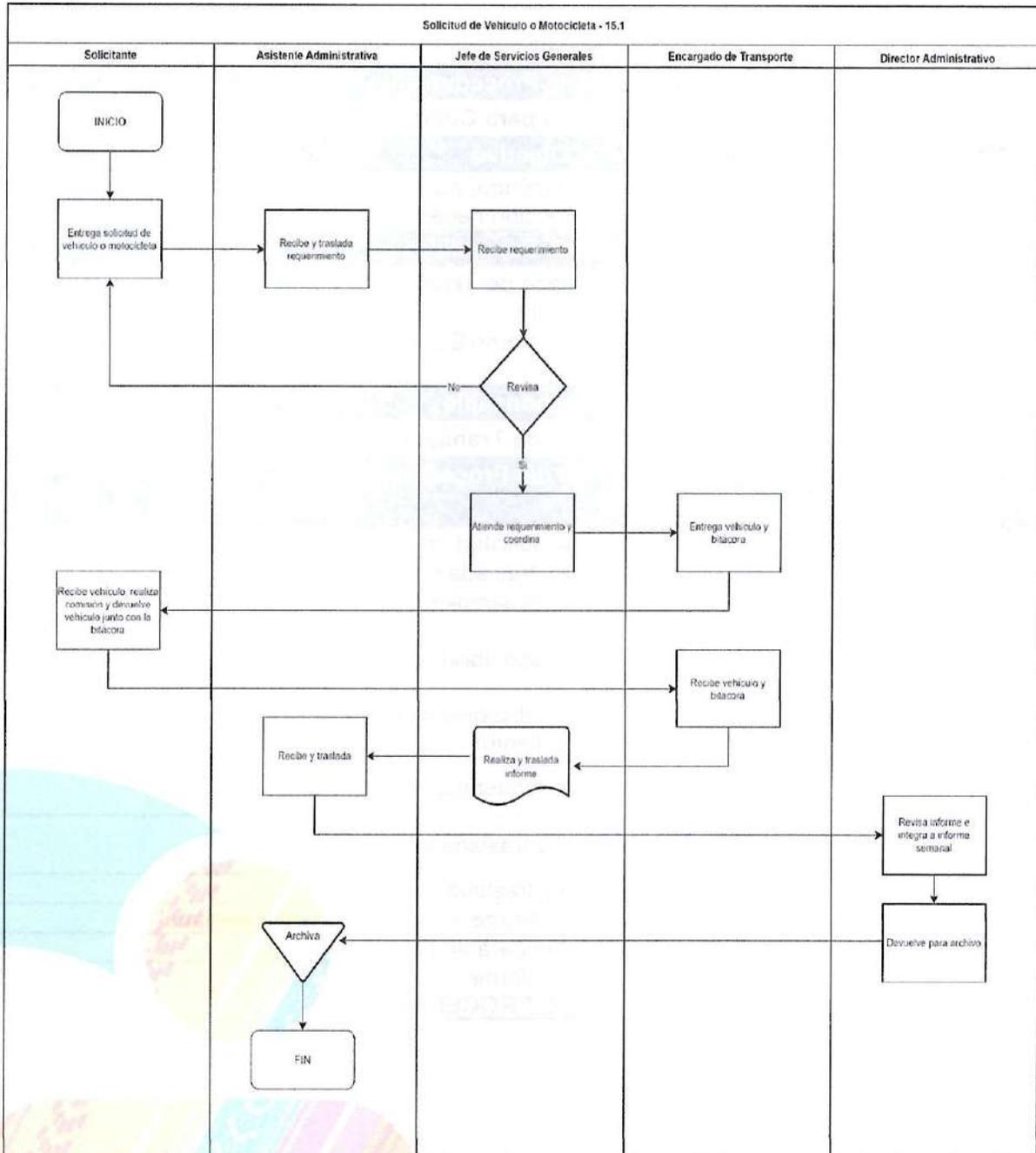
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		14.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Entrega, Recibe y Lleva Control de la Correspondencia</b>		
<b>Objetivo</b>		
Realizar la entrega y recibir la correspondencia en las diferentes instituciones, clientes entre otros y a lo interno de la Empresa.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Mensajero</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Entrega correspondencia.
2	Asistente Administrativa	Recibe, ordena y prepara la correspondencia, para coordinar la entrega.
3	Jefe de Servicios Generales	Recibe la correspondencia y entrega a mensajero.
4	Mensajero	Realiza lo instruido y remite copia e informa de lo realizado
5	Jefe de Servicios Generales	Recibe copias de correspondencia entregada y trasladada.
6	Asistente Administrativa	Recibe correspondencia entrega o archiva según corresponda. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



### 13.6 Encargado de Transportes

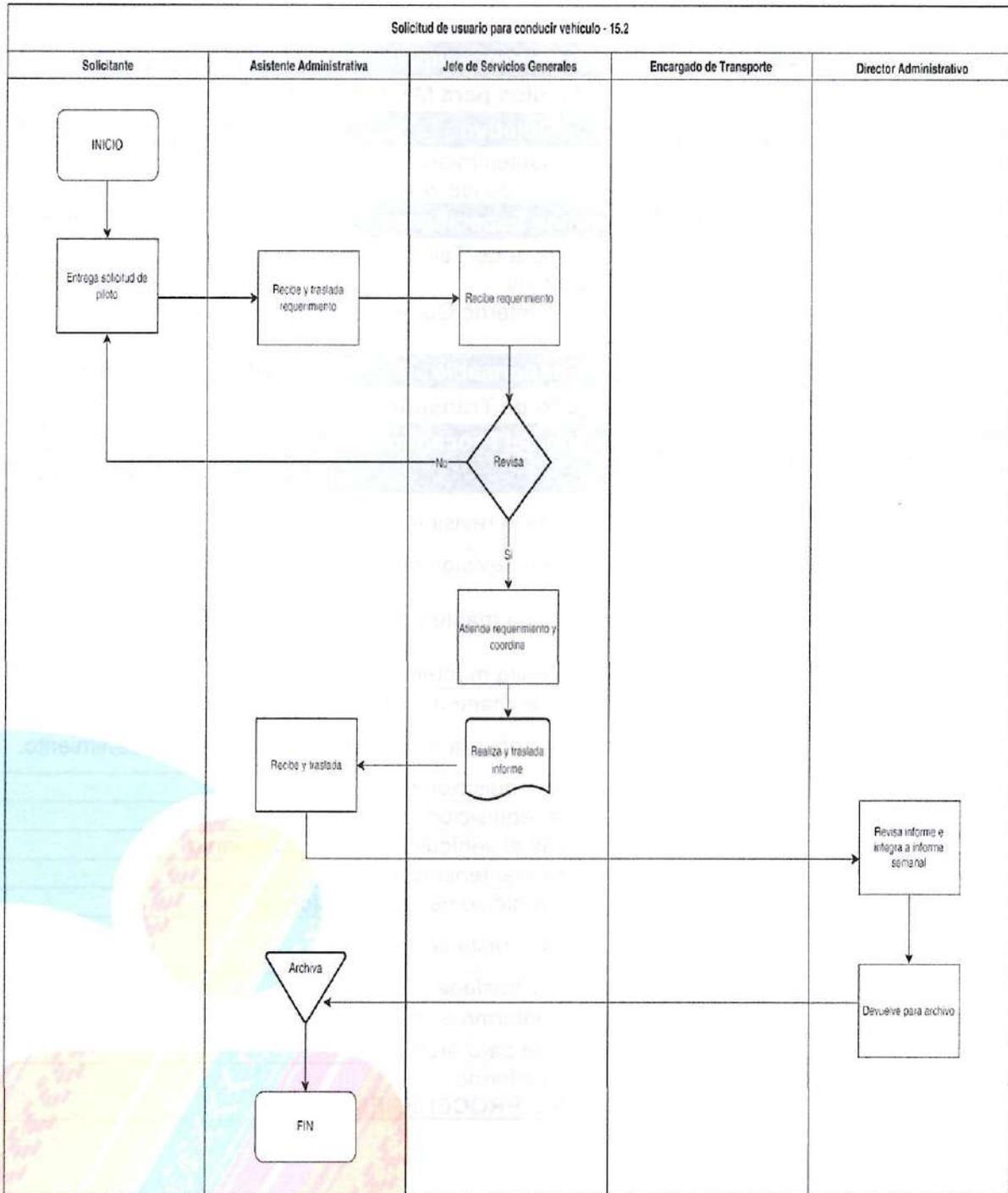
#### 13.6.1 Solicitud de Vehículo o Motocicleta

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		15.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Solicitud de Vehículo</b>		
<b>Objetivo</b>		
Proveer vehículo, para realizar las comisiones o gestiones que cada Dirección necesite.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Transportes</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Entrega solicitud de vehículo.
2	Asistente Administrativa	Recibe y traslada requerimiento.
3	Jefe de Servicios Generales	Recibe requerimiento  Si hay disponibilidad, (continúa a paso 4)  No hay disponibilidad, (informa a solicitante y finaliza el procedimiento)
4	Jefe de Servicios Generales	Atiende requerimiento y coordina.
5	Encargado de Transportes	Entrega el vehículo y bitácora, adjuntando revisión 360 grados.
6	Solicitante	Recibe vehículo, realiza comisión y devuelve vehículo junto con la bitácora.
7	Encargado de Transportes	Recibe vehículo y bitácora.
8	Jefe de Servicios Generales	Realiza y traslada informe.
9	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
10	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal
11	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
12	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



### 13.6.2 Solicitud de Usuario para Conducir Vehículo

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		15.2
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Solicitud de Usuario para Conducir Vehículo</b>		
<b>Objetivo</b>		
Proveer a las áreas de trabajo con el personal idóneo, para realizar las comisiones y gestiones que cada Dirección necesite.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Transportes</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Entrega solicitud de piloto.
2	Asistente Administrativa	Recibe y traslada requerimiento.
3	Jefe de Servicios Generales	Recibe requerimiento  Si hay disponibilidad, (continúa a paso 4)  No hay disponibilidad, (informa a solicitante y finaliza el procedimiento)
4	Jefe de Servicios Generales	Atiende requerimiento y coordina.
5	Jefe de Servicios Generales	Realiza y traslada informe.
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
7	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal
8	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
9	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



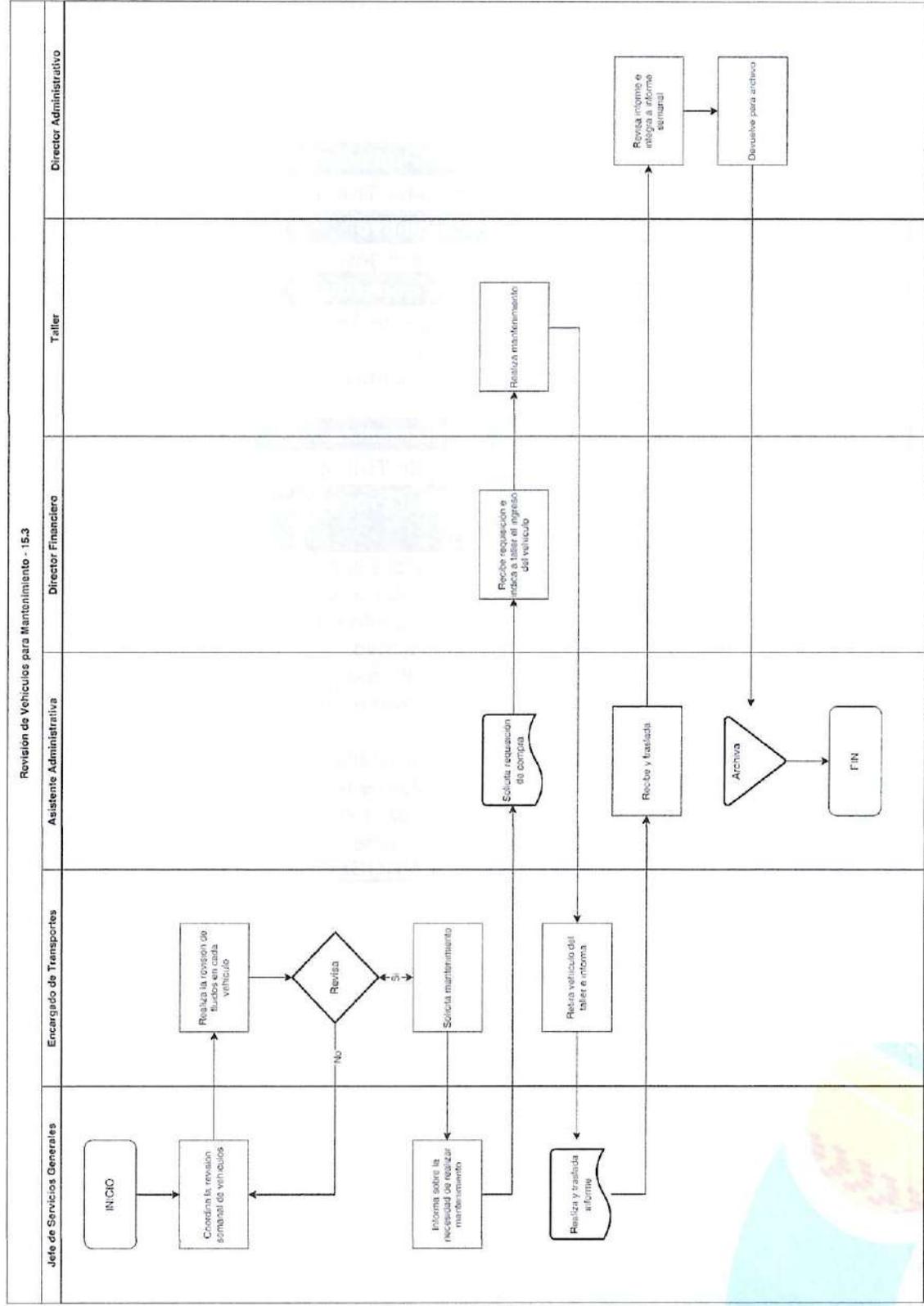
### 13.6.3 Revisión de Vehículos para Mantenimiento

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b> <b>Dirección Administrativa</b>		15.3
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Revisión de Vehículos para Mantenimiento</b>		
<b>Objetivo</b>		
Realizar las revisiones correspondientes del mantenimiento y reparaciones necesarias para el buen funcionamiento de los vehículos.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Transportes</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Jefe de Servicios Generales	Coordina la revisión semanal de los vehículos.
2	Encargado de Transportes	Realiza la revisión de niveles de fluidos en cada vehículo.
		Si necesita mantenimiento (continua a paso 3) No necesita mantenimiento (finaliza el procedimiento)
3	Encargado de Transportes	Solicita el mantenimiento.
4	Jefe de Servicios Generales	Informa sobre la necesidad de realizar el mantenimiento.
5	Asistente Administrativa	Solicita requisición de compras.
6	Director Financiero	Recibe requisición.
7	Encargado de Transportes	Traslada el vehículo para mantenimiento.
8	Taller	Realiza mantenimiento.
9	Encargado de Transportes	Retira vehículo del taller e informa.
10	Jefe de Servicios Generales	Realiza y traslada informe.
11	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
12	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal
13	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
14	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
-GUATEL-

Ultima Versión  
Junio 2023  
No. de folio 77 de 100



### 13.6.4 Solicitud de Apoyo para Trámites del Seguro

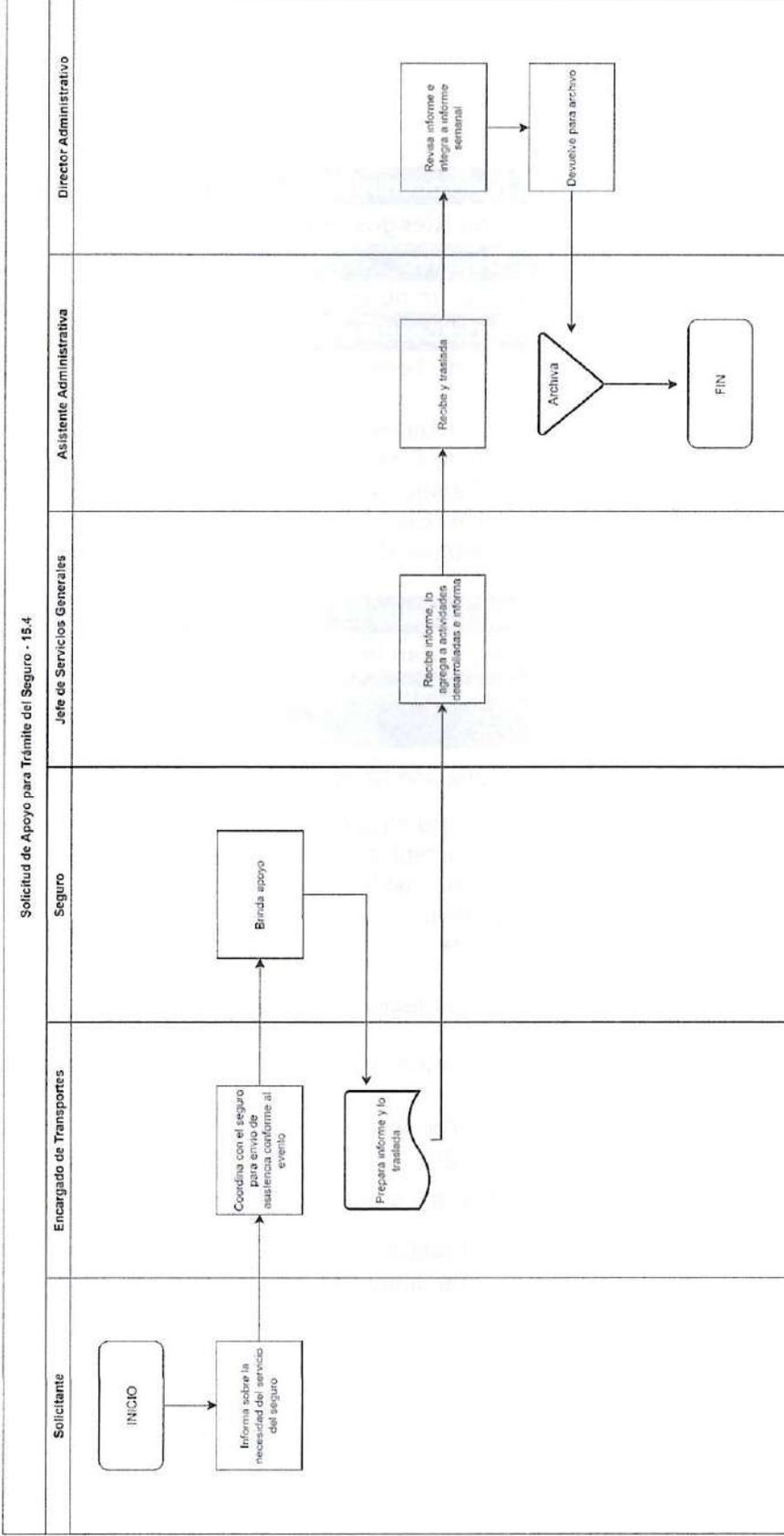
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		15.4
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Solicitud de Apoyo para Trámites del Seguro</b>		
<b>Objetivo</b>		
Realizar las gestiones necesarias ante el gestor de seguros asignado a Guatel.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Encargado de Transportes</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitante	Informa sobre la necesidad del servicio del seguro.
2	Encargado de Transportes	Coordina con el seguro para que envíe la asistencia, que sea necesaria conforme al evento.
3	Seguro	Brinda el apoyo.
4	Encargado de Transportes	Prepara informe y lo traslada.
5	Jefe de Servicios Generales	Recibe informe, lo agrega a las actividades desarrolladas e informa.
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
7	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal
8	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
9	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
-GUATEL-

Ultima Versión  
Mayo 2023

No. de folio 79 de 100



### 13.7 Jefe de Seguridad Integral

#### 13.7.1 Identificación de Riesgos Internos

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		16.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Identificación de Riesgos Internos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Establecer los riesgos potenciales dentro de las áreas de trabajo de Guatel.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República,</li> <li>• Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.</li> <li>• Pacto Colectivo y de Condiciones de Trabajo SITRAGUATEL 2002-2004 de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Jefe de Seguridad Integral</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Jefe de Seguridad Integral	Solicita evaluación de los riesgos de las instalaciones.
2	Encargado de Seguridad Industrial	Realiza recorrido en las instalaciones para establecer la existencia de riesgos o potenciales riesgos.
3	Encargado de Seguridad Industrial	Realiza informe con los aspectos identificados y propone métodos de contingencia.
4	Jefe de Seguridad Integral	Revisa informe,  Si se detectan riesgos (continua a paso 5)  No existen riesgos (informa y finaliza el procedimiento)
5	Encargado de Seguridad Industrial	Realiza reporte con los insumos y aspectos necesarios para mitigar el riesgo.
6	Jefe de Seguridad Integral	Verifica informe y solicita materiales o insumos.
7	Asistente Administrativo	Recibe documentos y traslada.
8	Director Administrativo	Revisa informe, autoriza y devuelve.



Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones

-GUATEL-

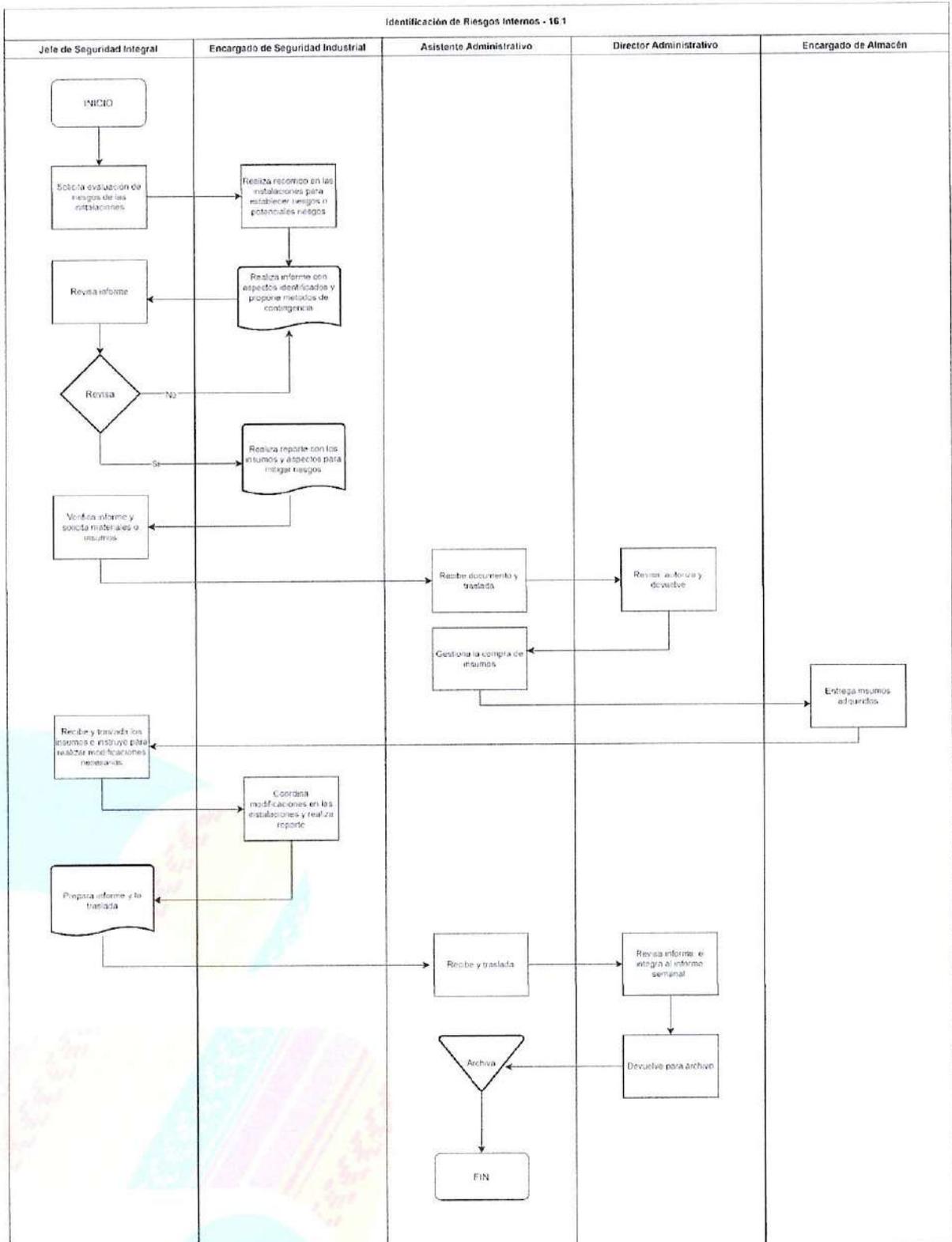
Ultima Versión

Junio 2023

No. de folio 81 de 100

9	Asistente Administrativo	Gestiona la compra de los insumos. (Realiza procedimiento de compra que corresponda)
10	Encargado de Almacén	Entrega insumos adquiridos.
11	Jefe de Seguridad Integral	Recibe y traslada los insumos e instruye para que se realicen las modificaciones necesarias.
12	Encargado de Seguridad Industrial	Coordina modificaciones en las instalaciones y realiza reporte con los pormenores realizados.
13	Jefe de Seguridad Integral	Prepara informe y lo traslada.
14	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
15	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal
16	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
17	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>

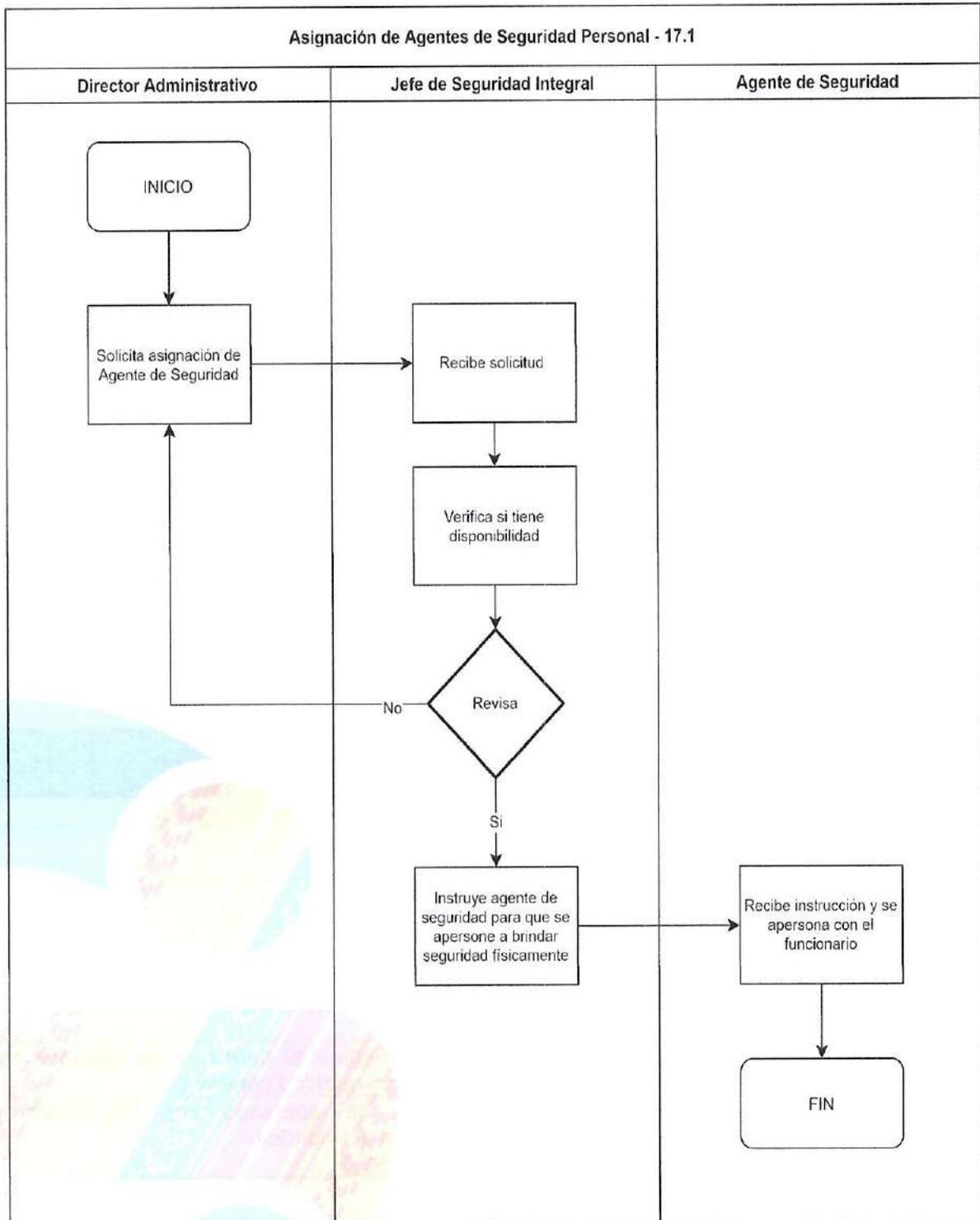
Identificación de Riesgos Internos - 161





### 13.7.2 Asignación de Agente de Seguridad a Funcionarios de Guatel

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa	17.1	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Asignación de Agente de Seguridad a Funcionarios de Guatel</b>		
<b>Objetivo</b>		
Brindar seguridad física a los funcionarios de Guatel.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República,</li><li>• Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.</li><li>• Pacto Colectivo y de Condiciones de Trabajo de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li><li>• Ley de Armas y Municiones, Decreto 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Jefe de Seguridad Integral</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Director Administrativo	Solicita la asignación de un agente de seguridad.
2	Jefe de Seguridad Integral	Recibe solicitud.
3	Jefe de Seguridad Integral	Verifica si tiene disponibilidad Si hay (continúa al paso 4) No hay (notifica a solicitante y finaliza el proceso)
4	Jefe de Seguridad Integral	Instruye al Agente de Seguridad para que se apersona con el funcionario para brindar seguridad personal
5	Agente de Seguridad	Recibe instrucción y se apersona con funcionario para acompañamiento en sus actividades. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





**Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones**  
**-GUATEL-**

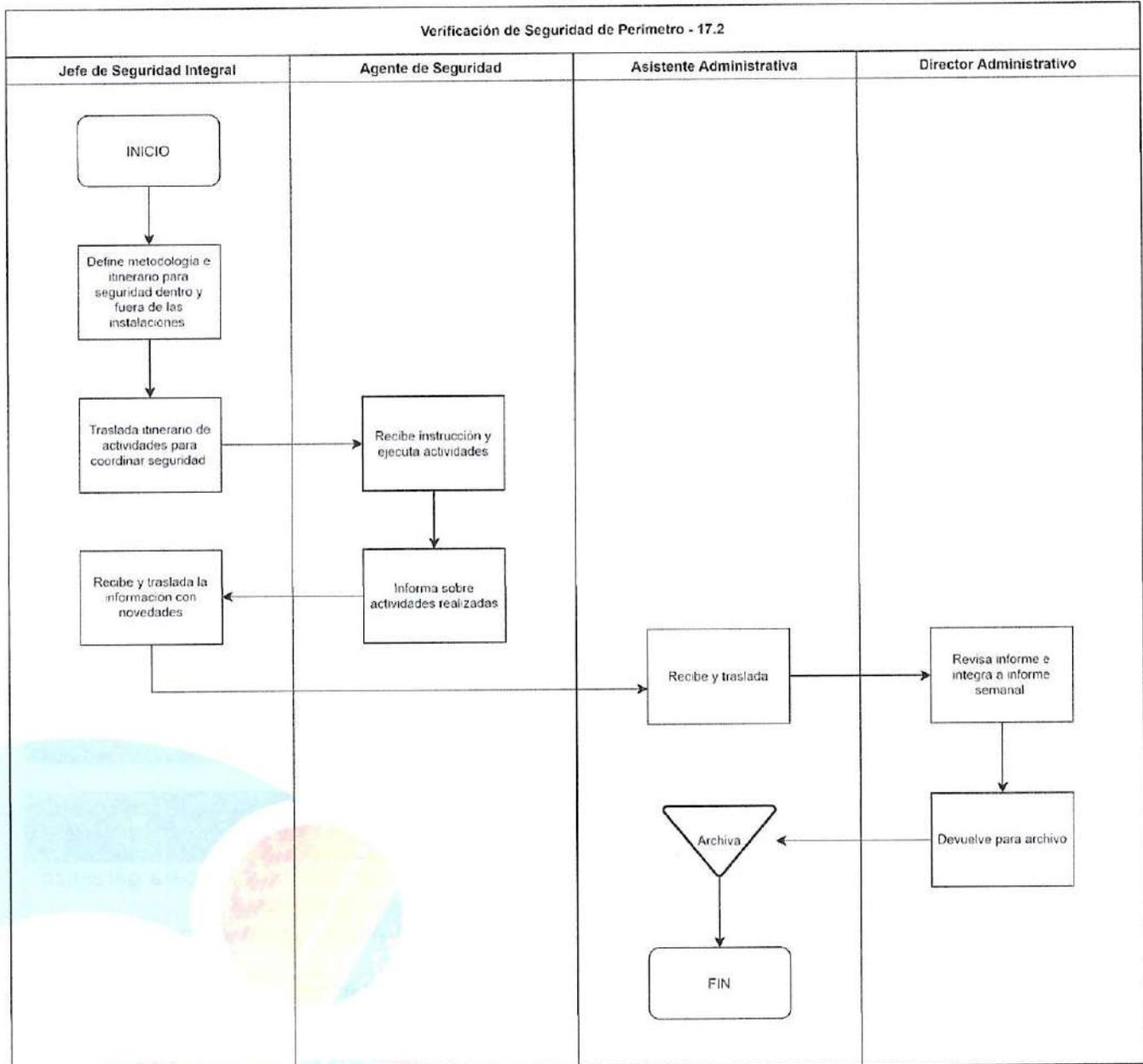
**Ultima Versión**  
**Junio 2023**

**No. de folio 85 de 100**

### 13.7.3 Verificación de Seguridad del Perímetro

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		17.2
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Verificación de Seguridad del Perímetro</b>		
<b>Objetivo</b>		
Garantizar la seguridad dentro y fuera de las instalaciones de Guatel para minimizar el riesgo de los empleados públicos.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República,</li> <li>• Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.</li> <li>• Pacto Colectivo y de Condiciones de Trabajo de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>• Ley de Armas y Municiones, Decreto 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Agente de Seguridad</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Jefe de Seguridad Integral	Define la metodología y el itinerario que utilizará para garantizar la seguridad dentro y fuera de las instalaciones.
2	Jefe de Seguridad Integral	Traslada el itinerario de las actividades, para la coordinación de la seguridad
3	Agente de Seguridad	Recibe instrucción y ejecuta actividades.
4	Agente de Seguridad	Informa sobre actividades realizadas.
5	Jefe de Seguridad Integral	Recibe y traslada la información con las novedades (si las hubiera).
6	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
7	Director Administrativo	Revisa informe e integra a informe semanal.
8	Director Administrativo	Devuelve para archivo.
9	Asistente Administrativa	Archiva informe. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>

Verificación de Seguridad de Perímetro - 17.2

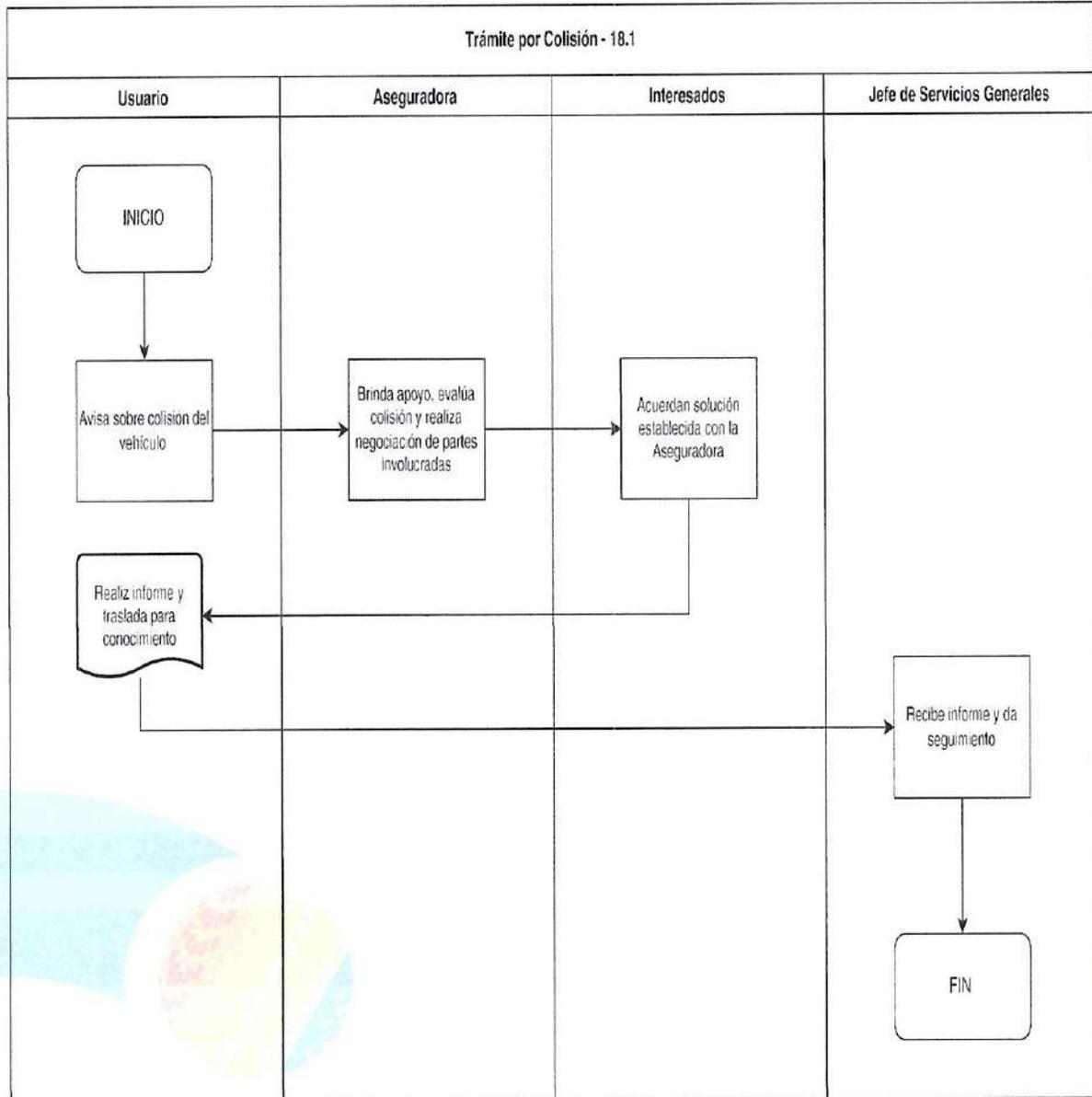




## 13.8 Servicios Generales

### 13.8.1 Trámite por Colisión

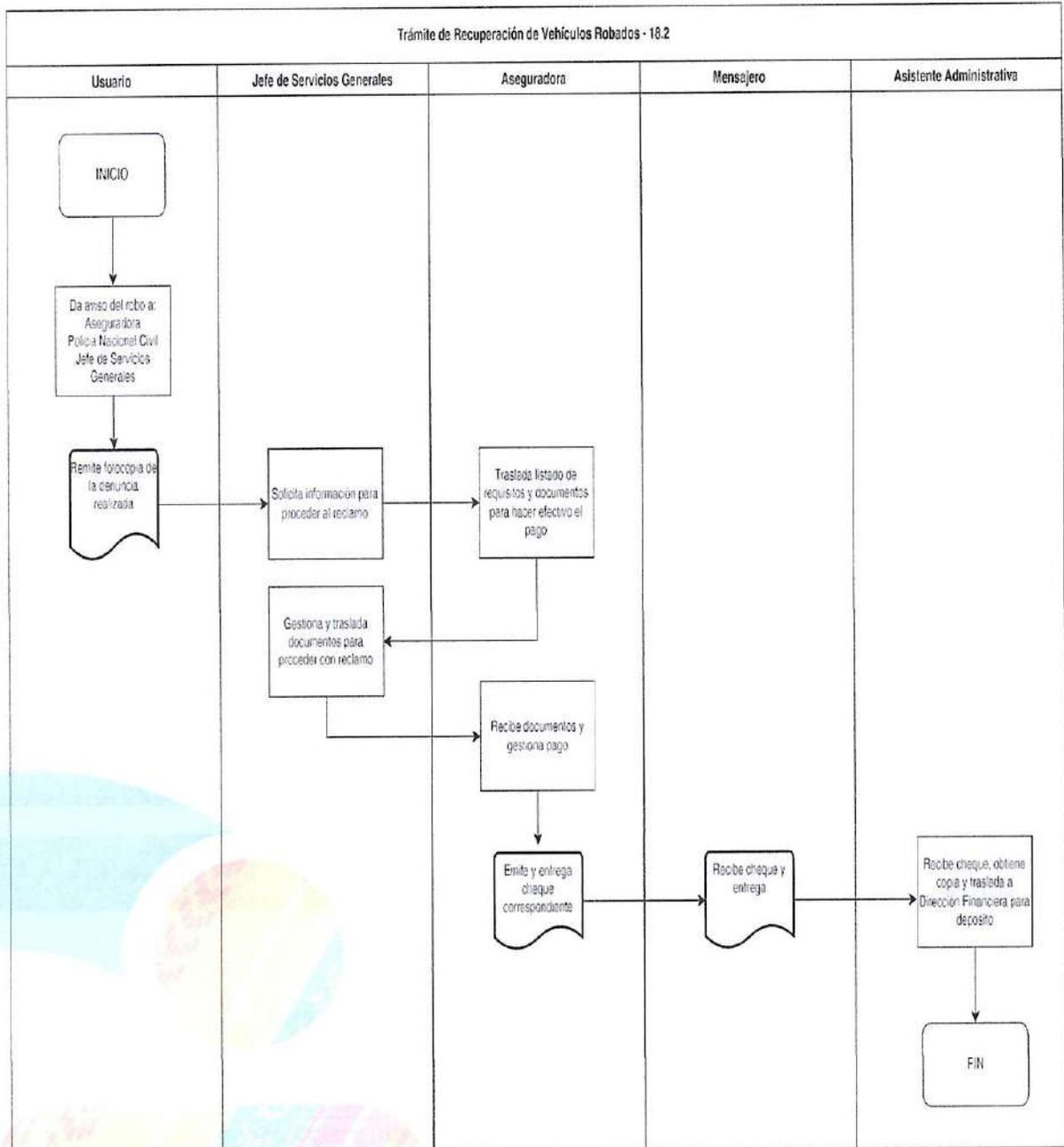
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa	18.1	
Nombre de Procedimiento		
<b>Trámite por Colisión</b>		
Objetivo		
Realizar los trámites correspondientes en caso de colisión de un vehículo de Guatel.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.</li><li>• Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley de Tránsito y su Reglamento con sus Reformas, Decreto 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
Responsable		
<b>Jefe de Servicios Generales</b>		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Usuario	Avisa sobre la colisión del vehículo.
2	Aseguradora	Brinda apoyo al conductor, evalúa la magnitud de la colisión y realiza la negociación con las partes involucradas en el hecho.
3	Interesados	Acuerdan la solución establecida de la colisión con la Aseguradora.
4	Usuario	Realiza informe y traslada para conocimiento.
5	Jefe de Servicios Generales	Recibe informe y le da seguimiento. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





### 13.8.2 Gestión con la Aseguradora para Reintegro de Vehículos por Robo

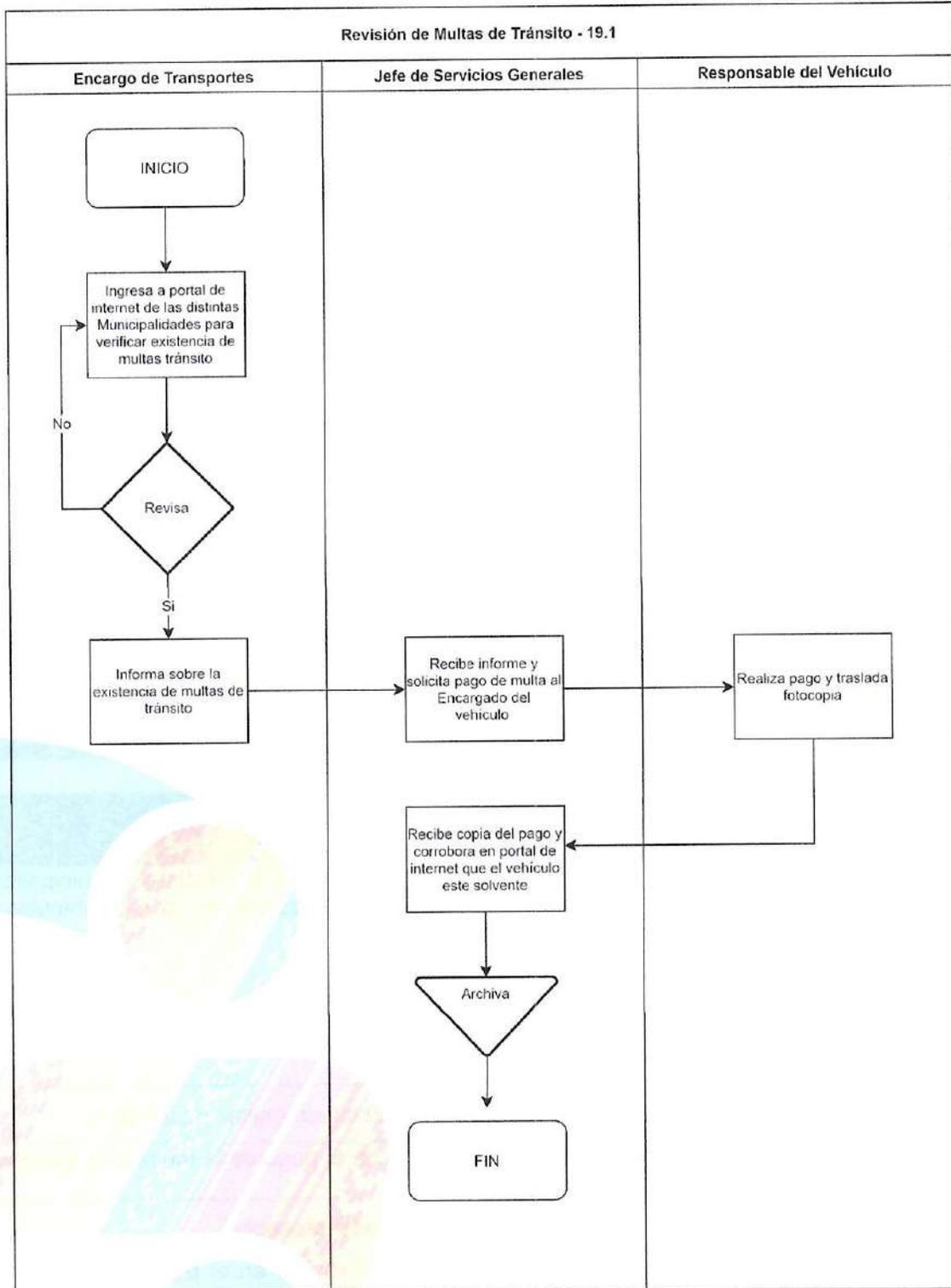
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>	18.2	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Gestión con la Aseguradora para Reintegro de Vehículos por Robo</b>		
<b>Objetivo</b>		
Realizar los trámites administrativos correspondientes para la recuperación de vehículos que fueron objeto de robo a Guatel.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.</li> <li>• Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley de Tránsito y su Reglamento con sus Reformas, Decreto 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Jefe de Servicios Generales</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Usuario	Da aviso del robo a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseguradora</li> <li>• Policía Nacional Civil</li> <li>• Jefe de Servicios Generales</li> </ul>
2	Usuario	Remite fotocopia de la denuncia realizada ante la Policía Nacional Civil y oficio dirigido al Director Administrativo, relatando los hechos acontecidos.
4	Jefe de Servicios Generales	Solicita información ante aseguradora para proceder con el reclamo correspondiente.
5	Aseguradora	Traslada listado de requisitos y documentos que se deben completar para hacer efectivo el pago.
6	Jefe de Servicios Generales	Gestiona y traslada documentos solicitados por la aseguradora.
7	Aseguradora	Recibe documentos e inicia gestión de pago del siniestro.
8	Aseguradora	Emite y entrega el cheque correspondiente.
9	Mensajero	Recibe cheque y lo entrega.
10	Asistente Administrativa	Recibe cheque, obtiene copia y traslada a Dirección Financiera para depositarlo. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





### 13.8.3 Revisión de Multas de Tránsito

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa		19.1
Nombre de Procedimiento		
Revisión de Multas de Tránsito		
Objetivo		
Revisar que los vehículos de Guatel, se encuentren solventes de multas de tránsito que limiten la circulación de los mismos.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.</li><li>• Ley de Tránsito y su Reglamento con sus Reformas, Decreto 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
Responsable		
Encargado de Transportes		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Encargado de Transportes	Ingresa al portal de internet de las distintas municipalidades y Policía Nacional Civil, para establecer si los vehículos tienen multas de tránsito  Si tiene (continúa a paso 2)  No tiene (finaliza el proceso)
2	Encargado de Transportes	Informa sobre la existencia de multas de tránsito.
3	Jefe de Servicios Generales	Recibe informe y solicita el pago de la multa al responsable del vehículo.
4	Responsable del Vehículo	Realiza el pago y traslada fotocopia.
5	Jefe de Servicios Generales	Recibe documento y corrobora en el portal de internet que el vehículo está solvente de multas.
6	Jefe de Servicios Generales	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Ultima Versión</b> <b>Junio 2023</b>
		<b>No. de folio 93 de 100</b>

### 13.8.4 Trámite para Pago de Pólizas de Vehículos

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b> <b>Dirección Administrativa</b>	20.1	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Trámite para Pago de Pólizas de Vehículos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Garantizar que los vehículos de Guatel, cuenten por la póliza de seguros vigente y que se encuentre pagada.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Acuerdo Gubernativo 100-84 del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas.</li> <li>• Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley de Tránsito y su Reglamento con sus Reformas, Decreto 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Jefe de Servicios Generales</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Jefe de Servicios Generales	Solicita la contratación o renovación de las pólizas de seguros vehicular.
2	Asistente Administrativa	Elabora requisición de compra y traslada para firma.
3	Director Administrativo	Revisa, autoriza y devuelve.
4	Asistente Administrativa	Traslada a Dirección Financiera.
5	Director Financiero	Asigna renglón presupuestario y devuelve.
6	Asistente Administrativa	Traslada para autorización.
7	Gerente	Revisa, autoriza y devuelve.
8	Asistente Administrativa	Realiza cotización del seguro.
9	Asistente Administrativa	Traslada cotización para su evaluación.
10	Encargado de Transportes	Evalúa cotización
		Si acepta (continúa al paso 11) No acepta (regresa a paso 8)
11	Asistente Administrativa	Solicita la emisión de la póliza.
12	Aseguradora	Emite la póliza y la traslada.



Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones

-GUATEL-

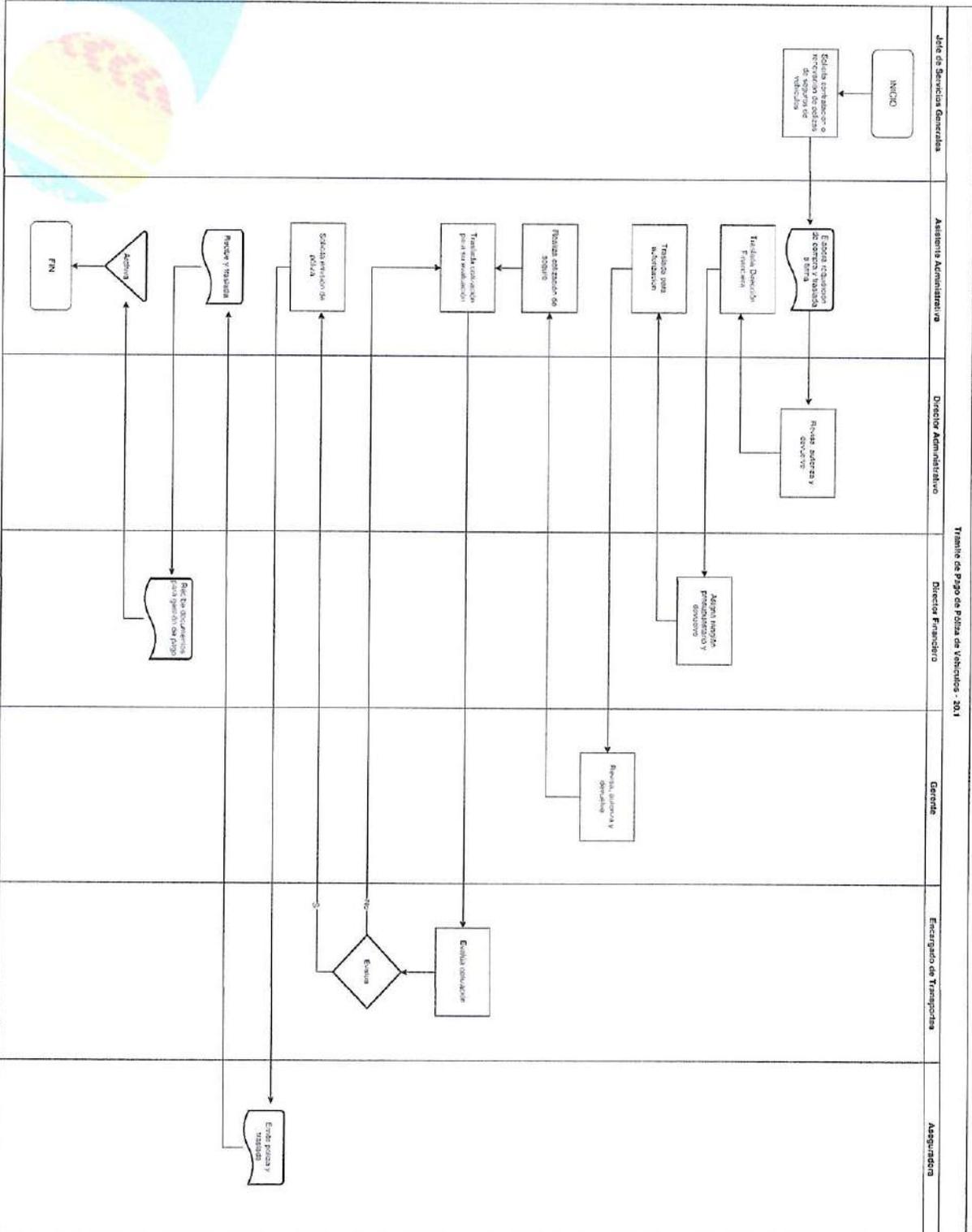
Última Versión

Junio 2023

No. de folio 94 de 100

13	Asistente Administrativa	Recibe y traslada.
14	Director Financiero	Recibe documentos para gestión de pago.
15	Asistente Administrativa	Archiva documentos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>





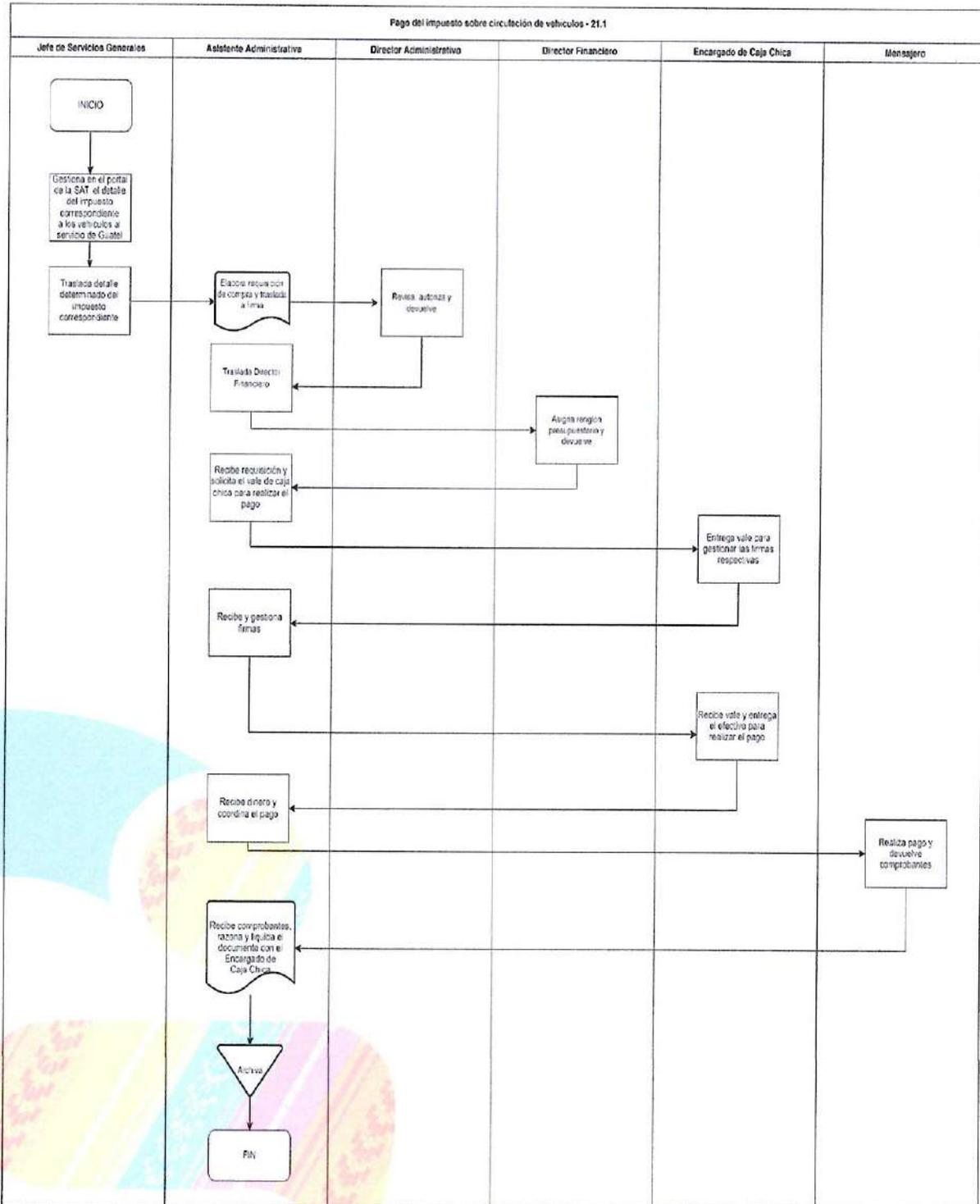




### 13.8.5 Pago del impuesto sobre circulación de vehículos

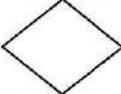
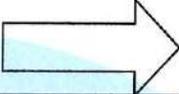
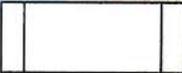
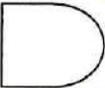
<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Administrativa</b>		21.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos</b>		
<b>Objetivo</b>		
Garantizar que los vehículos de Guatel se encuentren solventes del pago del impuesto sobre circulación de vehículos.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Ley de Tránsito y su Reglamento con Reformas, Decreto Número 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Jefe de Servicios Generales</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Jefe de Servicios Generales	Gestiona en el portal de la SAT, el detalle del impuesto correspondiente a los vehículos al servicio de Guatel.
2	Jefe de Servicios Generales	Traslada detalle determinado del impuesto correspondiente.
3	Asistente Administrativa	Elabora requisición de compra y traslada para firma.
4	Director Administrativo	Revisa, autoriza y devuelve.
5	Asistente Administrativa	Traslada al Director Financiero.
6	Director Financiero	Asigna renglón presupuestario y devuelve.
7	Asistente Administrativa	Recibe requisición y solicita el vale de caja chica para realizar el pago.
8	Encargado de Caja Chica	Entrega vale para gestionar las firmas respectivas.
9	Asistente Administrativa	Recibe y gestiona firmas.
10	Encargado de Caja Chica	Recibe vale y entrega el efectivo para realizar el pago.
11	Asistente Administrativa	Recibe dinero y coordina el pago.
12	Mensajero	Realiza pago y devuelve comprobantes.
13	Asistente Administrativa	Recibe comprobantes, razona y liquida el documento con el Encargado de Caja Chica.
14	Asistente Administrativa	Archiva documentos. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>







#### 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. Glosario

### **ARRENDAMIENTO:**

El arrendamiento es la relación jurídica que se da cuando el propietario de un bien cede temporalmente su uso y disfrute a otra persona a cambio del pago de una renta. Popularmente se conoce como alquiler, y se formaliza en un contrato.

### **CGC:**

Contraloría General de Cuentas

### **DPI:**

Documento Personal de Identidad

### **GUATEL:**

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

### **INFORMACIÓN PÚBLICA DE OFICIO:**

La Ley de Acceso a la Información Pública, tiene como objetivos (Artículo 1): Garantizar 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 por la presente ley.

### **INVENTARIO:**

Documento donde se registran todos los bienes tangibles y en existencia de una empresa.

### **IUSI:**

Impuesto Único Sobre Inmuebles

### **KARDEX:**

Documento administrativo de control, en él se registra cada unidad que ingresa y sale de almacén permitiendo un control constante del inventario.

### **NIT:**

Número de Identificación Tributaria

### **NOMBRAMIENTO:**

Acción realizada por una autoridad competente de conformidad (acuerdo) con un procedimiento establecido para elegir a una persona para que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el servicio público.

### **ONSEC:**

Oficina Nacional de Servicio Civil





**Empresa Guatemalteca de  
Telecomunicaciones**

**-GUATEL-**

**Ultima Versión**

**Junio 2023**

**No. de folio 100 de 102**

**PLAN ANUAL DE COMPRAS:**

Es un listado de bienes y/o servicios de carácter referencial, que las Entidades planifican comprar o contratar en el transcurso de un año calendario.

**REQUISICIÓN DE COMPRA:**

Es un documento que se utiliza para solicitar al departamento de compras bienes o servicios necesarios para el funcionamiento de la Institución.

**RRHH:**

Recursos Humanos

**SIGES:**

Sistema Informático de Gestión

**SINACIG:**

Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental.







# GUATEL

Empresa Guatemalteco de Telecomunicaciones

*[www.guatel.gob.gt](http://www.guatel.gob.gt)*

*[información@guatel.gob.gt](mailto:información@guatel.gob.gt)*

*Teléfono: 2461-4800*

*5a. Avenida 8-50, zona 9 de Guatemala*

*Departamento de Guatemala*

